

BPMX - spezifische Anpassungen für das Prozessmanagement

c.a.p.e. IT® GmbH

Version: 1.1.2 / 33

Schutzvermerk nach ISO 16016

Weitergabe sowie Vervielfältigung dieses Dokuments, Verwertung und Mitteilung seines Inhalts sind verboten, soweit nicht ausdrücklich gestattet. Zuwiderhandlungen verpflichten zu Schadenersatz. Alle Rechte für den Fall der Patent-, Gebrauchsmuster- oder Geschmacksmustereintragung vorbehalten.

Titel: Technische Dokumentation

Thema: BPMX - spezifische Anpassungen für das Prozessmanagement

Autoren: c.a.p.e. IT® GmbH

Stichworte: Konzept, OTRS 5.0.x, OTRS 4.0.x, OTRS 3.3.x

Version: BPMX 1.1.2 / 33

Dateiname: BPMX.odt

Inhaltsverzeichnis

1 Allgemeine Hinweise.....	3
1.1 Dokumenteninformationen.....	3
1.1.1 Zielsetzung.....	3
1.1.2 Abgrenzungen.....	3
1.1.3 Änderungshistorie.....	3
1.1.4 Autoren / Verantwortlich.....	3
1.1.5 Dokumentenbesitzer.....	3
2 Allg. Anmerkungen und Voraussetzungen.....	4
2.1 OTRS-Interne Voraussetzungen.....	4
3 Erweiterungen.....	5
3.1 Aktivitätsdialoge bei Kindtickets deaktivieren.....	5
3.1.1 Technische Umsetzung.....	5
3.1.2 Konfigurationsoptionen.....	5
3.1.3 Nutzungshinweise.....	5
3.2 Beschriftung Dialog-Buttons.....	5
3.2.1 Technische Umsetzung.....	5
3.2.2 Konfigurationsoptionen.....	6
3.3 Erweiterung der Platzhalter in TransitionActions.....	6
3.3.1 Technische Umsetzung.....	6
3.3.2 Konfigurationsoptionen.....	6
3.3.3 Nutzungshinweise.....	6

1 Allgemeine Hinweise

1.1 Dokumenteninformationen

1.1.1 Zielsetzung

Kurze Beschreibung der technischen Erweiterungen für die Abbildung von Prozessen innerhalb des Prozessmanagement von OTRS.

1.1.2 Abgrenzungen

Dieses Dokument stellt keine vollständige Dokumentation zur Administration von OTRS dar. Diesbezüglich sei auf die öffentlich zugängliche Dokumentation des OTRS-Projektes unter <http://www.otrs.org> verwiesen.

Manuell vorgenommene Konfigurationen der Queues, Gruppen, Rollen sowie nicht im Paket enthaltene Änderungen innerhalb der SysConfig sind in diesem Dokument nicht explizit erwähnt.

1.1.3 Änderungshistorie

Version	Datum	Geänderter Abschnitt	Geändert von
0.1.0	2015/07/17	Ersterstellung	Sebastian Reiß
0.2.0	2015/07/20	Dokumentation upgrade OTRS 4.0	Sebastian Reiß
1.0.0	2015/09/21	Anpassung in Kapitel Fehler: Referenz nicht gefunden	Sebastian Reiß
1.1.0	2016/02/15	Anpassung in Kapitel 2.1	Sebastian Reiß
1.1.1	2016/05/19	Anpassung in Kapitel 2.1	Sebastian Reiß
1.1.2	2016/10/04	Anpassungen in Kapitel 2.1, 3.2.1.1, 3.2.2 Kapitel 4 Hotfix entfernt, da nur für Framework 4 gültig	Frank Jacquemin

1.1.4 Autoren / Verantwortlich

Nachname, Vorname	Organisation	Funktion
Thau, Torsten	c.a.p.e. IT [®] GmbH	Bereichsleiter Projekte
Reiß, Sebastian	c.a.p.e. IT [®] GmbH	Berater Service Management
Jacquemin, Frank	c.a.p.e. IT [®] GmbH	Entwickler

1.1.5 Dokumentenbesitzer

Organisation	Adresse	Kontakt
c.a.p.e. IT [®] GmbH	Schönherrstr. 8 09113 Chemnitz	info@cape-it.de +49 371 27095 - 620

2 Allg. Anmerkungen und Voraussetzungen

2.1 OTRS-Interne Voraussetzungen

Grundlage für die durchgeführten Anpassungen ist eine OTRS-Installation basierend auf OTRS 5.0.x. Von besonderer Relevanz sind die folgenden OTRS-Pakete bzw. Versionen. Die Voraussetzungen werden in Tabelle 1 aufgeschlüsselt.

Paketname	Version (≥)	Hersteller	frei ¹	Notwendigkeit ²	Beschreibung / Anmerkung
OTRS-Framework	5.0.12	OTRS AG	X	V	OTRS-Basisfunktionen
KIXCore	5.0.6	c.a.p.e. IT GmbH	X	V	ermöglicht Erweiterungen von OTRS und OTRS-ERweiterungspaketen
KIX4OTRS	8.0.7	c.a.p.e. IT GmbH	X	G	u.a. für abhängige dynamische Felder

Tabelle 1: Zu installierende Erweiterungspakete

¹ Paket ist frei verfügbar oder wird innerhalb des Projektes bereit gestellt

² V = Voraussetzung für BPMX; G = Notwendig für Gesamtfunktionalität; E = Empfohlen

3 Erweiterungen

3.1 Aktivitätsdialoge bei Kindtickets deaktivieren

Existieren zu einem Elternticket offene Kindtickets sollen definierte Aktivitätsdialoge ausgeblendet werden können. Die Umsetzung ist konfigurierbar zu gestalten. Sofern mit vertretbarem Aufwand möglich soll die ACL im ACL-Editor hinterlegt werden können. Als Ausweichoption ist eine Konfiguration im SysConfig-Bereich zulässig.

3.1.1 Technische Umsetzung

- ACL -Modul welches auf offene Kindtickets prüft und die konfigurierten Dialoge bei Existenz ausblendet

3.1.1.1 Betroffene Strukturen

- **Dateiliste**
 - Kernel/Config/Files/BPMX.xml
 - Kernel/System/Ticket/Acl/ProcessProgressAfterClosedChilds.pm
- **Tabellentrukturen**
 - n.a.

3.1.2 Konfigurationsoptionen

Schlüsselname	Bedeutung
Ticket::Acl::Module###- ProcessProgressAfte-ClosedChilds	De-/Aktiviert zu versteckende Aktivitätsdialoge sofern offene Kindtickets existieren. <ul style="list-style-type: none">• Standardwerte<ul style="list-style-type: none">◦ ActivityDialog

3.1.3 Nutzungshinweise

Nach der Paketinstallation und Konfiguration des Prozesses ist zu prüfen ob die konfigurierten Aktivitätsdialog-IDs angepasst werden müssen.

3.2 Beschriftung Dialog-Buttons

Anstelle der z.T. technischen Dialognamen sollen die Kurzbeschreibung oder der Hinweistext für den Absendeknopf verwendet werden.

3.2.1 Technische Umsetzung

- Outputfilter welcher bei Aktivitätsdialog-Buttons deren Beschriftung aus Aktivitätsdialog-Namen durch ein konfigurierbares Dialog-Attribut vornimmt

3.2.1.1 Betroffene Strukturen

- **Dateiliste**
 - Kernel/Config/Files/BPMX.xml
 - Kernel/Output/HTML/OutputFilter/RenameActivityDialogName.pm
- **Tabellentrukturen**
 - n.a.

3.2.2 Konfigurationsoptionen

Schlüsselname	Bedeutung
Frontend::Output::Filter- ElementPost###- RenameActivityDialogName	De-/Aktiviert Outputfilter zum Ersetzen der Button-Beschriftung <ul style="list-style-type: none">Standardwerte<ul style="list-style-type: none">Module → Kernel::Output::HTML::OutputFilter::RenameActivityDialogNameAgentTicketZoom → 1AgentTicketZoomTabProcess → 1CustomerTicketZoom → 1DialogLabelAttribute → DescriptionShort

3.3 Erweiterung der Platzhalter in TransitionActions

Es soll die Möglichkeit bestehen alle Platzhalter zu verwenden. Im Standard-OTRS ist es nur möglich die Platzhalter OTRS_Ticket_* zu verwenden.

3.3.1 Technische Umsetzung

Es wird der Templategenerator aus KIX4OTRS genutzt.

3.3.1.1 Betroffene Strukturen

- Dateiliste
- Kernel/System/ProcessManagement/TransitionAction/Base.pm
- Tabellentruckturen
- n. a.

3.3.2 Konfigurationsoptionen

keine

3.3.3 Nutzungshinweise

keine