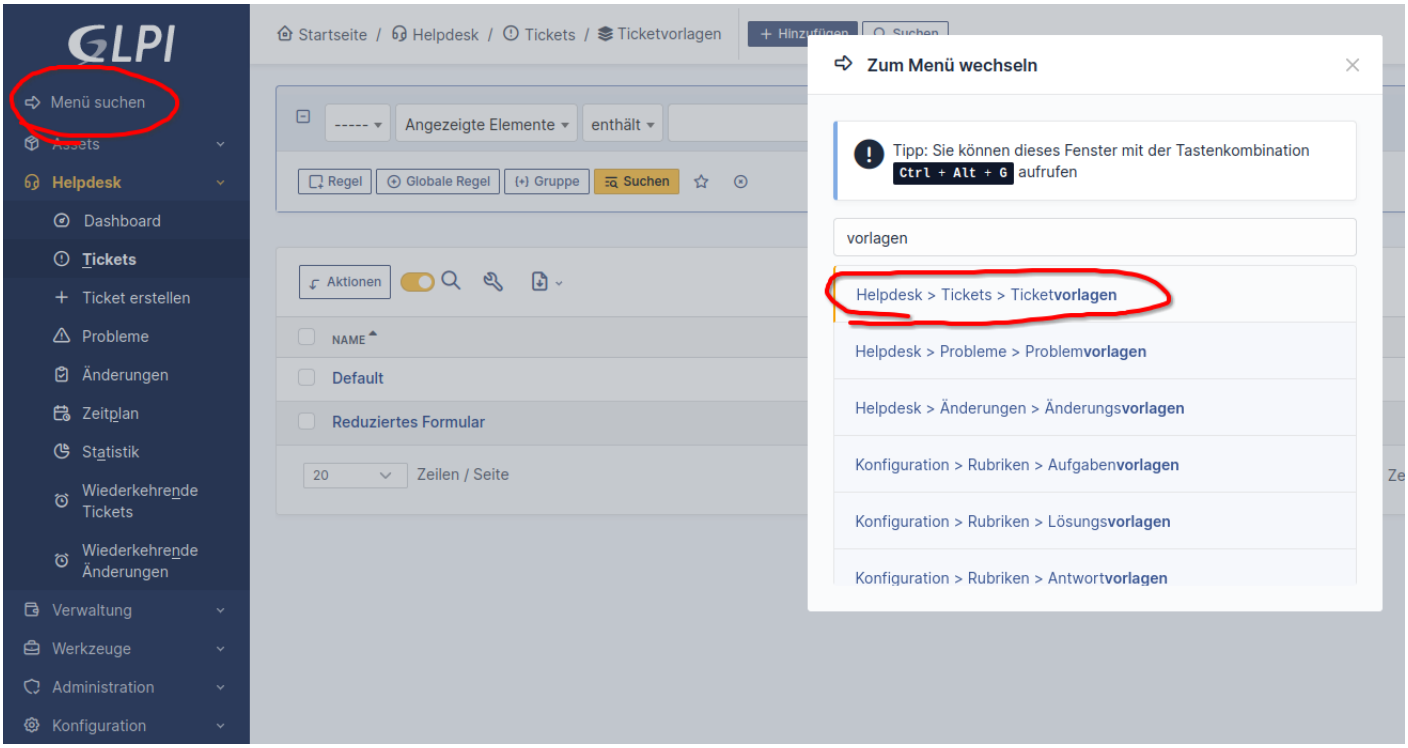
Formular Ticket erstellen

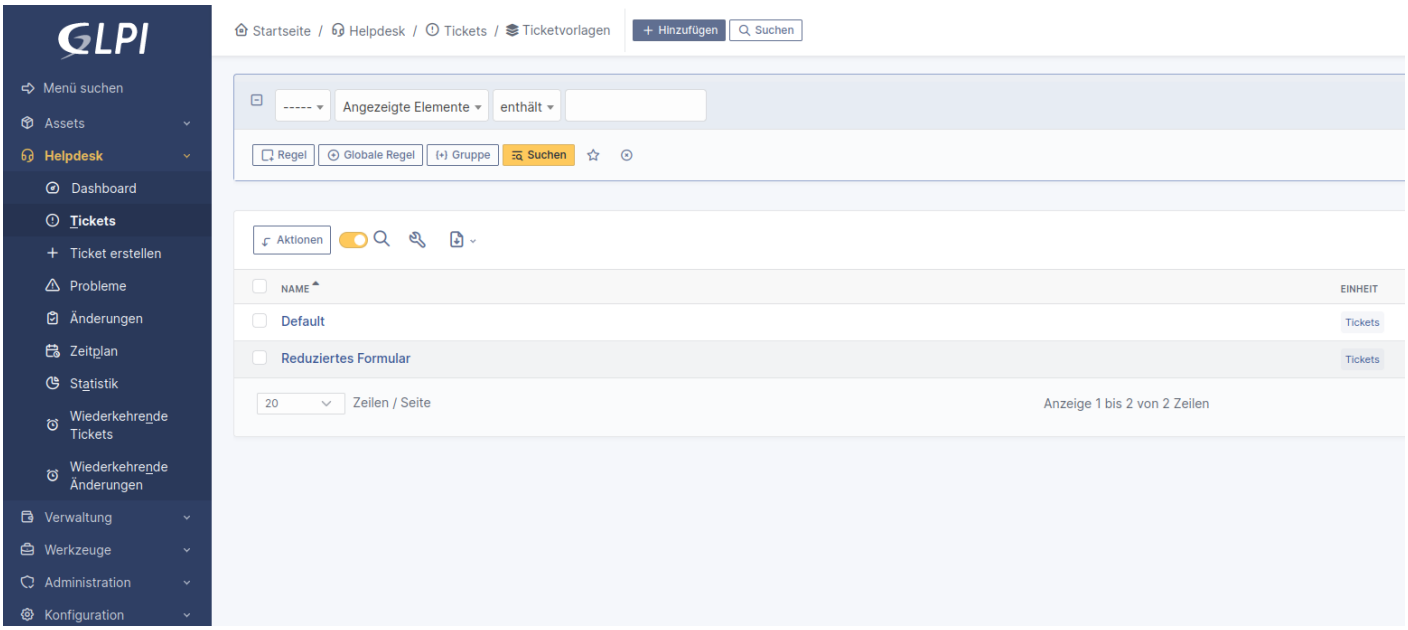
Das Standard-Formular von GLPI enthält eine Reihe von Feldern, wovon einige ggf. mehr verwirren, als sie an Mehrwert bieten. Zum Glück haben die Entwickler die Möglichkeit geschaffen, eigene Formulare zu erstellen. Außerdem können die Formulare Profilen zugewiesen werden, sodass z. B. ein Techniker ein umfangreicheres Formulare haben kann, als der Self-Service.

Um zum Menü für die Vorlagen der Tickets zu gelangen, kann am besten die Menüsuche verwendet werden und nach *Vorlagen* gesucht werden, wie im folgenden Screenshot zu sehen.

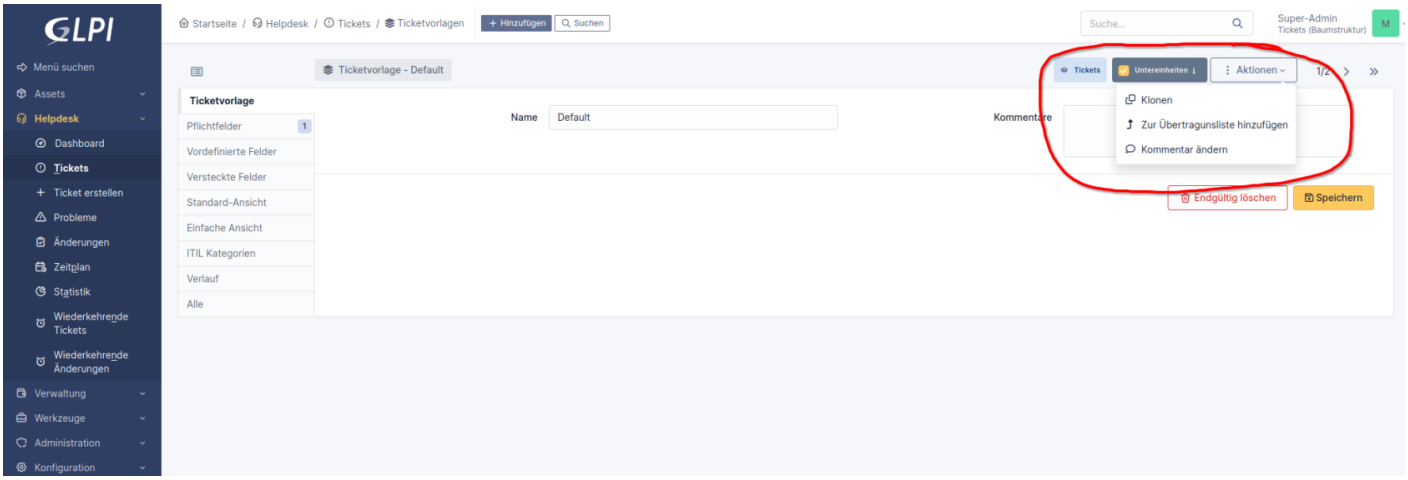


Neues Formular erstellen

Nun wird eine Übersicht über alle bereits definierten Ticketvorlagen angezeigt. In diesem Fall wurde schon ein neues Formular mit dem Namen *Reduziertes Formular* angelegt, normalerweise ist dort nur *Default* zu sehen. Natürlich könnte einfach das Default Formular angepasst werden, jedoch empfiehlt es sich immer, dieses zu klonen und anzupassen, falls doch zum Standard zurückgegangen werden soll.

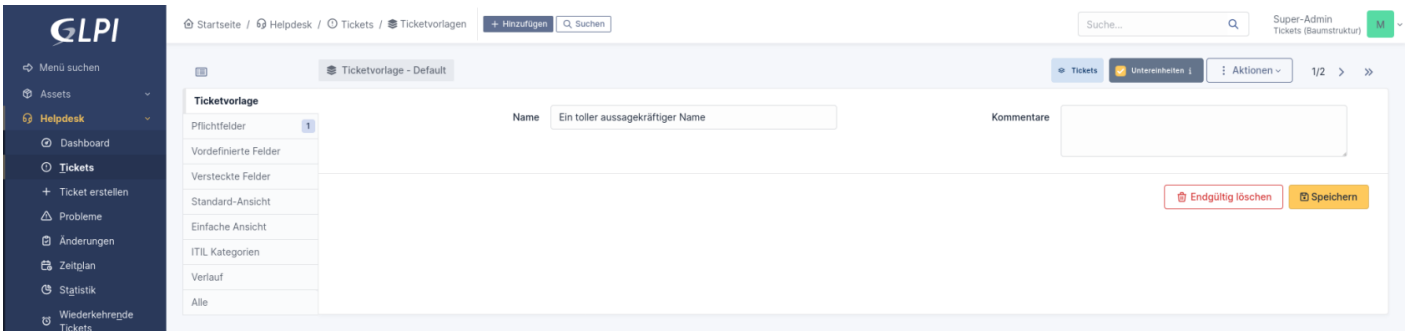


Öffnen wir nun das Default Formular. Dann klicken wir rechts oben auf *Aktionen* und dann auf *Klonen*. Daraufhin wird abgefragt, wie oft es geklont werden soll, hier belasse ich es auf 1.



> Es wird leider nicht das neue Formular geöffnet, sondern das Original bleibt bestehen. Somit muss einmal manuell in das neue Formular gewechselt werden.

Nachdem nun also in den Klon gewechselt wurde, gilt es als erstes den Namen anzupassen. Wichtig dabei ist nach der Eingabe des Namens, auf *Speichern* zu klicken, sonst setzt sich der Name bei der nächsten Einstellung zurück, weil das Formular neu geladen wird, wenn die Felder angepasst werden.



Bevor wild drauf losgebastelt wird, empfiehlt es sich, unter *Standard-Ansicht* und *Einfache Ansicht* die bisherigen Formulare anzusehen. Wenn Felder geändert werden, können diese beiden Ansichten jederzeit wieder aufgerufen werden, um zu prüfen, wie sich das Formular geändert hat. Im Prinzip handelt es sich bei den beiden Menüs um eine Vorschau der Formulare.

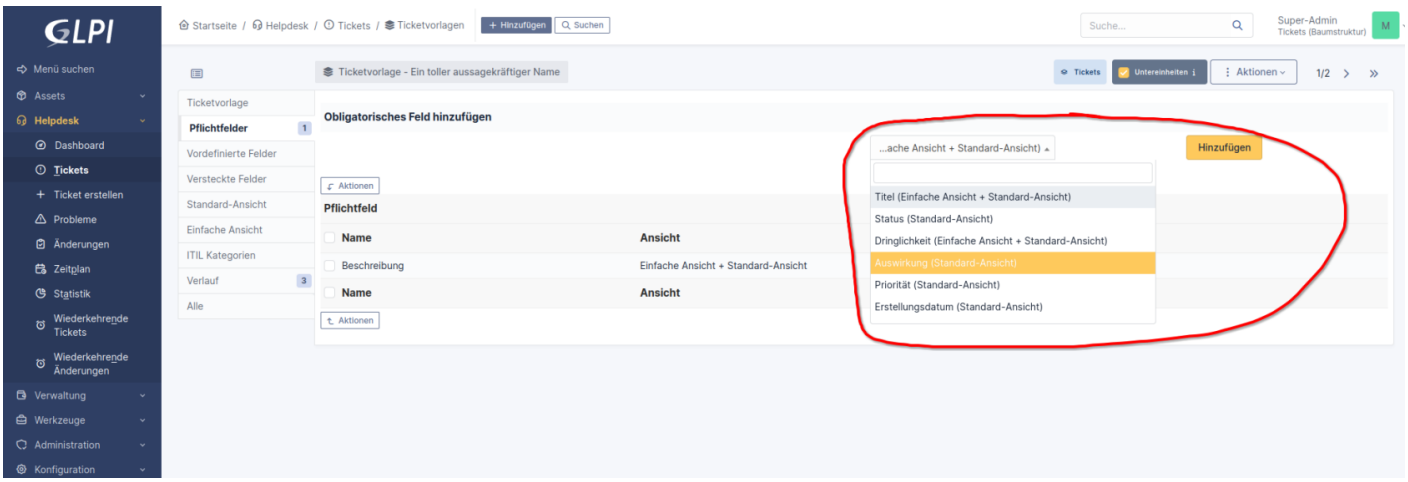
ITIL Kategorien

Die sog. ITIL Kategorien bieten eine besondere Möglichkeit zur Steuerung der Formulare. Damit können Formulare nicht nur über User-Profile gesteuert werden, sondern zusätzlich über die ITIL Kategorie. Dabei entspricht die ITIL Kategorie der in einem Ticket auswählbaren Kategorie. Nehmen wir an es gibt eine Kategorie Hardware - Drucker. Dann könnte diese über ein eigenes Formulare verfügen, welches ein Gerät als Pflichtfeld abfragt.

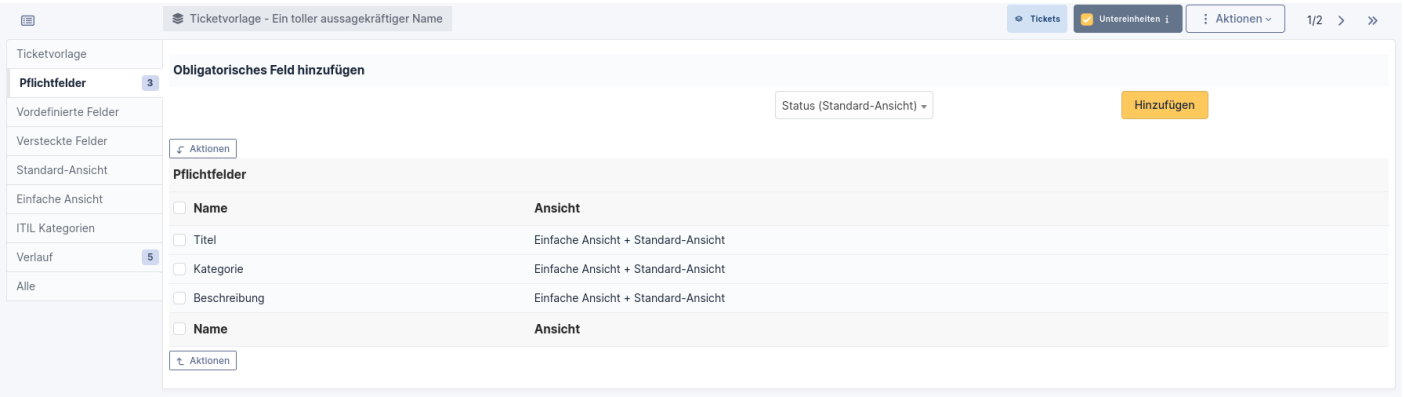
Pflichtfelder

Wie der Name schon sagt, müssen diese Felder ausgefüllt werden. Im Default Formular ist nur die Beschreibung ein Pflichtfeld. Im ersten Moment ist es etwas verwirrend, dass keine weiteren Felder angezeigt werden. Diese müssen oben rechts über das Dropdown ausgewählt und über die Schaltfläche *Hinzufügen* mit aufgenommen werden.

> Bitte den Hinweis in den Klammern beachten, denn einige Felder sind nur in der Standard-Ansicht verfügbar. Leider lässt sich dies nicht umstellen, sodass ein Standard-Formular entworfen werden muss, wenn diese Pflichtfelder auch vom Self-Services abgefragt werden sollen.

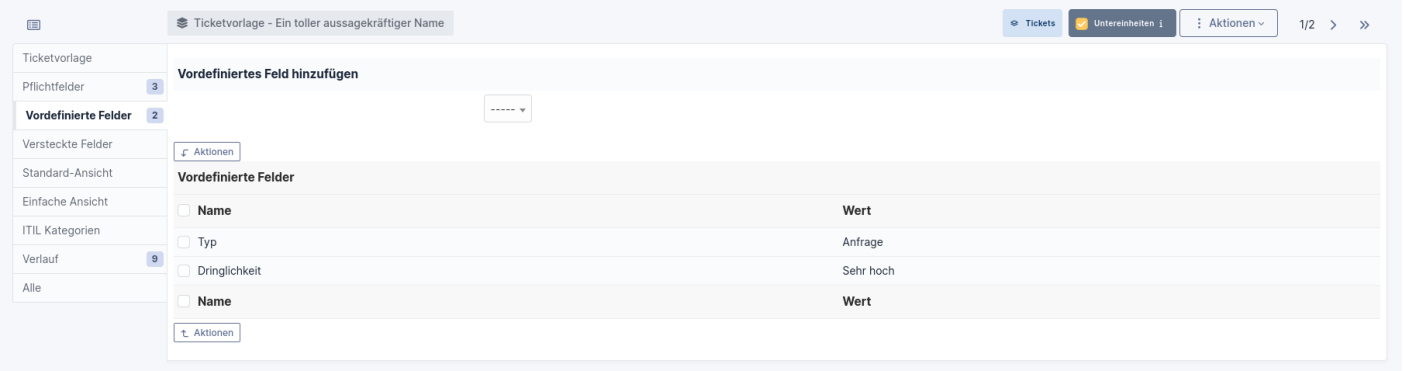


Im folgenden wurden die Felder Titel und Kategorie hinzugefügt, sodass diese nun angezeigt werden.



Vordefinierte Felder

Hier können Standardwerte für die Felder hinterlegt werden. Wie bereits bei den Pflichtfeldern müssen auch hier erst die Felder hinzugefügt werden, um dann die Standardwerte zu setzen. Es lassen sich alle Felder mit Standardwerten versehen, auch für versteckte Felder.

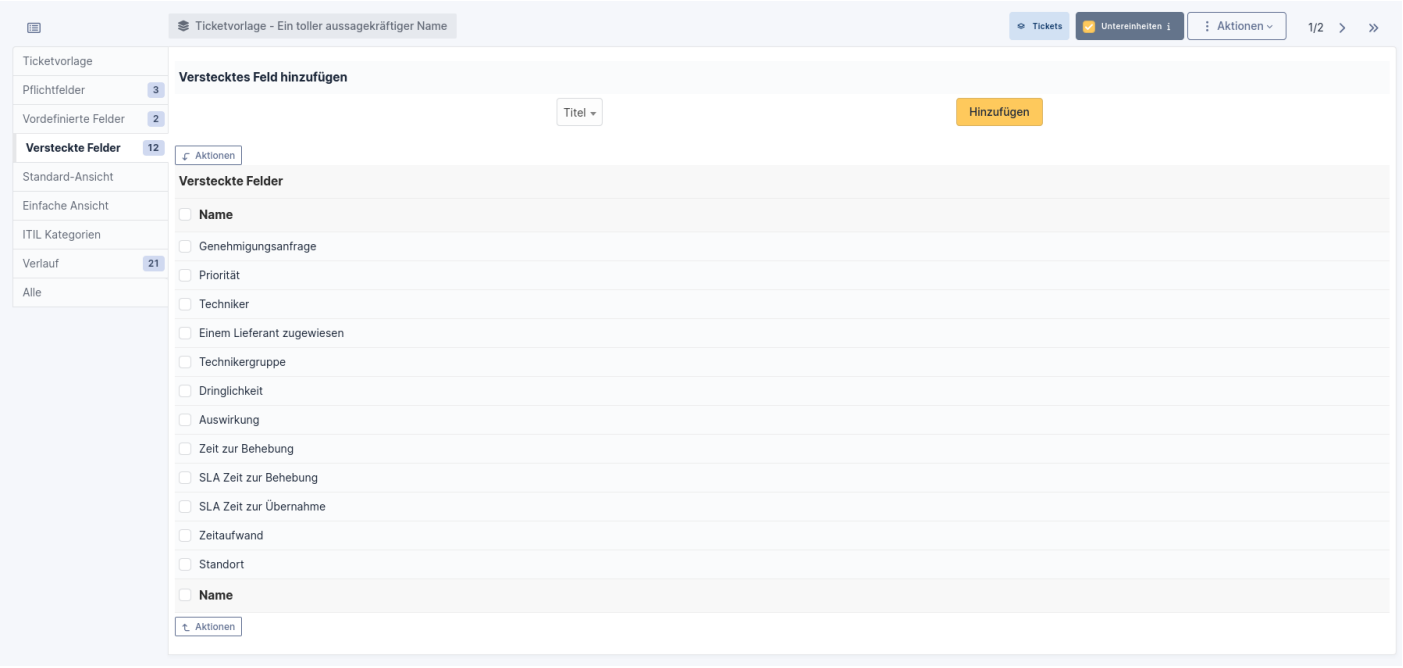


Versteckte Felder

Da GLPI standardmäßig selbst in den einfachen Formularen eine ganze Menge Infos abfragt oder auch nur anzeigt, empfiehlt es sich auf jeden Fall diese zu verstecken, um den Benutzer im Self-Service nicht zu überfordern.

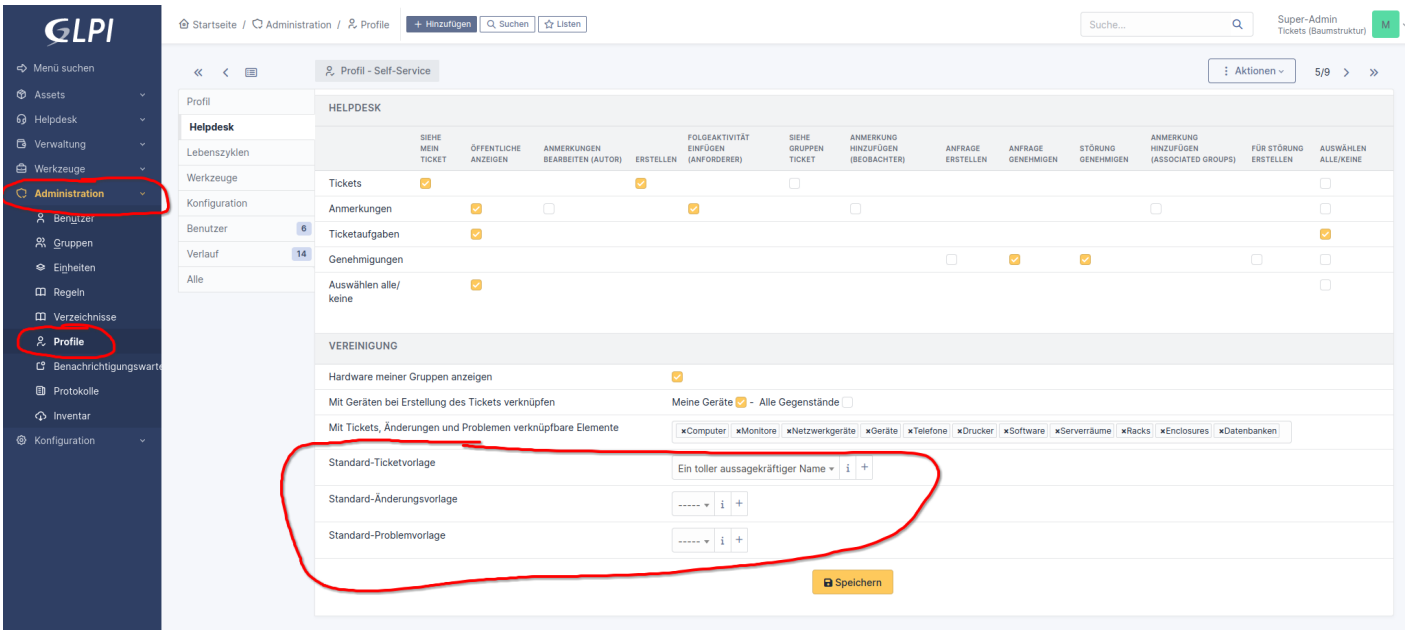
Auch hier werden wie bei den Pflichtfeldern die Formulare ausgewählt, die auszublenden sind.

> Leider wird hier nicht angezeigt, ob das Feld nur in den Standard-Ansichten oder auch in den einfachen Ansichten vorhanden ist. Deswegen am besten 2 komplett getrennte Formulare für den Self-Service und die Techniker erstellen.

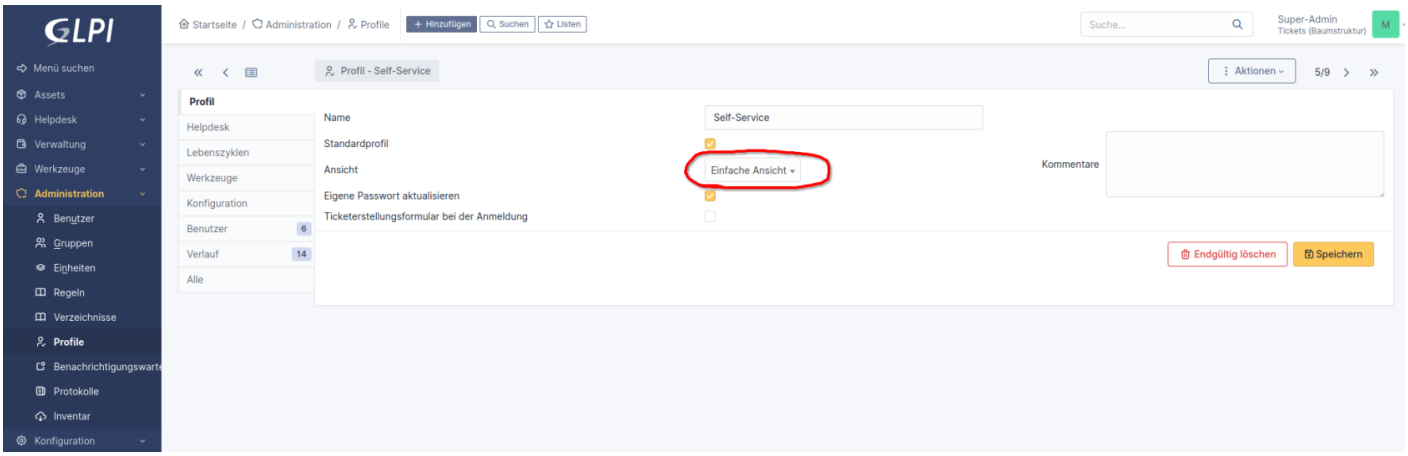


Standard-Formular für Profil setzen

Das Standard-Formular kann in den Profileinstellungen unter HelpDesk angepasst werden.



Die Umschalten zwischen *Einfacher Ansicht* und *Standard Ansicht* kann ebenfalls für jede Rolle gesteuert werden, dies geschieht über den Reiter *Profil* und dann unter *Ansicht*.



Version #3
Erstellt: 2024-03-28 20:53:57 CET von Marcel
Zuletzt aktualisiert: 2024-03-28 21:37:46 CET von Marcel