

# Verfügbare Geräte bei Ticketerstellung

Standardmäßig werden nur die eigenen Geräte des Benutzers angezeigt, welche diesem explizit zugewiesen sind. Das kann jedoch nervig sein, wenn es z. B. um Drucker geht, die von mehreren Benutzern genutzt werden und somit nicht automatisch zugewiesen werden. Hier bieten sich Gruppen an. Dann kann eine Gruppe einem Drucker zugewiesen werden und die Benutzer wiederum dieser Gruppe.

Damit die Benutzer dann die Geräte der Gruppe auswählen können, muss in der Rolle Self-Service unter dem Punkt *Vereinigung* der Punkt *Hardware meiner Gruppen anzeigen* angehakt werden, wie im folgenden Screenshot zu sehen.

VEREINIGUNG	
Hardware meiner Gruppen anzeigen	<input checked="" type="checkbox"/>
Mit Geräten bei Erstellung des Tickets verknüpfen	Meine Geräte <input checked="" type="checkbox"/> - Alle Gegenstände <input type="checkbox"/>
Mit Tickets, Änderungen und Problemen verknüpfbare Elemente	<input checked="" type="checkbox"/> Computer <input checked="" type="checkbox"/> Monitore <input checked="" type="checkbox"/> Netzwerkgeräte <input checked="" type="checkbox"/> Geräte <input checked="" type="checkbox"/> Telefone <input checked="" type="checkbox"/> Drucker <input checked="" type="checkbox"/> Software <input checked="" type="checkbox"/> Serverräume <input checked="" type="checkbox"/> Racks <input checked="" type="checkbox"/> Enclosures <input checked="" type="checkbox"/> Datenbanken

Weiterhin besteht hier die Möglichkeit Geräte für die Verknüpfung bei der Ticketerstellung auszuwählen und allgemein die Gerätekategorien auszuwählen, die sich überhaupt verknüpfen lassen.

Wenn nun in einem Gerät eine Gruppe gesetzt wird, wie z. B. bei folgendem Drucker, dann kann der Benutzer diesen bei der Ticketerstellung auswählen.

The screenshot shows the GLPI interface for configuring a printer. The left sidebar contains a navigation menu with categories like 'Assets', 'Drucker', and 'Verwaltung'. The main content area is titled 'Drucker - Drucker 1' and contains a form with various fields for printer configuration. The 'Gruppe' dropdown menu is highlighted with a red circle and set to 'Testgruppe'. Other fields include 'Name', 'Standort', 'Verantwortlicher Techniker', 'Kontakt-Nummer', 'Kontakt', 'Systembezeichnung', 'Benutzer', 'Netzwerk', 'UUID', 'Aktualisierungsmethode', 'Startwert Seitenzähler', and 'Ports'. The right sidebar contains fields for 'Status', 'Druckertyp', 'Hersteller', 'Modell', 'Seriennummer', 'Inventarnummer', 'SNMP Anmeldeinformation', 'Verwaltungsmethode', 'Speicher', and 'aktueller Stand des Seitenzählers'. At the bottom right, there are buttons for 'In Papierkorb legen' and 'Speichern'.

Wenn der Benutzer nun im Formular für die Erstellung eines Tickets ein Element hinzufügen möchte, so wird dieser Drucker angezeigt, sofern der Benutzer auch Mitglied dieser Gruppe ist. In diesem Fall sind Drucker und Benutzer Mitglied der Gruppe *Testgruppe*.

The screenshot shows a support ticket creation form. The 'Beschreibung' field is highlighted with a red border. The form includes a title field, a description field with a rich text editor, and a file upload section. The file upload section shows a button to 'Datei hierher ziehen und loslassen, oder' and a 'Durchsuchen...' button. The user 'marcel' is logged in, as indicated by the 'M' icon in the top left corner.

The screenshot shows the details of a support ticket. The 'Einheit' dropdown is set to 'Tickets > IT'. The ticket is titled 'Supportticket' and has a status of 'Neu'. The 'Art der Anfrage' is 'Helpdesk', the 'Dringlichkeit' is 'Mittel', and the 'Auswirkung' is 'Mittel'. The 'Priorität' is 'Mittel' and the 'Zeitaufwand' is '-----'. The 'Anforderer' is 'marcel' and the 'Beobachter' is empty. The 'Elemente' section shows a list of devices, with 'Drucker - Drucker 1' selected. The 'Service-Level' is 'Drucker - Drucker 1 - -'.

Version #2

Erstellt: 2024-03-28 20:22:24 CET von Marcel

Zuletzt aktualisiert: 2024-03-28 20:53:26 CET von Marcel