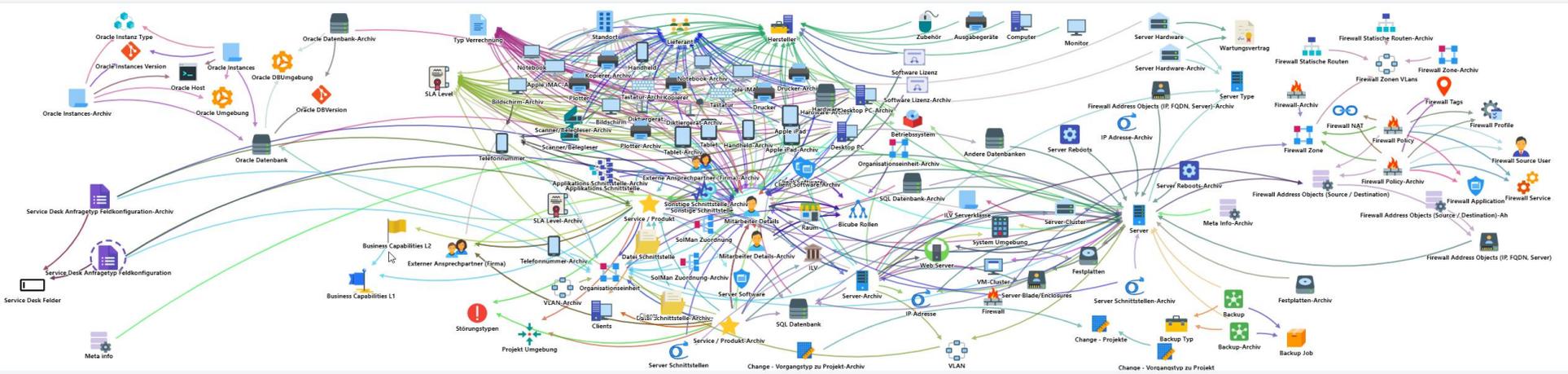
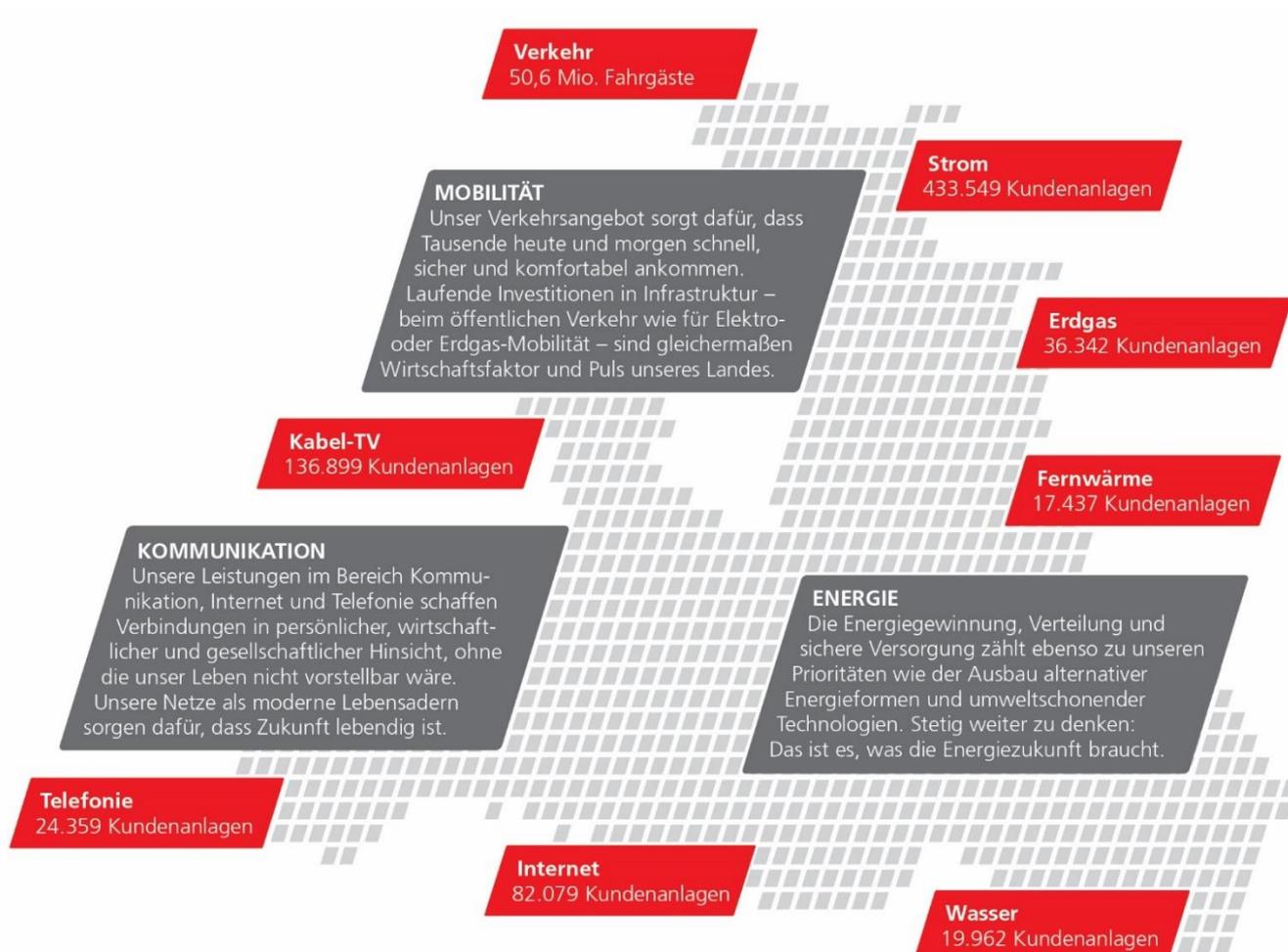


INSIGHT – JIRA - INSIGHT

Mai 2019



ALLES AUS EINER HAND



AGENDA

Warum die CMDB in JIRA?

Datenstruktur

Datenumfang

Herausforderung des Datenimports

Insight zur JIRA Steuerung

Service Desk Eingabeformulare

Berechtigungs freigabe im Workflow

Reporting in eazyBi

Leassons learned

WARUM DIE CMDB IN JIRA

- › Verknüpfung von Assets und Aufgaben -> Reporting
- › Zentrale Pflege der Assets
- › Steuerung von Funktionen im JIRA anhand der Attribute von Assets Bsp: Berechtigungs freigaben, Formulareingaben, ...

DATENSTRUKTUR

IT
CMDB IT

Suchobjekttypen

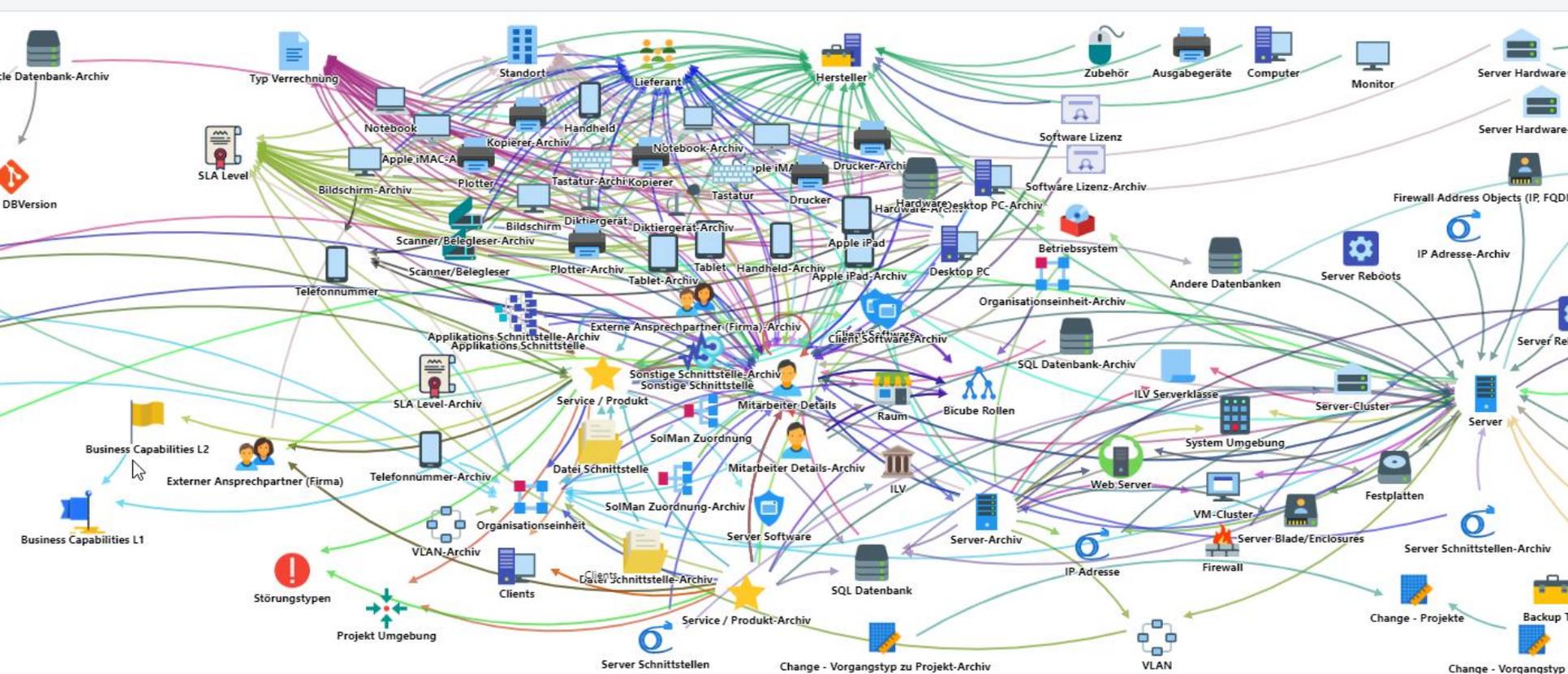
- Mitarbeiter Details (3279)
 - Ausgetretene Mitarbeiter (142)
 - CSV-Import
 - Pending Ausgetretene Mitarbeiter (1348)
 - Externer Ansprechpartner (Firma) (67)
 - Ansprechpartner
 - Service / Produkt (1013)
 - Hardware
 - Clients (2)
 - Apple iMAC (1)
 - Tastatur (1)
 - Notebook (2504)
 - Bildschirm (4095)
 - Apple iPad (165)
 - Tablet (77)
 - Desktop PC (2098)
 - Server Hardware (84)
 - Blade
 - Server (581)
 - Festplatten (1118)
 - Backup Job (1)
 - Backup
 - VLAN (265)
 - IP Adresse (520)
 - Cluster
 - VM-Cluster (8)
 - Server Blade/Enclosures (6)
 - Server Reboots
 - Peripheriegeräte
 - Diktiergerät (9)
 - Kopierer (200)
 - Drucker (500)
 - Plotter (15)
 - Scanner/Belegleser (49)
 - Handheld (438)
 - Firewall (4)
 - Bicube Rollen (4392)
 - Software
 - SQL Datenbank (332)
 - Oracle Datenbank (75)
 - Oracle Instances (391)
 - Oracle Instanz Type (6)
 - Oracle Host (45)
 - Oracle Instances Version (6)
 - Oracle Umgebung (12)
 - Oracle DBVersion (6)
 - Oracle DBUmgebung (12)
 - Client Software (1685)
 - Server Software (67)

STKM
Keine Beschreibung

Suchobjekttypen

- Mitarbeiter Details (3704)
- Organisationseinheit (265)
- Teams (4)
- Darstellungsformen (153)
- Produktionsschritte (31)
- Archiv

DATENSTRUKTUR



DATENUMFANG

- › 5 Insight Schemas
- › Ca. 150.000 Insight Objekte
- › mehr als 200 Insight Objekttypen
- › 45 Importprozesse zur Datenaktualisierung

HERAUSFORDERUNG DES DATENIMPORTS

- › Datenaufbereitung vordem Import (Datenverkettung)
- › Reihenfolge des Datenimports!
- › Umgang mit doppelten Objekten
- › Archivierung von Objekten

INSIGHT ZUR JIRA STEUERUNG

Eingabeformularen

Ticketzuordnungen (Routing)

Freigaben im Mitarbeiterobjekt

Anzeige von Zusatzinformationen im Ticket

Automatisierte Ticketerstellung durch Insight Objekte

...

INSIGHT ZUR JIRA STEUERUNG - EINGABEFORMULARE

Steuerung der Eingabeformulare im JIRA Service Desk mit Hilfe von Insight Objektzuordnungen.

Steuerung der Ticketzuordnung (Routing) in den Warteschlangen.

Objekt bearbeiten

Name *
The name of the object

Kundenanfragetyp

Angezeigte Felder

- Epic Link BicubeRolle
- Zusammenfassung Autor
- Genehmiger Zonengruppe
- Rückgabedatum Melder

Pflichtfelder

Organisationseinheit

Service

zu Benachrichtigen

Standardzeit
in Stunden

Ticket-Beschreibung

✂ 📄 ↶ ↷ **B** **I** **U** **S**

☰ ⋮ ☰ ☰ 🔗 🗨 📎 Format

Service Desk Anfragetyp Feldkonfiguration

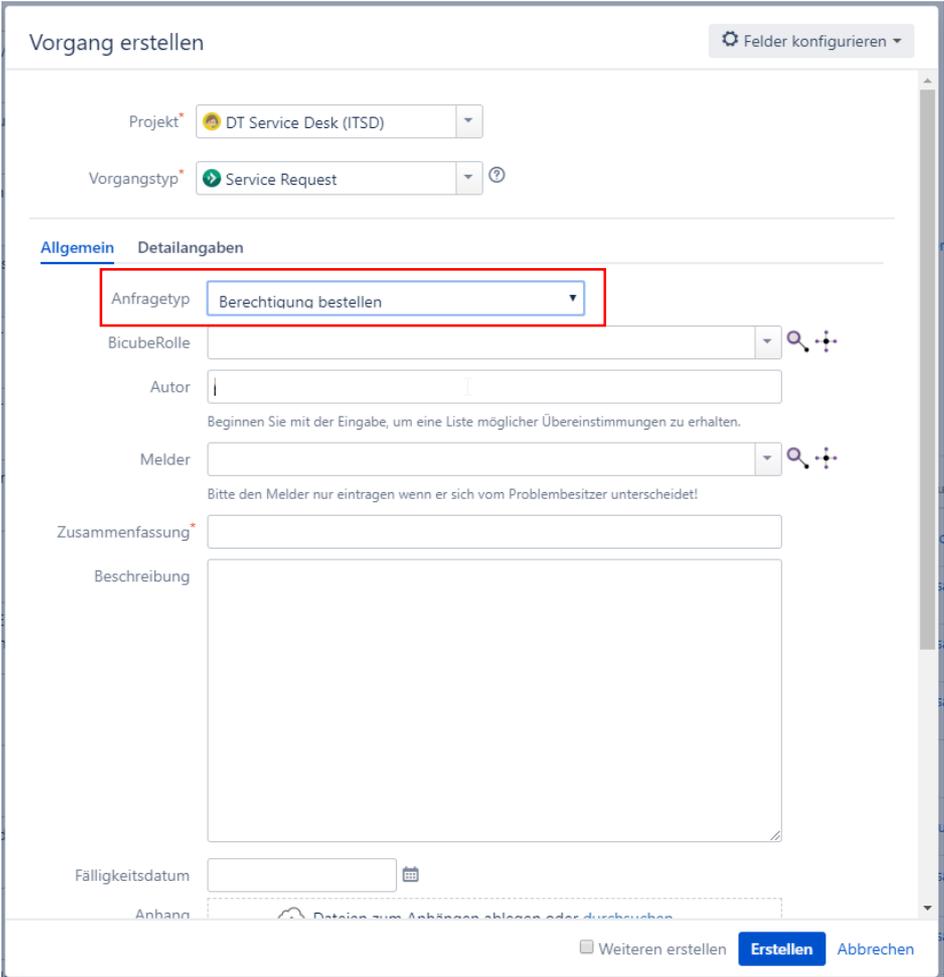
Keine Beschreibung

Avatar

Keine ausgewählt

INSIGHT ZUR JIRA STEUERUNG - EINGABEFORMULARE

Steuerung der Eingabeformulare im JIRA Service Desk mit Hilfe von Insight Objektzuordnungen.



Vorgang erstellen Felder konfigurieren

Projekt * DT Service Desk (ITSD)

Vorgangstyp * Service Request

Allgemein Detailangaben

Anfragetyp Berechtigung bestellen

BicubeRolle

Autor

Beginnen Sie mit der Eingabe, um eine Liste möglicher Übereinstimmungen zu erhalten.

Melder

Bitte den Melder nur eintragen wenn er sich vom Problembesitzer unterscheidet!

Zusammenfassung *

Beschreibung

Fälligkeitsdatum

Anhang

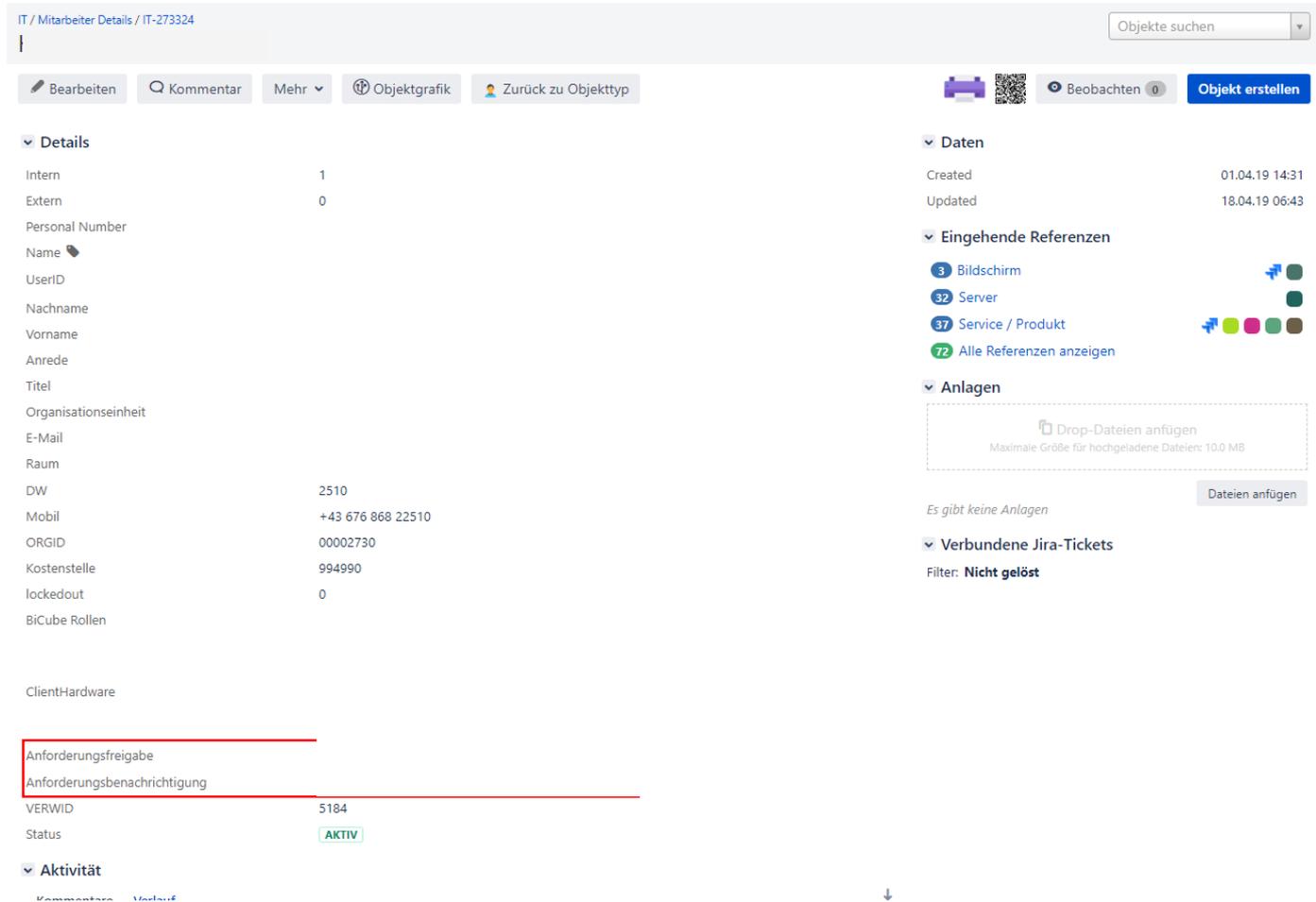
Weiteren erstellen Erstellen Abbrechen

Vorteil:

Steuerung der Eingabemaske ohne JIRA Admin Rechte und besondere JIRA Kenntnisse in wenigen Sekunden!

INSIGHT ZUR JIRA STEUERUNG - BERECHTIGUNGSFREIGABE

Steuerung der Freigabe von Anforderungen über eine Insight Objektverknüpfung und der Zuordnung von JIRA Usern.



IT / Mitarbeiter Details / IT-273324

Objekte suchen

Bearbeiten | Kommentar | Mehr | Objektgrafik | Zurück zu Objekttyp | Beobachten 0 | Objekt erstellen

Details

Intern	1
Extern	0
Personal Number	
Name	
UserID	
Nachname	
Vorname	
Anrede	
Titel	
Organisationseinheit	
E-Mail	
Raum	
DW	2510
Mobil	+43 676 868 22510
ORGID	00002730
Kostenstelle	994990
lockedout	0
BiCube Rollen	

ClientHardware

Anforderungsbearbeitung: 5184 (AKTIV)

Details

Created: 01.04.19 14:31
Updated: 18.04.19 06:43

Eingehende Referenzen

- 3 Bildschirm
- 32 Server
- 37 Service / Produkt
- 72 Alle Referenzen anzeigen

Anlagen

Drop-Dateien anfügen
Maximale Größe für hochgeladene Dateien: 10.0 MB

Dateien anfügen

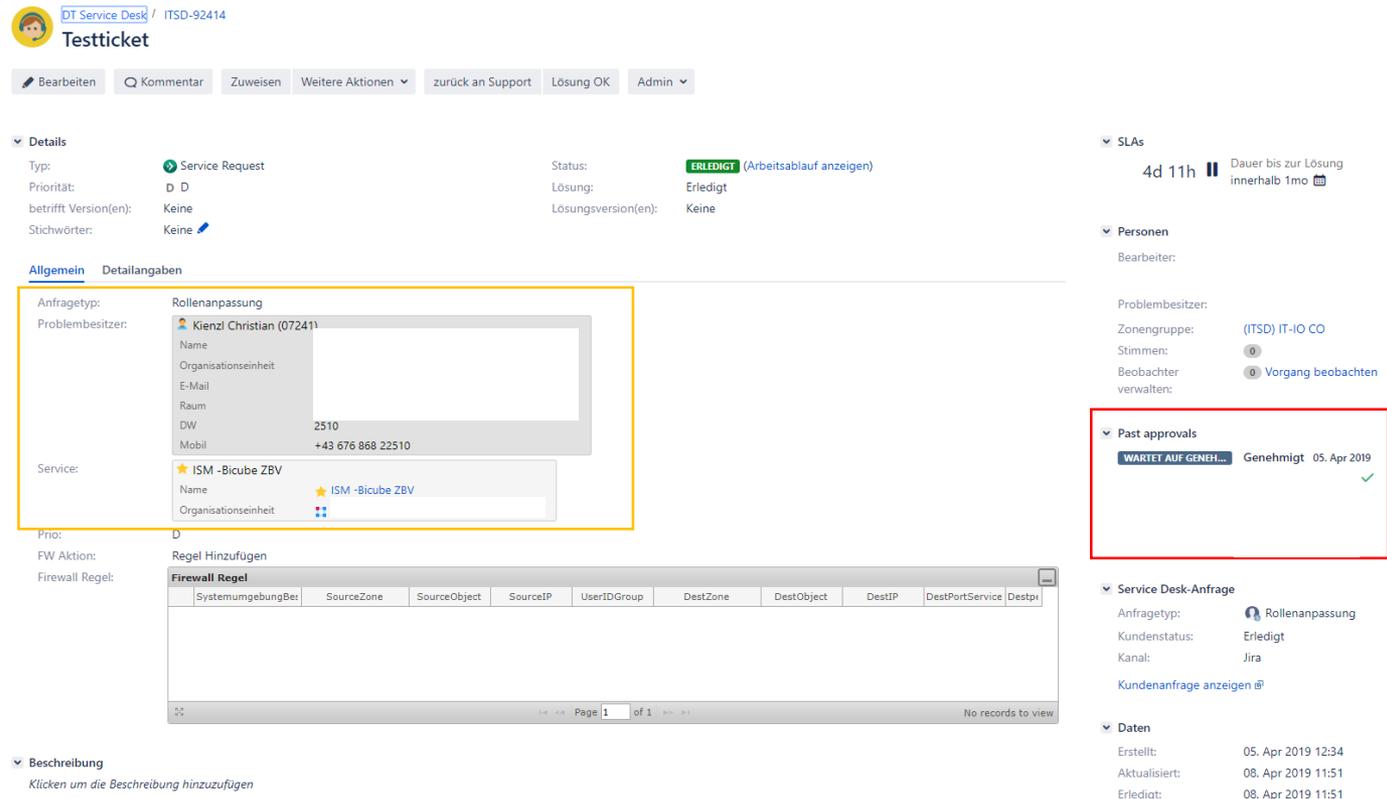
Es gibt keine Anlagen

Verbundene Jira-Tickets

Filter: Nicht gelöst

INSIGHT ZUR JIRA STEUERUNG - BERECHTIGUNGSFREIGABE

Steuerung der Freigabe von Anforderungen über eine Insight Objektverknüpfung und der Zuordnung von JIRA Usern.



DT Service Desk / ITSD-92414
Testticket

Bearbeiten | Kommentar | Zuweisen | Weitere Aktionen | zurück an Support | Lösung OK | Admin

Details

Typ: Service Request
 Priorität: D
 betrifft Version(en): Keine
 Stichwörter: Keine

Status: **ERLEDIGT** (Arbeitsablauf anzeigen)
 Lösung: Erledigt
 Lösungsversion(en): Keine

SLAs: 4d 11h | Dauer bis zur Lösung innerhalb 1mo

Personen
 Bearbeiter:
 Problembesitzer:
 Zonengruppe: (ITSD) IT-IO CO
 Stimmen: 0
 Beobachter verwalten: 0 Vorgang beobachten

Past approvals
WARTET AUF GENEHMIGUNG Genehmigt 05. Apr 2019 ✓

Service Desk-Anfrage
 Anfragetyp: Rollen Anpassung
 Kundenstatus: Erledigt
 Kanal: Jira
 Kundenanfrage anzeigen

Daten
 Erstellt: 05. Apr 2019 12:34
 Aktualisiert: 08. Apr 2019 11:51
 Erledigt: 08. Apr 2019 11:51

Allgemein | Detailangaben

Anfragetyp: Rollen Anpassung
 Problembesitzer: **Kienzl Christian (072411)**
 Name
 Organisationseinheit
 E-Mail
 Raum
 DW: 2510
 Mobil: +43 676 868 22510

Service: **ISM - Bicube ZBV**
 Name: **ISM -Bicube ZBV**
 Organisationseinheit

Prio: D
 FW Aktion: Regel Hinzufügen
 Firewall Regel:

SystemumgebungBer	SourceZone	SourceObject	SourceIP	UserIDGroup	DestZone	DestObject	DestIP	DestPortService	DestPri
No records to view									

Page 1 of 1

Beschreibung
 Klicken um die Beschreibung hinzuzufügen

INSIGHT ZUR JIRA STEUERUNG - TICKETERSTELLUNG

Steuerung der Vorlagen zur automatisierten Erstellung von Tickets.

Darstellungsformen
Keine Beschreibung

Suche filtern

- Adressdaten bereitstellen
- Advertorial
- Agenturbriefing
- Aktualisierung Website
- Angebotsblatt
- Anzeige
- Bauzaunbanner
- Bedienungs-/Montageanleitung
- Blogbeitrag Website

STKM / Darstellungsformen / SKM-183043

Aktualisierung Website

Details

Name

Team

Aktivität

Erstellt	Typ	Akteur
09.08.18 10:38	Erstellt	

Zu Seite

INSIGHT ZUR JIRA STEUERUNG - TICKETERSTELLUNG

Steuerung der Vorlagen zur automatisierten Erstellung von Tickets.

Vorgang bearbeiten : STKM-234
Felder konfigurieren ▾

Eingabe Team-Lead PR Digi IK Mar

Darstellungsformen

TV: Moderative Ankündigung (Salzburg AG TV) ×
🔍

Newsletter: Beitrag ×
TV: Beitrag (Salzburg AG TV) ×

Website: Landingpage erstellen ×
▾

Themenaufbereitung keine ?

Kommentar

Stil ▾
B
I
U
A ▾
 🔗
☰
☺
+
⤴

Visuell
Text
↶
↷
🔒
Anzeigbar durch alle Benutzer

Aktualisieren
Abbrechen

INSIGHT ZUR JIRA STEUERUNG - TICKETERSTELLUNG

Steuerung der Vorlagen zur automatisierten Erstellung von Tickets.

▼  SEPA Kampagne - Gewinnspiel Beilage in Schriftstücken ev. mit VT eine Aktion starten Beschreibung von Lackner

 Digi - Newsletter: Beitrag - SEPA Kampagne

 Digi - Website: Landingpage erstellen - SEPA Kampagne

 PR - Pressemitteilung E-Mail - SEPA Kampagne

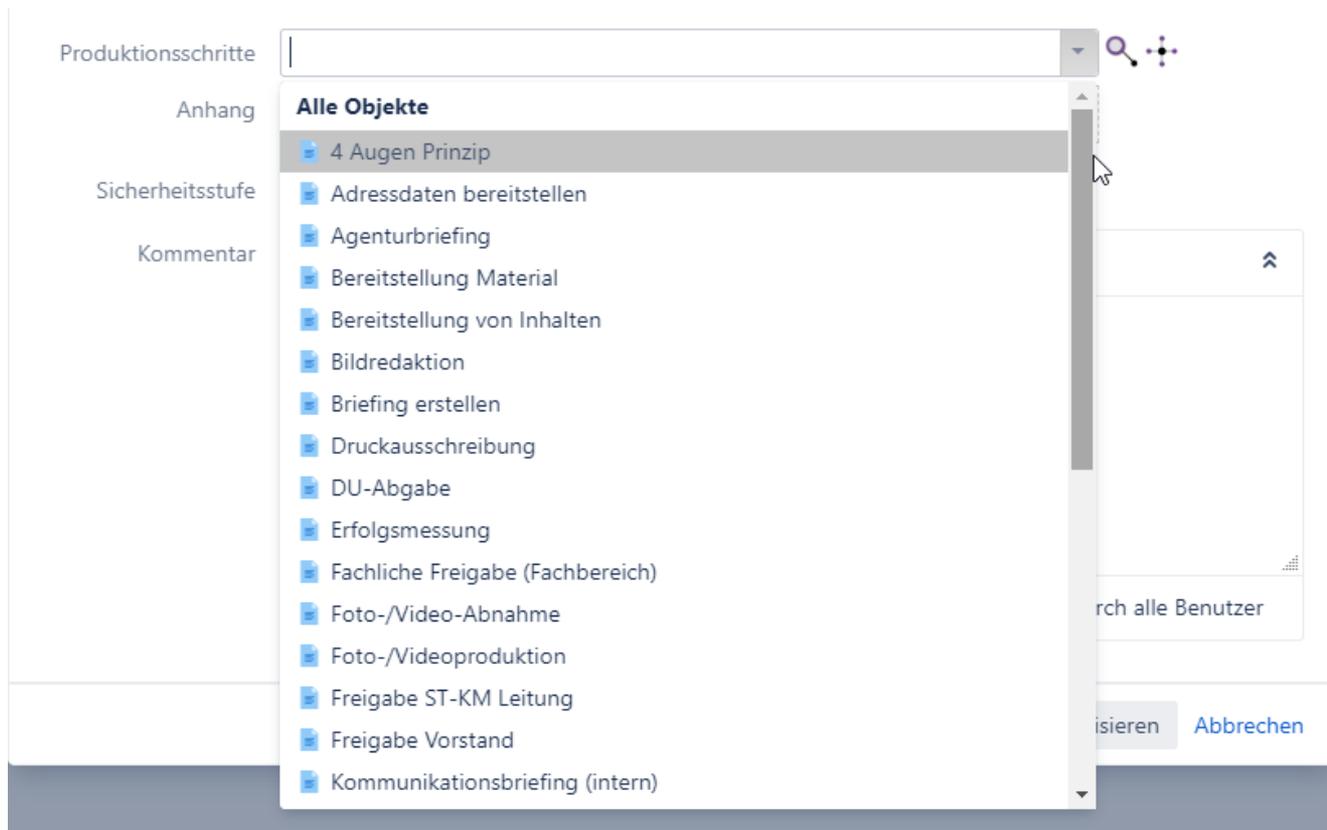
 Digi - TV: Beitrag (Salzburg AG TV) - SEPA Kampagne

 Digi - Newsletter: Sonderaussendungen (Service-Info, Umfrage, etc.) - SEPA Kampagne

 Digi - TV: Moderative Ankündigung (Salzburg AG TV) - SEPA Kampagne

INSIGHT ZUR JIRA STEUERUNG - TICKETERSTELLUNG

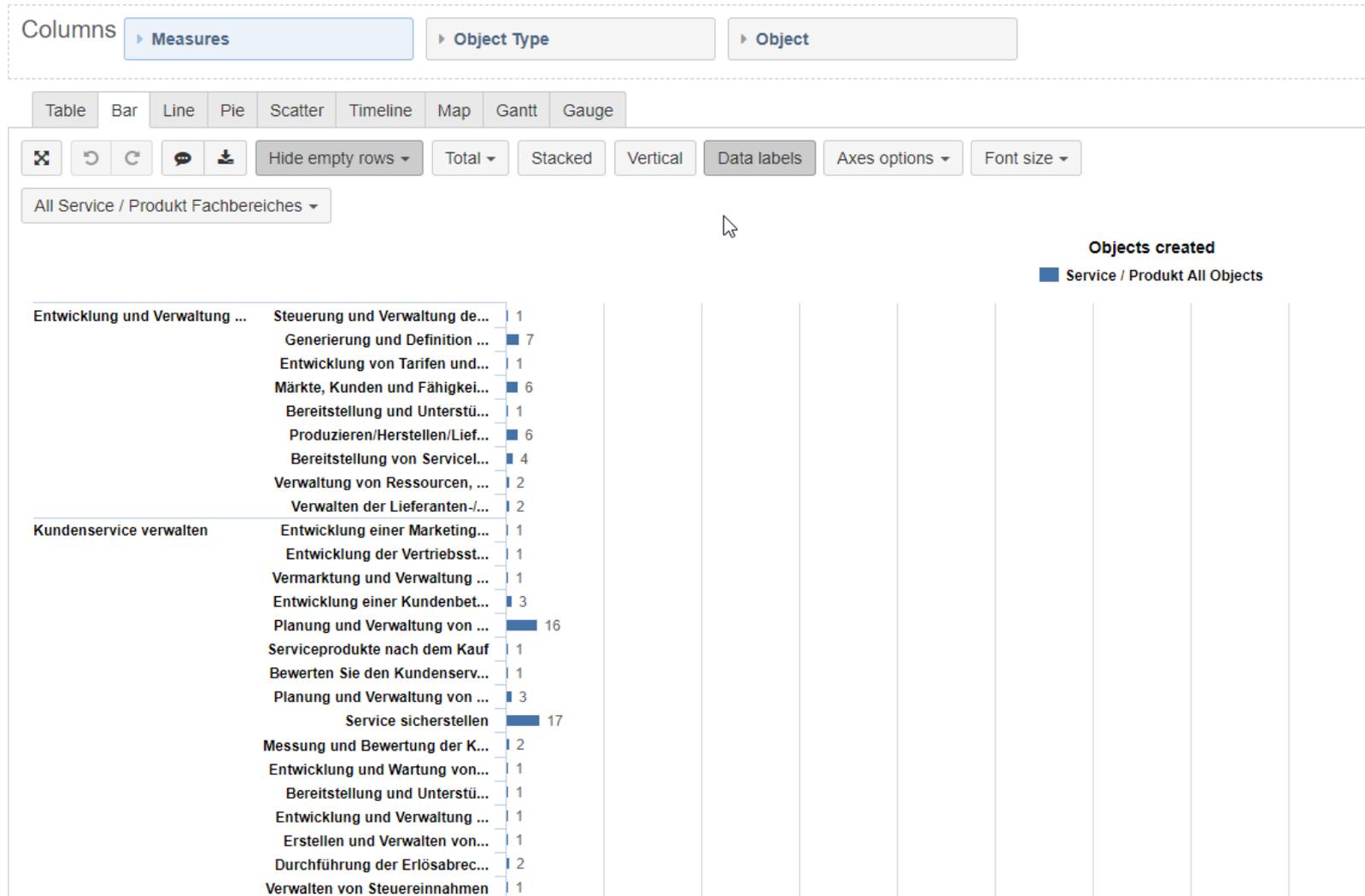
Steuerung der Vorlagen zur automatisierten Erstellung von Tickets.



REPORTING

In eazyBi

REPORTING IN EAZYBI



LEASSONS LEARNED

Insight erweitert JIRA um ein dynamisch formbares Objektmodell
Steuerung von JIRA Eingabemasken und Workflows Abläufen durch Insight
Leicht zu bedienen und zu erklären -> kurze Umsetzungsdauer

Funktioniert Inisght nicht, funktionieren auch alle Funktionen nicht mehr (Reindex)
Import teils aufwendig
Schnellfilter für Objekte fehlen

Planung der Objektmodelle vor der Umsetzung!

DANKE FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT

