

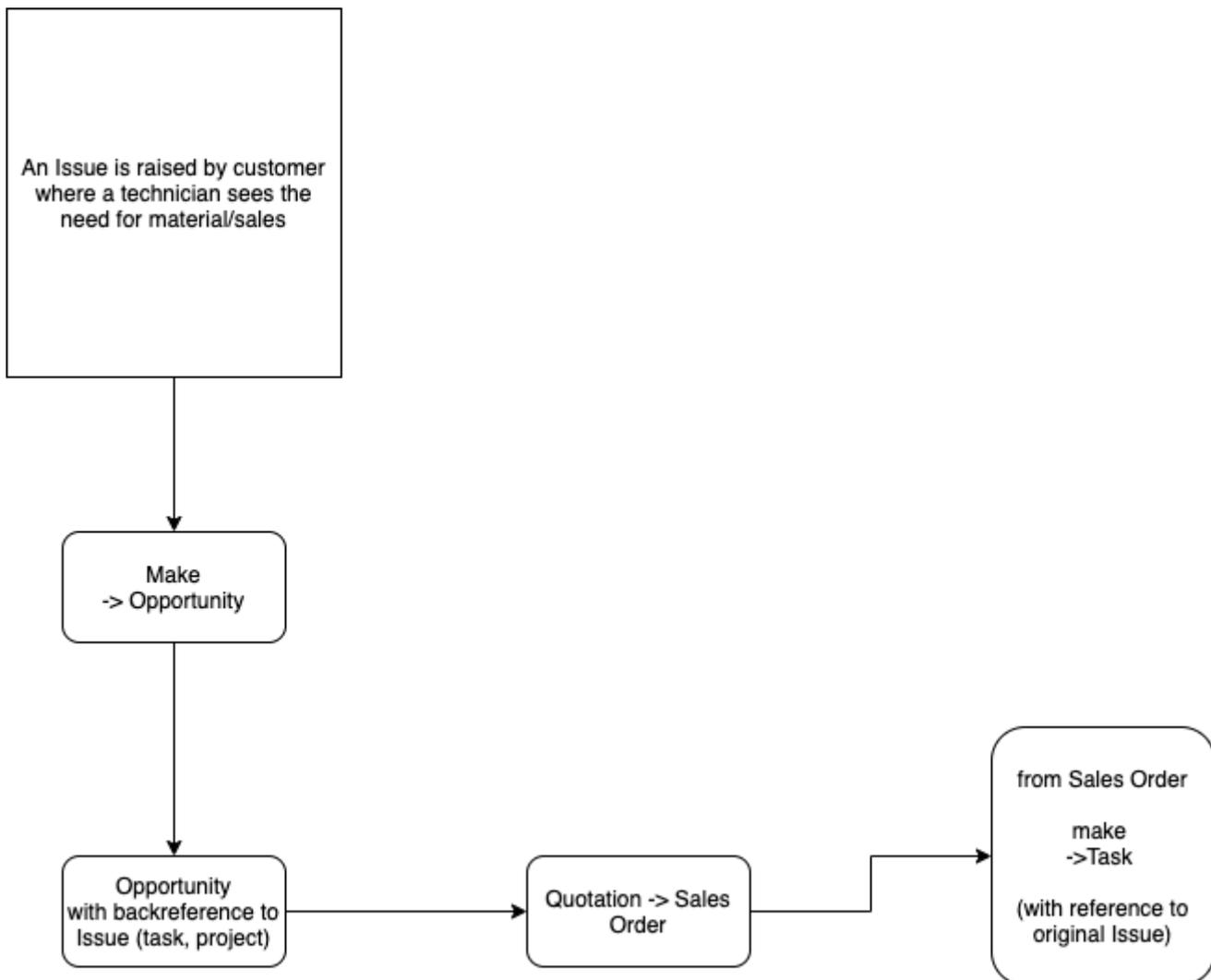
IT Management

- Releases
 - 20.10
 - 21kw7
- Physical Infrastructure
 - Socket
- Einführung in IT Management
- IT Landscape
- IT Solution
- Configuration Item
- Software Instance
- User Account

Releases

20.10

From Issue to Sales



Releases

21kw7

<https://doku.phamos.eu/books/it-management-app/page/socket>

Physical Infrastructure

Socket

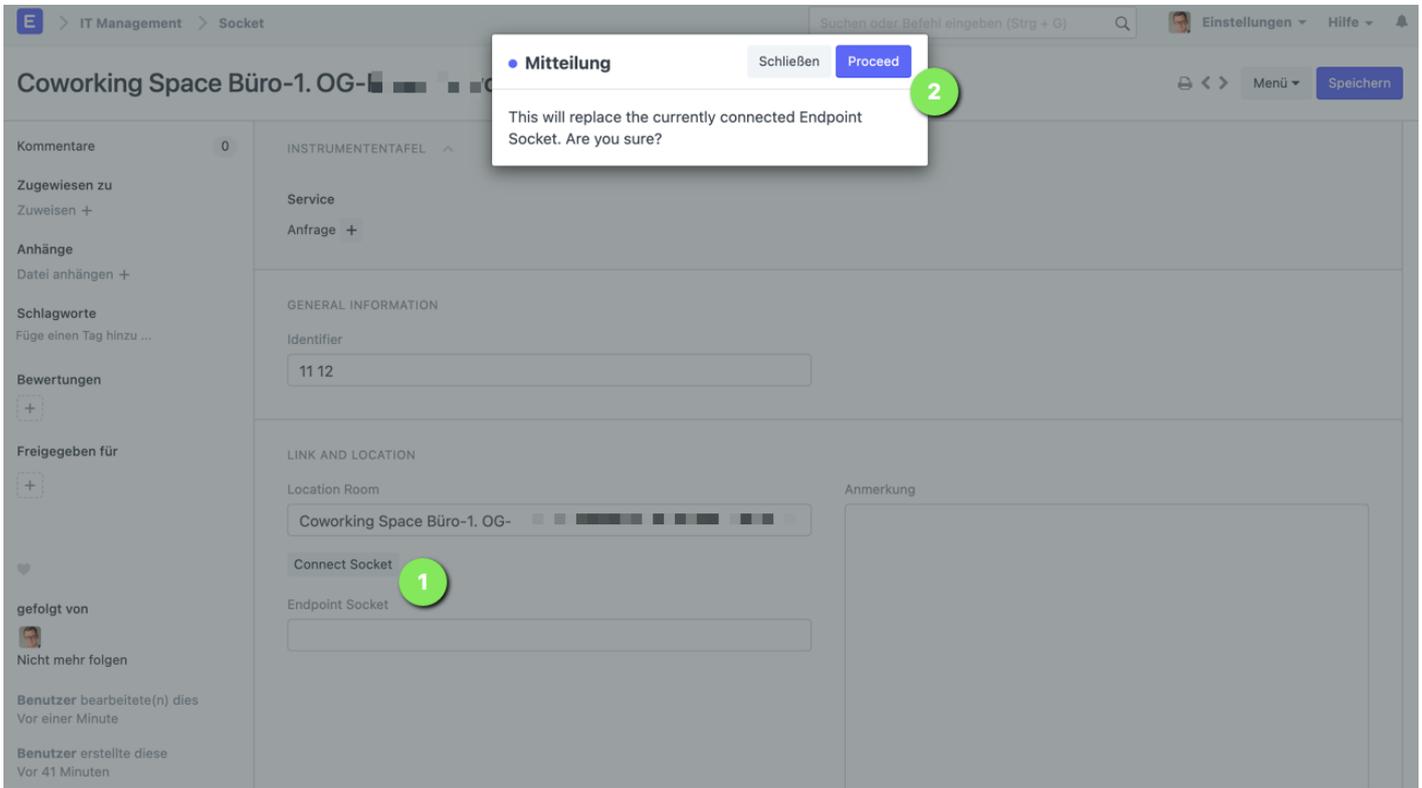
Einleitung

Socket wird verwendet um Netzwerkdosen abzubilden. Immer wieder kommt es vor, dass Felder komplett unterschiedliche beschrieben sind und so nicht auf Anrieb zugeordnet werden können. Weiter sind nachträglich installierte Kabel oft außerhalb der Reihe und brechen meist die vorhandene Logik. Socket wird dazu genutzt Dosen schnell zuzuordnen.

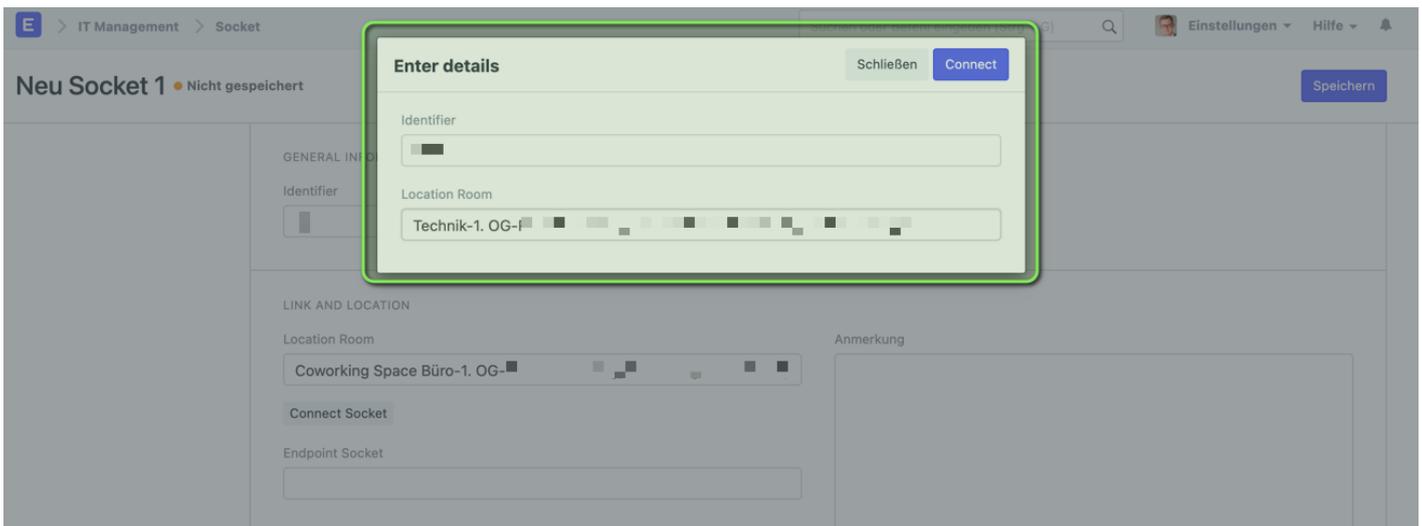
Socket erstellen

The screenshot shows a web application interface for creating a socket. The interface is divided into a sidebar on the left and a main content area on the right. The sidebar contains navigation options such as 'Kommentare', 'Zugewiesen zu', 'Anhänge', 'Schlagworte', 'Bewertungen', and 'Freigegeben für'. The main content area is titled 'Coworking Space Büro-1. OG-' and contains sections for 'INSTRUMENTENTAFEL', 'GENERAL INFORMATION', and 'LINK AND LOCATION'. The 'Identifizier' field is highlighted with a green box, and the 'Location Room' field is also highlighted with a green box. The 'Location Room' field contains the text 'Coworking Space Büro-1. OG-'. Below the 'Location Room' field, there is a 'Connect Socket' button and an 'Endpoint Socket' field.

Da jede Dose ein Gegenstück hat gibt es einen Button über welchen dies schnell erledigt werden kann.



Im nächsten Schritt geben wir das Gegenstück ein und bestätigen mit "Connect"



Einführung in IT Management

Einleitung

Die IT Management App ist im Arbeitsalltag des Systemadministrators entstanden. Ziel war es damals ein Tool zu finden welches einem die Planung von Tätigkeiten, die aus Anfragen heraus entstehen möglichst so durchführen zu können, dass die Dokumentation im Arbeitsfluss gemacht wird, ohne, dass dies zur Zusatzaufgabe wird.

IT Management setzt auf eine ERPNext Installation auf. Die Installation ohne ERPNext, also nur auf frappe, wird auf Anhieb nicht funktionieren!

Zentraler DocType der IT Management App ist das Configuration Item (Host Item). Dieses Host Item stellt eine Funktion bereit die für ein Gesamtsystem benötigt wird.

Mit der Zeit wuchs die App und wurde um User Accounts, Software Instanzen, Solution, IT Landscapes uvm. erweitert.

Auf dieser Seite bekommen wir eine Übersicht über die generelle Funktionsweise der IT Management App.

Installation

Die IT Management App kann über die frappecloud installiert werden oder aber händisch auf das eigene System via github gebracht werden.

https://frappecloud.com/marketplace/apps/it_management

Post Installation

Nach der Installation gibt es noch einige Punkte die Konfiguriert werden müssen damit die App richtig eingesetzt werden kann. Leider ist noch nicht alles in der Grundversion der App verfügbar.

Es kommt immer wieder zu Fehlermeldungen wegen nicht vorhandener Verknüpfungen. Bitte diese unter https://github.com/phamos-eu/it_management/issues posten

Wenn Hilfe benötigt wird, bitte Issues auf Github erstellen, so können wir Anforderungen nach und nach einbauen. Soll es schneller gehen setzen Sie sich bitte mit unserem Vertrieb in Verbindung:

<https://phamos.eu/contact>

Workspace

Damit die IT Management App auf unsere ERPNext Installation sichtbar wird benötigen wir einen Workspace. Diesen können wir nach den eigenen Bedürfnissen einstellen. Hier ein Beispiel:

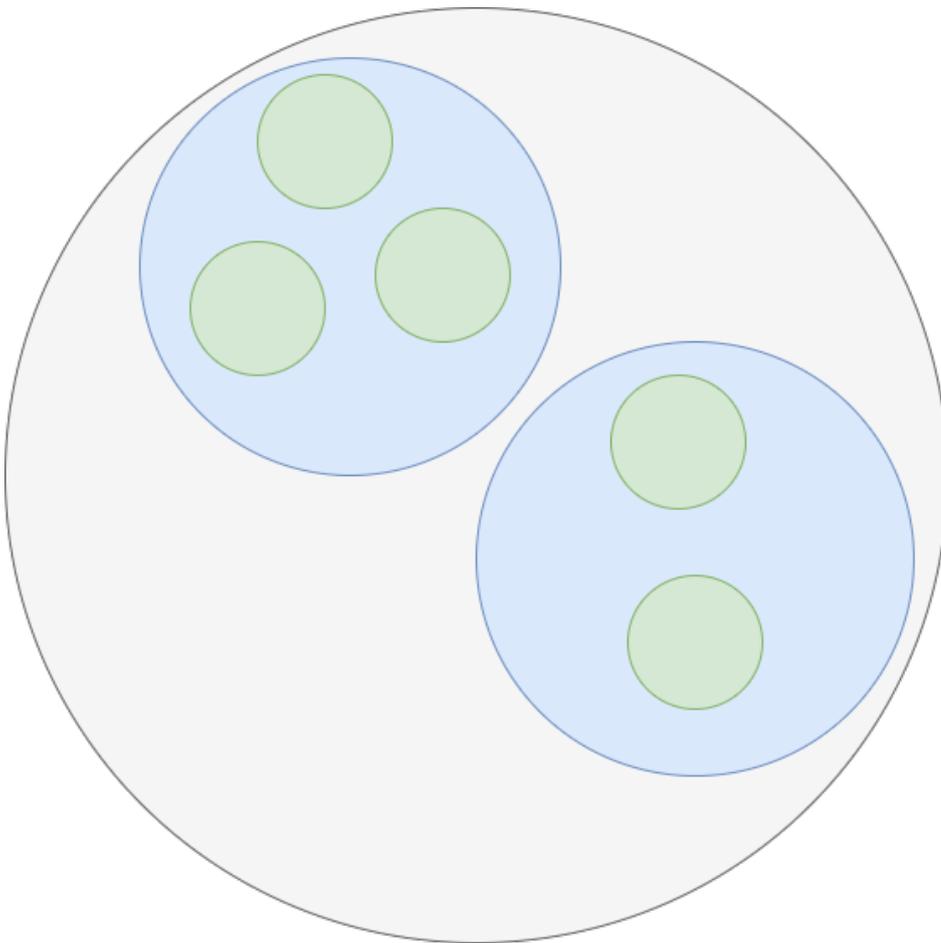
The screenshot displays the IT Management application interface. At the top, there is a search bar with the text 'Suche oder Befehl eingeben (Strg + G)' and a 'Hilfe' dropdown menu. The main header shows 'IT Management' and an 'Anpassen' button. The left sidebar lists various modules: Startseite, IT Management (highlighted), Buchhaltung, Vermögenswerte, Build, Einkauf, CRM, HR, Kredite, Lohn-und Geha..., Projekte, and Qualität. The main content area features a chart titled 'Unresolved IT Issues' with the subtitle 'Zuletzt synchronisiert gerade eben'. The chart shows a y-axis from 0 to 5 and an x-axis with dates: 01-05-22, 08-05-22, 15-05-22, 22-05-22, and 29-05-22. A tooltip for the date 08-05-22 indicates '0 Unresolved IT Issues'. Below the chart, there are sections for 'Tastenkombinationen' (IT Landscape, Solution, Configuration Item) and 'Master & Reports'.

Workspace bauen

<https://doku.phamos.eu/books/erpnext-benutzerhandbuch/page/workspace>

<https://doku.phamos.eu/books/erpnext-benutzerhandbuch/page/workspace-anpassen>

Übersicht



Item	Color
IT Landscape	Grau
Solution	Blau
Configuration Item	Grün

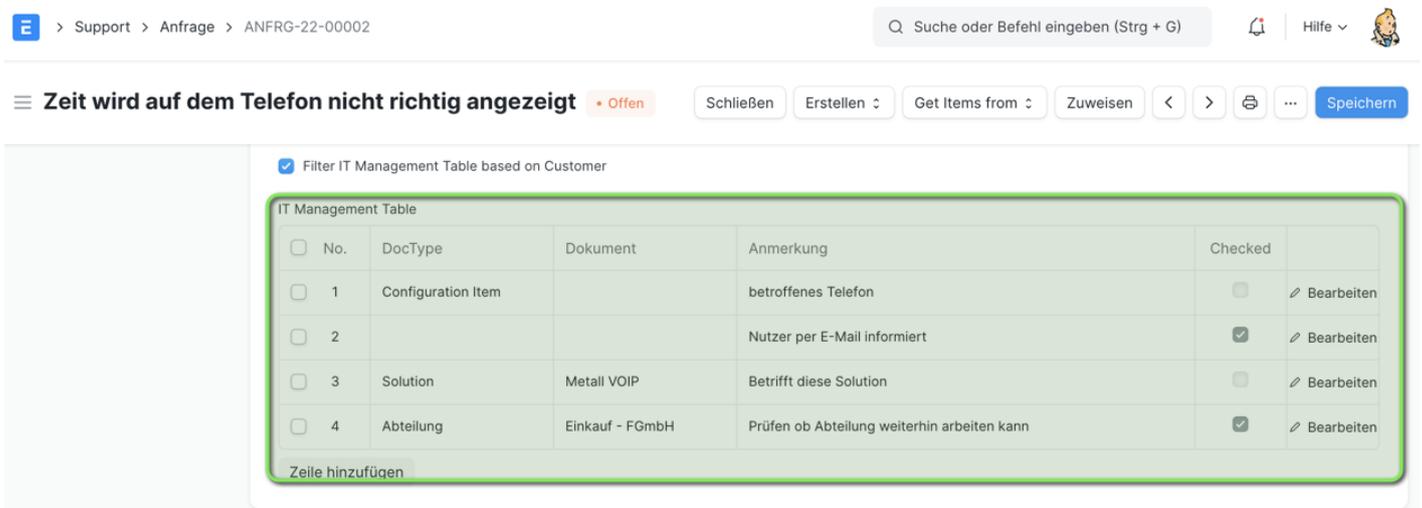
In der Darstellung beschränken wir uns auf IT Landscape, Solution und Configuration Item.

Auf den Folgeseiten dieser Dokumentation finden wir noch weitere Level die für die App relevant sind.

Der Detailgrad der Dokumentation ist abhängig vom gewünschten Einsatz.

IT Management Table

Damit die Verknüpfungen für alle Dokumente sichtbar werden können benötigen wie einen Träger für die Verknüpfungen. Hierzu kommt die IT Management Table zum Einsatz.



The screenshot shows a support ticket interface. At the top, there is a breadcrumb trail: > Support > Anfrage > ANFRG-22-00002. A search bar contains the text 'Suche oder Befehl eingeben (Strg + G)'. Below the search bar, the ticket title is 'Zeit wird auf dem Telefon nicht richtig angezeigt' with a status of 'Offen'. Action buttons include 'Schließen', 'Erstellen', 'Get Items from', 'Zuweisen', navigation arrows, and 'Speichern'. The main content area displays a table titled 'IT Management Table' with a filter 'Filter IT Management Table based on Customer'. The table has columns for 'No.', 'DocType', 'Dokument', 'Anmerkung', 'Checked', and an action column. The table contains four rows of data, each with a 'Bearbeiten' link. A 'Zeile hinzufügen' button is located at the bottom of the table.

No.	DocType	Dokument	Anmerkung	Checked	
<input type="checkbox"/>	1	Configuration Item	betreffenes Telefon	<input type="checkbox"/>	Bearbeiten
<input type="checkbox"/>	2		Nutzer per E-Mail informiert	<input checked="" type="checkbox"/>	Bearbeiten
<input type="checkbox"/>	3	Solution	Metall VOIP	<input type="checkbox"/>	Bearbeiten
<input type="checkbox"/>	4	Abteilung	Einkauf - FGmbH	<input checked="" type="checkbox"/>	Bearbeiten

Die IT Management Table ist Ablaufplanung, Checkliste und Dokumentationswerkzeug zu gleich.

Wie im Bild zu sehen können wir in der Tabelle bestimmen um welchen Doctype es geht um Vorarbeit zu leisten (Zeile 1). Wir können die Tabelle auch ganz ohne Verknüpfungen nutzen um Notizen oder kleinere Aufgaben erstellen (Zeile 2). In Zeile 3 sehen wir, dass eine Solution verknüpft wurde. So kann besser bewertet werden wie stark die Auswirkungen auf unser Gesamtsystem sind. In Zeile 4 sehen wir, dass auf DocTypes außerhalb der IT Management App verknüpft werden können (Dies ist jedoch nur durch ein Override zu erreichen)

Die IT Management Table kann frei in beliebige DocTypes verknüpft werden. Die Rückverknüpfungen können aktuell (Mai 2022) leider nur mit Zusatzcode eingestellt werden.

IT Management

Configuration Item

IT Management Table

<input type="checkbox"/>	No.	DocType	Dokument	Anmerkung	Checked	
 Keine Daten						

Zeile hinzufügen

Einen Kommentar hinzufügen

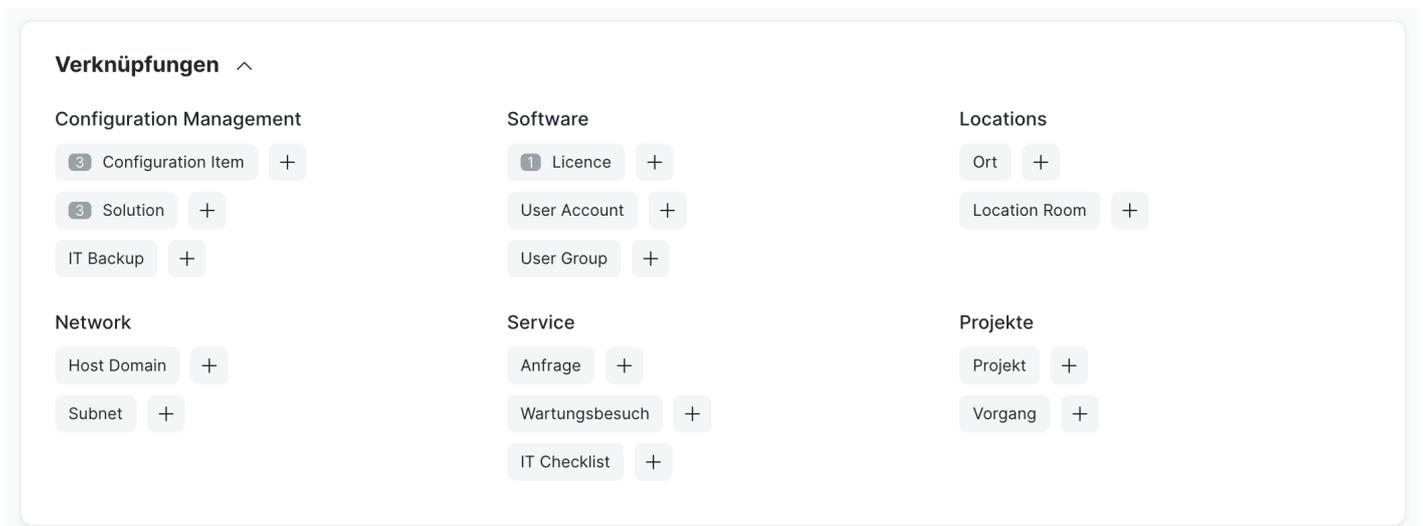
DocTypes

- IT Landscape
- Solution
- Configuration Item

IT Landscape

Einleitung

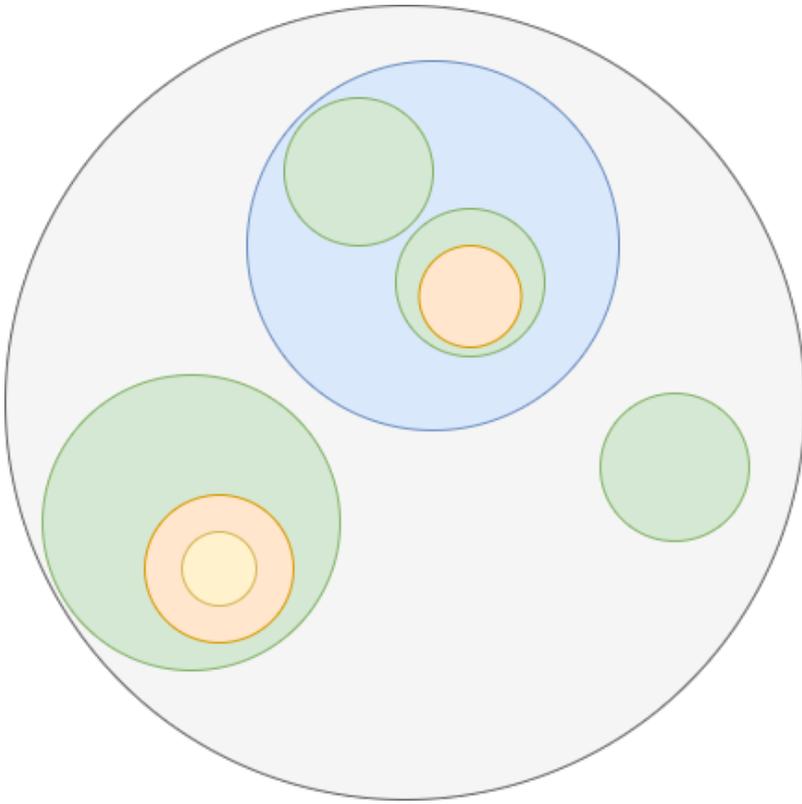
Damit wir die Bausteine einer IT Landschaft bündelt können gibt es den DocType IT Landscape.



Der IT Landscape können wir einen Namen geben und einem Kunden zuordnen.

Ein Kunden kann mehrere IT Landscapes besitzen.

Übersicht



Item	
IT Landscape	
Solution	
Configuration Item	
Software Instance	
User Account	

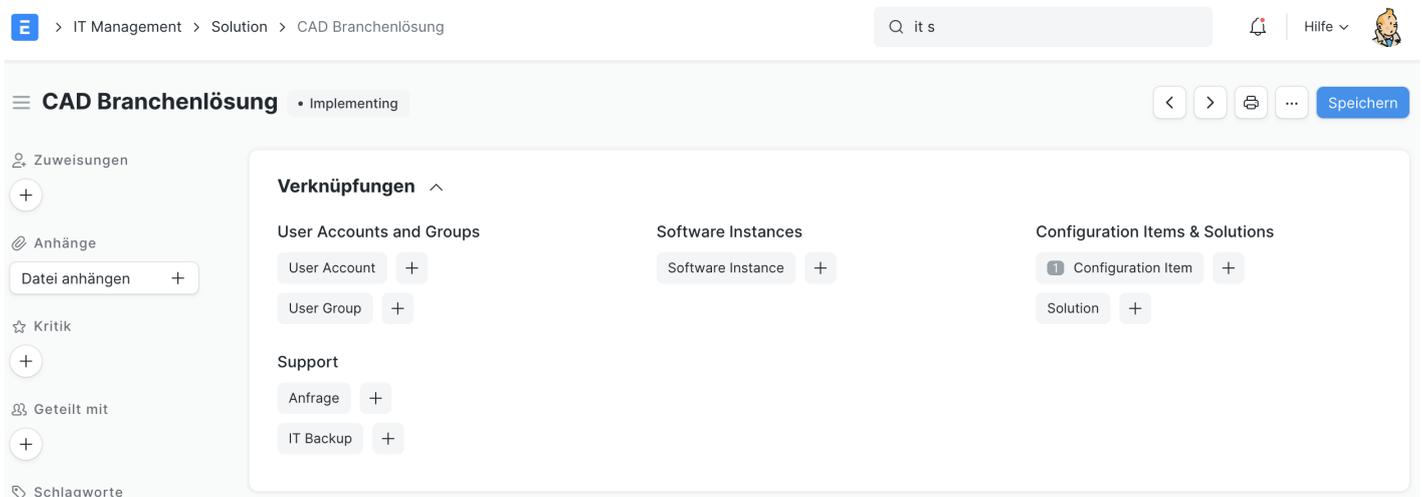
Weiterführende Seiten

- Solution
- Configuration Item

IT Solution

Einleitung

Eine IT Solution ist ein Gesamtsystem welches einer bestimmten Funktion dient. Die IT Solution ist Teil einer IT Landscape und setzt sich mindestens aus Configuration Items zusammen welche in irgend einer Weise zusammen funktionieren.



The screenshot shows a web interface for 'CAD Branchenlösung' in an 'Implementing' state. The breadcrumb trail is 'IT Management > Solution > CAD Branchenlösung'. A search bar contains 'it s'. The main content area is titled 'Verknüpfungen' and is divided into three columns: 'User Accounts and Groups', 'Software Instances', and 'Configuration Items & Solutions'. The 'User Accounts and Groups' column contains 'User Account' and 'User Group', each with a '+' button. The 'Software Instances' column contains 'Software Instance' with a '+' button. The 'Configuration Items & Solutions' column contains 'Configuration Item' (with a '1' icon) and 'Solution', each with a '+' button. A 'Support' section below contains 'Anfrage' and 'IT Backup', each with a '+' button. On the left sidebar, there are sections for 'Zuweisungen', 'Anhänge' (with 'Datei anhängen'), 'Kritik', 'Geteilt mit', and 'Schlagworte'. The top right has a 'Speichern' button.

Beispiel:

Die Funktion kann zum Beispiel die E-Mail-Kommunikation sein. Dies ist dann eine Solution. Die Solution funktioniert meist erst wenn verschiedene Komponenten zusammen wirken. So benötigen wir für die E-Mail Kommunikation nach draußen ein Internet. Für das abrufen von E-Mails auf einem Client eine Software Instanz die das beherrscht und einen Server, Hardware wie Software, der die Möglichkeit dazu bietet. Die Anmeldung vom Client am Server läuft dann meist über die Kombination Benutzername und Passwort. Hierzu sind also Zugangsdaten notwendig in Form von User Accounts.

Übersicht

Felder

Bezeichnung	Feldname	Erklärung
Status		
Wichtigkeit		
Typ		
Kunde		
Kundenname		
IT Landscape		
Ort		

Bezeichnung	Feldname	Erklärung
Beschreibung		

Solution Relationships

Diese Tabelle ist zwar zu sehen, jedoch etwas umständlich zu pflegen, da Verknüpfungen und Rückverknüpfungen händisch angelegt werden müssen.

Configuration Item

Einleitung

Das Configuration Item ist zentraler Baustein der IT Management App. Das Configuration Item (Config Item, auch Host Item) ist Träger einer bestimmten Funktion. Diese Funktion kann sein die Eingabe von Daten, wie z.B. ein Laptop, die Ausgabe von Daten wie z.B. ein Drucker oder das bereitstellen einer Verbindung wie z.B. ein Netzwerk Switch.

Das Configuration Item trägt Information wie Name, Typ, Beschreibung, Ort, Netzwerkadressen, Hardware Informationen uvm.

Meist ist auf jedem Configuration Item Software installiert. Dies kann in Fall eines Druckers auch eine Firmware sein. All das wird in IT Management als Software Instance verstanden.

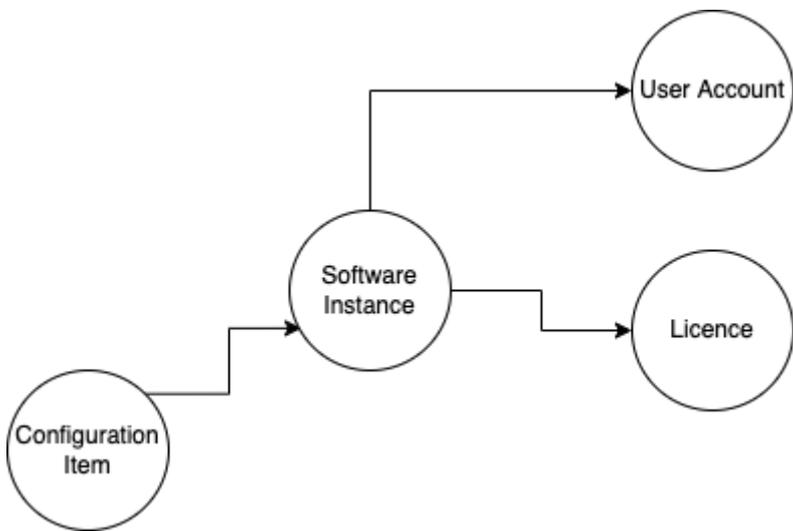
Verknüpfen wir das Configuration Item über die IT Management Table in Transaktionen wie Anfragen oder Wartungsbesuchen können wir im Dashboard zügig sehen welche Transaktionen mit diesem Config Item geschehen sind:

The screenshot shows the IT Management interface for a virtual pfSense instance. The breadcrumb navigation is: IT Management > Configuration Item > virtuelle pfSense. The search bar contains "Suche oder Befehl eingeben (Strg + G)". The page title is "virtuelle pfSense" with a sub-label "Implementing". The main content area is titled "Verknüpfungen" and is divided into three columns: "Software", "Support", and "Projekt".

Software	Support	Projekt
<input type="checkbox"/> Software Instance +	<input type="checkbox"/> Configuration Item +	<input type="checkbox"/> Vorgang +
<input type="checkbox"/> User Account +	<input type="checkbox"/> Anfrage +	
	<input type="checkbox"/> IT Backup +	
	<input type="checkbox"/> Wartungsplan +	
	<input type="checkbox"/> Wartungsbesuch +	

On the left side, there are sections for "Zuweisungen" (Assignments) with a plus sign and "Anhänge" (Attachments) with a plus sign and the text "Datei anhängen".

Übersicht



Felder

Bezeichnung	Feldname	Erklärung
Status		Hier können wir zwischen unterschiedlichen Stati auswählen. Sie können für die Anwendung von Workflows verwendet werden.
Kunde		Verknüpfung zum Kunden welcher das Item besitzt.
Kundenname		Der Klarname des Kunden aus Kunde.
IT Landscape		Verknüpfung einer IT Landschaft in welcher das Item zum Einsatz kommt.

Typ		<p>Verknüpfung zu einem Typ. Diese können z.B. sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Netzwerk • Client • Server • Drucker • Periferie • usw.
		<p>Wie die Typen sinnvoll zu verwenden sind ist von Fall zu Fall unterschiedlich.</p>
Artikel		<p>Verknüpfung zum Artikel des Moduls Lager. So können wir zügig sehen, zu welchen Artikeln es wie viele Configuration Items gibt. Dies kann z.B. bei Rückholaktionen oder Update releases sinnvoll sein.</p>
Serial Number		<p>Ein Feld für die Eingabe der Seriennummer des Hosts.</p>
Beschreibung		<p>Textfeld für eine ausführliche Beschreibung des Host Items</p>

Bezeichnung	Feldname	Erklärung

Solutions

Tabelle um das Item zu Solutions zu verknüpfen

Configuration Items

Tabelle um das Item mit anderen Items in Verbindung zu bringen.

Hardware

In diesem Abschnitt können wir die Hardware Konfiguration des Items hinterlegen.

Contact Table

In dieser Tabelle können wir Kontakte verknüpfen welche für das Item eine rolle spielen

Ort

In diesem Abschnitt verknüpfen wir den Ort an welchem das Item eingesetzt wird.

Hilfeartikel

Ausbaustufen

Hier wird gezeigt wie der Host zum virtuellen Host werden kann

E > Formular anpassen Suche oder Befehl eingeben (Strg + G) | Hilfe ▾ 

Formular anpassen • Nicht gespeichert Customize Child Table ⌵ Aktionen ⌵ ⋮ Aktualisieren

<input type="checkbox"/>	3	Status	Auswählen	status	<input type="checkbox"/>	Implementing Running	Bearbeiten
<input type="checkbox"/>	4	Customer	Verknüpfung	customer	<input type="checkbox"/>	Customer	Bearbeiten
<input type="checkbox"/>	5	Customer Name	Daten	customer_name	<input type="checkbox"/>		Bearbeiten
<input type="checkbox"/>	6	IT Landscape	Verknüpfung	it_landscape	<input type="checkbox"/>	IT Landscape	Bearbeiten
<input type="checkbox"/>	7	Type	Verknüpfung	type	<input checked="" type="checkbox"/>	Configuration Item Type	Bearbeiten
<input type="checkbox"/>	8	Hosting Type	Auswählen	hosting_type	<input checked="" type="checkbox"/>	Raremetal	Bearbeiten
<input type="checkbox"/>	9	Host for Virtual Maschine	Verknüpfung	host_for_virtual_maschine	<input type="checkbox"/>	Software Instance	Bearbeiten
<input type="checkbox"/>	10	Configuration Item	Verknüpfung	configuration_item	<input type="checkbox"/>	Configuration Item	Bearbeiten
<input type="checkbox"/>	11	Make and Model	Verknüpfung	make_and_model	<input type="checkbox"/>	Item	Bearbeiten
<input type="checkbox"/>	12	Item	Verknüpfung	item_code	<input type="checkbox"/>	Item	Bearbeiten
<input type="checkbox"/>	13	Item Name	Daten	item_name	<input type="checkbox"/>		Bearbeiten
<input type="checkbox"/>	14	Serial Number	Daten	serial_number	<input type="checkbox"/>		Bearbeiten
<input type="checkbox"/>	15		Spaltenumbruch	column_break_3	<input type="checkbox"/>		Bearbeiten
<input type="checkbox"/>	16	Description	Text Bearbeiter	description	<input checked="" type="checkbox"/>		Bearbeiten

Configuration Item

Listenansicht   + Hinzufügen Configuration Item

Filtern nach:

Zuweisungen

Erstellt durch

[Filter bearbeiten](#)

Schlagworte

[Schlagworte zeigen](#)

Filter speichern

Name des Filters

[gespeicherte Anzeigen](#)

Name Bezeichnung Status Kunde 1 filter Zuletzt geändert
Typ

<input type="checkbox"/>	♥ Bezeichnung	Status	Typ	Name		2 von 2
<input type="checkbox"/>	♥ virtuelles FreeNAS	• Implementing	STorage	virtuelles FreeNAS	- 2 m	0
<input type="checkbox"/>	♥ VM	• Implementing	Server	VM	- 4 m	0

20 100 500

Software Instance

Einleitung

Eine Software Instanz repräsentiert die Installation einer bestimmten Software auf einem Host Item (Configuration Item). So kann gut bewertet werden, wie aufwändig es ist ein solches Gerät neu zu installieren oder mit welcher Software es in welcher Solution eine Rolle spielt.

Oft wird für die Verwendung einer Software von Benutzername und Passwort benötigt sowie eine Lizenz um diese vollumfänglich nutzen zu können. Beides kann auf diesem DocType dokumentiert werden.

Übersicht

Hilfeartikel

User Account

Einleitung

Der User Account wird heute für sehr viele Anwendungsgebiete benötigt. Fast keine Software kommt mehr ohne Validierung eines Benutzers aus. Ob ein E-mail-Account, ein User um eine Datensicherung durchzuführen oder aber das Konto mit welchem ich mich an meinem Computer anmelden möchte. All das ist in IT Management ein User Account.

User Accounts werden auf Software Instances gehostet. Wichtig. Es gibt immer einen Host, welcher den User bereitstellt. für alle anderen Hosts ist ein User Account lediglich dazu da um sich zu validieren und einen oder mehrere Dienst zu verwenden.

Übersicht

Hilfeartikel