

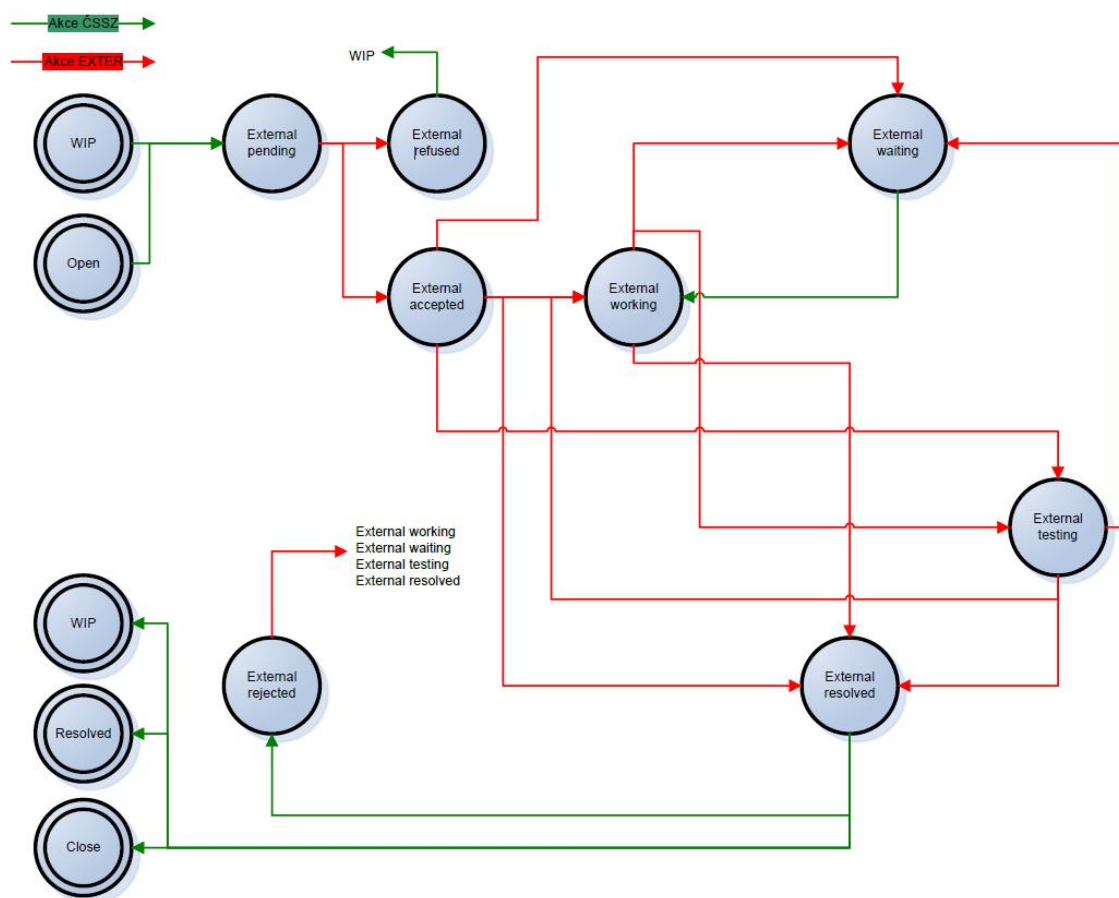
Helpdesk - komunikace s externími dodavateli pomocí strukturovaných e-mailů

1. Úvod

Tento dokument slouží k jednoznačnému nadefinování pravidel pro komunikaci mezi ČSSZ a externími dodavateli pomocí strukturovaných e-mailů.

2. Stavový diagram

Diagram stavů ČSSZ a externího dodavatele



3. Typy e-mailů

3.1 ČSSZ -> Externí dodavatel

Klíčové slovo	Přechod mezi stavy (dle diagramu)	Popis
ASSIGNED	Open -> External pending	Prvotní předání incidentu externímu dodavateli. Externí dodavatel si tímto zakládá incident ve svém SD.
WORKING	External waiting -> External working	Řešitel na straně ČSSZ vrací incident zpět na externího dodavatele. Zpravidla přidává požadovanou informaci, kterou měl doplnit ve stavu waiting. Tento e-mail pouze informuje externího dodavatele, že má incident opět v řešení (working).
REJECTED	External resolved -> External rejected	Řešitel na straně ČSSZ odmítá řešení externího dodavatele a vrací incident zpět k řešení.
UPDATE	pouze aktualizace	Tuto zprávu je možné poslat ve všech externích stavech. Zpráva se posílá v okamžiku, kdy řešitel chce poslat externímu dodavateli komentář. Navíc se tento typ zprávy odesílá automaticky, jakmile je k incidentu přidána příloha.

3.2 Externí dodavatel -> ČSSZ

Klíčové slovo	Přechod mezi stavy (dle diagramu)	Popis
ACCEPTED	External pending -> External accepted	Externí dodavatel přijímá předaný incident. Incident byl založen v SD externího dodavatele a bylo mu přiděleno ID. Toto ID je v e-mailu od externího dodavatele obsaženo v tagu <external_number>. <i>ID SD externího dodavatele není nutně vyžadováno. Pokud však nebude v e-mailu ACCEPTED vyplněno, žádné další odchozí e-maily ze strany ČSSZ nebudou mít ID vyplněno. ID SD externího dodavatele se zpracovává jen a pouze z e-mailu ACCEPTED.</i>
REFUSED	External pending -> Open	Externí dodavatel odmítá přiřazený incident.
WORKING	External accepted, rejected, testing -> External working	Externí dodavatel informuje, že na řešení incidentu pracuje.
WAITING	External accepted, rejected, testing, working -> External waiting	Externí dodavatel vyžaduje další podklady od ČSSZ. Tímto e-mailem informuje, že řešení incidentu je pozastaveno z důvodu čekání na podklady od ČSSZ.
TESTING	External accepted, rejected, working -> External testing	Externí dodavatel informuje, že testuje implementaci řešení incidentu.
RESOLVED	External accepted, rejected, working, testing -> External resolved	Externí dodavatel informuje, že incident je vyřešen. Incident přechází zpět na stranu ČSSZ.
UPDATE	pouze aktualizace	Externí dodavatel aktualizuje incident bez změny stavu. Touto zprávou může poslat buď textový komentář, nebo přílohu.

4. Struktura e-mailu

E-mail má striktní XML strukturu. Musí být odeslán ve formě prostého textu (plain text) a neměl by obsahovat žádný jiný text okolo. Předmět e-mailu je vždy ve tvaru klicove_slovo:id_incidentu_cssz, kde *klicove_slovo* je klíčové slovo z tabulek výše a *id_incidentu_cssz* je id incidentu z SD na straně ČSSZ.

4.1 Tělo e-mailu

Tělo e-mailu má následující strukturu, komentáře popisují význam jednotlivých tagů, žlutě jsou vyznačeny položky, které mění externí dodavatel:

```
<?xml version="1.0" encoding="windows-1250"?>
<conector>
<status>ASSIGNED</status> //stav/typ akce (ČSSZ i EXFIRMA)
<brief_desc>....</brief_desc> //strucny popis (brief description) (ČSSZ)
<number>IM00023</number> //cislo IM v systemu ČSSZ (ČSSZ)
<external_number>EXNUMBER-12-08</external_number> //ID SD externího partnera (EXFIRMA)
<location>Praha ČSSZ</location> //lokalita (ČSSZ)
<open_time>03/03/06 12:45:24</open_time> čas otevření incidentu (ČSSZ)
<contact_name>Pavel Jarošík</contact_name> //Jméno a příjmení kontaktní osoby (ČSSZ)
<contact_phone>36869849584</contact_phone> //telefonní číslo kontaktní osoby (ČSSZ)
<contact_email>pavel.jarosik@cssz.cz</contact_email> //email kontaktní osoby (ČSSZ)
<description>Popis problemu</description> //uplny popis problemu (ČSSZ)
<assignment>Externí firma</assignment> //řešitelská skupina (externí partner) (ČSSZ)
<assignee_name></assignee_name> // NA
<sec_assignment></sec_assignment> // NA
<external_assignee_name>Novák</external_assignee_name> //jméno a příjmení člověka externí
firmy
který by měl požadavek řešit (EXFIRMA)
<priority>4</priority> //priorita incidentu možné hodnoty 1 až 5, kde 1= Kritická, 5 =Velmi nízká
(ČSSZ)
<category>PC</category> //kategorie incidentu (ČSSZ)
<subcategory>HW</subcategory> //podkategorie incidentu (ČSSZ)
<product_type>Graf.card</product_type> //typ problému (ČSSZ)
<problem_type>Error</problem_type> //problém (ČSSZ)
<update_time>05/03/06 12:03:25</update_time> //čas aktualizace , kdy byla aktualizace
provedena
(ČSSZ i EXFIRMA)
<update> ....test.... </update> //text aktualizace může být na více řádků v případě
vyřešení je to text řešení (ČSSZ i EXFIRMA)
<ci>039029283</ci> //configurační položka (HW, SW, Aplikace) (ČSSZ)
<serial_no>SNKJD84373HD</serial_no> //seriové číslo configurační položky (ČSSZ)
<ci_type>Computer</ci_type> //typ configurační položky (ČSSZ)
<ci_subtype>Desktop</ci_subtype> //podtyp configurační položky (ČSSZ)
<ci_name>Dell VIP </ci_name> //navez konfiguraci položky (ČSSZ)
<ci_specification>DELL Optiplex GX260</ci_specification> //specifikace configurační položky
(ČSSZ)
<close_time>09/03/06 12:45:24</close_time> //datum cas uzavření (ČSSZ)
</conector>
```

4.2 Tag CDATA

Vzhledem k nekontrolovatelnému vstupu některých atributů a možnému narušení XML struktury jsou textové atributy ošetřeny tagem CDATA. Jedná se o tagy <brief_desc>, <description> a <update>.

Struktura zmíněných tagů pak vypadá následovně:

```
<brief_desc><![CDATA[Stručný popis]]></brief_desc>
<description><![CDATA[Popis incidentu]]></description>
<update><![CDATA[Aktualizace]]></update>
```

5. UPDATE

Řešitel na straně ČSSZ má 2 možnosti, jak vyvolat aktualizaci informací o incidentu a odeslání tak e-mailové zprávy typu UPDATE.

5.1 Přidání přílohy

Pokud je incident v jednom z externích stavů a je přidána příloha (pomocí akce **Přidat přílohu**), je automaticky odeslán e-mail typu UPDATE právě s přidanou přílohou. Řešitel nemá možnost nijak zasahovat do textu odesílaného e-mailu. E-mail má standardní strukturu se všemi atributy.

5.2 Textová zpráva

Pokud chce řešitel ČSSZ předat externímu dodavateli nějaký komentář, má k tomu k dispozici akci Poslat zprávu UPDATE (akce **Přidat poznámku** slouží pro přidání interní poznámky, po které následuje notifikace řešiteli ČSSZ, nikoliv externímu dodavateli). Ve formuláři vypíše text komentáře a po potvrzení se odešle e-mail typu UPDATE. E-mail má standardní strukturu se všemi atributy a textový komentář je vyplněn v tagu <update>.

6. Zpracování příchozích e-mailů na straně ČSSZ

- ☐ Každý e-mail, který přijde na adresu určenou pro přijímání strukturovaných e-mailů je zpracován, pokud je předmět v požadovaném tvaru.
- ☐ Následně se ověřuje číslo incidentu z předmětu e-mailu. Pokud takový incident neexistuje, e-mail se pouze uloží v DB a připíše se příznak "Incident neexistuje".
- ☐ Pokud incident s daným číslem existuje, uloží se e-mail k incidentu do kolekce E-maily dodavatele.
- ☐ Pokud se jedná o e-mail typu ACCEPTED a obsahuje ID externího SD, je toto ID uloženo do atributu incidentu.
- ☐ Pokud se jedná o e-mail typu UPDATE, je e-mail uložen k incidentu do kolekce Poznámky dodavatele.
- ☐ Pokud e-mail obsahuje přílohu, je tato příloha uložena k incidentu do kolekce Přílohy.
- ☐ Pokud je povolen přechod mezi stavy podle typu zpracovaného e-mailu, přechází incident do požadovaného stavu.