



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Projekt NIQUES

Administrace systému iHelpdesk

Uživatelská dokumentace

Obsah dokumentu

Obsah dokumentu	2
Seznam obrázků.....	3
1 ÚVOD	4
1.1 Účel a rozsah dokumentu	4
2 vymezení administrátora systému.....	5
3 UŽIVATELSKÉ ROZHRANÍ	6
4 Číselníky	7
4.1 Uživatelé systému.....	7
4.1.1 Uživatelské účty	7
4.1.2 Aplikační role	8
4.1.3 Pojmenované seznamy osob – řešitelské týmy	9
4.2 Typ požadavku.....	10
4.3 Téma požadavku	11
5 Návrhář workflow.....	12
5.1 Hlavička workflow šablony	12
5.2 Nastavení workflow stavu	13
5.2.1 Notifikační zprávy	14
5.2.2 Nastavení výchozího řešitele požadavku	14
5.2.3 Automatické spouštění příkazů	15
5.3 Struktura workflow šablony	16
5.4 Nastavení workflow kroku	17
5.4.1 Kdo provádí krok	18
5.4.2 Notifikační zprávy	18
5.4.3 Přístup k historii požadavku	19
5.4.4 Spouštění příkazů workflow kroku	19
5.5 Šablony notifikačních zpráv	20
6 Správa šablon tiskových sestav	22
7 Neuživatelská nastavení systému	23
7.1 WEB.config	23
7.2 x35GlobalParam	23

Seznam obrázků

Obrázek 1 – Příklad ručního založení záznamu uživatelského účtu.....	7
Obrázek 2 – Příklad nastavení aplikační role „HD řešitel“.....	8
Obrázek 3 – Příklad nastavení řešitelského týmu.....	9
Obrázek 4 – Příklad nastavení typu požadavku.....	10
Obrázek 5 – Příklad nastavení typu požadavku.....	11
Obrázek 6 – Příklad hlavičky workflow šablony.....	12
Obrázek 7 – Příklad hlavičky workflow šablony.....	13
Obrázek 8 – Příklad nastavení notifikace workflow stavu.....	14
Obrázek 9 – Příklad nastavení výchozího řešitele požadavku.....	14
Obrázek 10 – Záložka příkazů spustitelných po nahození stavu požadavku.....	15
Obrázek 11 – Příklad workflow struktury stavů a kroků.....	16
Obrázek 12 – Příklad workflow dialogu pro účastníky požadavku.....	16
Obrázek 13 – Vlastnosti workflow kroku.....	17
Obrázek 14 – Záložka [Kdo provádí krok] v nastavení workflow kroku.....	18
Obrázek 15 – Nastavení notifikačních zpráv workflow kroku.....	18
Obrázek 16 – Nastavení přístupu k historii workflow kroku.....	19
Obrázek 17 – Nastavení notifikační zprávy.....	20
Obrázek 18 – Nastavení šablony tiskové sestavy.....	22

1 ÚVOD

1.1 Účel a rozsah dokumentu

Dokument obsahuje návod postupů administrátora k nastavení iHelpdesk systému pro řízení požadavků v ČŠI.

V systému by měl fungovat minimálně jeden uživatel s aplikační rolí „Administrátor“. Administrátor nastavuje základní parametry systému, což je konkrétně:

- Správa uživatelských účtů a aplikačních rolí, sestavování řešitelských týmů.
- Nastavení typů a témat požadavků.
- Konfigurace workflow šablony (stavový mechanismus).
- Definice šablon notifikačních zpráv.
- Konfigurace šablon tiskových sestav.

Postup přihlášení do systému a zápis nového požadavku je popsán v dokumentaci pro zadavatele požadavků.

2 VYMEZENÍ ADMINISTRÁTORA SYSTÉMU

Administrátorem je uživatel, jehož aplikační role má ve svém nastavení zaškrtnuto oprávnění „Administrátor systému“.

Administrátor může v systému vystupovat zároveň i jako zadavatel nebo řešitel požadavků.

Administrátor disponuje automaticky oprávněním číst všechny požadavky v systému.

3 UŽIVATELSKÉ ROZHRANÍ

Po přihlášení dojde k přesměrování na vaší osobní stránku. Zatím nepočítáme s tím, že by existovala speciální osobní stránka pro administrátory. Proto připadá v úvahu osobní stránka zadavatele nebo řešitele/operátora.

V hlavním aplikačním menu máte k dispozici volbu [Administrace], která se rozpadá na odkazy:

- Číselníky
- Návrhář workflow
- Nástěnka

4 ČÍSELNÍKY

4.1 Uživatelé systému

V hlavním menu zvolte odkaz „Administrace->Číselníky->Uživatelé systému“.

4.1.1 Uživatelské účty

Pro přístup do systému je třeba disponovat uživatelským účtem.

Uživatelský účet se bude standardně importovat z hlavní „membership“ databáze iEPIS. Systém umožňuje založit uživatelský účet i zcela ručně.

Obrázek 1 – Příklad ručního založení záznamu uživatelského účtu

Povinné atributy uživatelského účtu jsou:

- Uživatelské jméno (login)
- Aplikační role

Novému uživateli musíte definovat přístupové heslo (jeho minimální síla se definuje v souboru WEB.config).

K uživatelskému účtu se zakládá osobní profil uživatele.

Povinné údaje osobního profilu jsou:

- Jméno
- Příjmení
- E-mail

4.1.2 Aplikační role

Každý uživatel musí být povinně svázán s aplikační rolí.

V systému můžete založit libovolné množství aplikačních rolí.

V ČŠI budeme pracovat s následujícím výčtem rolí:

- Administrátor
- HD operátor
- HD řešitel
- HD Callcentrum
- Vedoucí pracovník školy
- Pracovník školy
- Admin pracovník školy
- Zadavatel

Do pole [ASPX úvodní osobní stránky] zadejte URL stránky, na kterou má systém přesměrovat uživatele po přihlášení do systému. Pokud je k dispozici extra URL pro mobilní zařízení, zadejte tuto adresu do pole [ASPX úvodní stránky pro mobilní zařízení].

V aplikační roli se definuje okruh typů akcí, ke kterým má uživatel přístup. Volbou [Možnost zakládat i číst všechny typy akcí] zajistíte automaticky plný přístup ke všem typům akcí v systému.

Důležité je nastavit „datové hranice“ role, viz popis následujících voleb:

- Aplikační role bez omezení uživatele podle jeho vztahu k instituci nebo k inspektorátu (Uživatel není omezen v přístupu k požadavkům svázanou školou nebo inspektorátem).
- Aplikační role s omezením na příslušnost uživatele k instituci (Uživatel může mít přístup maximálně ke všem požadavkům, jejichž zadavatel je svázán s kontaktní školou uživatele).
- Aplikační role s omezením na příslušnost osoby uživatele ke kraji podle inspektorátu (Uživatel může mít přístup maximálně ke všem požadavkům, jejichž instituce náleží do kraje svázaných inspektorátů).

Obrázek 2 – Příklad nastavení aplikační role „HD řešitel“.

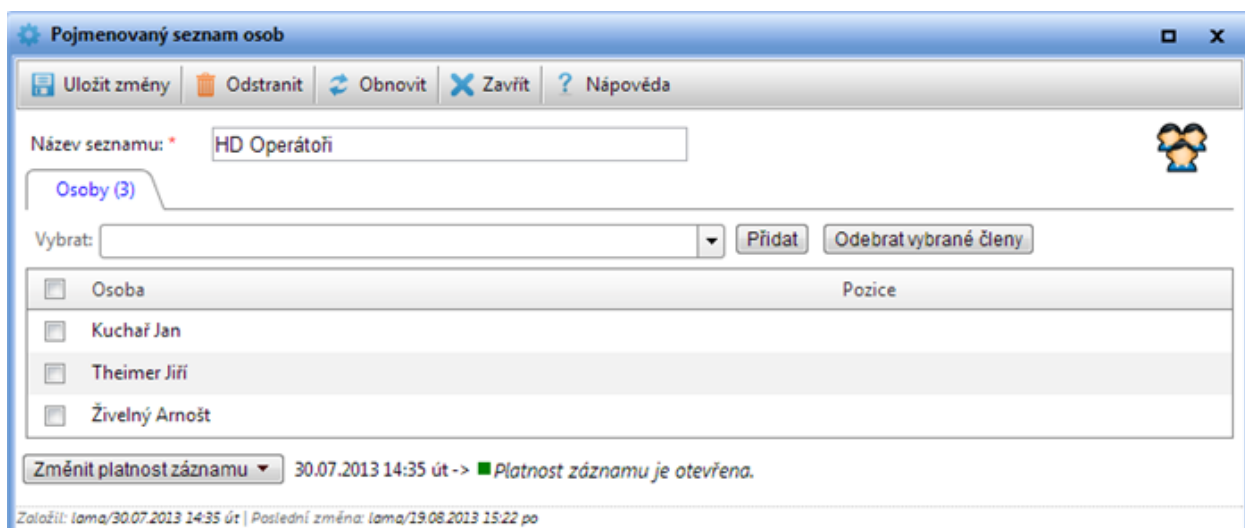
V záložce [Oprávnění v systému] zaškrtněte výčet povolených oprávnění role.

Nabízejí se následující oprávnění:

- Administrátor systému (Nejvyšší oprávnění, kterým se uživatel stává administrátorem).
- Menu [Sestavy] (V hlavním menu odkaz „Sestavy -> Uložené sestavy“).
- Menu [Statistiky] (V hlavním menu odkaz „Sestavy->Statistiky“).
- Návrhář formulářů (V hlavním menu odkaz „Administrace->Návrhář formulář“).
- Návrhář workflow (V hlavním menu odkaz „Administrace->Návrhář workflow“).
- Menu [Úkoly] (V hlavním menu odkaz „Úkoly“).
- Menu [Úkoly] (V hlavním menu odkaz „Úkoly“).
- Návrhář vlastních filtrů v přehledu akcí (V rámci datového přehledu požadavků možnost pracovat s návrhářem uložených filtrů).
- Menu [Požadavky] (V hlavním menu odkaz „Požadavky“).
- Datový přehled akcí (V hlavním menu odkaz „Požadavky->Přehled“).
- Zapisovat požadavky jako CALL-CENTRUM (Právo u nového požadavku ručně vybrat osobu zadavatele požadavku).
- Hromadné operace nad přehledem požadavků (Právo hromadně změnit stav požadavku a obsazení řešitele požadavku).
- Nulové oprávnění (Nemá přímo význam – pouze z důvodu, že pro uložení role je třeba zaškrtnout minimálně jedno oprávnění).
- Menu [Instituce] (V hlavním menu odkaz „Instituce“).
- Správce nástěnky (V hlavním menu odkaz „Administrace->Nástěnka“, právo zapisovat nové články na nástěnku).
- Správce institucí (Oprávnění zakládat a editovat všechny záznamy institucí v systému).
- Psát nápovědu (Oprávnění zapisovat obsah zabudované nápovědy).

4.1.3 Pojmenované seznamy osob – řešitelské týmy

Řešitel nebo operátor nemusí vystupovat pouze jako osoba – jednotlivec, ale i jako tým osob. Jedna osoba může být členem více týmů.



Obrázek 3 – Příklad nastavení řešitelského týmu.

4.2 Typ požadavku

V hlavním menu zvolte odkaz „Administrace->Číselníky->Akce->Typy akcí“.

Každý požadavek musí být povinně svázán s typem požadavku.

V systému proto musí být nastaven minimálně jeden typ požadavku. V ČŠI pravděpodobně dostačuje existence jediného typu požadavku.

Pokud je v systému nastaven pouze jeden typ požadavku, systém se nebude dotazovat zadavatele na typ požadavku a automaticky ho přednastaví.

Obrázek 4 – Příklad nastavení typu požadavku.

Povinné atributy typu požadavku:

- Název
- Workflow šablona

Přes volbu [Více nastavení] definujete speciální parametry ovlivňující uživatelské rozhraní požadavku.

Helpdesk je technicky řešen v systému iEPIS. Pro rozhraní požadavků jsou navrženy extra ASPX stránky „a01_create_hd.aspx“ a „a01_framework_hd.aspx“.

4.3 Téma požadavku

V hlavním menu zvolte odkaz „Administrace->Číselníky->Akce->Témata akcí“.

Každý požadavek musí být povinně svázán s tématem. Vazba požadavku na téma představuje základní kategorizaci požadavků v ČŠI.

V ČŠI se budou témata členit podle klíčových informačních systémů, např. následovně:

- iEPIS1
- iEPIS2
- iPORTAL
- iSET

Při zapisování požadavku bude uživatel ručně vybírat téma.

Povinný atribut v záznamu je pouze „Název“.

Pokud mají mít uživatelé možnost nahrávat k požadavku souborové přílohy, nastavte zde typ povolené přílohy.

Obrázek 5 – Příklad nastavení typu požadavku.

5 NÁVRHÁŘ WORKFLOW

V hlavním menu zvolte odkaz „Administrace->Návrhář workflow“.

V průběhu životního cyklu prochází požadavek různými stavy.

Systém je navržen obecně tak, aby okruh možných stavů byl zcela v kompetenci administrátora.

Stav u požadavku nahazují ručně účastníci požadavku nebo automatika systému.

V ČŠI je plán pracovat s jedinou workflow šablonou, která obsahuje následující stavy:

- Nový požadavek
- Požadavek v řešení
- Čeká se na vyjádření zadavatele
- Požadavek stornován
- Požadavek vyřešen

Kromě workflow stavů se definují ještě workflow kroky.

Workflow krok je abstrakce činnosti vedoucí k posunu z jednoho stavu do jiného nebo ke spuštění nějakého příkazu.

Množina společných stavů a kroků se nazývá „Workflow šablona“.

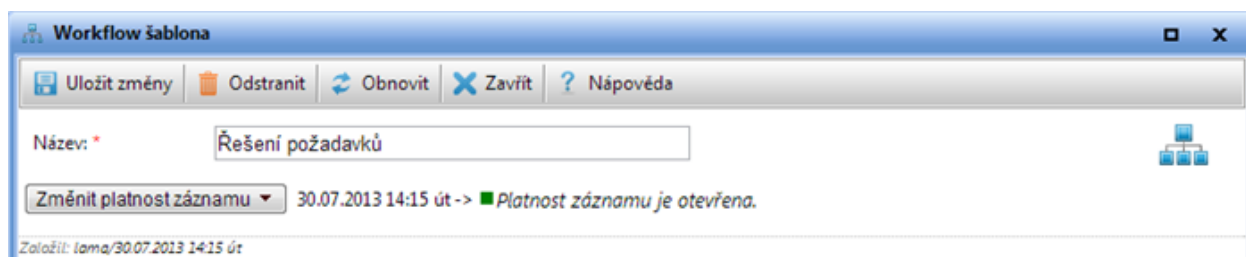
Postup založení workflow šablony je následující:

1. Založit záznam workflow šablony.
2. Založit do workflow šablony záznamy workflow stavů.
3. Založit do workflow šablony záznamy workflow kroků.
4. Založit si šablony notifikačních zpráv a přiřadit je k relevantním krokům a stavům.

5.1 Hlavička workflow šablony

Šablonu založíte kliknutím na tlačítko [Nová šablona].

Povinným a zároveň jediným atributem hlavičky workflow šablony je „Název“.



Obrázek 6 – Příklad hlavičky workflow šablony.

5.2 Nastavení workflow stavu

Příklad workflow stavu „Nový požadavek“ je na následujícím obrázku.

Workflow stav akce

Uložit změny | Odstranit | Obnovit | Zavřít | Nápověda

Vlastnosti | Notifikační zprávy | Změna okruhu účastníků akce | Příkazy spojené s nahazením stavu

Název: * Nový požadavek Kód stavu: S01

Workflow šablona: * Řešení požadavků

☒ Záchytný stav

☒ Výchozí stav v rámci workflow šablony

☒ Samostatná záložka v osobní stránce řešitele

☒ Započítávat do SLA doby trvání

Barva:

TOTAL TIMEOUT: 0 (v hodinách)

SLA TIMEOUT: 0 (v hodinách)

Pořadí: 0

Změnit platnost záznamu 30.07.2013 14:40 út -> ■ Platnost záznamu je otevřena.

Založil: lama/30.07.2013 14:40 út | Poslední změna: melicharek.admin/19.08.2013 14:00 po

Obrázek 7 – Příklad hlavičky workflow šablony.

Klíčové atributy záznamu workflow stavu:

- Název (povinné pole)
- Výchozí stav v rámci workflow šablony

Pokud je zaškrtnuto, systém nahodí tento stav automaticky po založení nového požadavku).
- Samostatná záložka v osobní stránce řešitele

Pokud je zaškrtnuto, systém v osobní stránce řešitele vytvoří samostatnou záložku pojmenovanou podle názvu stavu. Slouží k přehlednění osobních stránek řešitelů.
- Započítávat do SLA doby trvání

SLA doba trvání požadavku je celkový čas trvání požadavku, dokud není vyřešen (uzavřen). Pokud je zaškrtnuto, systém bude započítávat dobu trvání daného stavu do celkové SLA doby trvání požadavku. Odškrtnutou volbu mějte u stavů, v kterých se čeká na vyjádření zadavatele požadavku.
- Barva

Slouží ke grafickému rozlišení požadavků v přehledu.
- TOTAL TIMEOUT

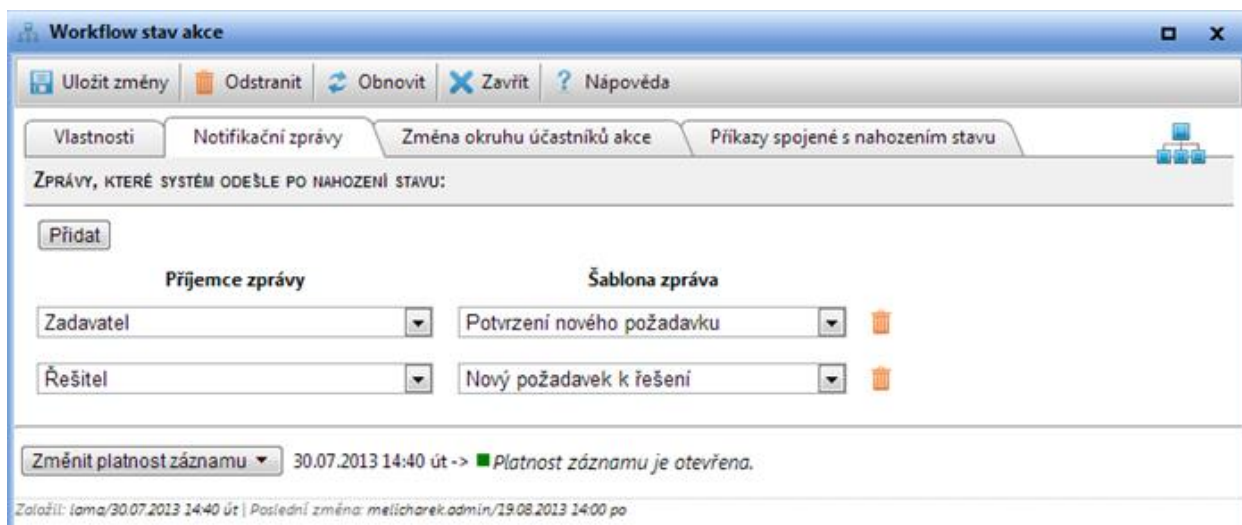
Pokud se požadavek nachází v daném stavu a celková doba trvání požadavku překročila hodnotu tohoto parametru, dojde k automatické eskalaci, tj. spuštění definovaného workflow kroku
- SLA TIMEOUT

Pokud se požadavek nachází v daném stavu a celková SLA doba trvání požadavku překročila hodnotu tohoto parametru, dojde k automatické eskalaci.

5.2.1 Notifikační zprávy

Po nahození stavu požadavku systém může rozesílat notifikační e-mail zprávy.

V záložce [Notifikační zprávy] nadefinujete komu bude odeslána jaká šablona zprávy.



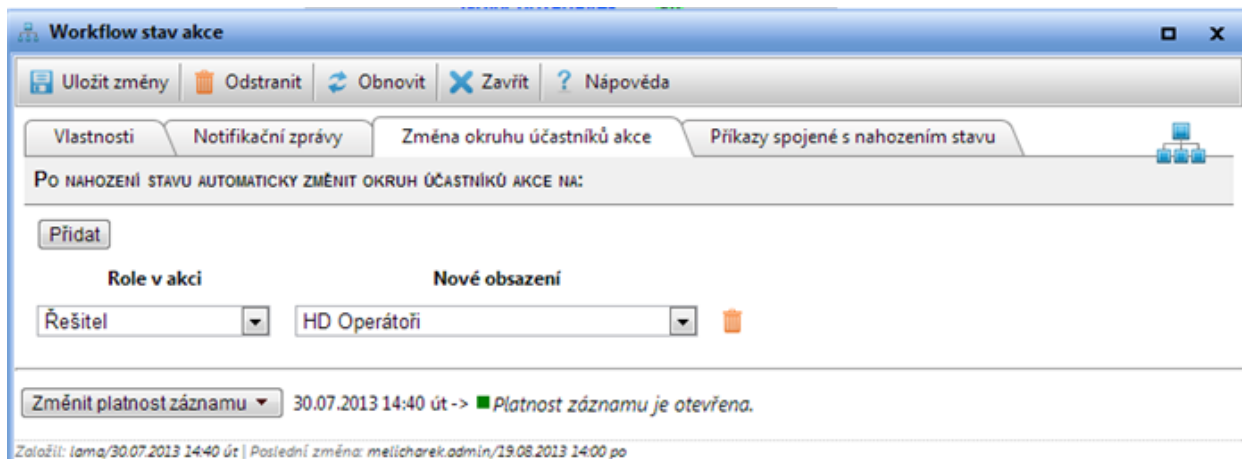
Obrázek 8 – Příklad nastavení notifikace workflow stavu.

Každý účastník požadavku může obdržet individuálně navrženou zprávu.

5.2.2 Nastavení výchozího řešitele požadavku

V systému je možné nastavit automatickou změnu obsazení řešitelského týmu požadavku.

Toto nastavení musíte definovat minimálně v úvodním (výchozím) stavu požadavku.



Obrázek 9 – Příklad nastavení výchozího řešitele požadavku.

Dosazeným řešitelem požadavku zde může být pouze řešitelský tým. Řešitelský tým se může skládat z jedné nebo více osob.

5.2.3 Automatické spouštění příkazů

Přes záložku [Příkazy spojené s nahozením stavu] můžete nastavit, které příkazy má systém automaticky spouštět. Na pozadí zde pojmenovaných příkazů je spuštění SQL příkazů.

Tímto způsobem můžete automaticky uzavírat/otevírat požadavky.

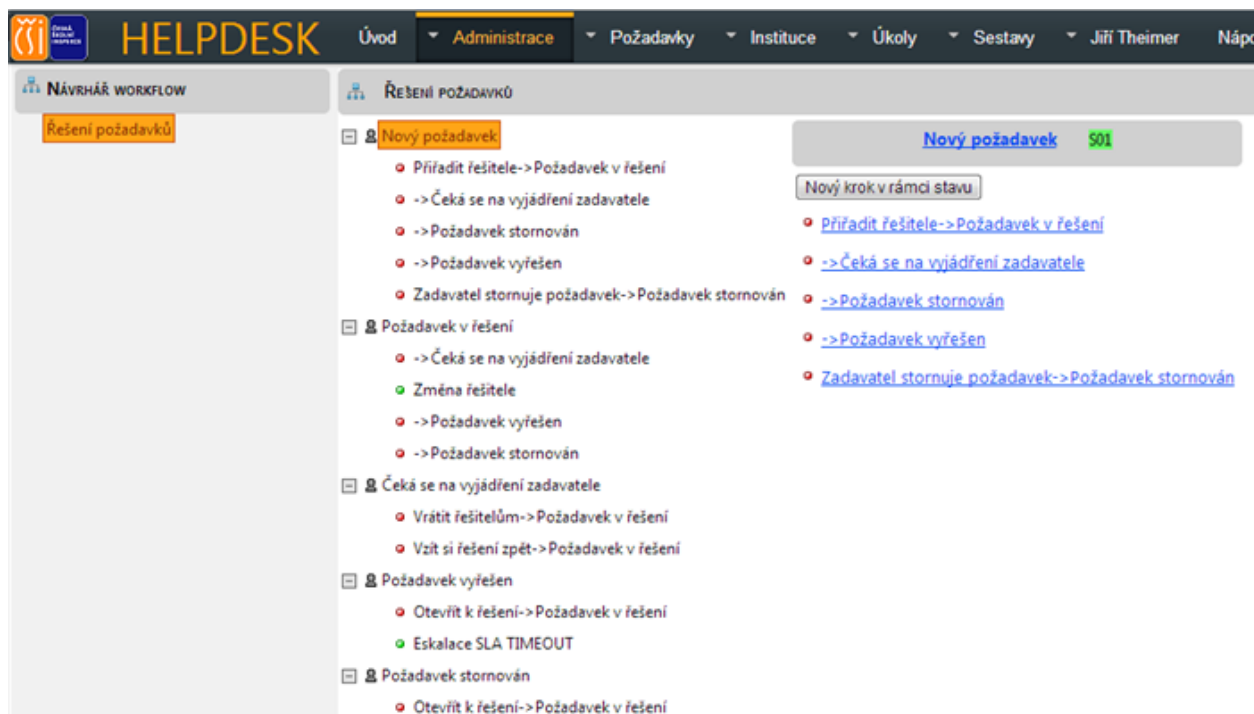


Obrázek 10 – Záložka příkazů spustitelných po nahození stavu požadavku.

5.3 Struktura workflow šablony

Struktura workflow šablony je složena ze stavů a kroků.

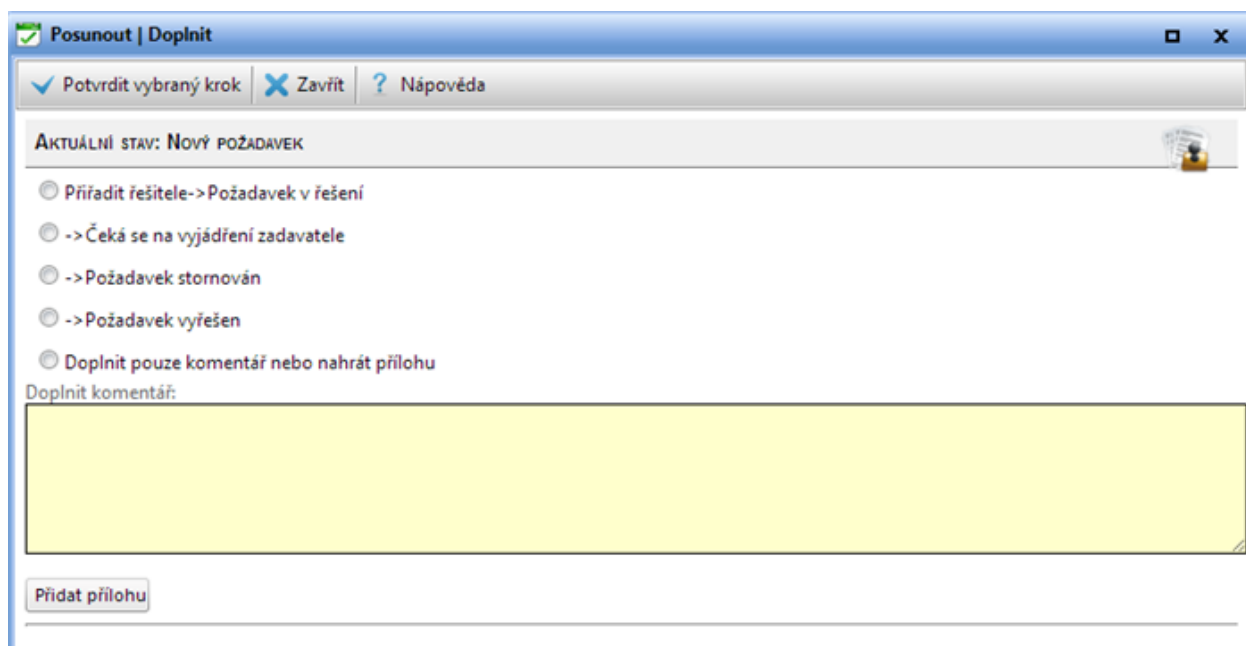
Vizuálně je struktura řešena jako 2-úrovňový strom. V první úrovni jsou stavy, ve druhé kroky, které vycházejí ze stavů.



Obrázek 11 – Příklad workflow struktury stavů a kroků.

Přes pravé tlačítko myši můžete založit nový stav nebo upravit vybraný. Nový workflow krok založit pravým tlačítkem myši nebo tlačítko [Nový krok v rámci stavu].

Řešitelé a zadavatelé posunují stav požadavku přes zabudovaný workflow dialog. V dialogu systém nabízí workflow kroky, které jsou dostupné pro aktuální stav požadavku. Příklad uživatelského dialogu vidíte na následujícím obrázku.



Obrázek 12 – Příklad workflow dialogu pro účastníky požadavku.

5.4 Nastavení workflow kroku

Řešitelé i zadavatelé požadavku uživatelsky spouští workflow kroky. Smyslem workflow kroku je především změna stavu požadavku, spuštění různých příkazů, doplňování komentářů k požadavku.

Obrázek 13 – Vlastnosti workflow kroku.

Klíčové atributy záznamu workflow kroku:

- Název kroku (povinné pole)
- Cílový stav

Pokud je vyplněno, potom spuštěním kroku dojde u požadavku k nahození cílového stavu.

- Workflow krok je uživatelsky přístupný

Pokud je zaškrtnuto, systém bude uživatelům nabízet možnost spustit krok. Navíc mohou být definovány neuživatelské kroky, které systém spouští automaticky (např. eskalace po uplynutí různých lhůt).

- V tomto kroku lze provést nominaci

Pokud je zaškrtnuto, oprávněný účastník požadavku může změnit obsazení řešitelského týmu. Tuto volbu využijete např. pro situaci, kdy operátor má přidělit požadavky odpovídajícímu řešiteli. Zaškrtnutím volby se zde zobrazí sekce [Nastavení nominace].

- Uživatel má povinnost zapsat komentář

Pokud je zaškrtnuto, potom systém při spuštění kroku vyžaduje od uživatele doplnění doprovodného komentáře.

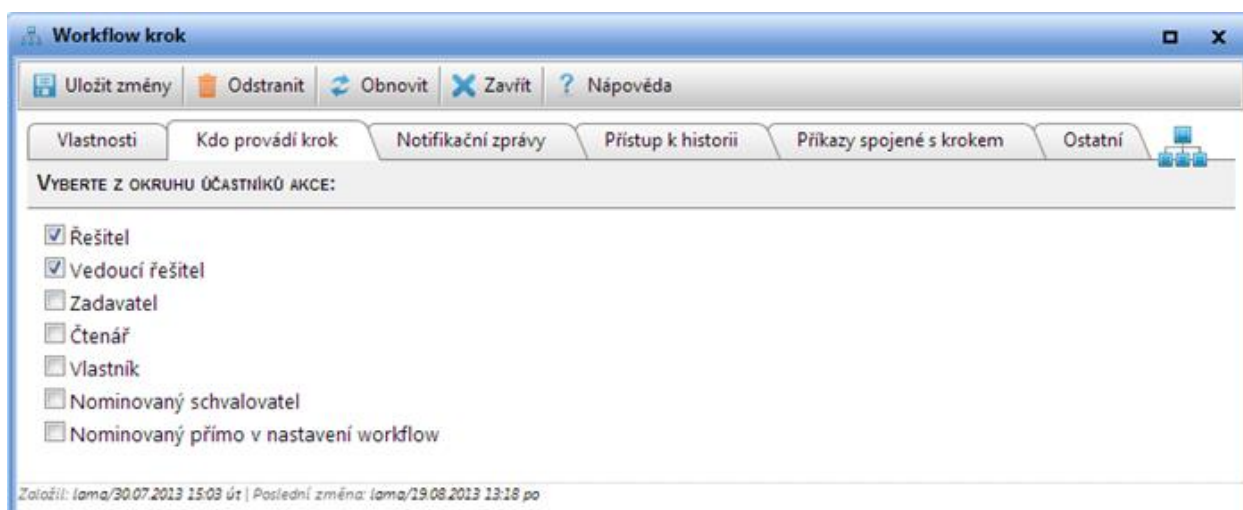
- Uživatel má povinnost nahrát souborovou přílohu

Pokud je zaškrtnuto, potom systém při spuštění kroku vyžaduje od uživatele přiložení souboru.

- Tento krok se automaticky spustí po uplynutí TOTAL TIMEOUT stavu
Pokud je zaškrtnuto, systém spustí krok automaticky (tedy bez přičinění uživatele) a to okamžitě po uplynutí doby TOTAL TIMEOUT otevřeného požadavku. Tato doba se definuje v nastavení svázaného workflow stavu.
- Tento krok se automaticky spustí po uplynutí SLA TIMEOUT stavu
Podobné jako předchozí volba.

5.4.1 Kdo provádí krok

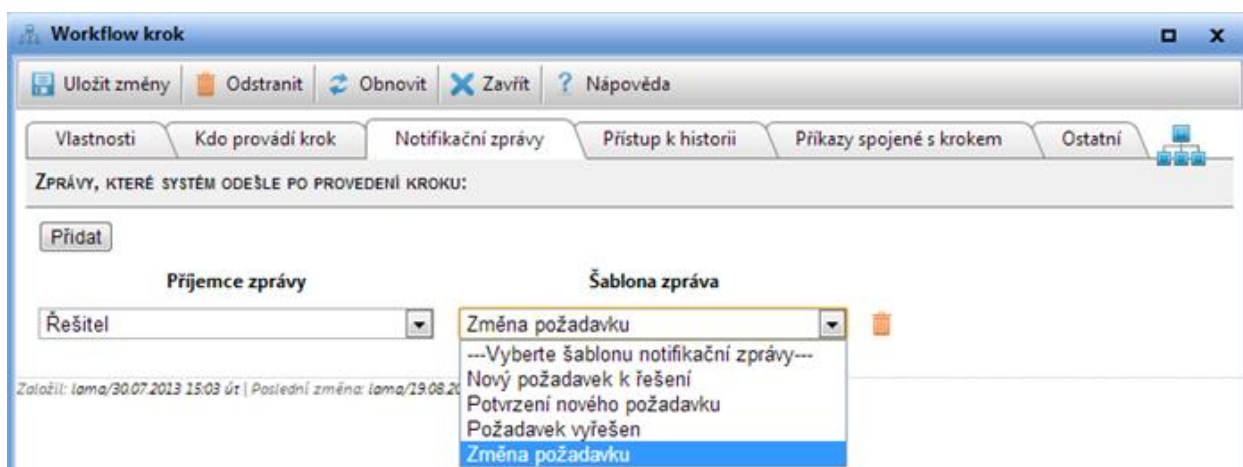
V záložce [Kdo provádí krok] nastavujete okruh účastníků požadavku, kterým se nabízí krok ke spuštění. Tím zajistíte, že řešitel spouští jiné kroky než zadavatel.



Obrázek 14 – Záložka [Kdo provádí krok] v nastavení workflow kroku.

5.4.2 Notifikační zprávy

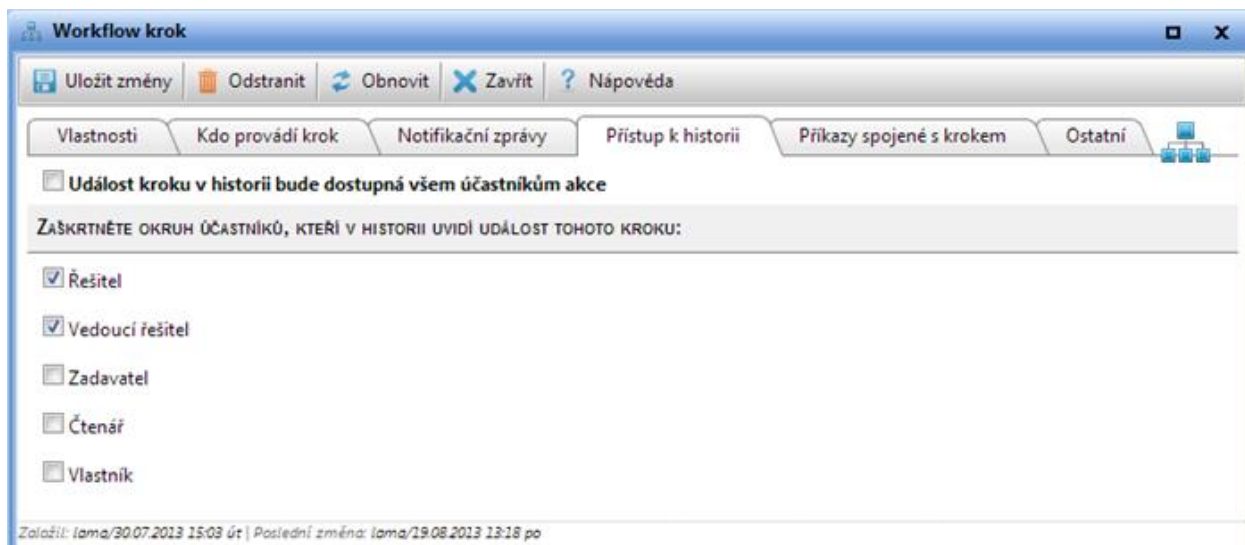
Stejně jako v nastavení workflow stavu i zde můžete definovat, kdo obdrží jakou notifikační zprávu.



Obrázek 15 – Nastavení notifikačních zpráv workflow kroku.

5.4.3 Přístup k historii požadavku

Přes tuto záložku nastavujete okruh účastníků požadavku, kteří mají právo sledovat historii provedení daného kroku. Tímto způsobem např. omezíte přístup zadavateli k informacím o změně řešitele požadavku.



Obrázek 16 – Nastavení přístupu k historii workflow kroku.

5.4.4 Spouštění příkazů workflow kroku

Stejně jako v nastavení workflow stavu i zde můžete definovat okruh pevných příkazů, které má systém spouštět po spuštění kroku.

5.5 Šablony notificačních zpráv

Obsah notificačních zpráv je zcela definovatelný administrátorem.

V hlavním menu zvolte odkaz „Administrace->Číselníky->Ostatní->Šablony notificačních zpráv“.

Šablona notificační zprávy

Uložit změny Odstranit Obnovit Zavřít nápověda

Entita: * Akce

Název: * Nový požadavek k řešení

Předmět zprávy: * Nový požadavek k řešení [%a01Signature%]

Tělo zprávy:

Dobrý den,
právě dorazil nový požadavek!

ID: [%a01Signature%]
Čas vytvoření: [%a01dateinsert%]
Zadavatel: [%j02TitleBeforeName%] [%j02FirstName%] [%j02LastName%]

Instituce: [%a03Name%] [%a01InstitutionPlainText%]
Téma požadavku: [%a08name%]
Aktuální stav: [%b02name%]

-----Podrobný popis-----
[%a01Description%]

S pozdravem
HELPPDESK robot

Změnit platnost záznamu 30.07.2013 14:45 út -> ■ Platnost záznamu je otevřena.

Založil: lama/30.07.2013 14:45 út | Poslední změna: kuchar.admin/19.08.2013 13:38 po

Obrázek 17 – Nastavení notificační zprávy.

V obsahu zprávy se pracuje se slučovacími poli (v hranatých závorkách).

Výpis základních slučovacích polí (nerozhodují malá/VELKÁ písmena):

- a01Signature (ID požadavku)
- a01DateInsert (Datum+čas založení požadavku)
- a01Description (Podrobný popis požadavku)
- b02Name (Stav požadavku)
- a10Name (Typ požadavku)
- a08Name (Téma požadavku)
- a03Name (Název instituce zadavatele)
- a03REDIZO (REDIZO instituce zadavatele)
- a01InstitutionPlainText (Název školy, kterou uvedl ručně zadavatel)
- a01PressMark (Číslo jednací)
- a01DurationSLA (Aktuální doba trvání požadavku)
- j02FirstName (Křestní jméno osoby zadavatele)
- j02LastName (Příjmení osoby zadavatele)

- j02TitleBeforeName (Titul před jménem osoby zadavatele)
- j02Email (E-mail osoby zadavatele)
- j02Mobile (Mobilní telefon osoby zadavatele)
- j02PID (Osobní číslo osoby zadavatele)

Slučovacích polí je mnohem více. Jsou to veškerá databázová pole z tabulek:

- a01Event (Požadavky)
- j02Person (Osoby)
- a03Institution (Instituce)
- a08Theme (Téma)
- a10EventType (Typ požadavku)

6 SPRÁVA ŠABLON TISKOVÝCH SESTAV

Šablony tiskových sestav se do systému nahrávají přes externí XML soubory (pracovně používáme příponu „trdx“).

V hlavním menu zvolte odkaz „Administrace->Číselníky->Tiskové sestavy->Šablony sestav“.

Obrázek 18 – Nastavení šablony tiskové sestavy.

Přes tlačítko [Přidat přílohu] nahrajete zdrojový XML soubor.

Záznamu sestavy přiřadíte nějaké jméno a klíč (závisí pouze na administrátorovi).

7 NEUŽIVATELSKÁ NASTAVENÍ SYSTÉMU

7.1 WEB.config

Klíčové, čistě IT parametry se definují v souboru WEB.config, který je umístěn v kořenové aplikační složce na aplikačním IIS serveru.

Zásadní WEB.config parametry jsou v sekci [connectionStrings]:

- **ApplicationPrimary** – připojovací řetězec k aplikační MSSQL databázi.
- **ApplicationServices** – připojovací řetězec k membership MSSQL databázi

V rámci sekce [log4net] nastavte absolutní cesty na LOG soubory systému, viz podsekce:

- SqlFileAppender
- DebugFileAppender
- EvaluatorFileAppender
- SMTPFileAppender
- MembershipFileAppender
- HttpErrorFileAppender
- WakeUpFileAppender

7.2 x35GlobalParam

V aplikační databázi je tabulka [x35GlobalParam], kde ručně definujete tyto parametry:

- AppType (iHelpdesk má hodnotu „1“)
- SmtSenderName (Název odesílatele notificačních e-mail zpráv)
- SmtSenderAddress (Adresa SMTP serveru pro odesílání e-mail zpráv)
- SmtSenderUrl (URL adresa aplikace, která se objeví na konci každé notificační zprávy)
- UploadFolder (File-system složka na serveru pro ukládání příloh)
- TempFolder (Pracovní file-system složka na serveru pro dočasné ukládání souborů)
- SysUser_Login (Login uživatele, pod kterým běží automatické procesy na aplikačním serveru)