

OV SD 4.5 Notifier

Менеджер уведомлений для HP OpenView Service Desk 4.5

Руководство пользователя

Версия документа 2.0

OV SD 4.5 Notifier: Руководство пользователя

Настоящая документация поставляется на условиях "как есть", с отказом от каких-либо условий и гарантий, явных или подразумеваемых. Автор или разработчик программы не может нести ответственность за случайное или намеренное причинение убытков в связи с работой программы или использованием этой документации. Автор или разработчик программы не гарантирует сохранность или конфиденциальность чьих-либо личных данных или любых иных сведений. Информация, содержащаяся в настоящем документе, может изменяться без предварительного уведомления.

Оглавление

1. Обзор.....	4
1.1. Сведения о программе OV SD 4.5 Notifier.....	4
2. Установка и настройка.....	5
2.1. Перед началом установки.....	5
2.2. Установка и настройка.....	5
2.3. Возможные проблемы.....	5
3. Знакомство с программой.....	6
3.1. Интерфейс.....	6
3.2. Настройка.....	10
3.3. Возможные проблемы.....	12

1. Обзор

1.1. Сведения о программе OV SD 4.5 Notifier

OV SD 4.5 Notifier является менеджером уведомлений для HP OpenView Service Desk. Работает на стороне клиента. Делает стандартные уведомления от Service Desk более удобными. Уведомления содержат более полную информацию о заявке. Уменьшается количество обращений к толстому клиенту. В почте сохраняется необходимая информация о заявке, что облегчает последующий поиск.

OV SD 4.5 Notifier не является заменой стандартного толстого клиента. Не может работать без установленного и настроенного толстого клиента. Служит только для отображения информации по заявке и не предназначен для редактирования.

2. Установка и настройка

2.1. Перед началом установки

Для работы программы требуется Java Runtime Environment версии 1.6 и выше. Для проверки исполните в консоли следующую команду:

```
java -version
```

Получите от администратора Service Desk актуальный файл `web-api.jar`.

Проверьте работоспособность толстого клиента и почтового клиента. В результате установки толстого клиента в системе должны быть зарегистрированы переменные `%SD_CLIENTHOME%` или `%SD_CLIENT2008HOME%`. Проверьте это командой:

```
echo %SD_CLIENT2008HOME%
```

2.2. Установка и настройка

Распакуйте архивы (сама программа, сторонние библиотеки, расширения) с программой в один каталог. Размещение каталога не имеет значения. Рекомендуем разместить его рядом с каталогом, в который установлен толстый клиент.

В папку `lib` скопируйте полученный от администратора файл `web-api.jar`, заменив существующий. Работоспособность программы с идущим в комплекте файлом не гарантируется.

Отредактируйте конфигурационный файл `conf/ovsd45notifier.properties`, руководствуясь содержащимися в данном файле комментариями. Если смысл некоторых параметров непонятен, вернитесь к данному пункту после прочтения описания программы.

Если в качестве источника уведомлений Вы выбрали почтовые сообщения, требуется дополнительная настройка почтового клиента. Укажите, чтобы сообщения не удалялись с сервера сразу. Сообщения, удаленные почтовым клиентом не будут прочитаны данной программой. Убедитесь, что на сервере не хранится большое количество уведомлений от Service Desk. Подробнее о характере взаимодействия с почтой написано в разделе с описанием программы.

Программа готова к первому запуску.

2.3. Возможные проблемы

Для разрешения проблем используйте файл `log/notifier.log`.

Проблемы могут возникнуть в результате не правильно заполненного конфигурационного файла, не актуальной версии `web-api.jar`, `ovsd45notifier_plugin_api` или какого-нибудь расширения; не правильной установки толстого клиента.

3. Знакомство с программой

3.1. Интерфейс

После запуска программы в области уведомлений появится значок программы (Рис. 3.1.9).

При появлении новых заявок значок начнет мигать. Станут доступны пункты меню "Показать новые заявки" и "Освободить все".

При нарушении сетевого подключения на значке появится восклицательный знак.

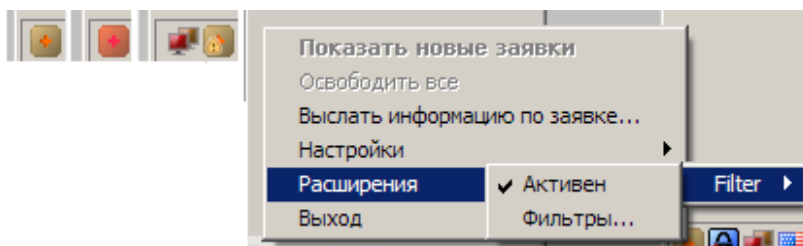


Рисунок 3.1.1: Область уведомлений

Вместе с новой заявкой появляется уведомление (всплывающее окошко) (Рис.3.1.2).



Рисунок 3.1.2: Всплывающее уведомление

Оно содержит фотографию, ФИО, контактные данные заявителя, описание проблемы, список вложенных файлов, номер заявки и кнопку для принудительной отметки уведомления как прочитанного.

Уведомления могут отмечаться как прочитанные автоматически, или принудительно. Отмеченное уведомление удаляется. Его нельзя будет просмотреть снова с помощью команды "Показать новые заявки".

В автоматическом режиме уведомление помечается, если по нему провести указателем мыши. Выбрать режим можно в конфигурационном файле.

Уведомление плавно появляется, задерживается на несколько секунд и плавно исчезает. Если по нему провести указателем мыши, окно задержится на несколько секунд. Интервалы можно настроить в конфигурационном файле.

Возможно настроить цвета уведомления. Уведомление для заявки,

назначенной на вас, будет обрамлено красной рамкой.

Если одновременно пришло большое количество заявок, уведомления сдвигают предыдущие вверх (Рис. 3.1.3).

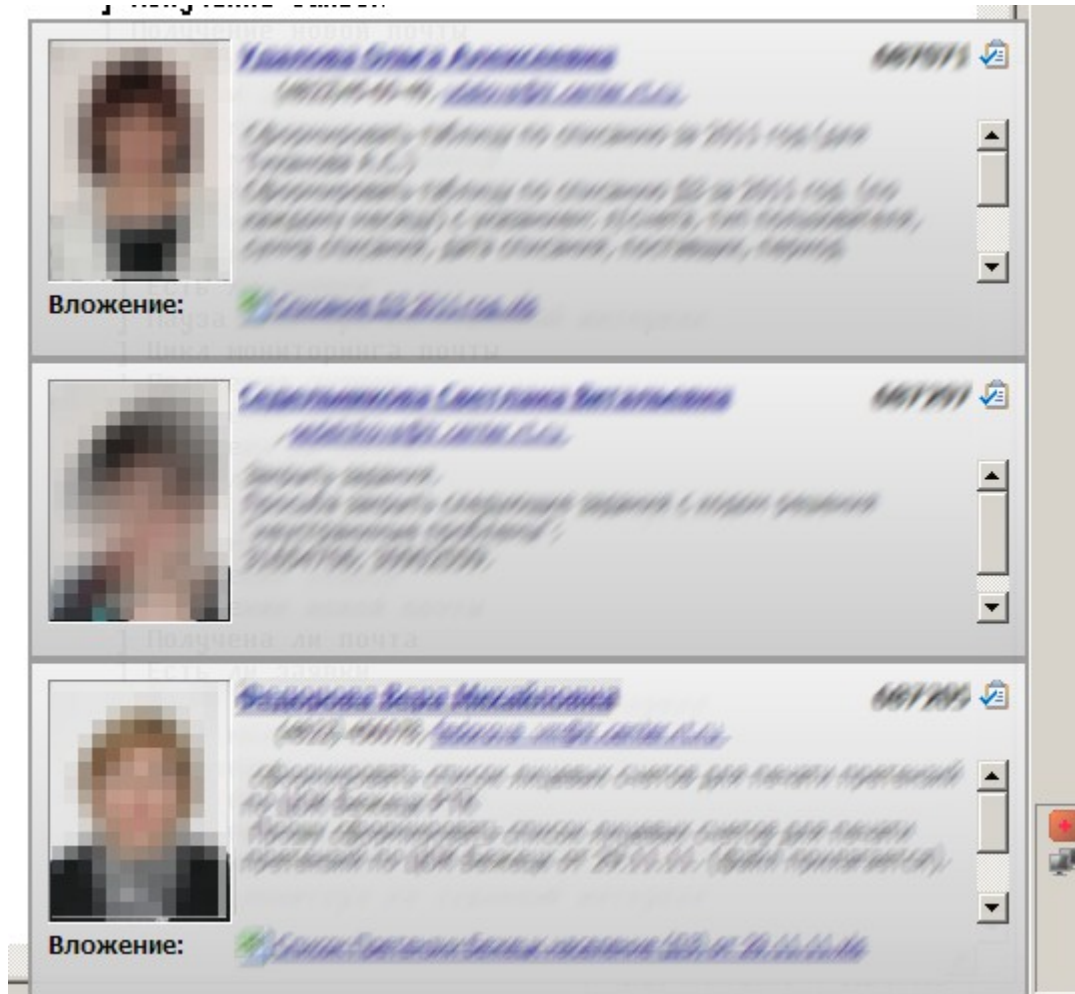


Рисунок 3.1.3: Три всплывающих уведомления

При выборе команды "Показать новые заявки" откроется окно, в котором можно пролистать все не просмотренные уведомления (Рис. 3.1.4).

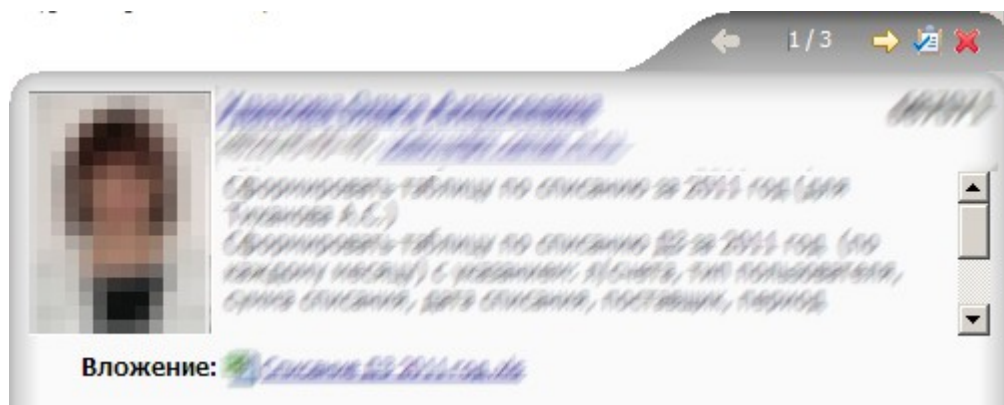


Рисунок 3.1.4: Окно просмотра всех не прочитанных уведомлений

Листать уведомления можно с помощью стрелок. Закрывается окно при щелчке на красный крестик. Кнопка для отметки уведомления как прочитанного будет закрывать текущее. Вместо него отобразится следующее. Если следующего нет, откроется предыдущее. Если уведомление единственное, закроется окно.

Содержимое окна такое же, как и у всплывающего уведомления (Рис. 3.1.5).

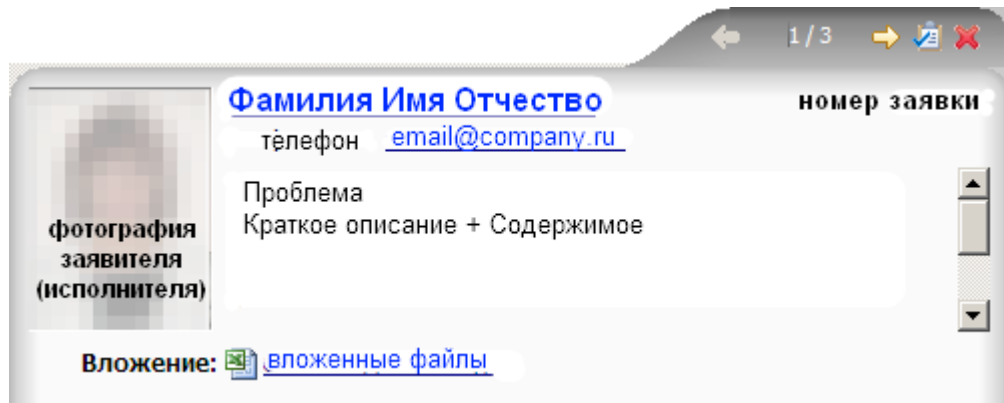


Рисунок 3.1.5: Содержимое окна уведомления

Имя заявителя является ссылкой, которая ведет на страницу сотрудника на корпоративном портале.

Если Вы являетесь заявителем, то уведомление будет содержать информацию об исполнителе.

Вложенные файлы также оформлены ссылками. Файл откроется в программе, ассоциированной с данным типом файла. Если программа не найдена, файл откроется в браузере.

При двойном клике на поле с проблемой откроется сама заявка в обычном клиенте. В каталоге программы появится `tmp.bat`, содержащий скрипт для открытия заявки. Если по заявке действия нужно выполнить в веб-интерфейсе (принять/отклонить решение, предоставить дополнительную информацию, согласовать), при двойном клике по уведомлению вместо толстого клиента открывается веб-интерфейс.

Кроме всплывающего окна в почту придёт письмо с подробным содержанием заявки (Рис. 3.1.6).

Тема письма состоит из трех частей: номера заявки, тема письма оригинала и краткое описание. Если источником уведомления было не почтовое сообщение, а стандартный вид, то вместо темы оригинала будет статус заявки. Отправителем будет стоять ФИО заявителя. Это предоставит возможность искать заявки по почте с помощью быстрых фильтров (Рис. 3.1.7).

Содержимое письма меняется в зависимости от причины уведомления. В письме могут быть ссылки для принятия решения, согласования заявки, список согласующих.

Вид письма можно настроить с помощью шаблона Velocity, который находится в файле `conf/mail.vm`. В этом файле находится список переменных, доступных для использования. Правила формирования шаблона ищите на [Velocity User Guide](#).

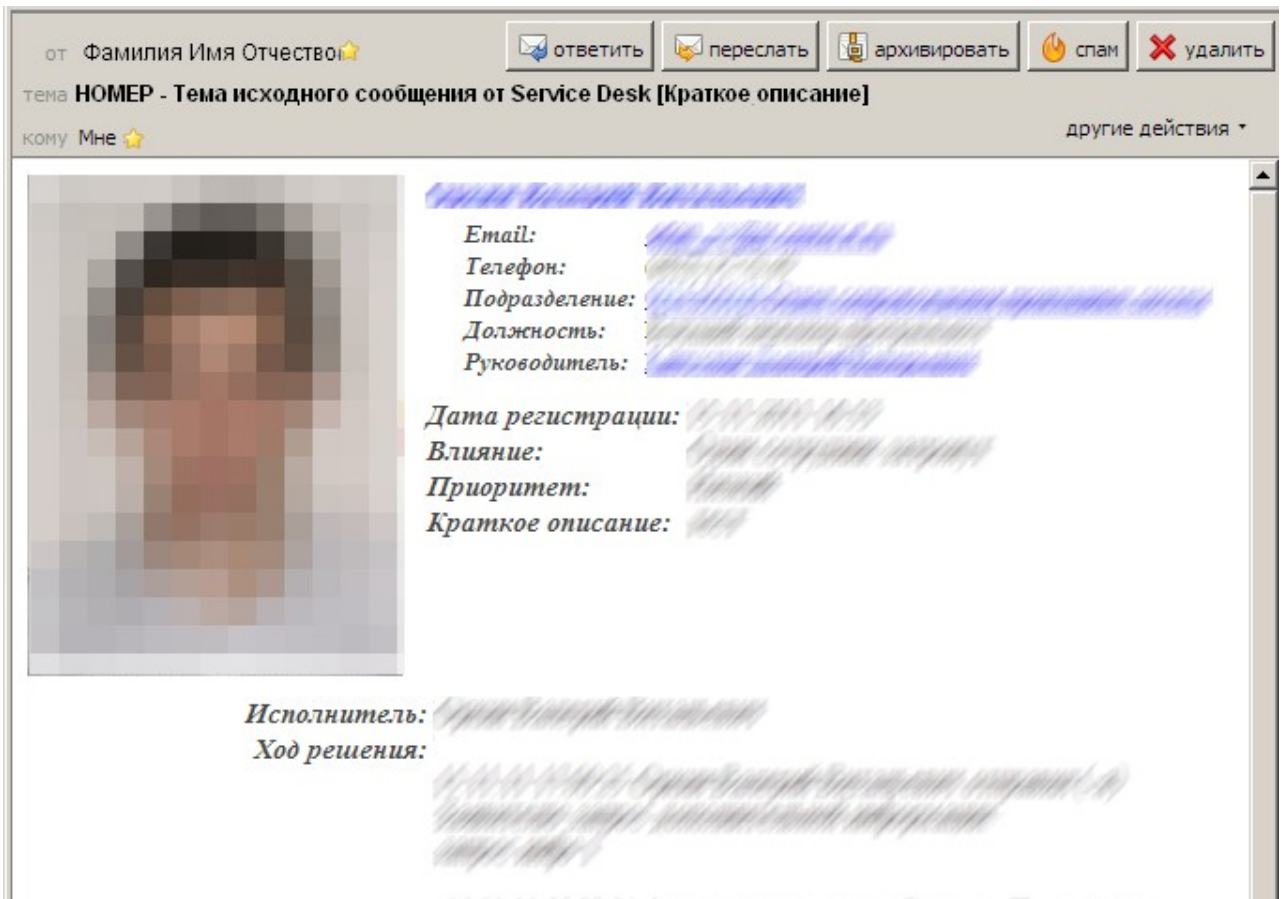


Рисунок 3.1.6: Уведомление в почту

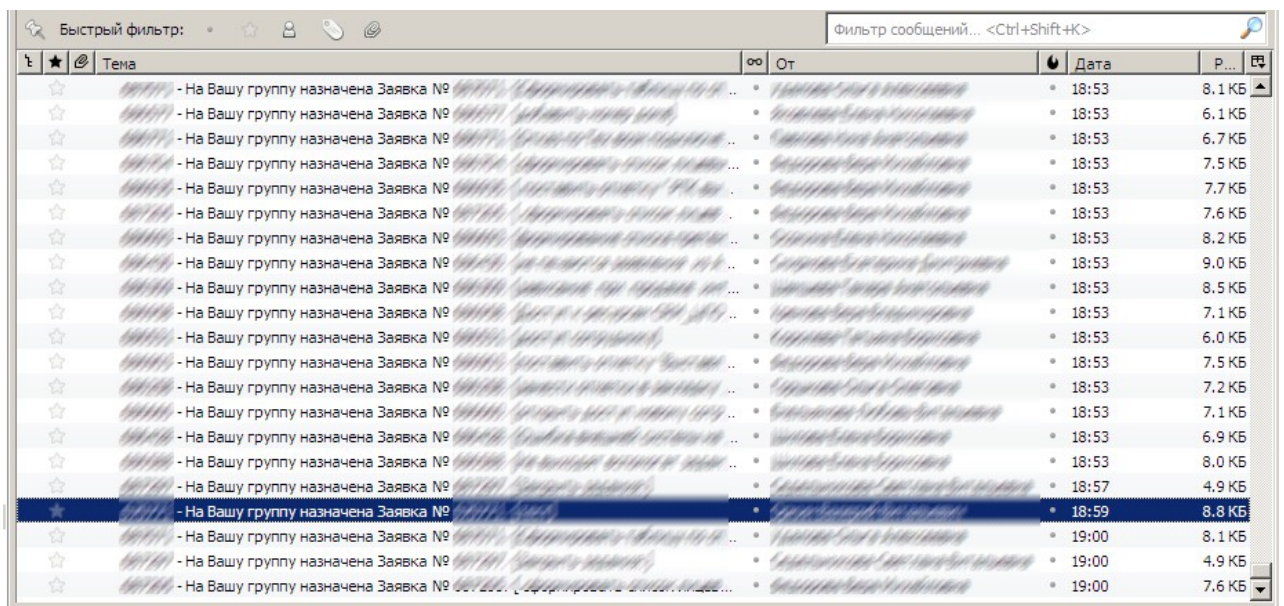


Рисунок 3.1.7: Список почтовых уведомлений

Если из меню выбрать пункт "Запрос информации по заявке", появится окошко (Рис. 3.1.8).

Укажите номер заявки

Рисунок 3.1.8: Запрос информации по заявке

В нём можно ввести номер заявки, по которой нужна информация. Содержимое заявки будет выслано в почту.

Программа поддерживает расширения.

Встроенное расширение позволяет фильтровать заявки. У отфильтрованных заявок можно отключить уведомление и запустить какой-нибудь исполняемый файл.

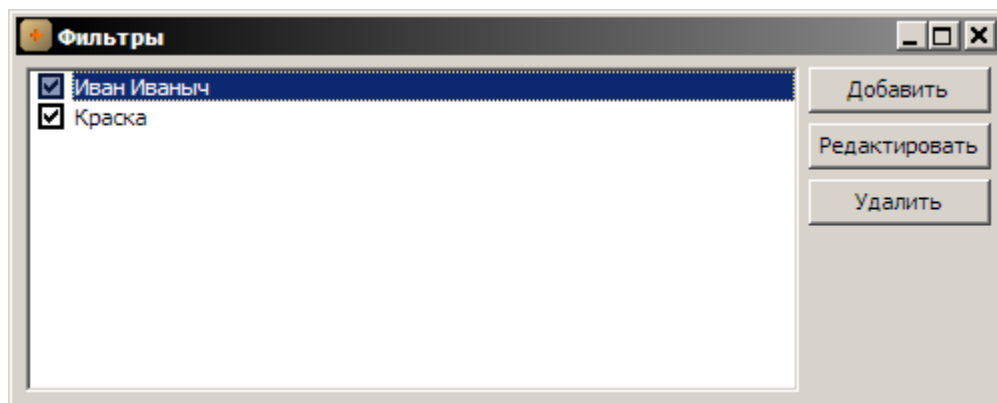


Рисунок 3.1.9: Фильтры

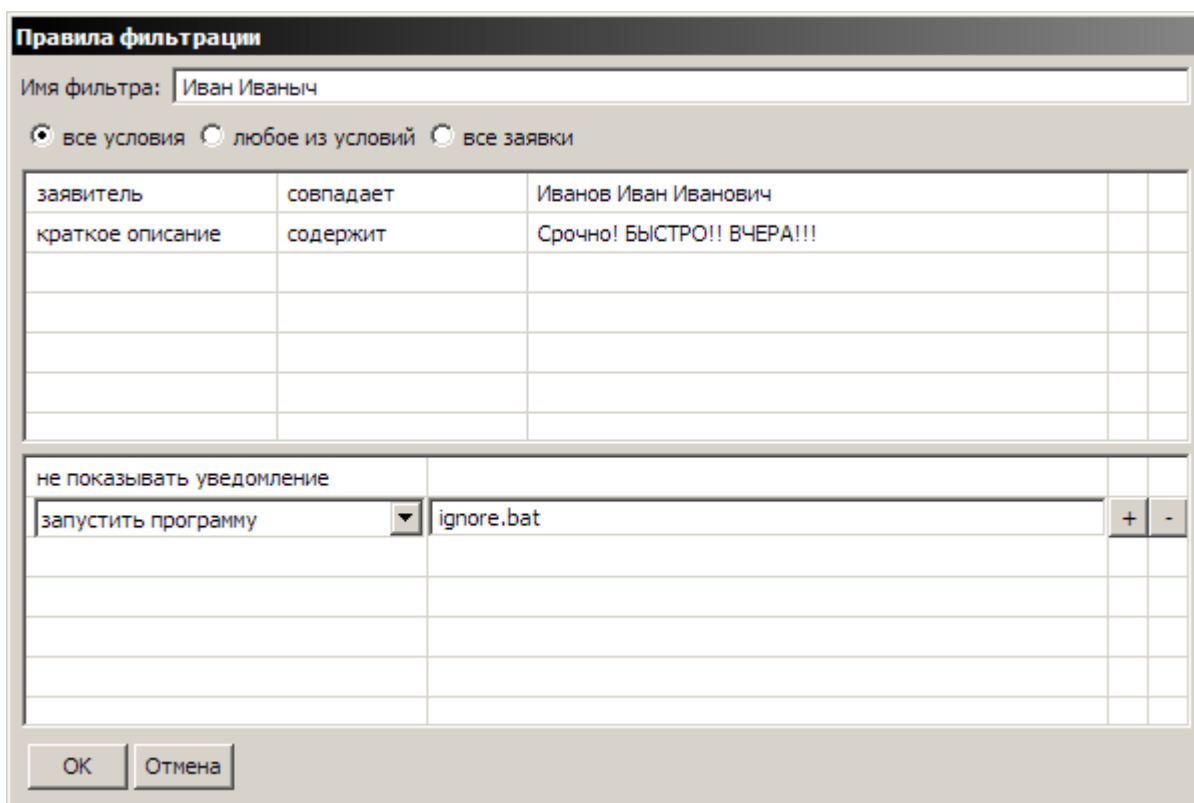


Рисунок 3.1.10: Параметры фильтрации

3.2. Настройка

OV SD 4.5 Notifier взаимодействует с сервером Service Desk, с корпоративном порталом, с почтовым сервером. Перед запуском убедитесь, что все сетевые ресурсы доступны и параметры доступа к ним введены в конфигурационный файл.

Логин, пароль и адрес сервера Service Desk программа берет из файла настроек клиентского приложения. Поэтому клиентское приложение должно быть установлено и запущено хотя бы один раз.

В настройках надо указать:

- формат даты
- используемый толстый клиент
- адреса страниц на портале (адрес сотрудника, адрес отдела, адрес фотографии)
- адрес web-интерфейса Service Desk
- настройки почтового сервера
- параметры уведомления от Service Desk, по которым можно выделить его из других сообщений
- регулярное выражение, по которому можно выделить номер заявки из темы уведомления
- используемый монитор (источник информации о поступающих заявках)
- интервалы проверки
- параметры оформления уведомлений
- имя файла с шаблоном письма

В программе реализовано два способа получения информации о поступающих заявках.

Первый - почтовые уведомления. Программа получает почтовые уведомления от Service Desk, из темы сообщения определяет номер заявки.

Второй способ - мониторинг стандартного вида(например, "Список заявок (для Специалистов)"). Уведомление появится, если изменится статус заявки, ход решения или исполнитель. При использовании данного способа во время первого запуска все заявки будут помечены как новые. При завершении программы текущее состояние вида будет сохранено в файл `conf/viewServiceCalls.dat`.

Первый способ более информативный, так как оригинальные почтовые уведомления содержат в теме сообщения информацию, описывающую текущее состояние заявки.

Можно использовать оба способа одновременно. Но в этом случае возможно удваивание и повторение уведомлений из-за того, что интервалы проверки в этих мониторах будут расходиться.

Для запуска программы надо указать хотя бы один монитор. В процессе работы можно переключать способы мониторинга или отключить их все.

При использовании первого способа надо настроить почтовый клиент.

Когда OV SD 4.5 Notifier работает по протоколу POP3, он проверяет всю

входящую почту, которая есть на сервере. Среди всех сообщений программа ищет сообщения от Service Desk. На основе данных сообщений посылаются уведомления. После этого эти сообщения удаляются, чтобы не прочитать их в следующий раз. Таким образом, почтовый клиент этих сообщений уже не получит. Вместо удаленных сообщений программа посылает сообщения того же содержания, но отправитель проставляется другой (SD). В настройках можно указать: присылать дубликат оригинального сообщения или нет. Проверка входной почты производится через заданный интервал времени. Если Вы не удаляете сообщения с сервера у Вас могут быть проблемы с работой программы.

Когда OV SD 4.5 Notifier работает по протоколу IMAP4, проверка всего ящика осуществляется только при запуске. Причем ищутся только письма без флага DELETED. После этого программа получает только вновь поступающие сообщения. После обработки сообщения, оно помечается как удалённое. Это не оказывает влияние на почтовый клиент, работающий по протоколу POP3. Он всё равно получит сообщения, помеченные как удалённые. Уведомления подкладываются прямо в папку к входящим. SMTP сервер не используется.

Рекомендуем использовать протокол IMAP. Оригинальные сообщения остаются целыми. Опрос сервера происходит примерно раз в 10 секунд (посылается команда NOOP).

Так как OV SD 4.5 Notifier забирает уведомления с почтового сервера, надо настроить почтовый клиент так, чтобы он не удалял эти сообщения до того, как их прочтает OV SD 4.5 Notifier. В настройках почтового клиента укажите, что бы почта с сервера удалялась только через несколько дней. В противном случае почтовый клиент и OV SD 4.5 Notifier будут конкурировать и отбирать друг у друга сообщения.

OV SD 4.5 Notifier позволяет настроить внешний вид всплывающего уведомления (цвета, время появления, время отображения).

Можно отключить всплывающие уведомления. Иконка в области уведомлений при появлении заявок всё равно будет мигать. По-прежнему будут приходить почтовые уведомления от программы.

Можно настроить внешний вид почтового уведомления. Сообщения представляет собой шаблон Velocity. В основе его лежит обычная html-разметка. Подставляемые в данное письмо данные из заявки указываются с помощью переменных. Доступные переменные указаны в шаблоне. Шаблон поддерживает условные и циклические операторы. Подробнее об этом можно прочитать на странице [Velocity User Guide](#).

3.3. Возможные проблемы

Для разрешения проблем используйте файл `log/notifier.log`.

Проблемы могут возникнуть в результате некорректно указанных настроек. Смотрите внимательно на комментарии к каждому параметру.

Могут возникать проблемы с соединением. Программа на этом не прерывается. Уведомления не удаляются из очереди, пока не будет успешно

отправлено сообщение в почту.

Если вы заметили, что заявки приходят, а уведомлений нет, перезапустите программу. Скорее всего ей не удалось справиться с возникшей проблемой.

В почтовом уведомлении содержится ссылка на фотографию. Некоторые почтовые клиенты неспособны отображать содержимое из сети. В других требуется добавить отправителя в доверенные источники. Так как адрес отправителя один, а имя отправителя меняется, при сохранении в адресную книгу не указывайте имя и укажите, чтобы использовалось имя из заголовка сообщения.