

NOOL Systém správy alertů

Release: 4.0

NOOL systém pro správu alertů (Alert Management System – AMS) R4.0 obsahuje tyto hlavní úpravy:

A. OPRAVA HLAVNÍCH CHYB

A1. Skupiny alertů

Úplně přepracována práce se skupinami alertů (změna stavu jen u neuzavřených alertů ve skupině).

A2. Posílání požadavků MAH na KU. Pokud MAH změnil stav alertu na „MAH požaduje info od KU“ a nepostupoval přes proces „Zaslat zprávu“ pak koncový uživatel nedostal zprávu o tom, co MAH požaduje. Opraveno dle nového procesního workflow.

A3. Přepracováno přihlášení do web rozhraní

Odstranění problémů s opakovaným přihlášením pod jiným uživatelem a „zapamatováním si“ předchozího přihlášení.

B. AMS 4.0

B1. Logování změn

Loguje se detailněji změna stavu alertů a nově také všechny ostatní změny v editovatelných polích. MAH vidí jen omezené info, pokud změnu provede koncový uživatel.

B2. Předinvestigace alertu

Po přijetí alertního e-mailu a jeho primární transformace do DB podoby jsou prováděny následující kroky dle workflow 4.4.:

a) Určení, zda se jedná o transakci MAH/OBP

aa) **Určení, zda se jedná o transakci paralelního distributora**

b) Pokud se **nejedná** o transakci MAH/OBP:

ba) **Určení, zda se jedná o IMT operaci koncového uživatele**

Pokud pole „*Business Source Process*“ obsahuje text „IMT“, jedná se o IMT operaci.

Pokud pole „*Source Market*“ **není** „CZ“, jedná se o IMT fulfilling operaci a do pole „*IMT*“ bude zapsána hodnota „**IMT Fulfilling market**“ a alert bude automaticky uzavřen stavem „06n - IMT Fullfilling“.

bb) **Určení, zda je MAH známý – pokud ne, nutná investigace NOOL**

bc) **Analýza technické/procesní chyby koncového uživatele**

Výsledek se zapíše do nového pole „**Automatická předanalýza**“. Toto pole je vyplňováno textovými hodnotami dle číselníku „**Automatická předanalýza**“ (dvoujazyčný):

bca) Podezření na chybné nastavení snímače (dlouhý/krátký řetězec)

bcb) Podezření na nízkou kvalitu snímače (0/0,1/1,3/E,-/_,...)

bcc) Podezření na neošetřenou chybu klávesnice (y/z, malá/VELKÁ)

bcd) Podezření na jiné technické chyby (duplicitní SN v bulk operaci,...)

bce) Podezření, že MAH nenahrál data do úložiště

bcf) Opakovaný výdej

bcg) Reaktivace po lhůtě (10 dní)

bd) **Kontrola na databázi výjimek**

Pokud se jedná o **technickou chybu MAH („Kód chyby“ se nerovná A7 nebo A24)** a zároveň je „**Kód produktu**“ nebo „**ID šarže**“ v číselníku výjimek bude toto

indikováno v poli „Investigace NOOL“ dle číselníku „Výsledky Investigace NOOL“. Alert je i nadále automaticky uzavírán stavem 06d - Uzavřeno - MAH chyba - Výjimka MZ.

c) Odeslání upozorňovacího (notifikačního) e-mailu o novém alertu.

Po ukončení ANALÝZY NOOL (tedy **pouze v případě stavu „01a“** (resp „01aa“) bude **ihned** odeslán notifikační e-mail za každý alert zvlášť (nikoliv tedy hromadně dávkově a souhrnně).

Tento **dvoujazyčný (CZ/AJ)** e-mail bude obsahovat obecné upozornění na nový alert +:

UPRC
Datum vzniku alertu
Text IMT
Výjimka MZ
Skupin MAH
Skupina CC
Priorita

Výsledek automatické předanalýzy.

B3. Možnost přidání souboru i bez vyžádání

MAH, NOOL či KU může vložit soubor i bez požadavku MAHa (při dodržení platných omezení). Lze přidávat u všech alertů, které nemají příznak „ARCHIV“ (bez ohledu nato, že jsou otevřené nebo uzavřené).

Nové pole „Příloha“ v detailu alertu - počet příloh je omezený (počtem (10) a celkovou velikostí (50MB)).

B4. Komunikace s NOOL

MAH nebo koncový uživatel může přímo komunikovat s NOOL prostřednictvím interního „messengeru“. (Volba "Zaslat zprávu NOOL"). NOOL je o zprávě informován pomocí notifikačního e-mailu a může v rámci AMS odpovídat.

Pozn. API - řešeno parametrem "public" u zaslání zprávy, který by se měl nastavit na "false")

Komunikace nemá vliv na stav alertu.

B5. Znovu otevírání již uzavřeného alertu

Pokud uživatel bude chtít změnit již uzavřený alert - bude požadován **důvod znovuotevření**. Bude dotaz dle číselníku „Důvod znovuotevření“ - výsledek bude zaznamenán v novém alertním poli „*Duvod_reopen*“.

Pozn.: Pokud by teoreticky došlo k vícenásobnému znovuotevření – bude uveden pouze poslední důvod. Zbytek bude v logu.

Číselník důvodů znovuotevření: ID, Název, Text (CZ,AJ)

Znovuotevření bude možné jen: a) alert není ve stavu archiv, tj. „**Archiv**“ = „**N**“ (do 90 dní po uzavření)

b) původní stav alertu je „**06c**“ nebo „**06f**“

Nelze vrátit do stavu „**01xx**“. Lze manuálně vrátit pouze do stavu „**02a**“. Teprve po uložení tohoto stavu může uživatel nastavit nový stav „Uzavřeno...“ nebo provést jinou jemu umožněnou akci (požadavek na MAH, na KU, na NOOL, apod.).

B6. Uzavření alertu NOOLem – stav „06g – Chyba NSOL“

Pokud NOOL bude chtít uzavřít alert stavem „06g“ bude požadován údaj o typu chyby NSOL, kvůli které alert vznikl. Bude dotaz dle číselníku „Typ chyby NSOL“ - výsledek bude zaznamenán v novém alertním poli „Typ chyby NSOL“.

B7. Konfirmace provedené manuální změny stavu

Podmínka: MAH nebo KU nebo NOOL uzavře chybu u KU – tj. nejedná se o stavy „**01b**“ nebo „**02b**“.

Po změně stavu bude **MAHOvi i KU** bude odeslán notifikační (konfirmační) e-mail, že UPRC, ze dne toho a toho, byl uzavřen + čas + stav alertu po uzavření.

B8. Přeprocování systému eskalací a nastavování stavů alertů

Nové eskalace

a) nečinnost MAH 10 dní

Alert ve stavu „Nový“ déle než 10 dní.

Celé workflow je nyní řízeno administrátorsky ze strany NOOL (stavy, eskalace, notifikace).

B9. Možnost zobrazit informativní text po přihlášení do web rozhraní

Bude využíváno pro informace o novinkách, či upozornění na odstávky AMS, apod.

C. ZMĚNY v API

C1. Přehled chybových stavů

Přidány chybové stavy ID 25-33

C2. Bod 2.6 přidány url funkce pro vývojové prostředí: <https://betaapi.czmvo.cz/alerts/>

C3. Bod 2.6.1. settingallowed – true/false – příznak, zda je možné tento stav alertu nastavit přes API *doplněno*: při splnění podmínek workflow.

C4. Přidány akce pro nový číselník „Důvody znovuotevření“

Důvod otevření se nastavuje parametrem při nastavení stavu.

C5. Bod 2.6.2 Přeprocovány a přidány akce pro práce se zprávami a grupami.

3. září 2021

Zpracoval: Ing. Libor Svatoň