

# Návod pro administraci aplikace EdgeFrame HelpDesk

## 1. Prvotní nastavení

Pokud není použito výchozí nastavení dodávané s instalací, je potřeba provést následující:

1. vytvořit uživatelské role (*Administrace -> Uživatelské role -> Nová role*)
2. přidělit oprávnění rolím (*Administrace -> Oprávnění*)
3. vytvořit stavy (*Administrace -> Stavy problému -> Nový stav*)
4. definovat relace mezi stavy (*Administrace -> Stavy problému -> Relace mezi stavy*)
5. definovat automatické přechody (*Administrace -> Stavy problémů -> Automatické přechody*)
6. vytvořit uživatelské účty a přiřadit jim role (*Administrace -> Uživatelé -> Nový uživatel*)

Vždy je třeba nastavit následující:

7. nastavit e-maily (*Administrace -> Alerty -> Nastavení mailu*)
8. nastavit obecné nastavení (*Administrace -> Nastavení*)
9. nastavit Cron.exe do naplánovaných úloh (scheduled task) server, na kterém aplikace běží

Další doporučené nastavení (pokud jste použili výchozí nastavení, jsou nastaveny SLA, Flagy a Tickety):

1. vytvořit SLA (*Administrace -> SLA*)
2. vytvořit struktur Flagů/Kategorií (*Administrace -> Flagy/Kategorie*)
3. upravit úvodní text (*Administrace -> Úvodní text*)
4. definovat organizační strukturu – pokud není přenášena z AD (*Administrace -> Organizační struktura*)
5. nastavit uživatelům organizační strukturu (*Administrace -> Uživatelé – ikona editace*)
6. vytvořit Tickety (*Administrace -> Tickety*)

## Moduly administrace

### 2. Organizační struktura

*Administrace -> Organizační struktura*

Organizační struktura obsahuje informace o struktuře Vaší firmy. Struktura je uložena ve stromu. Každá položka organizační struktury obsahuje ID, název a popis, případně odkaz na organizační jednotku v AD. U každé položky organizační struktury jsou také uvedeni uživatelé, kteří pod tento uzel patří. Nastavit organizační položku pro uživatele je možno ve správě uživatelů.

Položky organizační struktury je možno synchronizovat s AD. (viz kapitola [17. Automaticky spouštěné procesy - Cron.exe](#))

### 3. Uživatelé

*Administrace -> Uživatelé*

V této části jsou obsaženy informace o uživateli systému EdgeFrame. Výpis uživatelů obsahuje filtrační panel s možností vyfiltrovat pouze uživatele jejichž jméno začíná vybraným písmenem (diakritika spadá pod znak bez diakritiky, písmeno CH pod C)

U každého uživatele jsou uloženy následující informace: povinné: *login, heslo(zahashované), jméno, příjmení, e-mail, role, pozice v organizační struktuře*, nepovinné: *titul před, titul za, příznaky: aktivní, viditelný v adresáři, vytvořen automaticky*

Navíc může být u každého uživatele uvedeno libovolné množství kontaktů nejrůznějšího druhu (e-mail, telefon, fax, ICQ, Skype, GSM).

Login není case-sensitive (při přihlašování se nerozlišují velká a malá písmena).

Na heslo není kladeno obtížnostní omezení.

Pokud uživatel není aktivní, nemůže se přihlásit do systému a nezobrazuje se ve výběrových dialogích.

Pokud je uživatel vytvořen automaticky synchronizací s AD je u něj nastaven příznak vytvořen automaticky.

## EdgeFrame HelpDesk - Administrační manuál

### 4. Uživatelské role

Administrace -> Uživatelské Role

Uživatelské role představují soubor oprávnění. Každá uživatelská role může mít libovolné oprávnění. Právě jedna role musí být nastavena jako výchozí (je přiřazena uživatelům vytvořeným z AD). Pokud je vytvořena nová role a je jí nastaveno *Výchozí*, je u role která byla *Výchozí* toto nastavení zrušeno.

**Upozornění: Pokud smažete roli, bude všem uživatelům, kteří tuto roli měli nastavenou nastavena role nastavená jako Výchozí!**

### 5. Oprávnění

Administrace -> Oprávnění

Tabulka oprávnění pro všechny uživatelské role a všechny možné akce v systému.

Popis akcí v systému (pokud zde není uvedena některé akce, znamená to, že zatím není v systému využita), pro plné pochopení doporučujeme přečíst napřed ostatní kapitoly:

<b>Modul Administrace</b>	
Editace alertů	Opravňuje k přístupu do položky <i>Administrace -&gt; Alerty</i>
Flagy/Kategorie	-  - <i>Administrace -&gt; Flagy/Kategorie</i>
Informační deska	-  - <i>Administrace -&gt; Informační deska</i>
Jazyky	-  - <i>Administrace -&gt; Jazyky</i>
Obecné nastavení	-  - <i>Administrace -&gt; Nastavení</i>
Oprávnění	-  - <i>Administrace -&gt; Oprávnění</i>
Organizační struktura	-  - <i>Administrace -&gt; Organizační struktura</i>
Role	-  - <i>Administrace -&gt; Uživatelské Role</i>
Skupiny	-  - <i>Administrace -&gt; Skupiny</i>
SLA	-  - <i>Administrace -&gt; SLA</i>
Stavy	-  - <i>Administrace -&gt; Stavy</i>
Textové řetězce	-  - <i>Administrace -&gt; Textové řetězce</i>
Tickety	-  - <i>Administrace -&gt; Tickety</i>
Úvodní text	-  - <i>Administrace -&gt; Úvodní text</i>
Uživatelé	-  - <i>Administrace -&gt; Uživatelé</i>
<b>Modul Adresář</b>	
Zobrazit adresář	Opravňuje uživatele k přístupu do adresáře, zobrazení detailu položek adresáře, zobrazení informací o uživateli u problému (stejně informace jako v detailu položky adresáře)
<b>Modul Case</b>	
Editovat Case	Opravňuje ke změně názvu a popisu Case, k aktivaci a deaktivaci
Sloučit Case	Opravňuje ke sloučení 2 Case do 1, přístupné pouze, pokud je uživatel oprávněn Editovat Case
Smazat Case	Opravňuje uživatele k smazání Case
Vložit Case	Opravňuje k vložení Case
Vypsat Case	Opravňuje k výpisu Case a zobrazení problému v Case dle stavů
<b>Modul Obecné</b>	

## EdgeFrame HelpDesk - Administrační manuál

Zobrazit filtr problémů k řešení	Nastavuje, zda se uživateli zobrazuje na úvodní stránce výpis problémů jemu přiřazených dle stavu
Zobrazit informační desku	Nastavuje, zda se uživateli zobrazuje na úvodní stránce informační deska
Zobrazit úvodní text	Nastavuje, zda se uživateli zobrazuje na úvodní stránce úvodní text
<b>Modul Problémy</b>	
Editovat libovolný problém	Opravňuje uživatele řešit o problémy, které mu nejsou přiřazené (vhodné pro operátory a administrátory)
Editovat uzavřený problému	Opravňuje uživatele měnit Kategorii, Case a SLA u problémů ve stavu, který je konečný (viz kapitola 10. Stavby problémů)
Nastavit Ticket problému	Opravňuje uživatele k změně/vybrání Ticketu problému při zobrazení detailu problému
Nastavit vysokou prioritu	Opravňuje uživatele k změně/vybrání Priority problému na hodnotu vyšší než 5 při zobrazení detailu problému
Nový problém	Opravňuje uživatele k vytvoření nového problému (zadání Názvu, Popisu problému)
Připojit soubor	Opravňuje uživatel připojit soubor k problémům, do kterých má přístup
Řešit problém	Uživatel, který má toto oprávnění vystupuje jako řešitel – může k problému přidávat interní, externí poznámky a řešení. Navíc je uveden ve výběru řešitele u Flagů/kategorií, ve filtru řešitelů a ve výběru řešitelů při zakládání nového problému
Skrytý řešitel	Řešitel není zobrazen ve výběru řešitelů při vkládání a práci s problémem, pokud nemá uživatel, který problém zobrazuje oprávnění Vidí skrytého řešitele, je třeba aby tato role měla také oprávnění Řešit problém
Vidí skrytého řešitele	Vidí uživatele s rolí, které je nastaveno oprávnění skrytý řešitel
Vybrat Case	Určuje, zda je uživatel oprávněn při vytváření nového problému nabídnuta možnost vybrat ze seznamu Case
Vybrat Flag	Určuje, zda je uživatel oprávněn při vytváření nového problému nabídnuta možnost vybrat ze seznamu Flagů
Vybrat prioritu	Určuje, zda je uživatel oprávněn při vytváření nového problému nabídnuta možnost vybrat prioritu v rozsahu 1-5
Vybrat řešitele	Určuje, zda je uživatel oprávněn při vytváření nového problému vybrat řešitele, který chce aby problém řešil
Vybrat SLA	Určuje, zda je uživatel oprávněn při vkládání nového problému vybrat SLA
Vybrat uživatele, který má problém	Určuje, zda může uživatel vybrat jiného uživatele, který má problém
Vypsát všechny problémy	Uživatel s tímto oprávněním má ve výpisu problémů vypsány všechny problémy
Změnit Case	Určuje, zda má uživatel oprávnění změnit case u již existujícího problému
Změnit Flag	Určuje, zda má uživatel oprávnění změnit flag u již existujícího problému
Změnit prioritu	Určuje, zda má uživatel oprávnění změnit prioritu u již existujícího problému
Změnit řešitele problému	Určuje, zda má uživatel oprávnění změnit řešitele problému u již existujícího problému
Změnit SLA	Určuje, zda má uživatel oprávnění změnit SLA u již existujícího problému
Změnit stav	Určuje, zda má uživatel oprávnění změnit stav u již existujícího problému
Zobrazit pokročilý filtr problémů	Určuje, zda se uživateli zobrazuje pokročilý filtr u výpisu problému, pokud ne, jsou uživateli zobrazeny i problémy z archívu.
<b>Modul Statistiky</b>	
Zobrazit statistiky	Opravňuje uživatele zobrazit veškeré statistiky
<b>Modul Znalostní databáze</b>	
Editovat článek	Editovat existující článek ve znalostní databázi
Editovat kategorie ZDB	Editovat hierarchickou strukturu znalostní databáze
Přidat komentář k článku	Přidat komentář k článku ve znalostní databázi

## EdgeFrame HelpDesk - Administrační manuál

Smazat komentář u článku	Smazat libovolný komentář článku ve znalostní databázi
Zobrazit články	Vypsát a zobrazit články ve znalostní databázi
Zobrazit neveřejný článek	Vypsát a zobrazit články, které nejsou označeny jako veřejné ve znalostní databázi

**Upozornění: Pro oprávnění je použita krátká vyrovnávací paměť, takže se změna nemusí projevit okamžitě.**

## 6. Skupiny

*Administrace -> Skupiny*

Skupiny umožňují vytvářet seskupení uživatelů pro snadnější automatické přidělování problémů. Pokud jsou ve skupině uživatelé a je vybrán vedoucí skupiny, jsou problémy těchto uživatelů přiřazeny tomuto řešiteli. (Automatické přidělení ovlivňují i další faktory, pro přesný popis automatického přidělování doporučujeme prostudovat kapitolu 18. Mechanismus automatického přiřazování problémů)

## 7. Jazyky

*Administrace -> Jazyky*

Seznam jazyků, do kterých je aplikace lokalizována. Pokud si chcete lokalizovat aplikaci do libovolného jazyku, můžete zde vytvořit nový jazyk. Jeden jazyk musí být vždy nastaven jako výchozí. Kód jazyka je na základě definice jazykových kódů

([http://msdn.microsoft.com/workshop/author/dhtml/reference/language\\_codes.asp](http://msdn.microsoft.com/workshop/author/dhtml/reference/language_codes.asp))

**Upozornění: Smazáním jazyka se smažou i veškeré přeložené texty v tomto jazyce!**

## 8. Textové řetězce

*Administrace -> Textové*

Seznam všech textů použitých v aplikaci. Pokud Vám výchozí názvosloví nevyhovuje, můžete si změnit libovolný text.

Každý textový řetězec obsahuje *název řetězce* (*\_V\_TOMTO\_TVARU*), *výchozí hodnotu* a překlady pro jednotlivé jazyky. Pokud je u řetězce nastavena pouze výchozí hodnota, zobrazí se tato hodnota začínající symbolem "."(tečka) pro všechny jazyky.

Poznámka: U většiny modulů administrace se při zakládání nastavuje výchozí hodnota a tvar řetězce je vygenerován automaticky a přidán do seznamu řetězců, doporučujeme proto po vytvoření položky, která používá textový řetězec doplnit překlady v textových řetězcích.

**Upozornění: Pro textové řetězce je používá vyrovnávací paměť aplikace, změna se tedy nemusí projevit okamžitě, ale až po nějakém čase.**

## 9. Úvodní text

*Administrace -> Úvodní text*

Umožňuje nadefinovat text, který se zobrazí po spuštění aplikace.

V textu lze využívat libovolné znaky HTML, používejte je však opatrně, ať nepoškodíte layout aplikace.

## 10. Stav problémů

*Administrace -> Stav*

V průběhu řešení prochází problém nejrůznějšími stavy. Management stavů Vám umožní nadefinovat tyto stavy a nadefinovat přechody a oprávnění mezi těmito stavy.

Každý stav obsahuje kromě názvu a popisu následující informace:

*Aktivní* - určuje, zda stav vystupuje při řešení problému.

*Čas odpovědi*, *Čas reakce*, *Čas opravy* - určuje, zda jsou v daném stavu započítávány tyto časy.

*Koncový* - určuje, zda se k tomuto stavu chová systém jako ke konečnému.

## EdgeFrame HelpDesk - Administrační manuál

Smazání stavu: Pokud se v mazaném stavu vyskytuje některý problém, nebo v minulosti vyskytoval je stav pouze deaktivován. V opačném případě je stav smazán včetně přechodů, které se na něj váží.

### 10.1 Relace mezi stavy

Relace mezi stavy reprezentují možné přechody z jednoho stavu do druhého. U každé relace je navíc uvedeno, která role je oprávněna tento přechod provést.

Doporučení: Stavy a přechody mezi stavy si znázorníte graficky. Dejte pozor, ať některý stav není slepý (tj. vede do něj cesta, ale ven z něj již cesta nevede). Pro inspiraci doporučujeme prostudovat výchozí nastavení stavů a jeho graf v příloze č. 1 „Výchozí stavy“

### 10.2 Automatické přechody

Automatické přechody je možné nastavit u těchto událostí:

- ➔ *Startovní stav*: reprezentuje stav, ve kterém se ocitne každý nově přidáný problém
- ➔ *Stav po přidání řešitele*: stav, do kterého se problém dostane v těchto případech: problém byl automaticky přiřazen některému řešiteli, problém byl přiřazen uživatelem řešiteli, řešitel začal řešit problém (Kliknul na tlačítko "Začít řešit")
- ➔ *Stav po přidání řešení*: stav, do kterého se problém dostane po přidání poznámky typu řešení

## 11. SLA

*Administrace -> SLA*

Service Level Agreement - každému problému je přiřazen výchozí čas (ID 1) vytvořený přímo v instalačním skriptu. Tyto časy určují za jak dlouho dobu mají být splněny jednotlivé požadavky na základě SLA (odezva, reakce, oprava). Při zadávání nového času je třeba vložit hodnotu v sekundách (s omezením maximální velikosti 9999999).

Pokud problém tento čas překročí, je ve výpisu problémů vysvícen červeně a je odeslán upozorňující e-mail (vždy jedou za čas, viz kapitola [17. Automaticky spouštěné procesy - Cron.exe](#)).

U každého stavu je uvedeno, jaké časy ve stavu běží - viz kapitola [10. Stavy problémů](#).

## 12. Tickety

*Administrace -> Tickety*

Tickety představují další formu kategorizace a třídění problémů. Ticket je možné nastavit u problému až po jeho uzavření a představuje jakousi sumarizaci problému (obecně řečeno v čem byl problém – např. Závada Hardware). Ticket není povinný.

## 13. Flagy/Kategorie

*Administrace -> Flagy/Kategorie*

Stromová struktura sloužící pro základní kategorizaci problémů. U každé kategorie zároveň mohou být uvedeni řešitelé pro tuto kategorii, kterým jsou problémy spadající do těchto kategorií automaticky přiřazovány (detaily o automatickém přiřazování naleznete kapitole [18. Mechanismus automatického přiřazování problémů](#))

U každé kategorie je také uložena ikona. V aktuální verzi nejsou ikony aktivní, ale v budoucnu se objeví ve výpisu problémů namísto názvu kategorie.

Neaktivní kategorie se nezobrazí ve výpisu kategorií při zadávání problému. Pokud je neaktivní nadřazená kategorie a podřazené jsou aktivní zobrazí se pouze podřazené.

## 14. Informační deska

*Administrace -> Textové řetězce*

Informační deska se zobrazuje na úvodní stránce aplikace a je možné do ní přidávat informace o aktuálním

## EdgeFrame HelpDesk - Administrační manuál

dění týkajícím se zabezpečení a podpory uživatelům.

Každá informace na informační desce obsahuje titulek, popis a nepovinné termíny ve kterých se má informace zobrazovat. Informační deska nepovoluje HTML tagy, všechny tagy budou zobrazeny jako text.

### 15. Alerty

Administrace -> Alerty

#### 15.1 Příjemci alertu

Obsahuje všechny příjemce alertů, které jsou v systému nadefinovány.

Systém má pevně nadefinovány 3 druhy příjemců:

- #AUTHOR# - je nahrazen uživatelem, který problém vytvořil
- #HASPROBLEM# - je nahrazen uživatelem, který má problém (pro problémy, které vytvořil někdo jiný za osobu, která problém má), pokud je stejný jako autor, je použito nastavení autora
- #SOLVER# - řešitel přiřazený problému, pokud je řešitel prázdný, je použit e-mail "Adresa pro nové problémy použita pokud není nastaven řešitel" z nastavení e-mailu

U každého příjemce je uloženo při jakých událostech je mu odeslán e-mail.

Události jsou:

- Při přidání problému
- Při přidání poznámky
- Při změně stavu
- Při změně řešitele
- Při překročení času odpovědi
- Při překročení času reakce
- Při překročení času opravy

Při překročení času nejsou alertující maily odeslány ihned, ale jsou odeslány v závislosti na nastavení automaticky spouštěných procesů viz kapitola [17. Automaticky spouštěné procesy - Cron.exe](#)

Další příjemce je možno zadávat uvedením e-mailové adresy.

#### 15.2 Alerty problémů

Tento seznam odpovídá událostem nastaveným u příjemců e-mailu a je možno tímto způsobem změnit obsah e-mailů, které systém odesílá.

Každý e-mail je vygenerován následovně:

Předmět = \_PROBLEM\_ALERT\_HEAD Předmět + Předmět všech událostí, které nastaly

Tělo = \_PROBLEM\_ALERT\_HEAD Tělo + Tělo všech událostí, které nastaly

V předmětu i těle mailu lze použít následující zástupné makra:

- #PROBLEM\_ID# - ID problému
- #PROBLEM\_NAME# - název problému
- #PROBLEM\_DESCRIPTION - popis problému
- #PROBLEM\_PRIORITY - priorita problému
- #PROBLEM\_AUTHOR - autor problému
- #PROBLEM\_HAS\_PROBLEM - uživatel, který má problém
- #PROBLEM\_STATE - stav, ve kterém se problém nachází
- #PROBLEM\_SOLVER - řešitel problému

Mail při změně je vygenerován v okamžiku, kdy jsou změny uloženy - tj. v detailu problému uživatel kliknul na Uložit změny, nebo Uložit změny a přejít zpět.

#### 15.3 Nastavení mailu

Obsahuje obecné nastavení mailovacího systému.

Adresa SMTP serveru: IP nebo doménová adresa SMTP serveru

SMTP port

SMTP účet, SMTP heslo (obojí pro případ, že je vyžadováno ověřené připojení)

## EdgeFrame HelpDesk - Administrační manuál

Odesílatel mailu: e-mailová adresa, která bude uvedena v hlavičce mailu jako Od: (From:)

Odeslat poznámku problému mailem se zadáním adresy: při aktivaci tohoto nastavení je u problému pod poznámkou přidáno okno s možností zadání e-mailové adresy, na kterou má být poznámka zaslána. Pokud je nastaveno vytváření problémů z e-mailové schránky tak je při odpovědi na takto zasláný e-mail přiřazena odpověď k problému (na základě ID v předmětu mailu).

Odesílat mail autorovi změn: určuje, zda má systém zasílat e-mail i uživateli, který změnu provedl.

(příklad: uživatel přidá poznámku a v Příjemci alertu je nastaven, že mu má přijít email při nové poznámce, pokud je tato možnost aktivována, přijde mu informace i o jím přidané poznámce, v opačném případě mu mail nepřijde)

Adresa pro nové problémy použitá pokud není nastaven řešitel: e-mailová adresa, na kterou chodí informace o založení nového problému, který nebyl přidělen žádnému řešiteli.

## 16. Nastavení

Administrace -> Nastavení

Obecné nastavení aplikace, obsahuje především nastavení LDAP a další nastavení pro automatické úlohy. LDAP cesta(musí začínat LDAP://) - LDAP cesta v lokálním AD, ze které mají být použiti uživatelé pro ověřování vůči LDAP (např:LDAP://DC=edgeframe,DC=dpg,DC=cz)

LDAP cesta ke skupině uživatelů, která se má importovat: Automatické procesy umožňují pravidelně importovat do aplikace uživatele z AD. Tito uživatelé musí být zařazeni v nějaké skupině. (Buď skupina všech uživatelů, nebo skupina vytvořená speciálně pro aplikaci)

- *Název domény k přihlášení* - používá se pro automatické přihlášení uživatelů v doméně a pro ověřování přihlášení uživatelů proti AD.
- *Způsob přihlášení přes AD* - určuje zda má aplikace dovolit přihlášení všem uživatelům v AD(těm,kteří nemají účet v aplikaci bude vytvořen), nebo zda bude přihlášení povoleno pouze pro účty vytvořené v AD.

**Upozornění: Pokud bude v aplikaci uživatel se stejným loginem, jako je nějaký jiný uživatel v AD(na základě SAMAccountName) a bude zapnuté ověřování vůči AD, bude tato osoba považována za jednu a tutéž osobu. (Což ve speciálních případech být nemusí.) Dbejte proto na to, aby v případě používání jak účtů z AD, tak účtů v aplikaci byly loginy rozdílné. (optimálně prefixem nastaveným pro uživatele pouze z aplikace)**

- *Automaticky vytvářet organizační uzly*: pokud je zapnuto, tak při provádění automatických úloh se v organizační struktuře vytvoří uzly odpovídající organizačním jednotkám v AD
- *Mazat prázdné organizační uzly z AD*: Uzly přenesené automaticky z AD jsou při běhu automatických úloh smazány v případě, že neobsahují žádné uživatele
- *Synchronizovat stav z AD(enabled/disabled)*: Pokud je zapnuto, automatické úlohy při každém spuštění synchronizují stav uživatelů v aplikaci se stavem v AD. Je možné nastavit: Synchronizaci pro všechny uživatele, Synchronizaci pouze pro uživatele načtené z AD, žádanou synchronizaci
- *Umožnit přihlášení přes Windows* - umožňuje uživatelům přihlášeným do Windows se přihlásit k aplikaci pouhým kliknutím na odkaz.(server a aplikace musí být v IIS a webconfigu nakonfigurovány aby umožňovali automatické přihlašování)
- *Požadovat HTTPS* - všechny požadavky na nezašifrovanou URL jsou přesměrovány na zašifrovanou URL(HTTP->HTTPS)
- *Soubor logu chyb(musí být povolen pro zápis)* - adresa k souboru na disku serveru, ve které má být vytvořen log chybových hlášení aplikace (nejčastěji SMTP hlášení). V případě použití logu musí být u virtuálního adresáře/website v IIS nastaveno oprávnění pro zápis a u souboru musí být povolen zápis pro uživatele IUSR a IIS\_WPG
- *Přesouvat do archívu po(počet dnů)* - nastavení pro automatický proces přesouvání do archívu, určuje po kolika dnech má být problém, který je ve stavu označeném jako koncový přesunut do archívu.

**Upozornění: Pro nastavení všech prací v doméně musí být server, na kterém aplikace běží zařazen do domény.**

## 17. Automaticky spouštěné procesy - Cron.exe

Součástí instalace aplikace EdgeFrame je balíček s programem Cron.Exe

## EdgeFrame HelpDesk - Administrační manuál

Tento program slouží k provádění automatických úloh.

Spouštění programu:

```
DPG.EdgeFrame.Cron.exe DBTYPE DBCONNECTIONSTRING ADMINPASSWORD [TASKS]
```

kde TASKS jsou tyto:

- EdgeConsole\_PerformActiveDirectoryActions - Spustí všechny činnosti spjaté s AD - dle nastavení v aplikaci: vytvoření uzlů organizační struktury, smazání prázdných uzlů, synchronizace enabled atributu u uživatelů, synchronizace uživatelských účtů ze skupiny v AD
- HelpDesk\_MoveProblemsToArchive - Přesune problémy do archívu dle nastavení v aplikaci
- HelpDesk\_SendAlertMailOnProblemTimeout - Rozešle informační mail o překročení doby pro řešení problému dle nastavení

Pokud je uveden jen task "HelpDesk", spustí se automaticky všechny tasky - kvůli zpětné kompatibilitě

## 18. Mechanismus automatického přiřazování problémů

Způsob přiřazování řešitelů je následující:

- Uživatel vybral řešitele -> problém je vždy přiřazen tomuto řešiteli
- Uživatel nevybral řešitele, ale vybral kategorii -> pokud jsou u této kategorie v administraci nastaveni řešitelé systém vybere řešitele, který má nejméně problémů ve stavu jiném než konečném (dle nastavení stavů)
- Uživatel nevybral řešitele, nevybral kategorii, ale je ve skupině -> pokud má tato skupina vedoucího, je problém přiřazen vedoucímu této skupiny. Pokud je uživatel ve více skupinách je vybrána první skupina, ve které se nachází.

Priority přiřazení jsou tedy následující:

**uživatel je ve skupině < výběr kategorie < výběr řešitele**

## 19. Vytváření problémů z E-mailové schránky(beta)

Aplikace umožňuje vytvářet problémy z e-mailové schránky. Pokud máte nějakou obecnou e-mailovou schránku, kam jsou uživatelé zvyklí zasílat e-maily helpdeskovému oddělení, tak je možné nastavit aplikaci, aby veškeré e-maily z této schránky načítala a zpracovávala.

Tato funkcionality není zcela otestována proto není přítomna v aktuální verzi, pokud si tuto funkcionality přejete vyzkoušet, požádejte o speciální verzi, kde je funkcionality přiložena.

Tato funkcionality mimo načítání e-mailů dále umožňuje párování odpovědi na e-mail s existujícím problémem v systému (uživatel zašle mail -> vytvoří se problém -> řešitel přidá poznámku a odešle ji informací mailem z aplikace-> uživatel odpoví na e-mail -> email je dle ID v předmětu e-mailu připojen k existujícímu problému).

V budoucnosti bude možné nastavovat výrazy v předmětu mailu, podle kterých se problém přiřadí do jednotlivých kategorií.