

NOOL Systém správy alertů

Release: 7.B

NOOL Systém správy alertů (Alert Management System - AMS) release R7.B obsahuje mimo jiné tyto hlavní úpravy:

1. WEB AMS +- API

1.1. Seznam alertů – byla opravena informaci o „Provozovně“

V seznamu alertů sloupec „Název Lokace“ – byl opraven text na „Adresa Provozovny“. Byl vložen nový sloupec „Název Provozovny“.

1.2. V detailu alertu byla doplněna informace "Typ provozovny"

Detail alertu byl doplněn o informaci „Typ provozovny“. **Nezobrazuje se roli „MAH/OBP“.**

1.3. Doplněny další pomocné informace v detailu alertu.

Nové údaje:

„Kategorie“ (Př.: „Process“)

„Název události“ (Př.: „PackVerificationFailedUnknownBatchId“)

„Popis události“ (Př.: „Pack Verification through intermarket failed because the batch is unknown to the HUB“)

„IsBadData“ (Př.: „False“) (Pozn.: = Kontrola na formální znakovou přípustnost (např znak dolar v řetězci – pak vznikne chyba „IsBadData“=true).

„IsBulk“ (Př.: „False/True“).

1.4. Anonymní skupina – zobrazení a možnost práce i pro roli „Koncový uživatel“

- Anonymní skupina – je zobrazena v seznamu alertů i pro roli „Koncový uživatel“.
- Byla přidána možnost hromadné aktivity nad anonymními skupinami pro roli „Koncový uživatel“.

1.5. Skupiny (standardní i anonymní) přepracovány

- Byla zkrácena perioda vytváření obou typů skupin** defaultně na 24 hodin.
- Byla přidána možnost upravit tuto periodu pro **konkrétní skupinu uživatelsky** (role „MAH/OBP“, role „Koncový uživatel“). Volitelný Interval: **1–90 dní**.
- U přehledu standardních i anonymních skupin jsou zobrazeny všechny **informace o skupině** (z čeho se skládá, datum a čas vzniku, datum a čas uzavření, kód Chyby), a dále vybrané **informace o každém alertu ve skupině** (aktuální Stav, PC, SN, Šarže).

1.6. Zpřesnění pro odesílání obecných a přednastavených zpráv v API komunikaci

Pokud MAH/ Koncový uživatel posílá pomocí API komunikace zprávu na Koncového uživatele/MAH, je to možné pouze výběrem z přednastavených dvoujazyčných zpráv. Pokud MAH/Koncový uživatel posílá pomocí API komunikace zprávu na NOOL, lze použít jak přenastavené zprávy, tak lze do zprávy napsat libovolný text.

2. AMS – PROCESNÍ WORKFLOW

2.1. Automatické uzavírání alertů „A54“

Všechny alerty „A54“ se automaticky ihned uzavírají stavem „06j – Uzavřeno - MAH - Chyba transakce - Neopraveno“. Pole „Výsledek šetření NOOL“ = „19 – MAH – randomizace“.

2.2. Další úpravy v předinvestigaci:

Předanalýza technických chyb Koncového uživatele pro kód alertu = [A2, A3, A68] by měla obvykle dát nějaký výsledek. Pokud algoritmus ale nic neobjeví, bude vložena do pole „Výsledek šetření NOOL“ hodnota „20 – MAH - BEZ“ („Transakce koncového uživatele, předanalýza neurčila příčinu – podezření na chybu MAH (chybná nebo nenahraná data, chyba v tisku 2D kódu) nebo padělek“).

2.2.1. Předanalýza chyby A52:

Pokud transakce KU a chyba „A52“ – pak **pokud řetězec „RRMMDD“** v poli „Datum expirace_provided“ je prázdný nebo je „MM“ větší než 12 nebo „RR“ je menší než 15 nebo „DD“ je větší než 31, pak se do pole „Výsledek šetření NOOL“ vloží hodnota „21-KUT - Datum“ („Podezření na chybně načtenou hodnotu data expirace“).

2.2.2. Předanalýza procesních chyb koncového uživatele:

a) Procesní chyby KU (transakce KU + A7 nebo A24):

Ruší se stávající vyplnění v poli **Výsledek šetření NOOL** = „5 – KUP Opakovaný výdej“ pro alerty A7.

IF A7 pak pole **Výsledek šetření NOOL** = „22 - KUP – opakovaná“ (Chybný požadavek na opakování již provedené transakce koncového uživatele).

IF A24 pak pole **Výsledek šetření NOOL** = „23 - KUP – nepovolená“ (Chybný požadavek na nepovolenou transakci koncového uživatele).

Z dat reportu NSOL (A9 – zpoždění cca 2 hodiny) se porovnává místo vzniku alertu (Location ID) s místem **úspěšně provedené poslední transakce před vznikem alertu**. Po načtení dat se určí, zda alert vznikl na **stejně/vlastní** provozovně nebo **jiné/cizí** a vloží se příslušný údaj do pole „Předinvestigace“ (přepíše původní hodnotu), a dále se upraví proces pro šetření procesních chyb tak, že se předvyplní krok 1. Uživateli se tato hodnota („Vlastní“/“Cizí provozovna“ **zobrazí při zahájení uzavírání** procesní chyby. Uživatel pak **pokračuje od kroku 2**. Pokud se tato hodnota **nevyplní**, uživatel začíná od **kroku 1**.

2.3. AMS – DESIGN

2.3.1. Indikace u alertu – počet dní/hodin do umožnění/vynucení změny stavu

U každého z alertu je v záhlaví zobrazena indikace pro danou roli a daný stav, kolik dní zbývá do dané podmínky (pokud takováto podmínka pro daný alert, stav a roli existuje).

2.3.2. Do Dashboardu pro roli End User byly přidány grafy

- Alerty dle Provozoven (ID lokace – rozdělení),
- Alerty dle Provozoven (Uzavřeno, Neuzavřeno)
- Alerty dle Zařízení (ID client) za Organizaci (ID ORG)
- Alerty dle Zařízení (ID client) za ID Lokace (Provozovna)

2.3.3. Zlepšení systému informací o změnách, novinkách, upozorněních

- V základní nabídce ve sloupci „Dokumentace“ byl přidán nový řádek „Přehled změn v AMS“
S každým novým releasem AMS v této nabídce vznikne nový řádek. Bude obsahovat název releasu s linkem na příslušný změnový dokument daného releasu AMS.

- b) Ve sloupci „Dokumentace“ byl dále přidán nový řádek „Aktuality“.
Zde jsou řádky s textem s proklikem na vybrané Aktuality z webu NOOL (např. na „Víte, že“).
- c) Zlepšení využití již používaného **Pop Up okna**.
Po loginu do AMS je na horní liště viditelná „**Obálka**“ s indikací počtu nepřečtených zpráv. Po kliknutí na „Obálku“ se objeví nabídka (seznam) všech zpráv, které jsou v evidenci pro Pop Up okno – nepřečtené jsou indikovány /tučné písmo x přečtené – normální písmo. Po přečtení se do dat uloží informace, že zpráva byla tímto konkrétním loginem /uživatelé přečtena.

2.3.4. Úprava v Seznamu alertů

V seznamu alertů byl přidán i pro roli „End User“ sloupec „Zdrojová transakce“ + filtr „Zdrojová Transakce“.

2.3.5. Zobrazení, jaké volby byly použity při řešení procesních chyb

Je zobrazováno, jaké volby zvolil End User při řešení dané procesní chyby – pro všechny role.

2.4. AMS – NOTIFIKACE A ESKALACE

2.4.1. TRANSAKCE Koncového uživatele

a) Pokud se alert dostane do stavu „**01c – Neznámý MAH**“, pošle se automaticky notifikace z NOOL na End User („*Pozor – pro NSOL neznámý MAH, žádáme o fotku balení, ev. doložte, kdo je MAH*“).

b) **TRANSAKCE Koncového uživatele – PROCESNÍ CHYBA - notifikace**

Pokud je „Kód alertu“ = „A7“ nebo „A24“ a zároveň se jedná o transakci KU, odejde **notifikace na Koncového uživatele**. (Pouze text: „*Máte procesní alert, řešte, prosím, co nejdříve*“). Tato notifikace se bude posílat jako **jeden souhrnný e-mail za Organizaci za předchozí den** (na příslušné kontaktní údaje Organizace).

c) **TRANSAKCE Koncového uživatele – PROCESNÍ CHYBA – eskalace**

Pokud bude mít Koncový uživatel **alert, vzniklý jeho procesní chybou**, budou nově použity **dva eskalační stavy** (po 5 dnech a po 10 dnech od vzniku alertu – (bez ohledu na stav alertu).
Nové stavy: „*03f - procesní chyba 5dnů*“, „*03g - procesní chyba 10 dnů*“.

**Pozn.: MAH/OBP nemůže nově změnit stav tohoto typu alertu po dobu 48 hodin (dříve 9 dní).
Na MAH/OBP žádné eskalace při procesních chybách koncového uživatele neodchází!**

d) **TRANSAKCE Koncového uživatele – TECHNICKÁ CHYBA – eskalace**

Pokud bude mít koncový uživatel **alert, vzniklý technickou chybou** (tj „**kód alertu**“ není **A7** nebo **A24** a zároveň je to transakce **KU**), budou nově zasílány **dva eskalační e-maily na koncového uživatele** (po 5 dnech a po 10 dnech od vzniku alertu).

Nové stavy pro KU: „*03i - technická chyba 5dnů*“, „*03j – technická chyba 10 dnů*“.

2.4.3. TRANSAKCE MAH/OBP

a) **TRANSAKCE MAH/OBP – Notifikace - Nový alert**

Nově se budou posílat **notifikace na MAH/OBP i na alerty, které jsou způsobeny transakcí MAH/OBP**. Notifikace se bude generovat po **24 hodinách od vzniku alertu**. Tato notifikace se bude posílat jako jeden souhrnný e-mail s výčtem alertů za MAH/OBP za předchozí den na příslušnou kontaktní adresu/y pro FMD.

b) **TRANSAKCE MAH/OBP – Eskalace**

Pokud bude mít MAH/OBP **alert, vzniklý jeho transakcí**, budou **nově** použity **dva eskalační stavy** (po **5** dnech a po **10** dnech od **poslední změny stavu alertu** – (bez ohledu na stav alertu).

Nové stavy pro MAH: „03m – MAH neuzavřený alert 5 dnů“, „03n – MAH neuzavřený alert 10 dnů“

Tyto eskalace se budou posílat také jako **jeden souhrnný e-mail s výčtem alertů za MAH/OBP za předchozí den** (bez ohledu na to, zda MAH má přístup do AMS nebo ne).