

امکان E-mail Command

همانطور که می دانید شما می توانید SDP را به یک Mailbox متصل نمائید و هر ایمیلی که به این آدرس ایمیل ارسال می شود را به عنوان رخداد در SDP ثبت کنید. با استفاده از این امکان می توان بسیاری از ابزارهای مانیتورینگ، بکاپ و غیره را که قابلیت Notification دارند را به SDP متصل نمود و هر notification را به عنوان رخداد در سیستم ثبت نمود. بدیهی است که تمامی notification های این ابزارها نمی توانند یک رخداد باشند و باید آنها را درست پیگیری نمود تا صرفاً مشکلات را notify نمایند.

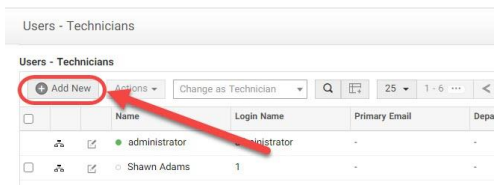
پس از انجام اینکار متوجه خواهید شد که SDP پس از دریافت ایمیل و تبدیل آن به رخداد، فیلدهای رخداد را بطور خودکار پر نمی کند و یا بهتر بگوییم قدرت تشخیص چنین کاری را ندارند.

برای رفع این مشکل SDP امکانی را بنام E-mail Command برای شما فراهم آورده است که با استفاده از آن می توانید فیلدهای رخداد را بطور خودکار پر نمائید. روش کار به این صورت می باشد که شما می بایست Content و Subject الگوی notification موجود در ابزار مبدا خود را با قالب مشخصی تکمیل نمائید. بدین معنی که شما می توانید محتوای فیلدهای موجود در SDP را با دستوراتی که در متن ایمیل notification قرار می دهید از قبل مشخص نمائید.

نکته مهم: قبل از هر چیز باید به این نکته توجه داشته باشیم که برای استفاده از این قابلیت باید یک تکنسین در نرم افزار تعریف کرده باشید که حداقل دسترسی ایجاد درخواست را داشته باشد و بتواند فیلدهای مورد نیاز برای ثبت رخداد مورد نظر را پر کند ضمن اینکه تکنسینی که تعریف کردید باید حتماً ایمیل هم داشته باشد و ایمیلی که به نرم افزار ارسال می شود باید از طریق همان آدرس ایمیل ارسال گردد تا برنامه با توجه به دسترسی آن تکنسین فیلدهای مورد نیاز را تکمیل کند. یعنی در برنامه مبدا آدرس ایمیل ارسال کننده دقیقاً همان آدرسی باشد که در سامانه سرویس دسک برای تکنسین تعریف کرده اید. دسترسی تکنسین عادی برای این یوزر کفایت می کند توصیه می شود که نام این یوزر به گونه ای باشد که شما بتوانید تشخیص دهید که درخواست ایجاد شده از طریق ایمیل مربوط به سامانه مربوطه (مثلاً مانیتورینگ) می باشد.

برای ایجاد تکنسین در برنامه به مسیر زیر رفته و با زدن دکمه add new یک تکنسین جدید ایجاد میکنیم:

Admin > Users > Technicians



1 Display Name: PRTG Monitoring, VIP User:

2 Primary Email: monitoring@...com

3 Login Name: prtq, Password: [Reset Password], Domain: [Select Domain Name]

4 Assigned Roles: [گزارش وضعیتهای فناوری] (Selected)

برای تعیین دسترسی تکسین هم به مسیر زیر رفته و مطابق تصویر زیر دسترسی لازم را تعیین می کنیم:

Admin > Users > Roles

Users - Roles

121 of 211 | Show 21 per page

| Role Name | Description |
|--------------------|--|
| AERemoteControl | Role to perform Remote Control on workstations located remote(permissions over the asset module. |
| AnnouncementConfig | To display,add,modify,delete the announcements present in the H |
| Assets Mgmt | - |

← Add Role

* Role Name

Description

*** Permissions**

| | Complete Access | View | Add | Edit | Delete |
|------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| Requests | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Problems | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Changes | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Assets | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Purchase Order | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Purchase Request | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Contract | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Solutions | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Reports | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Announcements | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Advanced Permissions

| Requests | | | |
|---|---|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Add | <input checked="" type="checkbox"/> Adding/Editing Request Task | <input checked="" type="checkbox"/> Adding Requester | |
| <input type="checkbox"/> Edit | <input checked="" type="checkbox"/> Resolving Request | <input type="checkbox"/> Allow Stop Timer | <input checked="" type="checkbox"/> Merging Requests |
| | <input checked="" type="checkbox"/> Closing Request | <input type="checkbox"/> Modifying Due Time | <input checked="" type="checkbox"/> Modify Resolution |
| | <input checked="" type="checkbox"/> Reopening Request | <input checked="" type="checkbox"/> Assigning Technician | <input checked="" type="checkbox"/> Editing Requester |
| | <input checked="" type="checkbox"/> Editing closed Requests | <input checked="" type="checkbox"/> Adding Approvals | <input checked="" type="checkbox"/> Editing Approvals |
| | <input type="checkbox"/> Cancel Request | <input type="checkbox"/> Editing/Deleting others Time Entry | <input checked="" type="checkbox"/> Deleting Approvals |
| <input type="checkbox"/> Delete | <input type="checkbox"/> Editing/Deleting Others Notes | | <input type="checkbox"/> Deleting Request Task |
| | <input type="checkbox"/> Editing/Deleting own notes | | |

Allow technician to share request
 Allow task technician to access request
 Allow technicians in task group to access request

Inventory

Adding New Product Adding New Vendor

Purchase

Cancel Purchase Order Adding New Vendor Service

Scan

Scan Now

Reports

Create Query Report

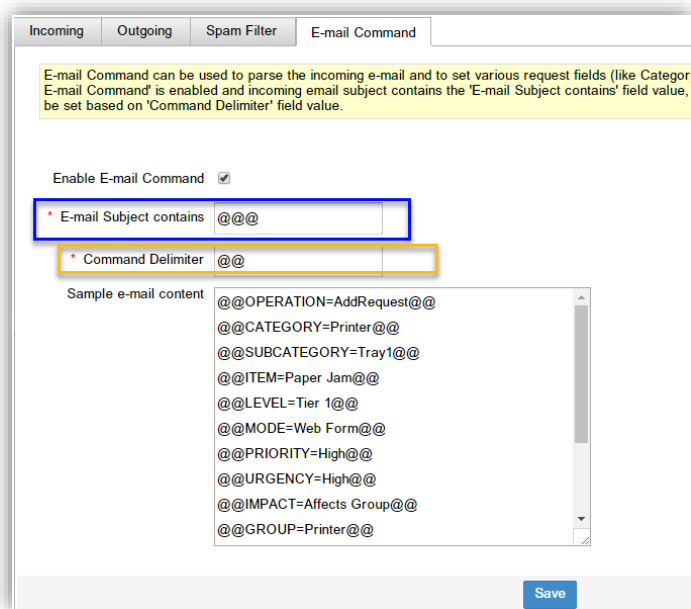
Allow technician to view

All
 All in associated sites
 All in group & assigned to Technician (Requests, Problems and Changes only)
 Assigned to Technician (Requests, Problems and Changes only)

Allow technician to approve solution

توجه داشته باشید برنامه به صورت خودکار برای ثبت رخداد از الگوی رخداد پیش فرض استفاده کرده و فیلدهای موجود در آن را با توجه به دسترسی تکنسین مربوطه تکمیل می کند بنابراین فیلدهایی که در الگوی رخداد پیش فرض وجود دارند توسط ایمیل قابل تکمیل شدن خواهد بود.

حال برای پیکربندی این امکان می بایست به تب Admin رفته و منوی Mail Server Settings را انتخاب نمایید. در این صفحه بر روی تب E-mail Command کلیک نمایید و گزینه Enable E-mail Command را فعال نمایید.



همانطور که در تصویر بالا مشاهده می کنید، شما می توانید در بخش E-mail Subject contains عنوان چنین ایمیل هایی را با علامت های خاص که در اینجا @@@ می باشد، مشخص نمایید. بطور مثال شما می بایست در ابزار مانیتورینگ خود برای قطع شدن Switch مرکزی notification را با عنوان زیر پیگیربندی نمایید:

@@@ Core Switch failure and doesn't ping

بدین ترتیب SDP درخواستی را با عنوان Core Switch failure and doesn't ping برای شما ثبت خواهد کرد. لازم به ذکر است SDP علامت @@@ از عنوان درخواست حذف خواهد کرد.

خوب حالا نوبت پیگیربندی محتوای ایمیل notification در ابزار می باشد. برای پیگیربندی محتوای پیش فرض فیلدها در ایمیل شما باید فیلد خود را در داخل @@@ قرار دهید (همانند تصویر بالا). البته شما می توانید این مقدار را تغییر دهید ولی لازم است که از کاراکترهای غیر متعارف استفاده کنید.

این فیلدها به شرح زیر می باشند و شما می توانید هر کدام از آنها را با گزینه هایی که در پنل سمت راست وجود دارد، پر نمایید:

@@@OPERATION=عملیات@@@

@@@CATEGORY=دسته بندی@@@

@@@SUBCATEGORY=دسته بندی فرعی@@@

Commented [E1]: بجای کلمه {نوع عملیات} شما باید نوع عملیات را انتخاب کنید. مقادیر آن به شرح ذیل می باشد:

- AddRequest: افزودن درخواست
- EditRequest: ویرایش درخواست
- CloseRequest: بستن درخواست

Commented [E2]: بجای کلمه {دسته بندی} شما باید دسته بندی رخداد را انتخاب کنید. مقادیر آن به شرح ذیل می باشد:

- Document
- Hardware
- Network
- Security
- Software
- User
- Utility

Commented [E3]: بجای کلمه {دسته بندی فرعی} شما باید دسته بندی فرعی رخداد را با توجه به فرم آن انتخاب کنید. مقادیر آن بسته به هر دسته بندی متفاوت می باشد. شما باید فرم افزودن رخداد را در SDP باز نمایید و بسته به هر دسته بندی، دسته بندی فرعی آن را مشاهده نمایید.

@@ITEM=مورد@@

Commented [E4]: بجای کلمه {مورد} شما باید item رخداد را با توجه به فرم آن انتخاب کنید. مقادیر آن بسته به هر دسته بندی متفاوت می باشد. شما باید فرم افزودن رخداد را در SDP باز نمائید و بسته به هر دسته بندی، دسته بندی فرعی آن را مشاهده نمائید.

@@MODE=E-mail@@

Commented [E5]: این عبارت باید به همین صورت @@MODE=E-mail@@ نوشته شود

@@Scope of Impact=محدوده تاثیر@@

Commented [E6]: بجای کلمه {محدوده تاثیر} شما باید مقادیر آن را انتخاب کنید. مقادیر آن به شرح ذیل می باشد:

- Building•
- Floor•
- Room•
- Site•
- User•
- Whole Company•

Commented [E7]: بجای کلمه {فوریت} باید یکی از مقادیر فوریت در فرم ثبت رخداد را وارد نمائید. این مقادیر شامل:

- High - Service completely disrupted•
- Low - Less than a module of service disrupted•
- Medium - Module of service is disrupted•

Commented [E8]: بجای کلمه {گروه کاری} باید یکی از گروه های کاری واحد IT را در این بخش قید نمائید. این گروه ها شامل:

- Applications•
- Asset & Configuration•
- ERP•
- GRC•
- Infrastructure•
- ServiceDesk•

به نظر میرسد اگر از نرم افزار مانیتورینگ این ایمیل تولید می شود، گروه کاری آن باید گروه زیرساخت باشد.

@@URGENCY=فوریت@@

Commented [E9]: بجای کلمه {درخواست دهنده} باید نام درخواست دهنده را مشخص کنید. بدلیل اینکه این تیکت توسط سیستم تولید می شود، می توانید نام درخواست دهنده را برابر با administrator قرار دهید.

@@GROUP=گروه کاری@@

@@REQUESTER=درخواست دهنده@@

Commented [E10]: بجای کلمه {رخداد امنیتی} باید یکی از مقادیر این فیلد را که در فرم ثبت رخداد وجود دارد را وارد نمائید. این مقادیر شامل:

- True•
- False•

@@Security Incident=رخداد امنیتی@@

Commented [E11]: در صورتیکه فیلد security incident را

رت

@@Security Evidence=اثبات امنیتی@@

@@ASSET=نام دارایی@@

Commented [E12]: بجای کلمه {نام دارایی} باید نام دارایی و Asset که رخداد مرتبط به آن بوده است را وارد کنید. توجه داشته باشید که همین نام باید در CMDB نرم افزار SDP وجود داشته باشد.

@@TECHNICIAN=@تکنسین

Commented [E13]: بجای کلمه {تکنسین} باید نام تکنسین را وارد نمائید. منظور از نام تکنسین، Display Name آن می باشد. بطور مثال
Navid Baradaran

@@REQUESTTEMPLATE=@نام الگوی رخداد

Commented [E14]: بجای کلمه {نام الگوی رخداد} می توانید نام یک الگو در رخداد را وارد نمائید. این موضوع به شما کمک خواهد کرد تا بتوانید برای هر رخداد چک لیست و راهکار مناسبی را بطور خودکار برای کارشناسی که درخواست را بررسی می کند قرار دهید

خارج از موارد فوق اگر متنی در داخل ایمیل قرار بگیری به عنوان توضیحات در فیلد Description قرار می گیرد.