

Procedura tworzenia komunikacji zewnętrznej

- 1 Przed stworzeniem komunikacji
- 2 Tworzenie komunikacji zewnętrznej
 - 2.1 Przyczyny powstania komunikacji zewnętrznej
 - 2.2 Czynniki inicjujące komunikację zewnętrzną
- 3 Procedura
 - 3.1 Tworzenie taska typu External Communication i wybór kontaktów
- 4 Checklista
- 5 Szablony komunikacji
 - 5.1 Operatorzy
 - 5.1.1 DirectBilling
 - 5.1.2 MT
 - 5.1.3 SMS
 - 5.2 Partnerzy
 - 5.2.1 MPS
 - 5.2.2 MTSP notyfikacje
 - 5.2.3 Directpay notyfikacje

Informacje podstawowe

Niniejsza procedura, stworzona została, aby skonkretyzować wiedzę zawartą w rozdziale [Komunikacja zewnętrzna DNiU](#).

Przed stworzeniem komunikacji

Najważniejszą kwestią zanim stworzy się jakkolwiek komunikację zewnętrzną, jest ustalenie, czy problem nie występuje po stronie Digital Virgo. Wyśnięcie błędnej komunikacji jest bardzo źle widziane.

UWAGA! Przed stworzeniem komunikacji, należy **upewnić się**, czy problem na pewno **występuje po stronie operatora / partnera**, a nie po stronie DV! Dokumentacja: [Procedury weryfikacji źródła problemu](#).

Tworzenie komunikacji zewnętrznej

Przyczyny powstania komunikacji zewnętrznej

Task z komunikacją zewnętrzną, tworzony jest wówczas, gdy po analizie incydentu HL okazuje się, iż należy zgłosić problem (lub zapytanie) do operatora lub partnera Digital Virgo.

Komunikacja może być utworzona także z innego typu taska (np. ITSO), nie jest to jednak przedmiotem poniższej procedury.

Czynniki inicjujące komunikację zewnętrzną

Komunikacje mogą zainicjować następujące czynniki:

1. Awaria
Po analizie, okazuje się, iż występuje awaria u operatora / partnera, należy jej niezwłocznie zgłosić
2. Brak odpowiedzi
Od operatora / partnera przychodzi braku odpowiedzi (np. 503 w komunikacji HTTP)
3. Błąd / brak połączenia z operatorem / partnerem
Nie ma możliwości nawiązania połączenia z operatorem / partnerem (np. "connection refused")
4. Brak oczekiwanych danych
Operator / partner nie przesyła oczekiwanych danych (np. notyfikacji o bilansach)
5. Błąd konfiguracyjny
Wszelkie błędy w konfiguracji, powodujące problemy z usługami DV (np. nie skonfigurowany po stronie operatora serwis MT)

Procedura

Tworzenie taska typu External Communication i wybór kontaktów

Aby stworzyć taska komunikacji zewnętrznej (HL: External Communication), należy:

1. W tasku IT: Helpline Incident, wybrać "Handle" a następnie "Workflow"
2. Z menu wybrać opcję "External Communication..." (z trzema kropkami na końcu)
3. W okienku, które się pojawi wpisać datę weryfikacji
 - a. przy priorytetach normalnych, godzina 9:00 następnego dnia
 - b. przy krytycznych za godzin
4. Przejść do nowego, podlinkowanego taska External Communication i wybrać "Handle"
5. Jeżeli zachodzi taka potrzeba, ustawić / zmienić pole "Affected Product" (chodzi o to, by produkt był ustawiony zgodnie z produktem, którego dotyczy komunikacja)
6. Wybrać "E-mail" (przycisk w prawym górnym rogu)
7. W oknie wysyłania wiadomości, w polach "Recipient", "Cc", "Bcc", usunąć wszystkich adresatów (o ile istnieją), poza adresami analityków DNIU
8. W polu "Recipient" po prawej stronie, kliknąć w ikonę szuflady i przejść do okna wyboru kontaktów
9. Wybrać odpowiednie kontakty partnera / operatora i Digital Virgo (na ogół po stronie zewnętrznej są to kontakty techniczne i/lub helpdesk, a po stronie DV opiekun produktu - niestety nie ma elastycznej zasady co do kontaktów, czasami istnieją tylko biznesowe)
10. Kontakty można także dodawać ręcznie, co w przypadku braku porządku w CMS może okazać się konieczne. Należy jednak w pierwszej kolejności

Checklista

Przy wysłaniu komunikacji zewnętrznej, należy upewnić się, że wykonane zostały wszystkie czynności:

1. Upewnienie się, czy zgłoszenie jest w ogóle zasadne
2. Upewnienie się, że weryfikacja wskazuje na problem po stronie zewnętrznej (Operator / Partner), a nie w DV
3. Ustawienie produktu w tasku external
4. Wybór kontaktów partnera (+ biznes DV)
5. Treść
 - a. przywitanie
 - b. dokładny opis problemu (dotyczy dobrze zidentyfikowanej usługi)
 - c. zakończenie, podpis i stopka
6. Weryfikacja wszystkich elementów wiadomości przed wysłaniem

Szablony komunikacji

Operatorzy

DirectBilling

▼ Szablon zgłoszenie problemu z DirectBilling

Dzie Dobry / Dobry wieczór

Od godziny xx:xx, występuje problem z działaniem patnoci directbillingowych. Na nasze requesty, otrzymujemy od Pastwa bdn odpowied.

czymy si z adresem: xxxxxxxxxx, nasze adresy wyjciowe to: xx.xx.xx.xx i xx.xx.xx.xx.

Poniej przykadowa próba komunikacji:

Request:

<timestamp i przykadowy request (na ogó XML lub JSON)>

Response:

<timestamp i przykadowy response (na ogó XML lub JSON)>

Prosimy o weryfikacj i napraw problemu.

<stopka>

MT

▼ Szablon zgłoszenie problemu z MT

Dzie Dobry / Dobry wieczór

W dniu XX zdeponowana zostaa wysyka dla serwisu XXXXXX. Niestety do dnia dzisiejszego, nie otrzymaliśmy notyfikacji o bilowaniu.

Szczegóły wysyki:

nazwa serwisu, numer LA, data wysyki, ewentualnie data zdeponowania

Prosimy o weryfikacj oraz przesanie zaległych notyfikacji.

<stopka>

SMS

▼ Szablon zgłoszenie problemu z SMS

Dzie Dobry / Dobry wieczór

Od godziny xx:xx, występuje problem z działaniem bramki SMS na numerze LA XXX. Na nasze requesty, otrzymujemy od Państwa błąd odpowiedzi.
czymy się z adresem: xx.xx.xx.xx xxx, nasze adresy wyjściowe to:
xx.xx.xx.xx i xx.xx.xx.xx.

Poniżej przykładowa próba komunikacji:

Request:

<timestamp i przykładowy request (na ogół XML lub ramka)>

Response:

<timestamp i przykładowy response (na ogół XML lub ramka)>

Nasz test:

telnet xx.xx.xx.xx xxx

Trying xx.xx.xx.xx...

Connected to xx.xx.xx.xx.

Escape character is '^['.

Connection closed by foreign host.

Prosimy o weryfikację i naprawę problemu.

<stopka>

Partnerzy

MPS

▼ Szablon zgłoszenie problemu z MPS

Dzie Dobry / Dobry wieczór

Od godziny xx:xx, obserwujemy problem z wysyłaniem wiadomości, w ramach usługi mps-xxxxxx, na adres: https://xx.xxxxxxxx.xx/xxxx.
Kada próba poczenia na ten adres, kończy się komunikatem "403 Forbidden".
czymy się z adresów: xx.xx.xx.xx, xx.xx.xx.xx.

Nasz test:

wget https://xx.xxxxxxxx.xx/xxxx -L

-2018-10-01 14:00:00- https://xx.xxxxxxxx.xx/xxxx

Translacja xx.xxxxxxxx.xx (xx.xxxxxxxx.xx)... xx.xx.xx.xx

czenie się z xx.xxxxxxxx.xx (xx.xxxxxxxx.xx)|xx.xx.xx.xx|:443... poczono.

anie HTTP wysłano, oczekiwanie na odpowiedź... 403 Forbidden

2018-10-01 14:00:00 BD 403: Forbidden.

Prosimy o weryfikację problemu.

<stopka>

MTSP notyfikacje

▼ Szablon zgłoszenie problemu z notyfikacjami MTSP

Dzie Dobry / Dobry wieczór

Od godziny xx:xx , obserwujemy problem z wysyaniem notyfikacji, na adres: https://xx.xxxxxxxx.xx/xxxx.

Kada próba poczenia na ten adres, koczy si przekroczeniem czasu oczekiwania na odpowied (timeout). czymy si z adresów: xx.xx.xx.xx, xx.xx.xx.xx.

<timestamp i XML>

Nasz test:

```
curl -v https://xxx.xxxxxxx.xxx/xxxxx.php
```

Trying xx.xx.xx.xx...

TCP_NODELAY set

connect to xx.xx.xx.xx port 443 failed: Connection timed out

Failed to connect to xxx.xxxxxxx.xxx port 443: Connection timed out

Closing connection 0

curl: (7) Failed to connect to xxx.xxxxxxx.xxx port 443: Connection timed out

Prosimy o weryfikacje problemu.

<stopka>

Directpay notyfikacje

▼ Szablon zgłoszenie problemu z notyfikacjami Directpay

Dzie Dobry / Dobry wieczór

Od godziny xx:xx , obserwujemy problem z wysyaniem notyfikacji, na adres: https://xx.xxxxxxxx.xx/xxxx.

Kada próba poczenia na ten adres, koczy si bdem "HTTP/1.1 405 Method Not Allowed". czymy si z adresów: xx.xx.xx.xx, xx.xx.xx.xx.

<timestamp i XML>

Prosimy o weryfikacj i napraw problemu.

<stopka>