



DNIU Practice Project DNIUPP-2763

## [4.3] Komunikacja zewnętrzna

### Details

Type:	Story	Status:	<span>OPEN</span> (View Workflow)
Priority:	Major	Resolution:	Unresolved
Labels:	<span>Szkolenie_KW</span>		

### Description

W ramach tego szkolenia należy omówić sposoby komunikacji

#### 1. Rodzaje kontaktów

##### 1. Dla partnerów

Kontakty poziomu pierwszego:

- Technical Contact
- Business Contact
- Partner Helpdesk

Kontakty poziomu drugiego:

- Technical Contact Escalation
- Business Contact Escalation

Kontakt techniczny od helpdesku, różni się tym, że np. nasza I i II linia to taki kontakt helpdeskowy, a nasza III linia to kontakt techniczny.

Kontakty drugiego poziomu mają w nazwie dopiske Escalation, tak aby kojarzyć to z dalszą eskalacją hierarchiczną.

##### 2. Wewnętrzne:

Wewnętrzne:

- Product Manager
- Product Manager Deputy
- Product Watcher

Product Manager oraz Product Manager Deputy, są to nasze wewnętrzne kontakty opiekunów biznesowych zajmujących się danym produktem.

Także, posiadamy możliwość dodawania do kontaktów dla danego produktu dowolnej innej osoby z naszej firmy i jest ona oznaczana jako Product Watcher.

##### 3. Jak szukać - JIRA CRM

```
project = "Customer Relationship Management"
```

##### 4. Strony ogólne z kontaktami:

1. Poprzez stronę w confluence danego produktu

<https://wikis.avantis.pl/pages/viewpage.action?pageId=9307140>

2. Przez stronę agregującą wszystkie kontakty do produktów

<https://wikis.avantis.pl/display/TPP/SACM+Product+Contacts>

##### 3. Kontakt z operatorem/partnerem

## 2. Kontakt z operatorem/partnerem

1. Weryfikacja czy problem nie występuje po naszej stronie
2. Konieczność zawierania jak największej ilości informacji (Gdzie komunikujemy się, pod jaki adres, co próbujemy wysłać)
3. Weryfikacja wget/links - dostępność interfejsów partnera
4. Dodanie opiekunów biznesowych do komunikacji w CC

## 3. Rzeczy na które trzeba zawsze zwracać uwagę

1. Czy piszemy do poprawnego operatora - zawsze dobrze upewnić się gdzie jest MSISDN poprzez MNP
2. Czy w treści XML nie ma hasła
3. Nie wysyłać logów aplikacyjnych w całości - wybieramy informacje (Nagłówki, XML, Adres do którego się komunikujemy), nie wskazujące na proces działania naszych systemów
4. Wykorzystanie opracowanych standardów:

<https://wikis.services.avantis.pl/pages/viewpage.action?pagelId=1000009040700>

## 4. Pomocne linki

1. Zasady komunikacji:

<https://wikis.services.avantis.pl/display/TPP/Zasady+Komunikacji+Mailowej>

2. Powiadamianie poprzez Webmail:

<https://wikis.avantis.pl/display/TPP/Powiadamanie+poprzez+Webmail>

3. Szablony komunikacji:

<https://wikis.services.avantis.pl/display/TPP/Szablony+mailowe+-+Disaster+Communication>

4. IPSEC: <https://wikis.services.avantis.pl/pages/viewpage.action?pagelId=1000005206312>

5. Orion: <https://monitoring.services.avantis.pl/Orion/SummaryView.aspx?ViewID=129>

---

Na podstawie powyższych informacji należy:

1. Poprawić następujące zgłoszenia:

1. Zgłoszenie I - Zgłoszenie do partnera

Dzień dobry,  
zaobserwowaliśmy że nie działa u was serwer, pukamy na adres <http://www.moj>  
Prosimy o naprawę tej sytuacji.

2. Zgłoszenie II - Zgłoszenie do T-mobile

Cześć,  
nie wysłała wysyłka subskrypcji BAD00, proszę o podanie przyczyny i naprawę  
Chęć przypomnieć że ten problem wystąpił już wielokrotnie i może to być ten

3. Zgłoszenie III - Partner prosi o podanie ram czasowych awarii oraz przyczyny problemów.

Witam,

Przepraszam za tak późną odpowiedź, ale tak jak w rozmowie telefonicznej za  
Ramy czasowe awarii to :

2012-10-09 13:13:13 - 2012-10-09 13:20:29 < - pierwszy etap

2012-10-09 14:55:26 - 2012-10-09 15:15:30 < - drugi etap

W pierwszym etapie były problemy z javą na hoście zaś w drugim poleciał ker

2. Odnaleźć kontakty w CRM według założeń
  1. Kontakt techniczny TMobile w godzinach nie biznesowych
  2. Kontakt techniczny TVP - odpowiedzialny za obsługę Telegazety
  3. Kontakt biznesowy Mediaplazza
3. Wysłać powiadomienie o Awarii w DV - Partners
  1. Stworzyć taska Disaster Communication
  2. Przy użyciu Partners wysłać powiadomienie, o rozpoczęciu awarii - grupa **TEST**
  3. **Przed wysłaniem powiadomienia należy poprosić o weryfikację**
  4. Przy użyciu Partners wysłać powiadomienie, o zakończeniu awarii
4. Wysłać powiadomienie o Awarii w DV - WebMail
  1. Należy skonfigurować możliwość wysyłania jako helpline@digitalvirgo.pl (opcja Google Apps dla Firm): <https://support.google.com/mail/answer/22370?hl=pl>
  2. Wysłać na adres: mikolaj.klimek@digitalvirgo.pl, sebastian.kasperek@digitalvirgo.pl, michal.mewald@digitalvirgo.pl
  3. Na potrzeby realizacji szkolenia i tego zadania, kontakty te traktujemy jako zewnętrznych partnerów

## Tempo

01/Dec/18 - 31/Dec/18

Date	Description	Worked
------	-------------	--------

## Activity

All	<b>Comments</b>	Work Log	History	Activity	Transitions
-----	-----------------	----------	---------	----------	-------------



**Sebastian SK. Kasperek** added a comment - 2018-12-17 14:29

<https://wikis.services.avantis.pl/pages/viewpage.action?pageId=1000021262495> - ogólny i kompletny opis komunikacji zewnętrznej

<https://wikis.services.avantis.pl/pages/viewpage.action?pageId=1000023818252> - procedura sprawdzania czy problem jest na pewno u partnera

<https://wikis.services.avantis.pl/pages/viewpage.action?pageId=1000022999045> - procedura tworzenia komunikacji, wraz ze scenariuszami

## People

Assignee:



Krzysztof KW. Wojnicki

Reporter:



Sebastian SK. Kasperek

Votes:

0 [Vote for this issue](#)

Watchers:

1 [Start watching this issue](#)

## Dates

Created:  
2018-12-03 15:02

Updated:  
2018-12-17 14:29

**Collaborators**

---

**Development**

---

**Drag and Drop**

---

Drop files here to attach them

or

Select files

**Agile**

---

[View on Board](#)