

Дистанционный курс «Naumen Service Desk v 4. Настройка скриптов». 2 дня

Описание курса

В курсе предусмотрен обзор возможностей расширения системы Service Desk при помощи скриптов, разрабатываемых на языке Groovy. Будет предоставлен набор инструментов для упрощения разработки скриптов. Будет проведен обзор типов скриптов и мест их применения, а также даны рекомендации по разработке эффективных скриптов, не влияющих на общую производительность системы.

Для кого этот курс?

Для технологов системы Naumen Service Desk, у которых возникла необходимость кастомизировать базовую логику системы, и воспользоваться всеми преимуществами платформы Naumen Service Desk v 4 для гибкой настройки приложения.

Какие знания я получу после окончания курса?

- ✓ базовые знания о программировании на языке Groovy и его базовых конструкциях;
- ✓ расширенные знания о скриптовом API, предоставляемом Service Desk v 4;
- ✓ умение пользоваться скриптовым API;
- ✓ инструменты разработки скриптов для Naumen Service Desk v 4;
- ✓ умение пользоваться полученными инструментами.

Особенности программы

Слушатели курса смогут разбираться в уже существующих скриптах, изменять их при необходимости и создавать новые. Научатся пользоваться инструментами разработки на языке Groovy. По окончании курса слушатели смогут настраивать роли, при помощи скриптов разбирать почтовые сообщения и создавать на их основе нужные объекты и комментарии, создавать скрипты действий и условий по различным событиям в системе и переходам между состояниями жизненного цикла, выполнять произвольные действия с объектами системы из консоли приложения (в том числе и массовые).

- Обучение проводит квалифицированный сотрудник компании Naumen.
- Обучение возможно для слушателей, не имеющих опыта в программировании, но такой опыт желателен.
- На курсе будут рассмотрены скрипты, интересные клиенту, в подробностях.
- В курсе предусмотрен практикум, который позволит углубить и закрепить полученные знания.

Программа курса

| Время | Активность |
|---------------|--|
| День 1 | |
| 1 час | Вводная часть. Инструменты разработки скриптов для Naumen Service Desk v 4. |
| 2 часа | Краткое введение в язык Groovy. |
| 1 час | Типы данных, используемые в Service Desk. |
| 2 часа | Места использования скриптов. |
| 2 часа | Переменные, доступные в контексте выполнения, и часто используемые методы – глобальные, локальные. |
| День 2 | |
| 2 часа | Повторение пройденного материала. Примеры и рекомендации. |
| 4 часа | Разбор скриптов, интересных и важных клиенту. |
| 4 часа | Практикум (мастер-класс) разработки скриптов. |

Подробно о программе

Инструменты разработки скриптов для Naumen Service Desk v 4

Для упрощения разработки скриптов был разработан набор инструментов и руководство по их использованию. Будет дан обзор данных инструментов и показано, как их использовать. В частности, существует модуль с интерфейсами API и описанием JavaDoc по глобальным переменным, используемым в скриптах, который можно использовать в среде разработки Eclipse для ускорения и упрощения разработки скриптов для Naumen Service Desk.

Краткое введение в язык Groovy

Будет дано описание базовых структур данных и операторов в приложении к разработке скриптов в Naumen Service Desk.

Типы данных, используемые в Service Desk

Кроме базовых для Groovy типов данных в Service Desk используются собственные типы, специфические для предметной области и круга решаемых задач типы данных.

- К базовым относятся численные, строковые типы, коллекции и наборы данных, ассоциативные массивы.
- К специфическим, сложным такие, как: временной промежуток, гиперссылка, метакласс и другие.

Места использования скриптов

Скрипты позволяют очень гибко изменять базовое поведение системы. При помощи них можно:

- произвести дополнительные действия при проходе объекта по жизненному циклу;
- вычислить значение атрибута при отображении;
- посчитать нужное время;
- выполнить действие по событию с объектом;
- запланировать скриптовое действие на определенное время;
- настроить процесс импорта объектов;
- произвести обработку почты, обработать ответ клиента;
- гибко настроить права доступа;
- создать дополнительные пользовательские роли;
- рассчитать на основе исходных данных значения для отчетов;
- выполнить произвольное действие в консоли приложения.

Будет показано, в каких частях системы можно добавлять скрипты и каким образом это делается.

Переменные доступные в контексте выполнения и часто используемые методы

Глобальные

В контексте выполнения скриптов доступны переменные скриптового API, которые позволяют проводить основные операции с объектами системы:

- создавать объект;
- редактировать объект;
- удалять объект;
- менять состояния.

Также есть сам объект, доступ к утилитарным методам, подсистеме логирования.

Локальные

В зависимости от места, в котором скрипт будет выполняться, доступны дополнительные переменные контекста:

- сообщение в скрипте обработки почты;
- получатель сообщения в скрипте отправки сообщения;
- исходный объект, если действие производится над связанными объектами;
- комментарий, если действие связано с добавлением к нему комментария и др.

В процессе рассказа о переменных будут указаны наиболее используемые методы, которые можно использовать вместе с ними.

Примеры и рекомендации

Примеры использования простых методов в связках и в разных местоположениях скриптов. Данный раздел призван показать особенности скриптов, используемых в разных частях системы.

Также будут предоставлены рекомендации по разработке наиболее эффективных и не влияющих на общую производительность приложения скриптов.

Разбор скриптов, интересных и важных клиенту

В процессе эксплуатации возникают требования, которые могут быть реализованы при помощи разработки новых и изменения уже готовых скриптов, присутствующих в системе. В данной части будут рассмотрены скрипты, с которыми пришлось столкнуться клиенту в процессе работы и по которым возникли вопросы. Могут быть даны рекомендации по разработке требуемых скриптов.

Практикум (мастер-класс) разработки скриптов

Будут даны задания на разработку скриптов каждого типа, которые позволят закрепить полученные в течение курса знания. Задачи будут выполняться слушателями на реальной конфигурации Service Desk, они получат непосредственную обратную связь.