Lisäviestipohjat

Viestipohjat · https://www.secapp.fi/fi/docs/paakayttaja/viestipohjat/lisaviestipohjat/

Yhdestä häiriötilanteesta voidaan lähettää useita eri vastaanottajille kohdennettuja hälytysviestejä. Jokaisella viestillä voi olla omat asetuksensa, keskustelunsa ja kuittausseurantansa. Pääviestin yhteiset lähtötiedot voidaan tuoda lisäviesteihin automaattisesti lähetyshetkellä.

1. Mitä Lisäviestipohjat-toiminnolla tehdään?

Lisäviestipohjat-toiminnolla pääviestiin voidaan liittää yksi tai useampi muu viestipohja joko ennakkoon tai pääviestin lähetysvaiheessa. Pääviestin lähettäminen laukaisee valitut lisäviestipohjat automaattisesti, jolloin kustakin muodostuu itsenäinen Secapp-hälytysviesti.

- Jokaisella viestillä on omat vastaanottajansa, vastauksensa sekä kuittaus- ja toimitustietonsa. Oma keskustelu on käytettävissä, kun se on otettu viestissä käyttöön.
- Viestit voivat poiketa toisistaan tärkeysasteen, lähetyskanavien, automaatioiden ja toimintaohjeiden osalta (esimerkiksi korkean prioriteetin hälytys tai matalamman prioriteetin tiedote).
- Pääviestin otsikko, kuvaus ja toimintaohjeet voidaan tuoda lisäviesteihin avainsanoilla lähetyshetkellä.
- Lähettäjä voi tarkastella erillisten viestien kuittaustilannetta Viestit (Inbox) -näkymässä.

2. Ota toiminto käyttöön organisaatiossa

Organisaation pääkäyttäjä voi ottaa toiminnon käyttöön oman Secapp-ympäristönsä Info-välilehdellä valitsemalla Salli lisäviestipohjat. Tallenna muutos asetusten Tallenna-painikkeella.

Kuva 1. Salli lisäviestipohjat -asetus Info-välilehdellä.

3. Valmistele pääviestipohja ja lisäviestipohjat

Luo pääviestipohja ja tarvittavat lisäviestipohjat samaan Secapp-ympäristöön. Jokainen lisäviestipohja määritetään normaalin viestipohjan tapaan.

- määritä vastaanottajat tai ryhmät
- valitse tärkeysaste ja lähetyskanavat
- määritä viestin otsikko, kuvaus ja toimintaohjeet
- tee muut tarvittavat viestikohtaiset asetukset.

Jos Secapp Dokumentointi on käytössä, viesteihin voidaan liittää myös viestikohtaisia raportteja tai lomakkeita.

Ota "Käytä keskustelua viestissä" käyttöön niissä viestipohjissa, joiden viesteihin haluat oman keskustelun.

Ympäristörajaukset ja vastaanottajien valinta

Pääviestipohjan ja siihen liitettävien lisäviestipohjien on sijaittava samassa Secapp-ympäristössä. Toisen ympäristön viestipohjaa ei voi valita pääviestin lisäviestipohjaksi.

Vastaanottajiksi voidaan valita käyttäjiä ja käyttäjäryhmiä myös muista Secapp-ympäristöistä viestipohjia valmisteltaessa tai lähetysvaiheessa. Pääviestin lähettäjällä tulee olla vähintään Viestinlähettäjä-käyttöoikeustaso pääviestin lähetysympäristössä sekä jokaisessa muussa ympäristössä, josta vastaanottajia valitaan. Määritä lisäviestien vastaanottajat niiden omiin viestipohjiin; pääviestin vastaanottajavalinnat eivät korvaa niitä.

Esimerkki: Merilahden ympäristöön luotu pääviesti voi laukaista siellä luodut neljä kuntakohtaista lisäviestipohjaa. Niiden vastaanottajiksi voidaan valita Kivilahden, Kuusirannan, Pihlaniemen ja Harjukosken ympäristöjen käyttäjäryhmiä, mikäli lähettäjällä on vaaditut oikeudet näihin ympäristöihin.

Suositeltu nimeämismalli

Ylläpidon viestipohjan nimi ja vastaanottajalle näkyvä viestin otsikko kannattaa erottaa toisistaan.

Esimerkin ⚠-tunniste on organisaation oma nimeämiskäytäntö. Secapp ei lisää tunnistetta automaattisesti.

4. Liitä lisäviestipohjat pääviestiin

1. Avaa pääviestipohja.
2. Avaa Lisäasetukset.
3. Ota Lisäviestipohjat käyttöön.
4. Valitse pääviestin yhteydessä lähetettävät viestipohjat.
5. Tarkista valitut viestipohjat ja tallenna pääviestipohja.

Kuva 2. Lisäviestipohjat valitaan pääviestipohjan Lisäasetukset-kohdassa.

Kuva 3. Valitut lisäviestipohjat näkyvät listana ja yksittäisen valinnan voi poistaa.

Valittavat lisäviestipohjat kuuluvat samaan ympäristöön kuin pääviestipohja. Kukin lisäviesti lähetetään oman viestipohjansa vastaanottajille ja sen omien asetusten mukaisesti. Vastaanottajaryhmät voivat olla muista ympäristöistä edellä kuvatuilla oikeuksilla.

5. Käytä pääviestin tietoja lisäviesteissä

Lisäviestipohjissa voidaan käyttää pääviestin sisältöön viittaavia dynaamisia avainsanoja Otsikko-, Kuvaus- ja Toimintaohjeet-kentissä. Tiedot tuodaan lisäviesteihin niiden muodostuessa lähetyksen yhteydessä. Kirjoita avainsanat täsmälleen alla olevassa muodossa, myös alun ja lopun dollarimerkit ($).

- $main_message_title$ = pääviestin otsikko
- $main_message_description$ = pääviestin kuvaus
- $main_message_instructions$ = pääviestin toimintaohjeet

Esimerkki otsikosta

Pääviestin otsikko:

⚠ HÄIRIÖTILANNE: Tietoliikennehäiriö

Päivystystoiminnan lisäviestipohjan otsikko:

$main_message_title$ - Päivystystoiminta

Lähetetty lisäviesti muodostuu tällöin esimerkiksi muotoon:

⚠ HÄIRIÖTILANNE: Tietoliikennehäiriö - Päivystystoiminta

Pääviestin kuvaus voidaan tuoda lisäviestiin avainsanalla $main_message_description$ ja toimintaohjeet avainsanalla $main_message_instructions$. Avainsanat eivät siirrä vastaanottajia, tärkeysasteita tai muita asetuksia, eivätkä pääviestin myöhemmät muutokset päivity automaattisesti jo lähetettyihin lisäviesteihin.

6. Lukitse lisäviestipohjien valinta tarvittaessa

Jos lähettäjän ei haluta muuttavan ennalta määritettyä lisäviestipohjien kokonaisuutta, Lisäviestipohjat voidaan lukita pääviestipohjan Lukitut kentät -asetuksissa.

1. Avaa pääviestipohjan Lukitut kentät.
2. Etsi Lisäasetukset.
3. Lukitse Lisäviestipohjat.
4. Tallenna viestipohja.

Kuva 4. Lisäviestipohjat voidaan lukita, jolloin lähettäjä ei voi muuttaa valintaa lähetysvaiheessa.

7. Piilota taustalla käytettävät lisäviestipohjat haluttaessa

Lisäviestipohjina käytettävät viestipohjat voidaan asettaa Piilotettu-tilaan. Tämä selkeyttää normaalin viestipohjalistan näkymää. Piilottaminen ei poista viestipohjaa: pääviestiin valittua pohjaa voidaan edelleen käyttää lisäviestipohjana.

Kuva 5. Piilotettu-asetus piilottaa viestipohjan normaalista viestipohjalistasta.

8. Lähetä pääviesti

1. Avaa Uusi viesti.
2. Valitse pääviestipohja.
3. Täydennä tarvittava tilannekohtainen sisältö, esimerkiksi häiriön nimi ja kuvaus.
4. Tarkista vastaanottajat ja muut asetukset.
5. Avaa Lisäasetukset ja Lisäviestipohjat. Tarkista valitut pohjat ja lisää tai poista valintoja tarvittaessa, jos valintaa ei ole lukittu. Valittavissa ovat vain saman ympäristön viestipohjat.
6. Lähetä viesti normaalisti.

Lisäviestien sisältöä ei muokata erillisinä viesteinä pääviestin lähetysnäkymässä. Jos lisäviestipohjissa käytetään pääviestin dynaamisia avainsanoja, niiden sisältö täydentyy pääviestin tiedoilla lähetyksen yhteydessä.

9. Seuraa viestejä Inboxissa

Pääviesti ja lisäviestipohjista muodostuneet viestit näkyvät Viestit (Inbox) -näkymässä erillisinä riveinä. Jokaisella on omat vastaanottaja-, toimitus- ja kuittaustietonsa. Lähettäjä voi tarkastella viestikohtaisia kuittaustilanteita nopeasti viestiluettelossa.

Kuva 6. Esimerkissä sama häiriötilanne on lähetetty yleisviestinä sekä erillisille toimintoryhmille.

- OK- ja NOK-kuittaukset näkyvät viestikohtaisesti.
- Viestivastaukset ovat viestikohtaisia. Esim. hälytyskohtainen keskustelu on käytettävissä, mikäli Käytä keskustelua on ollut hälytysviestipohjaan valittuna
- Pääviesti ja lisäviestit eivät muodosta yhtä yhteistä viestiketjua.
- Jatkoviestintä toteutetaan erikseen uutena Lisäviestipohjat-lähetyksenä, viestikohtaisina jatkoviesteinä tai viestien omissa keskusteluissa.

10. Vastaanottajien lisääminen jo lähetettyyn lisäviestiin

Lisäviestipohjasta muodostuneeseen hälytysviestiin voidaan lisätä käyttäjiä ja ryhmiä myös lähettämisen jälkeen, myös muista Secapp-ympäristöistä. Lisääjänä voi toimia esimerkiksi viestin vastaanottaja, jolla on tarvittavat käyttöoikeudet. Pelkkä viestin vastaanottaminen ei anna lisäysoikeutta.

Lisäävällä käyttäjällä on oltava vähintään Viestinlähettäjä-käyttöoikeustaso siinä Secapp-ympäristössä, josta pääviesti lisäviestipohjineen lähetettiin. Vaatimus koskee myös vastaanottajaa, joka on alun perin valittu toisessa ympäristössä olevasta ryhmästä.

Jos vastaanottajia lisätään muista Secapp-ympäristöistä, lisäävällä käyttäjällä tulee olla vähintään Viestinlähettäjä-käyttöoikeustaso myös jokaisessa ympäristössä, josta uusia käyttäjiä tai ryhmiä lisätään.

Vastaanottajien lisääminen selaimessa

1. Avaa kyseisen hälytysviestin kuittaustiedot.
2. Valitse Lisää käyttäjiä.
3. Hae ja valitse lisättävät käyttäjät tai ryhmät.
4. Vahvista lisäys.
5. Tarkista vastaanottajalista ja kuittaustilanne.

Esimerkki: Merilahden ympäristöstä käynnistetty Kivilahden lisäviesti on saapunut Kivilahden valmiusjohdon jäsenelle. Jos hän haluaa lisätä viestiin Kivilahden käyttäjäryhmän, hän tarvitsee vähintään Viestinlähettäjä-käyttöoikeuden sekä Merilahden että Kivilahden ympäristöön. Jos vastaanottajia lisätään vain Merilahden ympäristöstä, Merilahden oikeus riittää.

Huom. Uudet vastaanottajat lisätään siihen hälytysviestiin, jota käyttäjä muokkaa. Lisääminen ei automaattisesti muuta muita samalla pääviestillä käynnistettyjä hälytysviestejä.

11. Testaa kokonaisuus ennen tuotantokäyttöä

Lisäviestipohjilla rakennettu toimintamalli kannattaa testata ennen käyttöä todellisessa häiriö- tai poikkeustilanteessa.

- Tarkista, että oikeat lisäviestipohjat lähtevät mukaan.
- Varmista vastaanottajat, tärkeysasteet, kanavat, automaatiot ja toimintaohjeet. Testaa moniorganisaatiotilanteissa myös ympäristökohtaiset käyttöoikeudet.
- Testaa dynaamisten avainsanojen toiminta käytännössä.
- Tarkista Inboxista viestien erilliset rivit ja kuittaustiedot. Testaa myös keskustelut, jos ne ovat käytössä, sekä vastaanottajien lisääminen jälkikäteen.