

EsupHelpdeskViewer - Portlet

EsupHelpdeskViewer est une portlet JSR168 d'accroche présentant sommairement les derniers tickets apparus dans l'application [Esup Helpdesk](#).

Elle a vocation à être affichée dans un ENT type [EsupPortail / uPortal](#).

Elle propose une vue spécifique mobile.

Compatibilité

- EsupHelpdeskViewer en version 1.0.0 requiert un esup-helpdesk en version 3.28.5 ou supérieur.
Pour un comportement optimal on recommande cependant l'usage de EsupHelpdesk 3.29.7 (ou supérieur).
- La version 1.1.0 (et supérieur) requiert maintenant un EsupHelpdesk 3.29.7 (ou supérieur).

Téléchargement

Nous proposons actuellement le téléchargement de la version 1.3.1

https://sourcesup.cru.fr/frs/?group_id=889

Sources

esup-helpdeskviewer est maintenant sur Github :

<http://github.com/EsupPortail/esup-helpdeskviewer>

Installation

Après avoir récupéré le war de la portlet, on peut lancer une commande similaire à celle-ci depuis EsupPortail/uPortal :

```
ant deployPortletApp -DportletApp=/home/esup/esup-helpdeskviewer.war
```

Configurations

Actuellement, la configuration de cette portlet se fait simplement lors de sa publication dans le portail, on peut donc saisir les configurations via l'interface graphique proposée par EsupPortail/uPortal.

La configuration minimale est de renseigner (surcharger) la préférence wsdlLocation en y indiquant l'url du Web Service de votre esup-helpdesk.

Attention:

1. Il vous faut au niveau d'esup-helpdesk renseigner comme il se doit la propriété webService.authorizedClientNames afin que le portail (et donc la portlet esup-helpdeskviewer) puisse contacter le WS de votre esup-helpdesk.
2. **De plus** sur le Helpdesk, en allant sur une url du type <http://monhelpdesk.monuniv.fr:8080/esup-helpdesk/xfire/>

on doit obtenir une page web qui contient ce texte :

Available Services:

* Helpdesk [wsdl]

Generated by XFire (<http://xfire.codehaus.org>)

-> La ligne "Helpdesk [wsdl]" doit être présente.

Il se trouve que, par défaut (dernières version d'esup-helpdesk à ce jour), les beans spring web service d'esup-helpdesk ne sont chargés "qu'à la demande" (et le WS Helpdesk n'est pas monté par xfire, la ligne ci-dessus n'est alors pas présente).

Il faut alors modifier ce paramétrage en modifiant le fichier properties/export/export.xml pour y changer tous les lazy-init="true" par des lazy-init="false"

Depuis sa version 1.1.0, la portlet propose un mode édition permettant de choisir les filtres et le nombre de tickets à afficher dans la vue principale.

En rendant les préférences defaultUserView, display_userTabs, display_managerTabs et maxTickets éditables (pour l'utilisateur), la portlet sauvegardera le choix de vue de l'utilisateur ainsi que les modifications faites en mode "edit", dans la base de données uPortal (via les préférences utilisateurs du portail). Cela permet ainsi à l'utilisateur de retrouver son choix de vue entre 2 sessions ; cela implique cependant des accès base de données lecture /écriture à chaque changement de vue de l'utilisateur ; cette possibilité est donc désactivée par défaut via la contrainte read-only sur la préférences defaultUserView. A noter la préférence defaultFilter pour afficher le filtre par défaut dans les versions inférieures à 1.1.0.

Si vous devez changer la préférence userIdAttr (positionnée par défaut à "uid") permettant de récupérer l'identifiant de l'utilisateur via le portail et ainsi l'utiliser comme identifiant utilisateur d'esup-helpdesk, vous devrez vous assurer que celui-ci se trouve bien en tant que user-attribute dans le fichier portlet.xml de esup-helpdeskviewer.

La préférence messageFile permet de lier un fichier properties i18n particulier spécifique au contexte en indiquant le suffixe de celui-ci (fr_ASSISTNUM au lieu de fr par exemple)

L'authUrl permet d'indiquer l'url d'authentification utilisée pour les liens du menu

Si vous utilisez esup-helpdeskviewer pour interroger un WS venant d'un helpdesk déployé en mode portlet vous devez mettre dans la préférence portletFname le fname de votre helpdesk.

Vous pouvez également choisir d'ouvrir un lien directement dans la même page en mettant la valeur "null" pour la préférence target (utile en mode portlet).

Exemples de configuration

Rappel : on modifie les paramètres de portlet lors de la publication, en surchargeant certains des paramètres de portlet.xml (qui sont ceux par défaut), cela via l'interface graphique d'uPortal.

- esuphelpdeskviewer sur un helpdesk en mode portlet dans le portail

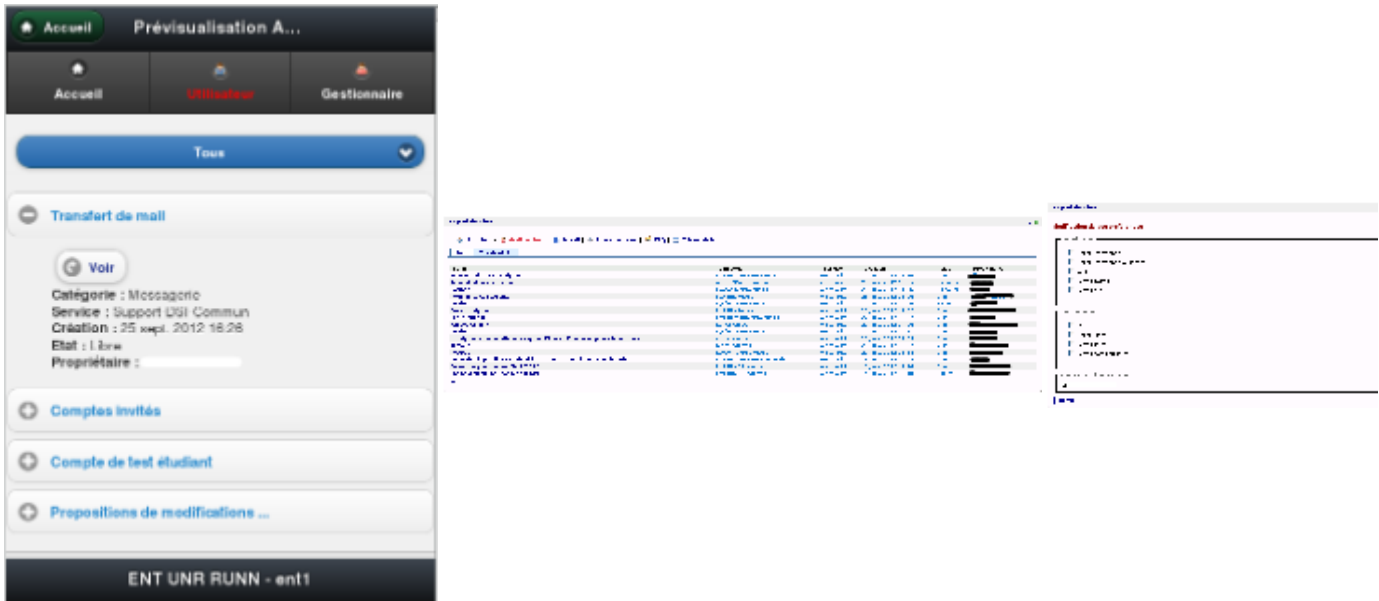
Preferences	Values
wsdlLocation	https://ent.mon-univ.fr/esup-helpdesk/xfire/Helpdesk?wsdl
defaultUserView	manager
defaultFilter	ANY
target	null
display_anyTab	true
portletFname	esup-helpdesk

- esuphelpdeskviewer sur un helpdesk en mode servlet

Preferences	Values
wsdlLocation	http://helpdesk.mon-univ.fr/esup-helpdesk-urouen/xfire/Helpdesk?wsdl
defaultUserView	user
messageFile	fr
authUrl	https://cas.mon-univ.fr/login?service=http://helpdesk.mon-univ.fr/esup-helpdesk-urouen/stylesheets/cas.faces
userIdAttr	uid

Captures d'écran

Voici quelques captures d'EsupHelpdeskViewer



Crédits & Licence

Copyright (C) 2011-2014 Esup Portail <http://www.esup-portail.org>

Copyright (C) 2011-2014 UNR RUNN <http://www.unr-runn.fr>

@Author (C) 2011-2014 Jean-Pierre Tran <Jean-Pierre.Tran@univ-rouen.fr>

@Contributor (C) 2011-2014 Vincent Bonamy <Vincent.Bonamy@univ-rouen.fr>

Licensed under the Apache License, Version 2.0 (the "License");
you may not use this file except in compliance with the License.

You may obtain a copy of the License at
<http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0>

Unless required by applicable law or agreed to in writing, software
distributed under the License is distributed on an "AS IS" BASIS,
WITHOUT WARRANTIES OR CONDITIONS OF ANY KIND, either express or implied.
See the License for the specific language governing permissions and
limitations under the License.