

## Reporty pre Manažment :

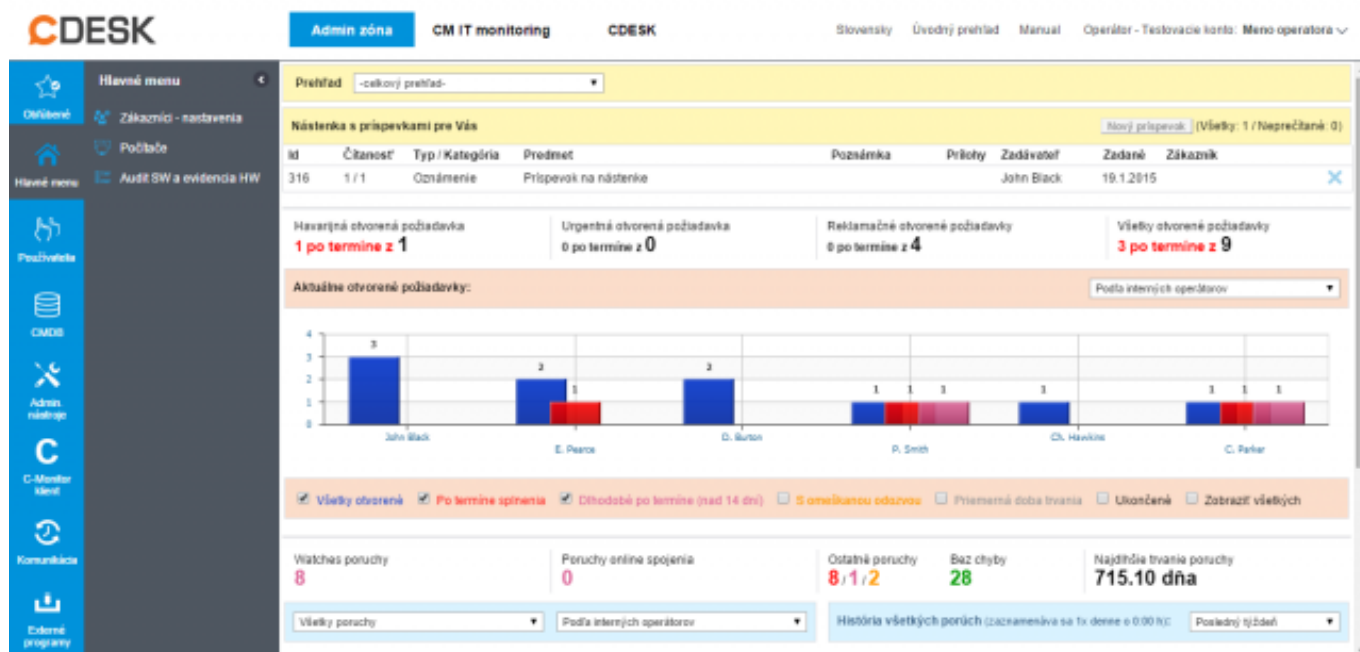
[Úvodný prehľad](#)

[Počet aktuálnych porúch u zodpovedného pracovníka](#)

[Ďalšie reporty pre vedenie sú súčasťou CDESK. Čítať viac \[1\]](#)

## Úvodný prehľad

Úvodný prehľad je voliteľná prvá stránka po prihlásení regulárnym kontom do CM. Nachádza sa v ňom zoznam aktuálne končiacich alebo nedávno zmeškaných C-Desk požiadaviek s názornou grafickou štatistikou k plneniu C-Desk požiadaviek a v spodnej časti sú zobrazené Poruchy CM, aby Operátor bol informovaný o práve vyskytnutých technických problémoch. Je dostupná ako pre Operátorov (zobrazenie nastavuje Správca v Profile Operátora), tak aj pre Zákaznícke kontá (zobrazenie nastavuje Operátor v profile Zákazníckeho konta).



Obrázek: Úvodný prehľad

## Počet aktuálnych porúch u zodpovedného pracovníka

Pre správne fungovanie spoločnosti je dôležitý dobrý stav zariadení zákazníka ako aj úspešné spúšťanie pravidelne naplánovaných úloh ako sú napríklad zálohovania. Customer Monitor vám ponúka report aktuálnych porúch zodpovedného operátora. Tento report si môžete zobrazíť v časti *CM IT monitoring -> Manažerské informácie -> Reporty* voľbou reportu *Poruchy operátorov*. Postup vytvorenia reportu porúch operátorov ako aj jeho export do excelu je znázornený na nasledujúcich obrázkoch.

**Reporty**

Zákazník: Operátor: Stav oper.: Hľadat

Typ reportu: Poruchy operatorov 2.

4. Exportovat označených operatorov

Zoznam operatorov k reportom [ zobrazených 10 položiek z celkového počtu 10 ]

X	Id	Príhlasovacie meno	Meno	Pozícia	Skratka	Email	Stav
<input type="checkbox"/>	2280	mzajec	M. Zajec		Zajec	zajec@edrasa.cz	Zap Export
<input checked="" type="checkbox"/>	1493	michal	Michal Vysoký		michal	mira@s.sk	Zap Export
<input checked="" type="checkbox"/>	2181	zajec	Boris Slavco		Slavco	boris@gmail.com	Zap Export
<input checked="" type="checkbox"/>	1782	drabek	Vlastislav		Drabek	dra@emailoperatora.com	Zap Export
<input type="checkbox"/>	1494	monika	Monika Rozhodná		monika	technicki@gmail.com	Zap Export
<input type="checkbox"/>	2197	jakubpreli	Jakub Junak		Junak	jakub.junak@gmail.com	Zap Export
<input type="checkbox"/>	1772	marek	Marek Rogieta		MR	marek@se.sk	Zap Export
<input type="checkbox"/>	2190	zimo	Zimo	konzultant	Zimo	michal@t.sk	Zap Export
<input checked="" type="checkbox"/>	1432	andrej	Andrej Veselý		andrej	andrej@email.sk	Zap Export
<input type="checkbox"/>	2133	technikmarek	Test pre komunikátor		TSTHMK	marek@se.sk	Zap Export

Obrázek: Zobrazenie počtu aktuálnych porúch u zodpovedného pracovníka

**Report: Poruchy operatorov**

Nastavenie reportu

Export

Všetky poruchy, za které se zodpovídal vybraní operator:

- poruchy od zákazníků vybraných operatorů přiřazených na kterejkoliv podíl
- poruchy CDESK požadavků po termínu a pravidelných úloh od přiřazených zákazníků
- poruchy CDESK požadavků a pravidelných úloh vybraných operatorů od nepřirazených zákazníků, kde se řešíte

Výber poruch

Len "vlastné" poruchy, za které se zodpovídal vybraní operator:

- poruchy od zákazníků vybraných operatorů přiřazených na prvej podíl alebo ako hlavných operatorů
- poruchy CDESK požadavků a pravidelných úloh po termínu, len kde sú vybraní operatori řešíte
- v části Poruchy zodpověď této možnost použití filtru: -operator

Len poruchy operatorů na prvem místě, nezapočítat poruchy hlavních operatorů (v části Poruchy zodpověď této možnost použití filtru: -operator)

Zoznam vybraných operatorov [ zobrazených 3 položiek ]

Id	Príhlasovacie meno	Meno	Pozícia	Skratka	Email	Typ	Stav
3	josef	Jozef		Jozef	josef@se.sk	Interný	Zap
53	miro	Miroslav		Miroslav	miroslav@se.sk	Interný	Zap
150	brano	Branišlav		Branišlav	branišlav@se.sk	Interný	Zap

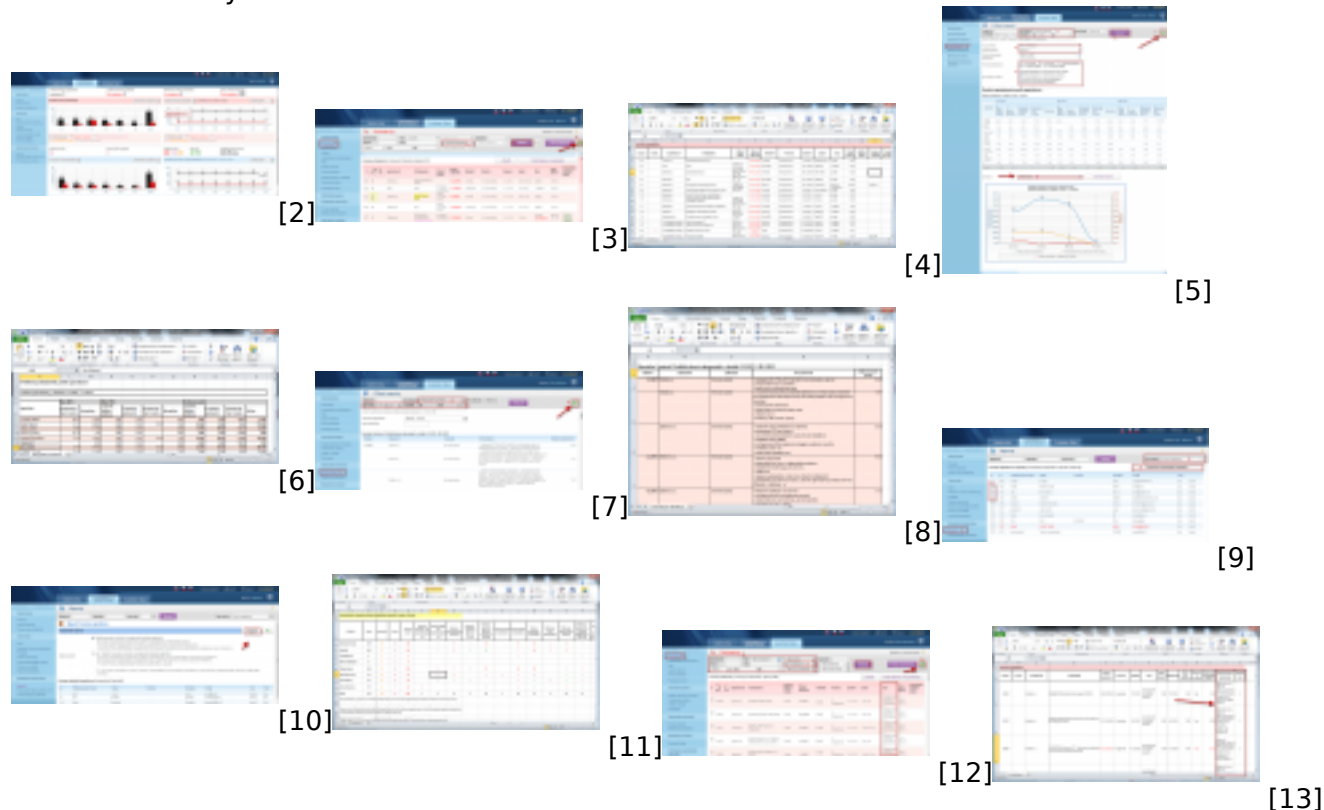
Obrázek: Zobrazenie počtu aktuálnych porúch u zodpovedného pracovníka

Riešiteľ	Spolu	Varovanie	Alarm	Kritický alarm	Antivirus McAfee - stav spustenia/zastavenia	Antivirus NOD - stav spustenia/zastavenia	Antivirus - nenaštalovaný antivirus	Antivirus - vypršenie platnosti licencie	Antivirus - vypršenie platnosti licencie na počítači	Antivirus AVG - aktualizácia	Antivirus NOD - aktualizácia	C-Desk - poriadok - upravenie	C-Monitor - POP3 komunikácia	C-Monitor - aktivita SMTP spojenia	C-Monitor - aktualizácia Complete konfigurácie SDF v CM	C-Monitor - aktualizácia
Bratislava Smutný	159	87	32	80		1	8	1	42		9	13	1	5	2	
Josef Inj	161	57	16	88		2	6	2	25		7	19	2	9		
Jana Mielny	5	0	2	1							1					1
Martina Nosková	0	0	0	0												
Milan Značny	244	52	34	158		1	7	1	12		18	30		1	2	
Miroslav Hnedý	33	18	16	59		1	5		1	1	4	10		1	2	
Pavol Želenský	56	26	10	20		1	1	1			7	4	2	2	3	
Peter Kocianý	29	12	5	22	1				1		4	1		1	1	
Spolu	755	252	115	388	1	6	27	5	81	1	58	77	5	19	11	

Obrázek: Export počtu aktuálnych porúch u zodpovedného pracovníka do excelu

Date:

2.3.2012



## Odkazy

[1] <http://www.cdesk.sk/node/1523>

- 
- [2] [https://www.customermonitor.cz/sites/default/files/uvodny%20prehlad\\_0.png](https://www.customermonitor.cz/sites/default/files/uvodny%20prehlad_0.png)
- [3] <https://www.customermonitor.cz/sites/default/files/vypis%20poziadaviek%20v%20omeskani.png>
- [4] <https://www.customermonitor.cz/sites/default/files/vypis%20poziadaviek%20v%20omeskani2.png>
- [5] <https://www.customermonitor.cz/sites/default/files/prehlad%20poziadaviek%20operatorov%201.png>
- [6] <https://www.customermonitor.cz/sites/default/files/prehlad%20poziadaviek%20operatorov%202.png>
- [7] <https://www.customermonitor.cz/sites/default/files/prehlad%20plneni%20operatora%201.png>
- [8] <https://www.customermonitor.cz/sites/default/files/prehlad%20plneni%20operatora%203.png>
- [9] <https://www.customermonitor.cz/sites/default/files/poruchy%20na%20operatora1.png>
- [10] <https://www.customermonitor.cz/sites/default/files/poruchy%20na%20operatora.png%202.png>
- [11] <https://www.customermonitor.cz/sites/default/files/poruchy%20na%20operatora.png>
- [12] <https://www.customermonitor.cz/sites/default/files/report%20hodnotenie%20operatora.png>
- [13] <https://www.customermonitor.cz/sites/default/files/report%20hodnotenie%20operatora2.png>