

### **CUSTOMER MONITOR**

zlepšenia a doplnky k 10.11.2011

k Windows verzii klientského softvéru C-Monitor 2.5.574.0 a k verzii Serveru CM c2.5-m294-d145-a131



SEAL IT Services, s.r.o.

# **C**USTOMER MONITOR

Nové funkcie a zlepšenia - CUSTOMER MONITOR, November 2011 (WIN C-Monitor 2.5.574.0)

### Obsah

<u>1.</u>	GENERAČNÉ ZLEPŠENIA	<u> 4</u>
1.1.	LINUX KLIENT C-MONITORA	4
1.1.1	Podporované verzie	4
1.1.2	Rozsah zobrazovaných údajov	5
1.2.	C-DESK - ZADÁVANIE NOVÝCH POŽIADAVIEK A DISKUSNÝCH PRÍSPEVKOV CEZ EMAIL	6
1.2.1	Povolenie zadávania požiadaviek cez email v nastaveniach	7
1.2.2	Zadávanie požiadaviek cez email	8
1.2.3	Zadávanie diskusných príspevkov cez email	10
1.3.	C-DESK - ZADÁVANIE POŽIADAVIEK CEZ WEBFORMULÁR	. 12
1.3.1	Zadávanie požiadaviek cez web	12
1.3.2	Spracovanie novej web požiadavky	14
1.4.	Úvodná sumárna obrazovka stavu požiadaviek a porúch pre Operátorov, Správcu a	
Záka	ZNÍKOV	15
1.4.1	Nastavenie možností zobrazovania úvodného prehľadu	16
1.5.	NOVÝ INŠTALÁTOR C-MONITOR KLIENTA (WIN) A NOVÝ TYP BEZZÁSAHOVEJ INŠTALÁCIE	. 17
1.5.1	Personalizácia inštalačného súboru logom Správcu	17
1.5.2	Podpora automatizovanej bezzásahovej inštalácii CMonitor-a	19
1.6.	SLEDOVANIE SPOTREBNÉHO MATERIÁLU	20
1.6.1	Základné kroky ktoré treba splniť pre plnohodnotné využívanie modulu sledovanie	
spotr	ebného materiálu	21
1.6.2	Prednosti modulu sledovanie spotrebného materiálu	21
1.6.3	Ukážky z modulu Sledovania spotrebného materiálu	21
•		~~
<u>2.</u>	VYRAZNE ZLEPSENIA PODĽA JEDNOILIVÝCH OBLASTI	23
2.1.	CM A CDESK SPOLOČNÁ ČASŤ :	. 23
2.1.1	Pracovné skupiny na základe vzťahov Nadriadené, Podriadeni	23
2.1.2	Rozlisovanie internych a externych operatorov (technikov) a ich filtracia v roznych castiach 23	СМ
2.1.3	Personalizovaný archív súborov k stiahnutiu	25
2.1.4	Zastupovanie operátorov s uvedením koncového dátumu nedostupnosti	26
2.1.5	Pre interných operátorov a správcov sprístupnenie užitočných programov a súborov k	
lepšie	emu využitiu CM	27
2.2.	CDESK	. 28
2.2.1	Zjednodušená akceptácia C-Desk požiadaviek bez prihlásenia do Servera CM	28
2.2.2	Hodnotenie (známkovanie) práce operátora (technika)	29
2.2.3	Evidencia čerpania predplatenej dopravy pri zmluvných plneniach	30
2.2.4	Nová vlastnosť požiadavky "Dôležitosť" pre sledovanie incidentov	30
2.2.5	Nové reporty pre CDESK	30
2.2.6	Nové reporty v častí CM (technická časť)	32
2.2.7	Rozšírenie zákazok o typ implementácia	34
2.2.8	Zmena zobrazenia požiadaviek a plnení pre operátorov s obmedzeným prístupom do CM	35
2.3.	ZÁLOHOVANIE	. 37
2.3.1	C-Backup zálohovanie otvorených súborov na 64bit systémoch	37
2.3.2	C-Backup, C-Image, Windows Backup – pripojenie k cieľovému sieťovému prostriedku pod	c=
ľubo\	vornym pouzivateľom.	37
2.3.3	Zobrazenie zostavajuceho voľneho miesta po vykonani zalohy	38
2.3.4	Odkomunikovanie pouzivateľovi uspesnosť zalohovania do "bublinky"	38
2.4.	UNLINE MONITORING A WATCHES	. 39
2.4.1	Sleuovanie zataze disku v Unine informaciach	39
2.4.2	Histogram zataze pocitaca z online informacii	39
2.4.3	Pridane podmienky do watches	41



2.4.4       Předučnihováne sabiohý Watchov K SQL zatazeniu a dostupilosti pilosti pilo	211	Draddofinovaná čablány watchov k COL zaťažaniu z dostupnosti MC COL convorz
24.5       Statistika max., min., avg. udajov z Watches hodnot vo vypranom obdobi       48         25.7       ZLEPŠENIA V EVIDENCI I HW A SW PARAMETROV.       48         25.1       Podpora produktov Office 2010, detekcia       48         25.2       Rozširenie sledovania stavu nových antivirusových programov       50         25.3       Zobrazovanie nastavenia UAC       51         25.4       Riešenie evidencie zapožičiavania počítačov       52         26.       ZLEPŠENIA NA SERVERI CM       54         26.1       Automatické uspávanie nekomunikujúceho PC za účelom potlačenia zbytočných chybových hlásení 54       54         26.2       Online zobrazenie stavu bežiacich a čakajúcich úloh (včítane progresu zálohovacích úloh)       55         26.3       Prehľad spustených úloh v C-Monitor Klientovi s uvedením vysledku na CM serveri       56         26.4       Doplnené logovanie odoslaných SMS a notifikačných emailov       57         26.5       Prenášanie odfiltrovaného zoznamu počítačov do iných častí CM       57         26.6       Voľba jazyka textov na prihlasovacej stránke       57         2.6.7       Emailova adresa do prihlasovacej obrazovky       58         2.6.8       Dokončenie obmedzenia funkcionality pre nižšie licencie C-Monitor klienta       59         2.7.1       Spoľahlivá a nýchla utilita IPscanner vždy po ruke	2.4.4	Preddennovane sabiony watchov k SQL zatazeniu a dostupnosti MS SQL servera
2.5.       ZLEPŠENIA V EVIDENCII HW A SW PARAMETROV	2.4.5	Statistika max., min., avg. udajov z watches hodnot vo vybranom obdobi
2.5.1       Podpora produktov Office 2010, detekcia       48         2.5.2       Rozširenie sledovania stavu nových antivirusových programov       50         2.5.3       Zobrazovanie nastavenia UAC       51         2.5.4       Riešenie evidencie zapožičiavania počítačov       52         2.6.4       ZLEPŠENIA NA SERVERI CM       54         2.6.5       Z Online zobrazenie stavu bežiacich a čakajúcich úloh (včítane progresu zálohovacích úloh)       55         2.6.3       Prehľad spustených úloh v C-Monitor klientovi s uvedením výsledku na CM serveri.       56         2.6.4       Doplnené logovanie odoslaných SMS a notifikačných emailov       57         2.6.5       Prenášanie odfiltrovaného zoznamu počítačov do iných častí CM       57         2.6.6       Voľba jazyka textov na prihlasovacej stránke       57         2.6.7       Emailová adresa do prihlasovacej obrazovky       58         2.6.8       Dokončenie obmedzenia funkcionality pre nižšie licencie C-Monitor klienta       59         2.7       ZLEPŠENIA V C-MONITOR KLIENTOVI (WIN)       60         2.7.1       Spoľahlívá a rýchla utilita IPscanner vždy po ruke       60         2.7.2       Nový flexibilnejší spôsob nastavenia periódy úlohy       61         2.7.3       Podpora pre utilitu Trend Micro HijackThís - scanner nastavení počítača (na zmeny po malware, spyware, virusoch	2.5.	ZLEPSENIA V EVIDENCII HW A SW PARAMETROV
2.5.2       Rožšírenie sledovania stavu nových antivírusových programov       50         2.5.3       Zobrazovanie nastavenia UAC       51         2.5.4       Riešenie evidencie zapožičiavania počítačov       52         2.6.       ZLEPŠENIA NA SERVERI CM       54         2.6.1       Automatické uspávanie nekomunikujúceho PC za účelom potlačenia zbytočných chybových hlásení 54       54         2.6.2       Online zobrazenie stavu bežiacich a čakajúcich úloh (včítane progresu zálohovacích úloh)       55         2.6.3       Prehľad spustených úloh v C-Monitor klientovi s uvedením vysledku na CM serveri.       56         2.6.4       Doplnené logovanie odoslaných SMS a notifikačných emailov       57         2.6.5       Prenášanie odfiltrovaného zoznamu počítačov do iných častí CM       57         2.6.6       Voľba jazyka textov na prihlasovacej stránke       57         2.6.7       Emailová adresa do prihlasovacej obrazovky       58         2.6.8       Dokončenie obmedzenia funkcionality pre nižšie licencie C-Monitor klienta       59         2.7.       ZLEPŠENIA V C-MONITOR KLIENTOVI (WIN)       60         2.7.1       Spoľahlívá a rýchla utilita IPscanner vždy po ruke       60         2.7.2       Nový flexibilnejši spôsob nastavenia períódy úlohy       61         2.7.3       Podpora pre utilitu Trend Micro HijackThis - scanner nasta	2.5.1	Podpora produktov Office 2010, detekcia
2.5.3       Zobrazovanie nastavenia UAC       51         2.5.4       Riešenie evidencie zapožičiavania počítačov       52         2.6.       ZLEPŠENIA NA SERVERI CM       54         2.6.1       Automatické uspávanie nekomunikujúceho PC za účelom potlačenia zbytočných chybových hláseni 54       54         2.6.2       Online zobrazenie stavu bežiacich a čakajúcich úloh (včítane progresu zálohovacích úloh)       55         2.6.3       Prehľad spustených úloh v C-Monitor klientovi s uvedením výsledku na CM serveri       56         2.6.4       Doplnené logovanie odoslaných SMS a notřítkačných emailov       57         2.6.5       Prenášanie odfiltrovaného zoznamu počítačov do iných častí CM       57         2.6.6       Voľba jazyka textov na prihlasovacej stránke       57         2.6.7       Emailová adresa do prihlasovacej obrazovky       58         2.6.8       Dokončenie obmedzenia funkcionality pre nižšie licencie C-Monitor klienta       59         2.7       ZLEPŠENIA V C-MONITOR KLIENTOVI (WIN)       60         2.7.1       Spoľahlivá a rýchla utilita IPscanner vždy po ruke       60         2.7.3       Podpora pre utilitu Trend Micro HijackThis - scanner nastavení počítača (na zmeny po malware, spyware, virusoch)       61         2.7.4       Upgrade EventlogConsole pre WIN2008, WIN7       62         2.7.5       Doplnenie do spr	2.5.2	Rozšírenie sledovania stavu nových antivírusových programov50
2.5.4       Riešenie evidencie zapožičiavania počítačov       52         2.6.       ZLEPŠENIA NA SERVERI CM       54         2.6.1       Automatické uspávanie nekomunikujúceho PC za účelom potlačenia zbytočných chybových hlásení 54         2.6.2       Online zobrazenie stavu bežiacich a čakajúcich úloh (včítane progresu zálohovacích úloh)      55         2.6.3       Prehľad spustených úloh v C-Monitor klientovi s uvedením výsledku na CM serveri      56         2.6.4       Doplnené logovanie odoslaných SMS a notifikačných emailov      57         2.6.5       Prenlášanie odňiltrovaného zoznamu počítačov do iných častí CM      57         2.6.6       Voľba jazyka textov na prihlasovacej obrazovky	2.5.3	Zobrazovanie nastavenia UAC51
2.6.       ZLEPŠENIA NA SERVERI CM       54         2.6.1       Automatické uspávanie nekomunikujúceho PC za účelom potlačenia zbytočných chybových hlásení 54         2.6.2       Online zobrazenie stavu bežiacich a čakajúcich úloh (včítane progresu zálohovacích úloh)       55         2.6.3       Prehľad spustených úloh v C-Monitor klientovi s uvedením vysledku na CM serveri       56         2.6.4       Doplnené logovanie odoslaných SMS a notifikačných emailov       57         2.6.5       Prenášanie odfiltrovaného zoznamu počítačov do iných častí CM       57         2.6.6       Voľba jazyka textov na prihlasovacej stránke       57         2.6.7       Emailová adresa do prihlasovacej obrazovky       58         2.6.8       Dokončenie obmedzenia funkcionality pre nižšie licencie C-Monitor klienta       59         2.7       ZLEPŠENIA V C-MONITOR KLIENTOVI (WIN)       60         2.7.1       Spoľahlivá a rýchla utilita IPscanner vždy po ruke       60         2.7.2       Nový flexibilnejší spôsob nastavenia periódy úlohy       61         2.7.4       Upgrade EventlogConsole pre WIN2008, WIN7       62         2.7.4       Upgrade EventlogConsole pre WIN2008, WIN7       64         2.7.6       Registrácia C-Monitora pod používateľom "user" win vista, W7       64         2.7.6       Registrácia C-Monitora pod používateľom "user" win vista, W7	2.5.4	Riešenie evidencie zapožičiavania počítačov
2.6.1       Automatické uspávanie nekomunikujúceho PC za účelom potlačenia zbytočných chybových         hláseni       54         2.6.2       Online zobrazenie stavu bežiacich a čakajúcich úloh (včítane progresu zálohovacích úloh)55         2.6.3       Prehľad spustených úloh v C-Monitor klientovi s uvedením výsledku na CM serveri	2.6.	ZLEPŠENIA NA SERVERI CM
hlásení 54         2.6.2       Online zobrazenie stavu bežiacich a čakajúcich úloh (včítane progresu zálohovacích úloh)55         2.6.3       Prehľad spustených úloh v C-Monitor klientovi s uvedením výsledku na CM serveri	2.6.1	Automatické uspávanie nekomunikujúceho PC za účelom potlačenia zbytočných chybových
2.6.2       Online zobrazenie stavu bežiacich a čakajúcich úloh (včítane progresu zálohovacích úloh)55         2.6.3       Prehľad spustených úloh v C-Monitor klientovi s uvedením výsledku na CM serveri	hláser	ní 54
<ul> <li>2.6.3 Prehľad spustených úloh v C-Monitor klientovi s uvedením výsledku na CM serveri</li></ul>	2.6.2	Online zobrazenie stavu bežiacich a čakajúcich úloh (včítane progresu zálohovacích úloh)55
2.6.4       Doplnené logovanie odoslaných SMS a notifikačných emailov	2.6.3	Prehľad spustených úloh v C-Monitor klientovi s uvedením výsledku na CM serveri
2.6.5       Prenášanie odfiltrovaného zoznamu počítačov do iných častí CM       57         2.6.6       Voľba jazyka textov na prihlasovacej stránke       57         2.6.7       Emailová adresa do prihlasovacej obrazovky       58         2.6.8       Dokončenie obmedzenia funkcionality pre nižšie licencie C-Monitor klienta       59         2.7.       ZLEPŠENIA V C-MONITOR KLIENTOVI (WIN)       60         2.7.1       Spoľahlivá a rýchla utilita IPscanner vždy po ruke       60         2.7.2       Nový flexibilnejší spôsob nastavenia periódy úlohy       61         2.7.3       Podpora pre utilitu Trend Micro HijackThis - scanner nastavení počítača (na zmeny po         malware, spyware, vírusoch)       62         2.7.5       Doplnenie do sprievodcu plánovania úloh v C-MonitorConsole "Termination process" (pre kill         2.7.6       Registrácia C-Monitora pod používateľom "user" win vista, W7       64         2.7.7       Spúšťanie Exe súborov cez C-Scheduler kontrolované na základe platnosti digitálneho podpisu       64         2.7.8       Podpora Windows Vista/7 súborových dialógov       65         3.1       C-Backup - Opravená rýchlosť one-way synchronizácie,       67         3.1.2       Odstránený problém so strácaním platnosti licencie vo virtuálnych inštanciách OS       67         3.1.2       Odstránený problém so strácaním platnosti licencie vo virtuá	2.6.4	Doplnené logovanie odoslaných SMS a notifikačných emailov
<ul> <li>2.6.6 Voľba jazyka textov na prihlasovacej stránke</li> <li>2.6.7 Emailová adresa do prihlasovacej obrazovky</li> <li>2.8</li> <li>2.6.8 Dokončenie obmedzenia funkcionality pre nižšie licencie C-Monitor klienta</li> <li>2.7. ZLEPŠENIA V C-MONITOR KLIENTOVI (WIN)</li> <li>60</li> <li>2.7.1 Spoľahlivá a rýchla utilita IPscanner vždy po ruke</li> <li>60</li> <li>2.7.2 Nový flexibilnejší spôsob nastavenia periódy úlohy</li> <li>61</li> <li>2.7.3 Podpora pre utilitu Trend Micro HijackThis - scanner nastavení počítača (na zmeny po malware, spyware, vírusoch)</li> <li>62</li> <li>2.7.5 Doplnenie do sprievodcu plánovania úloh v C-MonitorConsole "Termination process" (pre kill procesu)</li> <li>64</li> <li>2.7.6 Registrácia C-Monitora pod používateľom "user" win vista, W7</li> <li>64</li> <li>2.7.8 Podpora Windows Vista/7 súborových dialógov</li> <li>65</li> <li>3.1 C-Backup - Opravená rýchlosť one-way synchronizácie,</li> <li>67</li> <li>3.1.1 C-Backup - Opravená rýchlosť one-way synchronizácie,</li> <li>67</li> <li>3.1.2 Odstránený problém so strácaním platnosti licencie vo virtuálnych inštanciách OS</li> <li>67</li> </ul>	2.6.5	Prenášanie odfiltrovaného zoznamu počítačov do iných častí CM
2.6.7       Emailová adresa do prihlasovacej obrazovky       58         2.6.8       Dokončenie obmedzenia funkcionality pre nižšie licencie C-Monitor klienta       59         2.7.       ZLEPŠENIA V C-MONITOR KLIENTOVI (WIN)       60         2.7.       ZLEPŠENIA V C-MONITOR KLIENTOVI (WIN)       60         2.7.       ZLEPŠENIA V C-MONITOR KLIENTOVI (WIN)       60         2.7.       Spoľahlivá a rýchla utilita IPscanner vždy po ruke       60         2.7.1       Spoľahlivá a rýchla utilita IPscanner vždy po ruke       60         2.7.2       Nový flexibilnejší spôsob nastavenia periódy úlohy       61         2.7.3       Podpora pre utilitu Trend Micro HijackThis - scanner nastavení počítača (na zmeny po         malware, spyware, vírusoch)       61         2.7.4       Upgrade EventlogConsole pre WIN2008, WIN7       62         2.7.5       Doplnenie do sprievodcu plánovania úloh v C-MonitorConsole "Termination process" (pre kill       64         2.7.6       Registrácia C-Monitora pod používateľom "user" win vista, W7       64         2.7.7       Spúšťanie Exe súborov cez C-Scheduler kontrolované na základe platnosti digitálneho podpisu       64         2.7.8       Podpora Windows Vista/7 súborových dialógov       65         3.1       C-Backup - Opravená rýchlosť one-way synchronizácie,       67         3.1.1	2.6.6	Voľba jazyka textov na prihlasovacej stránke
2.6.8       Dokončenie obredzenia funkcionality pre nižšie licencie C-Monitor klienta       59         2.7.       ZLEPŠENIA V C-MONITOR KLIENTOVI (WIN)       60         2.7.1       Spoľahlivá a rýchla utilita IPscanner vždy po ruke       60         2.7.2       Nový flexibilnejší spôsob nastavenia periódy úlohy       61         2.7.3       Podpora pre utilitu Trend Micro HijackThis - scanner nastavení počítača (na zmeny po         malware, spyware, vírusoch)       61         2.7.4       Upgrade EventlogConsole pre WIN2008, WIN7       62         2.7.5       Doplnenie do sprievodcu plánovania úloh v C-MonitorConsole "Termination process" (pre kill       64         2.7.6       Registrácia C-Monitora pod používateľom "user" win vista, W7       64         2.7.7       Spúšťanie Exe súborov cez C-Scheduler kontrolované na základe platnosti digitálneho podpisu       64         2.7.8       Podpora Windows Vista/7 súborových dialógov       65         3.1       C-Backup - Opravená rýchlosť one-way synchronizácie,       67         3.1.1       C-Backup - Opravená rýchlosť one-way synchronizácie,       67         3.1.2       Odstránený problém so strácaním platnosti licencie vo virtuálnych inštanciách OS       67         3.1.2       Oprava chybu pri zadávaní Exervilicku so sergeoprehotom na WIN7       67	2.6.7	Emailová adresa do prihlasovacej obrazovky
2.7.       ZLEPŠENIA V C-MONITOR KLIENTOVI (WIN)       60         2.7.1       Spoľahlivá a rýchla utilita IPscanner vždy po ruke       60         2.7.2       Nový flexibilnejší spôsob nastavenia periódy úlohy       61         2.7.3       Podpora pre utilitu Trend Micro HijackThis - scanner nastavení počítača (na zmeny po         malware, spyware, vírusoch)       61         2.7.4       Upgrade EventlogConsole pre WIN2008, WIN7       62         2.7.5       DopInenie do sprievodcu plánovania úloh v C-MonitorConsole "Termination process" (pre kill         procesu)       64         2.7.6       Registrácia C-Monitora pod používateľom "user" win vista, W7       64         2.7.7       Spúšťanie Exe súborov cez C-Scheduler kontrolované na základe platnosti digitálneho podpisu       64         2.7.8       Podpora Windows Vista/7 súborových dialógov       65         3.1       C-Backup - Opravená rýchlosť one-way synchronizácie,       67         3.1.1       C-Backup - Opravená rýchlosť one-way synchronizácie,       67         3.1.2       Odstránený problém so strácaním platnosti licencie vo virtuálnych inštanciách OS       67         3.1.2       Opravená rýchlosť one-way synchronizácie,       67         3.1.2       Opravená rýchlosť so strácaním platnosti licencie vo virtuálnych inštanciách OS       67	2.6.8	Dokončenie obmedzenia funkcionality pre nižšie licencie C-Monitor klienta
2.7.1       Spoľahlivá a rýchla utilita IPscanner vždy po ruke	2.7.	ZLEPŠENIA V C-MONITOR KLIENTOVI (WIN)
2.7.2       Nový flexibilnejší spôsob nastavenia periódy úlohy       61         2.7.3       Podpora pre utilitu Trend Micro HijackThis - scanner nastavení počítača (na zmeny po         malware, spyware, vírusoch)       61         2.7.4       Upgrade EventlogConsole pre WIN2008, WIN7       62         2.7.5       Doplnenie do sprievodcu plánovania úloh v C-MonitorConsole "Termination process" (pre kill       64         2.7.6       Registrácia C-Monitora pod používateľom "user" win vista, W7       64         2.7.7       Spúšťanie Exe súborov cez C-Scheduler kontrolované na základe platnosti digitálneho podpisu       64         2.7.8       Podpora Windows Vista/7 súborových dialógov       65         3.       OPRAVENÉ CHYBY Z MINULEJ VERZIE 2.0.1.512 (WIN)       67         3.1.1       C-Backup - Opravená rýchlosť one-way synchronizácie,       67         3.1.2       Odstránený problém so strácaním platnosti licencie vo virtuálnych inštanciách OS       67         3.1.2       Oprava chybu pri zadávaní Espušlicku so screopshotom pa WIN7       67	2.7.1	Spoľahlivá a rýchla utilita IPscanner vždy po ruke
2.7.3       Podpora pre utilitu Trend Micro HijackThis - scanner nastavení počítača (na zmeny po         malware, spyware, vírusoch)       61         2.7.4       Upgrade EventlogConsole pre WIN2008, WIN7       62         2.7.5       Doplnenie do sprievodcu plánovania úloh v C-MonitorConsole "Termination process" (pre kill         procesu)       64         2.7.7       Spúšťanie Exe súborov cez C-Scheduler kontrolované na základe platnosti digitálneho podpisu         64       64         2.7.8       Podpora Windows Vista/7 súborových dialógov         65       67         3.1       C-Backup - Opravená rýchlosť one-way synchronizácie,         67       67         3.1.2       Odstránený problém so strácaním platnosti licencie vo virtuálnych inštanciách OS         67       67	2.7.2	Nový flexibilneiší spôsob nastavenia periódy úlohy
malware, spyware, vírusoch)	2.7.3	Podpora pre utilitu Trend Micro HijackThis - scanner nastavení počítača (na zmeny po
2.7.4       Upgrade EventlogConsole pre WIN2008, WIN7	malwa	are snyware vírusoch) 61
<ul> <li>2.7.5 Doplnenie do sprievodcu plánovania úloh v C-MonitorConsole "Termination process" (pre kill procesu)</li> <li>2.7.6 Registrácia C-Monitora pod používateľom "user" win vista, W7</li> <li>2.7.7 Spúšťanie Exe súborov cez C-Scheduler kontrolované na základe platnosti digitálneho podpisu 64</li> <li>2.7.8 Podpora Windows Vista/7 súborových dialógov</li> <li></li></ul>	274	Upgrade EventlogConsole pre WIN2008 WIN7 62
21.10       Depriver de spriver de priver de priver de priver de menter of the menter of	275	Doplnenie do sprievodcu plánovania úloh v C-MonitorConsole "Termination process" (pre kill
<ul> <li>2.7.6 Registrácia C-Monitora pod používateľom "user" win vista, W7</li></ul>	proce	Su)
<ul> <li>2.7.7 Spúšťanie Exe súborov cez C-Scheduler kontrolované na základe platnosti digitálneho podpisu 64</li> <li>2.7.8 Podpora Windows Vista/7 súborových dialógov</li></ul>	276	Registrácia C-Monitora pod používateľom "user" win vista W7 64
2.7.7       Spastanie Exe subbrov čež č senedalej kontrolovane na zaklade platnosti digitalnoho podpisa 64         2.7.8       Podpora Windows Vista/7 súborových dialógov	2.7.0	Spúšťanie Exe súborov cez C-Scheduler kontrolované na základe platnosti digitálneho podnisu
2.7.8       Podpora Windows Vista/7 súborových dialógov	2.1.1	6/
3.       OPRAVENÉ CHYBY Z MINULEJ VERZIE 2.0.1.512 (WIN)       67         3.1.1       C-Backup - Opravená rýchlosť one-way synchronizácie,       67         3.1.2       Odstránený problém so strácaním platnosti licencie vo virtuálnych inštanciách OS       67	278	Podpora Windows Vista/7 súborových dialógov 65
3.       OPRAVENÉ CHYBY Z MINULEJ VERZIE 2.0.1.512 (WIN)       67         3.1.1       C-Backup - Opravená rýchlosť one-way synchronizácie,       67         3.1.2       Odstránený problém so strácaním platnosti licencie vo virtuálnych inštanciách OS       67         3.1.3       Oprava chyby pri zadávaní Essyclicku so screonshotom na WUNZ       67	2.7.0	
3.       OPRAVENÉ CHYBY Z MINULEJ VERZIE 2.0.1.512 (WIN)       67         3.1.1       C-Backup - Opravená rýchlosť one-way synchronizácie,       67         3.1.2       Odstránený problém so strácaním platnosti licencie vo virtuálnych inštanciách OS       67         2.1.3       Oprava chyby pri zadávaní Easyclicku so screonsbetom na WINZ       67		
<ul> <li>3.1.1 C-Backup - Opravená rýchlosť one-way synchronizácie,</li></ul>	<u>3.</u>	OPRAVENÉ CHYBY Z MINULEJ VERZIE 2.0.1.512 (WIN)
3.1.2 Odstránený problém so strácaním platnosti licencie vo virtuálnych inštanciách OS	3.1.1	C-Backup - Opravená rýchlosť one-way synchronizácie
2.1.2 Oprava chyby pri zadávaní Easyclicku so scroonsbotom na W/N7 67	3.1.2	Odstránený problém so strácaním platnosti licencie vo virtuálnych inštanciách OS 67
$\mathcal{D}_{\mathcal{A}}$	3.1.3	Oprava chyby pri zadávaní Fasyclicku so screenshotom na WIN7

### 



### 1. Generačné zlepšenia

### 1.1. LINUX klient C-Monitora

Linux/FreeBSD verzia C-Monitor má za cieľ poskytnúť základné monitorovacie funkcie a sprehľadniť evidenciu hardvéru s týmto operačným systémom. Je to plnohodnotný autonómny program v jazyku Java využívajúci súčasti operačného systému a štandardných aplikácií.

Aktuálna verzia ponúka základný štandard ovládania, správcom pohybujúcim sa v Linux / FreeBSD systémoch blízka. Inštalácia je prostredníctvom textového sprievodcu, s presným odkomunikovaním zmien v systéme. Po inštalácií sú všetky monitorovacie funkcie ovládateľné vzdialene cez web rozhranie C-Monitora. Na konzolu systému bude musieť správca pristúpiť len ak sa stratí spojenie alebo inak sa naruší základná funkcionalita klienta C-Monitor.

#### 1.1.1 Podporované verzie

Jednotlivé distribúcie Linuxu, FreeBSD a aj ich verzie sa odlišujú. Niekedy sú to len drobnosti, ale postačujú na to, aby získavanie systémových informácií zlyhalo. Deklarujeme teda podporu len pre určité distribúcie s konkrétnymi verziami. Na týchto OS by mal C-Monitor fungovať bez problémov. Momentálne podporované OS sú:

- Ubuntu 8.04, 10.04, 10.10
- Debian 5.0.5, 5.0.6, 6.0.2
- CentOS 5.4, 5.5, 5.6
- SLES 11SP1 64bit
- FreeBSD 8.1

				Úvodný prel	hl'ad ʔ Manual 🌵	Odhlásiť
	Admin zóna	Prehliadanie a Vyhodnotenie	Customer Desk		Operátor: Meno operátora	C
— Upozornenia	🚦 Zóny					?
Poruchy História porúch Poruchy na počítačoch	S & Office Info ▼	Spoločnosť Používateľ OS	Počítač & Umiestnenie Operátor ∛ Len online počítače	Zoradiť podľa CM-ID Zoradiť ako Vzostupne Zahrnúť ručne zadané počítače	Hfadať	Rozšírené
- Zobrazenia	•		m			•
Zóny Watches (Online monitorino)	Zóna OS & Office Info [	zobrazená 1 položka ]				
Počítače	Parameter	1. <u>LIASV11</u>	9. <u>SVMSV18</u>	8. <u>SVMSV17</u>	7. <u>SEASV11</u>	
Online informácie	History	Show history	Show history	Show history	Show history	
Internet bandwidth monitor	Network Name	lindiocaidomain	rbi.localdomain	debian601-lin.localnet	œntos54.localdomain	
Zmeny na počítači	User	FreeBSD Firewall	RBI - sales reports	root	root	
Foto dokumentácia	Product name	FreeBSD, 8.1-RELEASE	Linux, 2.6.32-28-server	Linux, 2.6.32-5-686	Linux, 2.6.18-164.el5	
1 oto dokanontaloka	Version name		Ubuntu 10.04	Debian 6.0.1	CentOS 5.4	

Obrázok č. 1 Zóny, prehľad operačných systémov



			Úvodný prehľad 🍞 Manual 幽 Od	lhlásiť
	Admin zóna Prehliadanie a Vyhodnotenie	Customer Desk	Operátor: Meno operátora	C
— Upozornenia	舅 Počítače			
Poruchy História porúch Poruchy na počítačoch	Spoločnosť Počítač & Umiestnenie Používateľ Operátor Current status Euronine	APSSV04 Zoradiť podľa CM-ID Zoradiť ako Vzostupne počítače	Hladať Rozšírené     Zahrnúť ručne zadané počítače	×
Zóny Watches (Online monitoring)	Zoznam počítačov [ zobrazená 1 položka ]		Report Zoznam počítačov	
Počítače	Parameter	1. <u>APSSV04</u> 🛇	1. <u>BEVSV01</u> 🛇	
Online informácie	Show	Detail Histogram	Detail Histogram	
Internet bandwidth monitor	Network Name	rbi.local	debian601-lin.localnet	
Zmeny na počítači	Network	-	-	
Foto dokumentácia	User	sales reports	RACK, pocitac bez pracovnika	
– Manažerské informácie	Phone, Email	-	- - aa@aa.aa	
Reporty	Online Connection	21. Oct 2011 11:03:25	21. Oct 2011 11:03:25	
Prenesené dáta na ADSL a FW	Remote Access			
	Age, Status	Funkčný	<u>Funkčný</u>	
	Location in HW Evidence	root	vlado root	
	Global ip	217.67.17.130	188.167.126.162	
	Local ip 1	172.31.249.12	10.0.2.15	
	OS	Linux, 2.6.32-28-server	Linux, 2.6.32-5-686	
	OS Version	Ubuntu 10.04	Debian 6.0.1	
	Processor	Intel(R) Xeon(R) CPU E5420 @ 2.50GHz	Intel(R) Core(TM)2 Duo CPU T7250 @ 2.00GHz	
	RAM	<u>1024 MB</u>	504 MB	
	HW (chipset), SN	VMware, Inc. VMware Virtual Platform	innotek GmbH VirtualBox - SN: 0	
	Drive /DEV/MAPPER/RBI-ROOT (Free / Total)	17.9 GB / 20.5 GB	3.8 GB / 7.5 GB	
	Drive /DEV/SDA1 (Eree / Total)	198 8 MB / 227 7 MB		

Obrázok č. 2 prehľad počítača s operačným systémom Linux

#### 1.1.2 Rozsah zobrazovaných údajov

- získanie hardvérových informácií o počítači (v menšom rozsahu ako Windows verzia, množstvo informácií sa líši podľa typu a verzie OS)
- online informácie (zaťaženie CPU, obsadenie RAM a swapu, výpis procesov ktoré najviac zaťažujú CPU, a pamäť, uptime počítača, sieťové prenosy podľa adaptérov, zaťaženie disku podľa najväčšej používanosti)
- watche
  - zaťaženie CPU
  - obsadenie pamäte
  - voľné miesto na disku
  - prítomnosť behu procesu
  - dostupnosť určenej cieľovej adresy (ping)
  - ping round-trip-time cieľovej adresy
  - ping packet loss cieľovej adresy
  - zaťaženie disku/partície podľa prenesených dát alebo percentuálne
  - využitie sieťových adaptérov
  - load average štatistika



				Úvodný prehľad	? Manual 🔱 (	Odhlásiť
	Admin zóna	Prehliadanie a Vyhodnotenie	Customer Desk	Oper	átor: Meno operátora	C
Upozornenia	👌 Zóny					?
Poruchy História porúch	Online Informácie	<ul> <li>Spoločnosť</li> <li>Používateľ</li> </ul>	Počítač & Umiestnenie Operátor	Zoradiť podľa Zoradiť ako	CM-ID  Vzostupne	Hľada
Poruchy na počítačoch		OS lin	Len online po	čítače 🛛 Zahrnúť ručne za	dané počítače	
Zobrazenia	•					
Ζόργ	Sekcia	Parameter	1. <u>SEASV06</u>	2. <u>SEASV08</u>	3. <u>SEASV11</u>	
Watches (Online monitoring)		History	Show history	Show history	Show history	
Počítače		Network Name	gwmail-esx.local	kopfi-esx.local	cm-2011.sk	
Opline informácio		User	mail server	Linux Server	Admins	
Unternet handwidth manitas		Current Login				
Treenet bandwidth monitor		Location	Serverhouse ACS	Serverhouse ACS	Serverhouse ACS	
Zmeny na pocitaci		Phone	0	0	-	
Foto dokumentacia		Online connection	27. Oct 2011 14:39:14	27. Oct 2011 14:39:24	27. Oct 2011 14:39:22	
Manažerské informácie		Remote Access				
Reporty		Global ip	62.176.17.15	62.17.172.15	62.176.16.6	
Prenesené dáta na ADSL a FW		Computer uptime	117 days 23:27:04	117 days 23:25:23	44 days 15:57:40	
	System usage	Cpu total usage		6 %	14 %	
		Cpu system usage	0 %			
		Cpu kernel usage	0 %	4 %	2 %	
		Memory usage	29 %	16 %	50 %	
		Disk usage	0 %	0.1 %	0.8 %	
		Disk	sdc	sdc	cciss/c0d0	
		Disk read	0 MB/s	0 MB/s	0 MB/s	
		Disk write	0.01 MB/s	0.01 MB/s	0.46 MB/s	
		Swap usage	0 / 486 MB	0 / 486 MB	2 / 8195 MB	
		Load avg 5 min	0	0	1.47	
	<b>D</b>	B 4	1			
	Processes by cpu	Process 1	java (0.1 %)	smbd (0.8 %)	pnp5-cqi (44.5 %)	
		PTOCESS Z	<u>vmt00IS0 (0.0 %)</u>	<u>smb0 (0.7 %)</u>	php5-cql (30.2 %)	
	Processes by memory	Process 1	java (24.4 MB)	mysqld (68.0 MB)	<u>mysqld (6810.2 MB)</u>	
		Process 2	named (20.7 MB)	java (25.7 MB)	java (90.1 MB)	
	Local ip 1	lp/mac	<u>172.16.7.3 /</u> 00:0c:20:e0:02:d1	<u>172.16.7.3 /</u> 00:0c:29:e0:08:d1	172.16.75.2 /	

Obrázok č. 3 Ukážka online informácií z Linux/FREEBSD serverov

Ďalšie informácie o Linux / FreeBSD C-Monitor klientovi nájdete v manuáli na stránke podpory <u>http://www.customermonitor.sk/support.htm</u>.

# 1.2. C-Desk - Zadávanie nových požiadaviek a diskusných príspevkov cez email

Zadávanie požiadaviek cez email ocenia hlavne tí ktorý, nemajú nainštalovaný C-Monitor klienta na všetkých PC u zákazníka a nemôžu využívať zadávanie prostredníctvom Easyclick, ktoré okrem jednoduchosti ovládania zabezpečuje aj jednoznačnú identifikáciu. Zadávanie Tento režim zadávania je povolený aj ak si zakúpite len funkcionalitu helpdesku (C - Desk) bez monitorovacích a administrátorských funkcií.

Základné funkcie sú :

zadávanie nových požiadaviek od používateľov s povolenými email. adresami pridávanie diskusných príspevkov, ak sa zachová Predmet správy zadávanie nových požiadaviek za používateľa, ak správu prepošle operátor.

Do pozornosti dávame, že zadávať požiadavky je možné aj cez Web formulár, viac v bode 1.3 C-Desk - Zadávanie požiadaviek cez webformulár.



#### 1.2.1 Povolenie zadávania požiadaviek cez email v nastaveniach

V prvom rade aby nám fungovalo zadávanie požiadaviek cez email je nutné, v nastaveniach zákazníka povoliť Zadávanie C-Desk požiadaviek a diskusie cez email.

					Úvodný prehľad	🕻 Kredit 🛛 ?	Manual	谢 Odhlásiť	
SEAL	Admin zóna Prehli Vyho	iadanie a dnotenie	Customer Desk			Správca:	Test - Sprav	ca 🕜	
🖃 Hlavné menu	📁 Zákazníci							?	
Zákazníci Počítače Avdt SW a svídancia HW	Spoločnosť A	dresa	Operåtor	Hr	adat	Pridať s	poločnosť	×	Ĵ
- Použivatelia	📁 Spoločnosť zelená s.	r.o				Zmaza	ať spoločno	sť	*
Môj profil, globálne nastavenia	Všeobecné údaje C-Desk na	istavenia Te	chnické nastavenia	Vyhodnocovanie zón	Antivirus - licencie	Pravidelné úl	ohy Wal	ke on LAN	
Operátori	Sťahovanie súborov Prehľad	d IP Adries In	nternetové pripojenia	Domény Zálohy	C-Images Obmedze	nie Internetu	Vzdialený	pristup	
Zakaznické konta Používateľská história	SMS kontakty pre Watches	Reporty Osta	tné počítače Hesl	á do C-Monitora AD	Users				
Admin. nástroje	Zadavanie C-Desk požiadaviek a d	iskusie cez ema	11				Uložiť	•	
Inštalácie a skripty	Zapnúť zadávanie cez email								
C-Image nastavenie Udržiavanie PC	C-Desk nastavenia						Uložiť	•	
- C-Monitor klient	Peňažná mena pre vystavované doklady	- východzia mena	a správcu - 👻 V	ýchodzia mena správcu: El	JR				
Nastavenia C-Monitora na PC	Bankový účet správcu	<ul> <li>prvý účet správo</li> </ul>	<del>.</del> -	× -					
Rozvrhy a stav úloh	Jazyk pre mailovú komunikáciu z CM, C-Desk a Easyclick	Slovenský	•						
Watches - nastavenia	Jazyk pre vystavované účtovné	Slovenský	<b>-</b>						-
Aktualizácia C-Monitor klienta	4	A SAMA AN CALCON							•

Obrázok č. 4 Zadávanie C-Desk požiadaviek a diskusie cez email

Pri zadávaní požiadaviek a vkladaní diskusných príspevkov k požiadavkám je kontrolovaná emailová adresa odosielateľa. Do C-DESK je zaradený email, len ak je známy odosielateľ. Odosielateľom môže byť :

- používateľ počítača, tj. emailová adresa použitá pri registrácii C-Monitora
- ručne zadaná emailová adresa v Nastaveniach zákazníka -> C-Desk nastavenie, vo White liste. Buď je zadaná celá emailová adresa alebo len názov domény, ak majú byť akceptované všetky emaily poslané od používateľov s určitou doménou.
- Adresa v zákazníckom konte (pre jednoznačnosť je by malo byť priradené len k jednej spoločnosti - zákazníkovi v CM)

Ako platný odosielateľ nie je akceptovaná emailová adresa Kontaktnej osoby zákazníka (je nastavená v Nastavení zákazníka .

V krátkej dobe pre vás pripravujeme užitočnú funkcionalitu, ktorá zjednoduší zadávanie požiadaviek od zákazníkov, ktoré ste obdržali do emailov. Ak vy ako operátor prepošlete mail do C-DESK (v Subjecte bude FW: a adresa bude buď v prvom poli From: alebo samostatne na začiatku emailu), tak C-DESK rozpozná, že požiadavku zadávate za zákazníka a do C-DESK bude vytvorená nová požiadavka v mene zákazníka (xxx).



			Úvodný	ý prehľad 🧲 Kredit	<b>?</b> Manual 🛛 🕚	Odhlásit	ť
SEAL	Admin zóna Prehliada Vyhodno	anie a Customer Desk		Sprá	vca: Test - Spravca	C	
– Hlavné menu	📔 Zákazníci					?	?
<u>Zákazníci</u> Počítače Audž SW a avidencia HW	Spoločnosť Adre	sa Operátor	Hľadať	Pric	lať spoločnosť		]
- Používatelia	📁 Spoločnosť zelená s.r.o			Z	mazať spoločnost		-
Môj profil, globálne nastavenia Operátori Zákaznícke kontá Používateľská história	Všeobecné údaje C-Desk nasta Sťahovanie súborov Prehľad IP SMS kontakty pre Watches Rep	Venia         Technické nastavenia           Adries         Internetové pripojenia           orty         Ostatné počítače         Hes	Vyhodnocovanie zón Antivíri Domény Zálohy C-Images Iá do C-Monitora AD Users	us - licencie Pravidelr Obmedzenie Internet	né úlohy Wake u Vzdialený p	on LAN rístup	
– Admin. nástroje	Zadavanie C-Desk požiadaviek a disku	usie cez email			Uložiť	•	
Inštalácie a skripty	Zapnúť zadávanie cez email	] Emaily do CDESK sa posielajú a zara ď nastavenie nižšie) alebo s emailovou	ďujú podľa adresy odosielateľa. Odosie adresou zákazníckeho konta alebo s er	lateľ musí byť v zhode s pov nailovou adresou používateľ	olenými adresami/do a počítača.	ménami	
Udržiavanie PC C-Monitor klient	Povolené emailové adresy a moi domény (časť adresy za @) - white list	nika@email.sk lan@email.sk	2				
Nastavenia C-Monitora na PC Rozvrhy a stav úloh Watches - nastavenia	Blokované emailové adresy a domény (časť adresy za @) - black list						
Verzie	Do	každého riadku zadajte jeden email ale	bo doménu				
Licencie Stiebouté súbocy z počížačov	C-Desk nastavenia				Uložiť	•	•
Suamfute subory 2 pocitadov	4						F

Obrázok č. 5 Povolené emaily pre zadávanie požiadaviek (white list)

#### 1.2.2 Zadávanie požiadaviek cez email

Zákazník zadá požiadavku odoslaním emailu na adresu <u>cdesk@domena CM servera</u>, predmet emailu sa zapíše ako nadpis požiadavky napr. *``povolenie prístupu do NAVISION´´* a text emailu sa zaznamená ako popis požiadavky. Emailom zadaná požiadavka neurčuje Typ požiadavky, Oblasť služby, takže ak to vaša spoločnosť využíva, musí Operátor upresniť tieto údaje pri prvom spracovaní novej požiadavky.

Správca s vlastnou doménou (či už s vlastným serverom alebo prevádzkovaným CM na cm.seal.sk), ktorý bude chcieť zverejniť vlastnú adresu pre zadávanie požiadaviek, napríklad helpdesk@spravcaitcka.sk, si musí zabezpečiť preposlanie emailov na vyššie spomenutú adresu.

				Úvodný prehľad 🛛 🥑	Kredit <b>?</b> Manual 🌒 Odhlásiť
SEAL	Admin zóna Prehlia Vyhod	adanie a Inotenie	Desk		Správca: Test - Spravca 🕜
- Administratíva	o Požiadavky				Oprávnené osoby ?
<u>Požiadavky</u> Plán	Spoločnosť Stav -	tvorené-	tky priority-	všetky dôležitosti.	Hľadať Nová požiadavki
Zoznam plnení	Zadané 🔻 od	do -vše	tky typy požiadaviek- ▼ -\	všetky oblasti služieb-	Induk Nova poziadavke
Web požiadavky	4				
<ul> <li>Obchodná agenda</li> </ul>	Zoznam požiadaviek [zobrazená 1 položi	a, nájdené 1 ]	Zn	neniť Pri	idať plnenie k označeným
Zákazky Fakturačné položky Faktúry	X TId Spoločnosť Pož pož.	Typ pož. Dátum adavka Oblasť Splnenia služby Splnenia	Riešiteľ Priorita	Zadané Zadal	Stav Doba Schválenie, plnení údaje
Parametre – Štatistické informácie	Imm 30 modrá a.s prístu NAV	il] fenie 19.10.201 pu do 19.10.201 SION	1 michal 0 - bez priority	10.10.2011 juraj@se.sk	prijaté 0.00 h

Obrázok č. 6 Požiadavka zadaná cez email a jej odlíšenie v Zozname požiadaviek





Obrázok č. 7 Požiadavka zadaná cez email



#### 1.2.3 Zadávanie diskusných príspevkov cez email

Zadávanie diskusných príspevkov sa robí funkciou Odpovedať (Reply) na potvrdzujúci email o zadaní požiadavky alebo na iný email z C-DESKu s nezmeneným subjectom

🖂   🛃 🗐 👩 🐟 😻   🚽 RE: Nové C	D-30 od juraj@sl.sk: MOD, [email] Povolenie prístupu do NAVISION - Správa (HTML)	) <b>X</b>						
Súbor Správa Dopinky ESE		۵ 🕜						
Codpovedať Odpovedať všetkým	Poslať 🖏 - dalej Tímový e-mail - Premiestniť - Premiest							
Odstrániť Reagovať	Rýchle kroky 🗔 Premiestniť Značky 🗔 Úpravy Lupa							
Od: Juraj Komu: 'cdesk@sm.seal.sk' Kópia: Predmet: RE: Nové CD-30 od juraj@sl.sk: Poprosil by som o urýchlené vyrieš From: SM Customer Desk - TESTSP Sent: Monday, October 10, 2011 3: To: juraj@sl.sk; kontakt@mail.sk; Subject: Nové CD-30 od juraj@sl.s	Odoslané: st 12. 10. 2 MOD, [email] Povolenie prístupu do NAVISION ienie nakoľko bez toho nemôžem pracovať Ďakujem RAVCA [mailto:cdesk@customermonitor.net] 14 PM michal@email.sk; k: MOD, [email] Povolenie prístupu do NAVISION ©USTOMER MONITOR	011 10:21						
Prijatá nová požiadavka Požiadavka č. 30: [email] Povol Zákazník :	enie prístupu do NAVISION modrá a.s							
Rieši :	Michal Vysoký							
Požadovaný dátum splnenia :	19.10.2011							
Priorita :	0 - bez priority - Doba odozvy: 5 prac.dní 0 hod (17.10.2011 15:14)	=						
Stav požiadavky :	prijaté							
Oblasť služby :								
Typ požiadavky :								
Požiadavku vložil :	modrá a.s Emailprocessing, 10. Oct 2011 15:14:16							
Tento mail vyvolal používateľ :	modrá a.s Emailprocessing, 10. Oct 2011 15:14:16							
Popis požiadavky :       Dobrý deň chcel by som Vás poprosiť o udelenie oprávnení pre prístup do Navision         Ďakujem s pozdravom Juraj (From: Juraj < juraj@sl.sk>)								
Detaily požiadavky :	<u>Otvoriť požiadavku</u>							
<ul> <li>Zobraziť ďalšie informácie o: Juraj</li> </ul>		2 ^						

Obrázok č. 8 Príklad emailu na pridanie diskusného príspevku



or Správa Dopinky FSF									
Adstrániť Odpovedať Odpovedať Vietkým Reagovať	Poslať 🍋 - ďalej	<ul> <li>Braňo</li> <li>Nadriadenému</li> <li>Tímový e-mail</li> <li>Rýchle kroky</li> </ul>	4 + + +	Premiestniť	<ul> <li>Označiť ako neprečíta</li> <li>Kategorizovať *</li> <li>♥ Spracovať *</li> <li>Značky</li> </ul>	ané ab Preložiť	# <b>A</b> ■ - - - - - - - - - - - - -	R Lupa Lupa	
SM Customer Desk - TESTSPRAVG u: kontakt@mail.sk; michal@email.sk ia: Imet: Požiadavka CD-30-príspevok do	CA <cdesk@custo ;; diskusie : MOD</cdesk@custo 	mermonitor.net> , [email] Povolenie pri	stupu o	do NAVISION		Odoslar	né: st12	2. 10. 201	1 10
vožiadavka č. 30. [email] Dovoj	lenie príctum				C	USTOMER	R MON	ITOR	
Zákazník :	modrá a.s	1 do NAVISION							
áznam z diskusie [Zákazník] Juraj < <u>juraj@sl.sk</u> >, 1	2.10.2011 10:	22: Poprosil by som	o urý	chlené vyriešenie	nakoľko bez toho nemôi	žempracovať	Ďakuje	m	
áznam z diskusie [Zákaznīk] Juraj < <u>juraj@sl.sk</u> >, 1 Rieši :	2.10.2011 10:: Michal Vysc	22: Poprosil by som	o urý	chlené vyriešenie	nakoľko bez toho nemô:	žempracovať	Ďakuje	m	
áznam z diskusie [Zákazník] Juraj < <u>iurai@sl.sk</u> >, 1 Rieši : Požadovaný dátum splnenia :	2.10.2011 10:: Michal Vysc 19.10.2011	22: Poprosil by som	o urý	chlené vyriešenie	nakoľko bez toho nemô:	žempracovať	Ďakuje	m	
áznam z diskusie [Zákaznîk] Juraj <jurat@sl.sk>, 1 Rieši : Požadovaný dátum splnenia : Priorita :</jurat@sl.sk>	2.10.2011 10:1 Michal Vyso 19.10.2011 0 - bez prio	22: Poprosil by som Jký rity	o urý	chlené vyriešenie	nakoľko bez toho nemô:	žempracovať	Ďakuje	m	
áznam z diskusie [Zákazník] Juraj « <u>juraj@sl.sk</u> », 1 Rieši : Požadovaný dátum spinenia : Priorita : Stav požiadavky :	2.10.2011 10:: Michal Vysc 19.10.2011 0 - bez prio prijaté	22: Poprosil by som Iký rity	o urý	chlené vyriešenie	nakoľko bez toho nemô:	Žempracovať	Ďakuje	m	
áznam z diskusie [Zákaznik] Juraj < <u>luraj@sl.sk</u> >, 1 Rieši : Požadovaný dátum splnenia : Priorita : Stav požiadavky : Oblasť služby :	2.10.2011 10: Michal Vysc 19.10.2011 0 - bez prio prijaté	22: Poprosil by som ký rity	o urý	chlené vyriešenie	nekoľko bez toho nemô:	žempracovať	Ďakuje	m	
áznam z diskusie [Zákaznik] Juraj < <u>luraj@sl.sk</u> >, 1 Rieši : Požadovaný dátum splnenia : Priorita : Stav požiadavky : Oblasť služby : Typ požiadavky :	2.10.2011 10:: Michal Vysc 19.10.2011 0 - bez prio prijaté	22: Poprosil by som ký rity	o urýc	chlené vyriešenie	nakoľko bez toho nemô:	žempracovať	Ďakuje	m	
áznam z diskusie [Zákazník] Juraj « <u>Juraj@sl.sk</u> », 1 Rieší : Požadovaný dátum spinenia : Priorita : Stav požiadavky : Oblasť služby : Typ požiadavky : Požiadavku vložil :	2.10.2011 10:: Michal Vysc 19.10.2011 0 - bez prio prijaté modrá a.s t	22: Poprosil by som Iký rity Emailprocessing, 10	o urýc	chlené vyriešenie	nakolko bez toho nemôž	Žempracovať	Ďakuje	m	
áznam z diskusie [Zákaznik] Juraj < <u>luraj@sl.sk</u> >, 1 Rieši : Požadovaný dátum splnenia : Priorita : Stav požiadavky : Oblasť služby : Typ požiadavky : Požiadavku vložil : Tento mail vyvolal používateľ :	2.10.2011 10:3 Michal Vysc 19.10.2011 0 - bez prio prijaté modrá a.s l modrá a.s l	22: Poprosil by som Iký irity Emailprocessing, 10 Emailprocessing, 12	o urýc . Oct 2 . Oct 2	chlené vyriešenie 1011 15:14:16 1011 10:22:16	nakoľko bez toho nemô:	žempracovať	Ďakuje	m	
áznam z diskusie [Zákazník] Juraj « <u>juraj@sl.sk</u> », 1 Požadovaň j átum splnenia : Priorita : Stav požiadavky : Oblasť služby : Typ požiadavky : Počiadavku vložii : Tento mail vyvolal používateľ :	2.10.2011 10: Michal Vysc 19.10.2011 0 - bez pric prijatě modrá a.s 1 modrá a.s 1 Dobrý deň Ďakujem s	22: Poprosil by som ký maliprocessing, 10 Emailprocessing, 12 chcel by som Vás p pozdravom Juraj	o urýc . Oct 2 . Oct 2 oprosit	chlené vyriešenie 1011 15:14:16 1011 10:22:16 ć o udelenie opráv	nakoľko bez toho nemô: není pre prístup do Navi	žempracovať	Ďakuje	m	
áznam z diskusie [Zákaznik] Juraj < <u>juraj@sl.sk</u> >, 1 Požadovaný dátum splnenia : Priorita : Oblasť služby : Oblasť služby : Typ požiadavky : Počiadavku vloži : Tento mail vyvolal používateľ :	Aichal Vysc 19.10.2011 10: 9.10.2011 0 - bez pric prijaté modrá a.s 1 modrá a.s 1 Dobrý deň Ďakujem s (From: Jura	22: Poprosil by som ký rnity Emailprocessing, 10 mailprocessing, 12 chcel by som Vás p pozdravom Juraj j « juraj@sl.sk>)	o urýc , Oct 2 , Oct 2 oprosit	chlené vyriešenie 1011 15:14:16 1011 10:22:16 ć o udelenie opráv	nakoľko bez toho nemô: není pre prístup do Navi	žempracovať	Ďakuje	m	
áznam z diskusie [Zákazník] Juraj « juraj@ sl.sk.», 1 Požadovaný dátum spinenia : Priorita : Stav požiadavky : Oblasť služby : Typ požiadavky : Požiadavku vloži : Tento mail vyvolal používateľ : Popis požiadavky : Detaily požiadavky :	2.10.2011 10: Michal Vyss 19.10.2011 0 - bez pric prijaté modrá a.s l modrá a.s l Dobrý deň Ďakujem s (From: Jura Otvoriť pož	22: Poprosil by som	o unýc . Oct 2 . Oct 2 oprosit	chlené vyriešenie 1011 15:14:16 1011 10:22:16 ć o udelenie opráv	nakoľko bez toho nemô: není pre prístup do Navi	žempracovať	Ďakujej	m	

Obrázok č. 9 Potvrdzovací email z C-Desku o pridaní diskusného príspevku

			Úvodný prehľad 🧕 Kredit 🍞 Manual 🖕 Odhlásiť
SEAL	Admin zóna Preh Vyh	liadanie a Customer Desk	Správca: Test - Spravca
- Administratíva	o Požiadavky		Oprávnené osoby ?
<u>Požiadavky</u> Plán Zoznam ploení	Spoločnosť Stav Id pož. Text Zadané Tot	-otvorené-  -viešky priority-  Op -žiaden filter-  -viešky trav požiadavák,  -viešky trav požiad	erátor Hľadať Nová požiadavka
Web požiadavky			
<ul> <li>Obchodná agenda</li> </ul>	Oblasť služby * Typ požiadavky *		
Zákazky Fakturačné položky	Názov požiadavky *	[email] Povolenie prístupu do NAVISION	
Faktúry	Priorita požiadavky	0 - bez priority   Splniť do 19.10.2011	
Parametre	Najbližšia úloha pre riešiteľa	Splniť do	dátum spinenia úlohy musí byť menší ako dátum spinenia požiadavky
Statistické informácie	Interná požiadavka	Dôležitosť bežná požiadavka 🔻	nova poznanika pre nesitera (zakaznikovi neprisupita).
C-Desk reporty Štatistika požiadaviek		Dobrý deň chcel by som Vás poprosiť o udelenie oprávnení pre prístup do Navision	Pridať poznámku 🔲 Notifikovať pridanie poznámky
Sledovanie spotrebného materiálu	Popis požiadavky * Požiadavka k zariadeniu	Ďakujem s pozdravom Juraj	História poznámok pre riešiteľa (zákazníkovi neprístupná):
Distribúcia spotrebného materiálu		(From: Juraj <juraj@sl.sk>)</juraj@sl.sk>	
materiálu	Súbor s požiadavkou	Browse	
Reporty Nastavenia	Len na čítanie:	Ak je označené, tak požiadavku môže upravovať len riešiteľ, zadávateľ, hlavný operátor a správca	
		Vložil: juraj@sl.sk - modrá a.s Emailprocessing, 10.10.2011 15:14 Email matched by sender address "juraj@sl.sk"with white list of cust	Naposledy prepisal: modrá a s Emailprocessing, 12.10.2011 10.22 omer "modrá a s" (ld: 654)
			Zmazať Uložiť S
	Diskusia k požiadavke		
	Diskusný príspevok		
	Záznam z diskusie 🗙 🛛	ákazník] Juraj <juraj@sl.sk>, 12.10.2011 10:22: Poprosil by som o urý</juraj@sl.sk>	ýchlené vyriešenie nakofko bez toho nemôžem pracovať Ďakujem
	•		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·

Obrázok č. 10 Zobrazenie diskusného príspevku v CM zadaného cez email



### 1.3. C-Desk - Zadávanie požiadaviek cez webformulár

Túto funkciu najviac ocenia zákazníci, ktorí nemajú povolenie zadávať požiadavky cez email. K zadávaniu požiadaviek prostredníctvom webformulára bude mať prístup každý kto má pripojenie na internet.

#### 1.3.1 Zadávanie požiadaviek cez web

Odkaz na webovú adresu s web formulárom je jedinečný pre každého správcu a aj pre každú jednu firmu, tieto linky sú zobrazené v Admin. zóna -> Hlavné menu -> Zákazníci -> konkrétny zákazník -> záložka C – Desk nastavenia -> Zadávanie C-Desk požiadaviek a diskusie cez web formulár

			i (	Úvodný prehľad	🧧 Kredit 💦	? Manual	😃 Odhlásiť
	Admin zóna	Prehliadanie a Vyhodnotenie	Customer Des	k	Správo	ca: Test - Spra	vca C
— Hlavné menu	Zákazníci						?
Zákazníci	Spoločnosť	Adresa	Operá	itor	HP	adat'	Pridať spo
Pocitace Audit SW a evidencia HW	•		III				Þ
- Používatelia	📁 Spoločnosť r	nodrá a.s			Zn	nazať spoločn	osť
Môj profil, globálne nastavenia	Všeobecné údaje	C-Desk nastavenia	Technické nastavenia	Vyhodnocovanie	zón Antivíru	us - licencie	Pravidelné ú
Operátori	Sťahovanie súborov	Prehľad IP Adries	Internetové pripojenia	Domény Zál	ohy C-Images	Obmedzer	nie Internetu
Zákaznícke kontá	SMS kontakty pre Wa	tches Reporty	Ostatné počítače Hes	slá do C-Monitora	AD Users	Bezzásahová	inštalácia
Používateľská história			_				
– Admin. nástroje	Zadavanie C-Desk poži	adaviek a diskusie cez	email			Uložiť	
Inštalácie a skripty	Zapnúť zadávanie cez e adresu cdesk@sm.seal	mailovú 🔲 .sk					
C-Image nastavenie Udržiavanie PC	Zadavanie C-Desk poži	adaviek a diskusie cez	web formulár				
- C-Monitor klient	Zadávanie C-Desk požia	daviek a diskusie cez w	eb formulár je zapnuté a mó	ôže byť spravené na	nasledovných s	stránkach.	
Nastavenia C-Monitora na PC	Web formulár s touto pr spoločnosťou	edvolenou	https://sm.seal.sk/web_r	request.php?id=122	3&id_company=	=654	-
Watches - nastavenia	Web formulár bez určen spoločnosti	ia	https://sm.seal.sk/web_r	request.php?id=1223	3		-

Obrázok č. 11 Prístup k odkazu na zadávanie požiadaviek cez webformulár (v nastavení zákazníka)

### **C**USTOMER MONITOR

Nové funkcie a zlepšenia - CUSTOMER MONITOR, November 2011 (WIN C-Monitor 2.5.574.0)

Formulár na prida	nie web požiadavky		R MONITOR
Jazyk			
Spoločnosť			
Vaše meno			
Vaša emailová adresa			
Váš telefón			
Predmet			
Popis problému			
Overenie používateľa (Opíšte kód z obrázku)	Vygenerovať nový kód	BPSem	
	Odoslat		

Obrázok č. 12 formulár pre zadávanie web požiadaviek

ق 19 🛃 🖂	🔺 🗇   🚽 🛛 Nová web po	žiadavka 29: nastavenie em	ailového konta na tał	olet - Správa (HTML)		X			
Súbor Sprá	iva ESET					۵ 🕜			
indextical constraint in the second seco	Cdpovedať Cdpovedať všetkým Poslať ďalej Reagovať	Braňo Pastorek Nadriadenému Tímový e-mail Rýchle kroky	Premiestniť	Označiť ako neprečítané Kategorizovať * Spracovať * Značky	Preložiť Úpravy	Q Lupa Lupa			
Odstanit     Reagonat     Rytine Kroky     Na     Premiestrit     Znacky     Na     Opravy     Lupa       Od:     SM Customer Desk     -TESTSPRAVCA <cdesk@customermonitor.net>     Odoslané:     št 3.11.20119:42       Comu:     adela.vysoka@email.sk;SPRAVCA          Cópia:     Predmet:     Nová web požiadavka 29: nastavenie emailového konta na tablet</cdesk@customermonitor.net>									
Prijatá nová Web požiad	web požiadavka avka č. 29: nastavenie en	nailového konta na tab	let	CUSTOME	R MONITOR				
Popis probl	Dobrý dnes s ému : notebo	deň om dostala nový firemný oky budeme odovzdáva	i tablet a potreboval ť koncom týždňa na:	a by som sprístupniť emaily späť do firmy.	, nokoľko				
	Dakuji	em s Pozdravom Adela							
Meno zadáv	vateľa : Adela	Vysoká							
Email :	adela.	vysoka@email.sk							
Telefón :	(nezac	lal)							
IP adresa :	62.176	.172.154				-			
i Zobraziť	ďalšie informácie o: SM Custo	ner Desk - TESTSPRAVCA.			222	2 ^			



Obrázok č. 13 email vygenerovaný zadávateľovi a zodpovedným Operátorom po zadaní web požiadavky

### 1.3.2 Spracovanie novej web požiadavky

Po zadaní web požiadavky cez web formulár zobrazí požiadavka na portáli CM v *Customer Desk -> Administratíva -> Web požiadavky*. Dvojklikom zvolíme konkrétnu požiadavku čim sa otvoria možnosti Zaradiť ako novú požiadavku, zaradiť ako diskusný príspevok, zamietnuť, zmazať. Ak chcete požiadavku zaradiť ako platnú C-Desk požiadavku, musíte pre ňu vybrať zákazníka, kliknete na *Akceptovať* a otvorí sa vám formulár novej požiadavky, kde doplníte ostatné údaje.

						Úvodný prehľad	🧲 Kredit 📍	Y Manual 🛛 🔱 Odhlá	ásit
	-	Admin	zóna	Prehliadanie a Vyhodnotenie	Customer D	esk	Správc	a: Test - Spravca	c
- Administratíva	6	W	leb požiad	avky					
Požiadavky Plán Zoznam plnení	Spol Zada Zobi	očnost iné od raziť	Zadané ☑	Text do Akceptované <b></b> Zam	Meno Id pož. nietnuté 🗹 Disk. prís	H spevok 🔲 Zmazané	Fadat'		
<u>Web požiadavky (3)</u> Obchodná agenda	Zozna	am wel	b požiadaviek [z	obrazených 6 položiek, ná	jdených 6 ]			Zmazať označené	
Zákazky	х	▼ Id	Predmet	Spoločnosť	Zadané	Meno Email	C-Desk pož.	Stav	
Fakturačné položky Faktúry		10	nefunkčný nod		12.10.2011	Milan Múdry milan@email.sk		Zadané 12.10.2011 12:44	
Parametre		9	prístupové práva Navision	modrá a.s	30.9.2011	Milan Múdry milan@email.sk	<u>CD-27</u>	Akceptované 30.9.2011 14:30 Monika Rozhodná	
Štatistické informácie		8	NOD 5	modrá a.s	29.9.2011	Milan Múdry milan@email.sk	CD-22	Akceptované 29.9.2011 19:02 Test - Spravca	
Čtotiotiko požiodovick									

Obrázok č. 14 Zobrazenie nových web požiadaviek na portáli CM pred zaradením do C-Desku

				Úvodný prehľad	🧧 Kredit 🛛 🥐 Man	ual 🔱 Odhlásiť								
	Admin zóna	Prehliadanie a Vyhodnotenie	Customer Desk		Správca: Test	- Spravca								
— Administratíva	👌 Web po	ožiadavky												
Požiadavky Plán Zoznam plnení	Spoločnosť Zadané od Zobraziť	Text do ané ♥ Akceptované ♥ Zamie	Meno Id pož. tnuté 🗹 Disk. príspevok 🛙	Hľadať Zmazané										
<u>Web požiadavky (2)</u>	👌 🛛 Web poži	👌 Web požiadavka 29												
<ul> <li>Obchodná agenda</li> </ul>	Web požiadavka 29	od Adela Vysoká:				<b>(5)</b>								
Zákazky Fakturačné položky	Spoločnosť:	zelena												
Faktúry	Predmet:	nastavenie emailového konta na t	ablet											
Parametre	Poniet	Dobrý deň dnes som dostala novy	ý firemný tablet a potrebovala by	som spristupniť emaily, nokoľko noteb	ooky budeme odovzdávať ko	ncom týždňa naspäť								
<ul> <li>Štatistické informácie</li> </ul>	горіа.	do firmy. Ďakujem s Pozdravom A	dela											
C-Desk reporty Štatistika požiadaviek	Meno zadávateľa: Email: Telefón:	Adela Vysoká (adela.vysoka@en adela.vysoka@email.sk	nail.sk)											
Sledovanie spotrebného materiálu	IP adresa: Zadané:	62.176.172.154 3.11.2011 09:42												
Distribúcia spotrebného materiálu Prijatie, vydanie, inventúra sp. materiálu	Poznámka:													
Reporty	Zákazník:		•	1										
Nastavenia														
		Akceptovať	Zamietnuť	Pridať ako diskusný príspe	evok Zn	hazat'								

Obrázok č. 15 Dostupné akcie k Web požiadavke



úbor Správa ESET								
v Odstrániť Odpovec → Odstrániť	dať 👜 dať všetkým	<ul> <li>Braňo Pastorek</li> <li>Nadriadenému</li> <li>Tímová a mail</li> </ul>	*	Premiestniť	* Y Značky	(Úpravy	Lup	
Odstrániť Re	alej 4	Rýchle kroky		▼ 34	· ·	Ť	Lun	
d: SM Customer Desk - mu: kontakt@mail.sk; mila pia: edmet: Nové CD-27 od Mila	TESTSPRAVCA <cde n@email.sk; michal@ n Múdrv: MOD. iw;</cde 	esk@customermonitor.ne @email.sk eb) prístupové práva N	t> avision	C	doslané:	pi 30. 9. 2	011 14	
Prijatá nová požiadavka				CUSTO	MER M	ONITOF	8	
Požiadavka č. 27: [web] prístupové práva Navision								
Požiadavka č. 27: [we	b] prístupové p	oráva Navision						
Požiadavka č. 27: [we Zákazník :	b] prístupové p modrá a.s	oráva Navision					_	
Požiadavka č. 27: [we Zákazník : Rieši :	b] prístupové p modrá a.s Michal Vysoký	oráva Navision						
Požiadavka č. 27: [we Zákazník : Rieši : Požadovaný dátum splnenia :	b] prístupové p modrá a.s Michal Vysoký 11.10.2011	oráva Navision						
Požiadavka č. 27: [we Zákazník : Rieši : Požadovaný dátum splnenia : Priorita :	b) prístupové p modrá a.s Michal Vysoký 11.10.2011 0 - bez priorit:	práva Navision y - Doba odozvy: 5	prac.d	lní 0 hod (7.1	0.2011	14:30)		
Požiadavka č. 27: [we Zákazník : Rieši : Požadovaný dátum splnenia : Priorita : Stav požiadavky :	b) prístupové p modrá a.s Michal Vysoký 11.10.2011 0 - bez priority prijaté	práva Navision , y - Doba odozvy: 5	prac.d	lní 0 hod (7.1	0.2011	14:30)		
Požiadavka č. 27: [we Zákazník : Rieši : Požadovaný dátum splnenia : Priorita : Stav požiadavky : Oblasť služby :	b) prístupové p modrá a.s Michal Vysoký 11.10.2011 0 - bez priorit prijaté	práva Navision - y - Doba odozvy: 5	prac.d	lní 0 hod (7.1	0.2011	14:30)		
Požiadavka č. 27: [we Zákazník : Rieši : Požadovaný dátum splnenia : Priorita : Stav požiadavky : Oblasť služby : Typ požiadavky :	b) prístupové p modrá a.s Michal Vysoký 11.10.2011 0 - bez priorit prijaté	práva Navision ; y - Doba odozvy: 5	prac.d	lní 0 hod (7.1	0.2011	14:30)		
Požiadavka č. 27: [we Zákazník : Rieši : Požadovaný dátum splnenia : Priorita : Stav požiadavky : Oblasť služby : Typ požiadavky : Požiadavku vložil :	b) prístupové p modrá a.s Michal Vysoký 11.10.2011 0 - bez priority prijaté Monika Rozho	y - Doba odozvy: 5 dná, 30. Sep 2011 1-	prac.d	<b>Iní 0 hod (7.1</b>	0.2011	14:30)		
Požiadavka č. 27: [we Zákazník : Rieši : Požadovaný dátum splnenia : Priorita : Stav požiadavky : Oblasť služby : Typ požiadavky : Požiadavku vložil : Tento mail vyvolal používateľ :	b) prístupové p modrá a.s Michal Vysoký 11.10.2011 0 - bez priorit prijaté Monika Rozho Monika Rozho	<b>y - Doba odozvy: 5</b> dná, 30. Sep 2011 1- dná, 30. Sep 2011 1-	prac.d	<b>Iní 0 hod (7.1</b> 7	0.2011 1	14:30)		
Požiadavka č. 27: [we         Zákazník :         Rieši :         Požadovaný dátum splnenia :         Priorita :         Stav požiadavky :         Oblasť služby :         Typ požiadavky :         Požiadavku vložil :         Tento mail vyvolal používateľ :         Popis požiadavky :	b) prístupové p modrá a.s Michal Vysoký 11.10.2011 0 - bez priorit prijaté Monika Rozho Monika Rozho	y - Doba odozvy: 5 dná, 30. Sep 2011 1 dná, 30. Sep 2011 1 ridat pritupove prava	prac.d 4:30:57 4:30:57	<b>Iní 0 hod (7.1</b> 7 7 vision	0.2011	14:30)		
Požiadavka č. 27: [we         Zákazník :         Rieši :         Požadovaný dátum splnenia :         Priorita :         Stav požiadavky :         Oblasť služby :         Typ požiadavky :         Požiadavku vložil :         Tento mail vyvolal používateľ :         Popis požiadavky :         Detaily požiadavky :	b) prístupové p modrá a.s Michal Vysoký 11.10.2011 0 - bez priorit prijaté Monika Rozho Monika Rozho potrebujem pr	y - Doba odozvy: 5 dná, 30. Sep 2011 1 dná, 30. Sep 2011 1 ridat pritupove prava	prac.d	<b>Iní 0 hod (7.1</b> 7 7 vision	0.2011	14:30)		

Obrázok č. 16 Email o zaradení web požiadavky do C-Desk ako novej požiadavky.

### 1.4. Úvodná sumárna obrazovka stavu požiadaviek a porúch pre Operátorov, Správcu a Zákazníkov

Po prihlásení do CM, ak máte zapnutý Úvodný prehľad, sú Vám na tejto úvodnej obrazovke zobrazené kľúčové ukazovatele, ktoré majú napomáhať k efektívnejšiemu fungovaniu servisnej organizácie, IT oddelenia, ale aj ako nástroj k motivácii pracovníkov. Úvodná obrazovka je nástroj na zlepšenie a zrýchlenie vonkajších a vnútorných procesov v spoločnosti.





Obrázok č. 17 Úvodný prehľad

V hornej časti sa zobrazuje celkový počet požiadaviek rozdelený podľa typu, prehľad počte požiadaviek ktorých realizácia je po dohodnutom termíne, graf rozdelenia požiadaviek na operátorov s možnosťou použitia viacerých druhov filtrovania, ďalej sa v úvodnom prehľade zobrazí celkový počet porúch na zariadeniach, ktoré spravujete, ďalej môžete úvodný prehľad filtrovať podľa interných alebo externých operátorov a získate tak aktuálny prehľad chýb a otvorených požiadaviek pre konkrétneho operátora. Operátor má možnosť zobrazenia úvodného prehľadu spoločnosti ktorú spravuje (túto voľbu musí povoliť Správca CM v profile operátora). Zákazník, ktorý ma pridelené zákaznícke konto a má od Operátora povolené zobrazovanie úvodného prehľadu v Profile Zákazníka, získa prehľad o svojej spoločnosti a jednoducho si môže overiť či je všetko vo firme v poriadku alebo či sa náhodou nevyskytla nová chyba na zariadeniach. Na úvodnej obrazovke máte možnosť vidieť aj graf histórie aktuálnych porúch na základe ktorého si môžete porovnať vývoj z predchádzajúcich období.

#### 1.4.1 Nastavenie možností zobrazovania úvodného prehľadu

Nastavenia sa realizujú pre operátorov v Admin. zóna -> Operátori -> Všeobecné údaje->Typ operátora a nastavenia hlavných prístupov a toto nastavenie robí správca.



				Úvodný pre	ehľad	€ Kredit	? Manual	😃 Odhlásiť	
	Admin zóna Prehl Vyho	iadanie a dnotenie	Customer Desk			Spr	ávca: Test - Spr	avca C	
— Hlavné menu	😢 Operátori a skupi	ny							
Zákazníci	Prihlasovacie meno/Meno skupiny		Kategória 👻	Typ oper.	-	HFadat	Prie	lať operátora	
Počítače	Meno/Popis skupiny		Email	Stav	-	muuut		aut operatora	
Audit SW a evidencia HW	•								•
– Používatelia	Typ operátora a nastavenia hlavný	ch pristupov					Uložiť	•	-
Môi profil, globálne nastavenia	Typ operátora	regulárny	•						
Operátori		Typ používateľ	a ie určený pre technika, ktorý r	navrhuie a ai rieši technick	é problé	mv samostatn	e.		
Zákaznícke kontá		Operátor má p	rístup k technickej časti CM a o	do C-Desku podľa prideler	ných opra	ávnení.			
Používateľská história	(	_							
— Admin. nástroje	Prístup k Úvodnému prehľadu CM	povoliť prí ceľkový pr	stup - zobraziť pri každom prihlas ehľad 🛛 🕅 priradení zákazníci	seni 🔻					
Inštalácie a skripty	Drístun k Prehliadaniu a								
C-Image nastavenie	Vyhodnoteniu	$\checkmark$							
Udržiavanie PC	Prístup do Audit SW a evidencia HW	prístup podľa o	právnení 🔻 Nastavanie je v z	áložke Oprávnenia					
- C-Monitor klient									
Nastavenia C-Monitora na PC	Prístup ku C-Desku	<b>V</b>							
Rozvrhy a stav úloh	Zodpovedný za nové web požiadavky								
Watches - nastavenia	Prístup k obchodnej agende v C-								
Aktualizácia C-Monitor klienta	Desku								
Verzie	Prístup k faktúram v C-Desku								-

Obrázok č. 18 Sprístupnenie úvodného prehľadu a možnosti zobrazenia

#### 1.5. Nový inštalátor C-Monitor klienta (WIN) a nový typ bezzásahovej inštalácie

#### 1.5.1 Personalizácia inštalačného súboru logom Správcu

Upozornenie : Platí len pre Správcov s vlastnou http adresou na CM server alebo s vlastným serverom.

V novej verzii máte možnosť si vytvoriť inštalačný súbor s vlastným logom. Logo sa bude zobrazovať počas inštalácie a v položke "About" každého modulu C-Monitor klienta.

Personalizovaný inštalačný súbor C-MSetup..exe sa vytvára pod kontom správcu v Admin. zóna -> Používatelia -> <u>Môj profil, globálne nastavenia</u> -> záložka Inštalačný súbor C-MSetup..exe. Kde je dialóg pre vloženie vlastného loga, logo musí mať rozmery 180x60 a formát .png. Vytvorený inštalačný súbor si môže stiahnuť aj Operátor vo svojom profile.





Obrázok č. 19 Vytvorenie inštalačného súboru



Obrázok č. 20 začiatok sprievodcu inštaláciou s vaším logom



🚽 Sprievodca inštaláciou - Customer Monitor	- • ×
Vyberte komponenty Aké komponenty majú byť nainštalované?	Your Logo
Zaškrtnite komponenty, ktoré majú byť nainštalované; komponenty, nezaškrtnuté. Pokračujte kliknutím na tlačidlo Ďalej.	, ktoré se nemajú inštalovať, nechajte
Uplná inštalácia	▼
C-Monitor	17,4 MB 🔺
Moduly	24,5 MB
📝 C-BackupPlus	3,9 MB
- 🔽 C-DefragLog	0,5 MB
🔽 C-Descript	8,3 MB
🔽 C-FileFinder	1,4 MB
🔽 C-PermExp	2,0 MB
📝 C-EventLogConsole	1,6 MB
🔽 C-XPBackup	0.5 MB 👻
Vybrané komponenty vyžadujú najmenej 42,5 MB miesta na disku.	
	< Späť Ďalej > Zrušiť

Obrázok č. 21 ukážka zo sprievodcu inštaláciou s vlastným logom



#### 1.5.2 Podpora automatizovanej bezzásahovej inštalácii CMonitor-a

Do tejto verzie sa bezzásahová inštalácia riešila cez modul C-RemoteSetup, ktorá je v súčasnosti stiahnutá, nakoľko prinášame jednoduchší spôsob inštalácie.

Nový spôsob bezzásahovej inštalácie je založený na bežnom inštalačnom súbore C-MSetup..exe, ktorý je v rovnakom adresári s konfiguračným súborom autoinstall.srg a spustenie je realizovane s prepínačom /silent.

#### C-MSetupX.exe /silent

Súbor autoinstall.srg sa vytvára na CM serveri v nastavení zákazníka v Admin. zóna -> Zákazníci -> konkrétny zákazník -> záložka Bezzásahová inštalácia. Pri vytváraní súboru autoinstall.srg je možné upraviť údaje pre registráciu C-Monitor-a, nakoľko východzie údaje sú nastavené na reťazec Empty.



	100 0 000					Úvodný pre	hl'ad 🧧 k	<redit <b="">? Manual</redit>	😃 Odhlásit
	Admin zóna	Prehliadanie a Vyhodnotenie	Customer De	esk				Správca: Test - Spr	ravca 🧿
— Hlavné menu	📁 Zákazníci								?
<u>Zákazníci</u> Počítače Avdit CNV o oridopolo LNV	Spoločnosť	Adresa	Оре	erátor		Hľadať		Pridať spoločnos	it' 🔟
Používatelia	📁 Spoločnosť mo	drá a.s.						Zmazať spoloč	čnosť
Môj profil, globálne nastavenia	Všeobecné údaje C-	Desk nastavenia	Technické nastavenia	Vyhodnocovar	ie zón Antiv	írus - licencie	Pravidelné	úlohy Wake on LAN	
Operátori	Sťahovanie súborov	Prehl'ad IP Adries	Internetové pripojen	ia Domény	Zálohy C-Image	s Obmedzen	nie Internetu	Vzdialený prístup	
Zákaznícke kontá Používateľská história	SMS kontakty pre Watch	hes Reporty	Ostatné počítače H	leslá do C-Monitora	AD Users	Bezzásahová	inštalácia		
Admin. nástroje	Zadajte východzie nastaveni Potom wgenerujte konfigura	a pre C-Monitor klier ičný súbor AutoInsta	nta, ktoré sa použijú pri je II.srg, ktorý keď sa vloží d	ho bezzásahovej in: o adresára k inštalá	stalácii. toru C-MSetup.e	xe a spustite ho	s voľbou /siler	nt, tak sa spustí bezzása	hová
Inštalácie a skripty	inštalácia C-Monitor klienta.								
C-Image nastavenie Udržiavanie PC	Východzie nastavenia C-M	onitora						Uložiť	•
- C-Monitor klient	Predvolená licencia pre Desktop	Desktop S	TANDARD	•					
Nastavenia C-Monitora na PC	Predvolená licencia pre Notebook	Desktop S	TANDARD	•					
Rozvrhy a stav úloh Watches - nastavenia	Predvolená licencia pre Se	rver Server / De	esktop PREMIUM	•					
Aktualizácia C-Monitor klienta	Ilmiestnenie počítača	Empty							
Verzie	Používateľ počítača	Empty							
Stiahnuté súbory z počítačov	Telefón používateľa	Empty							
Komunikácia	Email používateľa	Empty@Em	pty@insert-valid-email.cm						
Odoslané požiadavky z CM	Proxy nastavenia	Podľa tech	nických nastavení	•					
Prijaté správy do CM Vzdialený prístup	Použiť Proxy	Nie	•						
Odoslané SMS a Emaily	Generuj súbo	or pre bezzásahovú	inštaláciu						
) brázok č 23 \/\/tv	vorenie súbori	u autoins	tall sra						

🖁 Setup - Customer Monitor	
Installing Please wait while Setup installs Customer Monitor on your computer.	Your Logo
Extracting files C: (CMonitor MonitorConsole.exe	
	Cancel

Obrázok č. 24 Zobrazenie priebehu bezzásahovej inštalácie

#### 1.6. Sledovanie spotrebného materiálu

Cieľom sledovania spotrebného materiálu je, aby sa sprehľadnila jeho spotreba, urýchlilo a zjednodušilo sa objednávanie na sklad. Hlavnou výhodou je neustály prehľad o prijatom, vydanom, spotrebnom materiáli ako aj o stave skladov v určených miestach v spoločnosti, tzv. lokalitách.

Podporené položky sú tonery, cartridge a rôzne formáty papierov. Nastavenie je prepojené s evidenciou tlačiarní v module SW audit, HW evidencia. Ovládanie programu pre pracovníkov na lokalitách, ktorí zaznamenávajú spotrebovaný materiál, je do maximálnej miery zjednodušený.



## 1.6.1 Základné kroky ktoré treba splniť pre plnohodnotné využívanie modulu sledovanie spotrebného materiálu

- 1. Správca alebo Operátor vytvorí lokality v HW evidencii
- 2. Do každej lokality v HW evidencii vloží podobjekty (tlačiarne)
- 3. Ku každej tlačiarni v HW evidencii sa priradí preferovaný typ toneru
- 4. Správca alebo operátor následne v Čustomer desk -> sledovanie spotrebného materiálu > nastavenia, pridá lokality a sledované položky v lokalitách
- 5. Správca alebo Operátor priradí zákazníckym kontám dostupné lokality, oprávnenia (manažér, používateľ)

#### 1.6.2 Prednosti modulu sledovanie spotrebného materiálu

Cieľom modulu je dostať pod kontrolu objednávky a spotrebu najbežnejšieho materiálu pri minimálnom zaťažení pracovníkov. Za prednosti tohto modulu považujeme :

- Jednoduché prevody materiálu nevyžadujúce zadávanie detailných údajov (žiadne rozsiahle faktúry) čím samotné prevody sa zadávajú rýchlo a dosahuje sa značná úspora času
- Najjednoduchšie dialógy pre koncového používateľa s predpripravenými položkami na vypĺňanie
- Vždy viditeľný aktuálny stav spotrebného materiálu
- Prepojenie s časťou HW evidencie jednotná databáza, úspora práce
- Reporty umožňujúce porovnať spotrebu medzi obdobiami, porovnať spotrebu medzi lokalitami

#### 1.6.3 Ukážky z modulu Sledovania spotrebného materiálu

					? Manual	😃 Odhlásiť
	Admin zóna	Customer Desk		Z	ákazník: Pro	C
- ADMINISTRATÍVA	😼 Prijatie, vý	daj - spotreba, inve	ntúra spotreb	ného materiálu na	lokalite	
Požiadavky Plán						
Zoznam plnení	Vyber lokalitu	Vyber a	ikciu	🗰 Madaata	🗰 barrant dan	_ ^
– ŠTATISTICKÉ INFORMÁCIE	Levice Centrum		Prijatie	Vydanie Vydanie	Inventura	
C-Desk reporty Štatistika požiadaviek						
SLEDOVANIE SPOTREBNÉHO MATERIÁLU						
<u>Prijatie, vydanie, inventúra sp.</u> <u>materiálu</u> Reporty						E

Obrázok č. 25 Vstup do sledovania spotrebného materiálu pre bežného používateľa (prijatie, vydanie, inventúra)



						? Manual	😃 Odhlási	ť
	Admin zóna	Customer Desk	stomer Desk			Zákazník: Pro		
- Administratíva	舅 Prijatie, vý	daj - spotreba, invent	túra spotre	ebného mater	iálu na loka	lite		
Požiadavky Plán								
Zoznam plnení	Vyber lokalitu	Driistia		Contract			Späť'	1
– ŠTATISTICKÉ INFORMÁCIE	Levice Centrum	Položka	Počet kusov	Poznamka	Dátum akcie	Aktuálny počet kusov		
C-Desk reporty		Q2612A			09.08.2011	6		_
Štatistika požiadaviek		Q5949X			09.08.2011	1		=
SLEDOVANIE SPOTREBNÉHO		C7115X			09.08.2011	0		
MATERIALO		CB435A			09.08.2011	1		
<u>Prijatie, vydanie, inventúra sp.</u> <u>materiálu</u>		CE505X			09.08.2011	2		
Reporty		A4 balik (500ks)			09.08.2011	35		
		(50083)		Ulož				
		Existujúce	záznamy za po	osledných 12 mesiaci	DV:			
		Položka	Dátum akcie	Počet kusov Poznamka	Používateľ			
		A4 balik (500ks)	27.07.2011	30	Levice	stornovať		
		A4 balik (500ks)	06.07.2011	15	Levice	stornovať		

Obrázok č. 26 Formulár pre prijatie tonerov a papiera na sklad

								?	Manual	🔮 Odhlásiť	
	Admin z	ióna C	ustomer De	sk			Zá	ikazník: Pro		C	
- ADMINISTRATÍVA	繴 Spo	otrebný mat	eriál - rep	orty							
Požiadavky Plán Zoznam plnení	Vyber spoločnos Typ reportu: Su	Vyber spoločnosť: Pro, spol.s r. o. Typ reportu: Sumárny report -				Dátum od 09.02.2011 Dátum do: 09.08.2011 Zobraziť					
<ul> <li>ŠTATISTICKÉ INFORMÁCIE</li> </ul>											
C-Desk reporty Štatistika požiadaviek	Sumárny	report k sp	otrebném	u materia	álu pre sp	ooločnos	ť Pro, spol	.s r. o.			
SLEDOVANIE SPOTREBNÉHO MATERIÁLU				a počiatku 8.02.2011)	u Dodaný materiál 1) 09.02.2011 - 09.08.2011		Spotrebovaný materiál 09.02.2011 - 09.08.2011	Zásoba na konci obdobi (09.08.2011)		Rozdiel v	
Prijatie, vydanie, inventura sp. materiálu <u>Reporty</u>	Lokalita	Lokalita Položka -	Vypočítaná z minulých období	Z inventúry na lokalite	Dodávateľ dodal na lokalitu	Potvrdený príjem na lokalite	Zapísaný výdaj na lokalite	Vypočítaný (dodávateľ - výdaj na lokalite)	Zapísaný príjem na lokalite - výdaj na lokalite	stave k 09.08.2011	
	Levice Centrum	Q2612A	4	3	28	28	26	6	6	0	
	Levice Centrum	Q7551X	4	2	-3	-3	1	0	0	0	
	Levice Centrum	Q5949X	1	2	1	1	1	1	1	0	
	Levice Centrum	A4 balik (500ks)	35	12	75	115	115	-5	35	-40	
	Levice Centrum	C7115X	0	0	-1	0	1	-2	-1	-1	
	Levice Centrum	CB435A	2	0	2	2	3	1	1	0	
	Levice Centrum	CE505X	0	0	3	3	1	2	2	0	
	Levice Centrum	C7115X	1	0	0	0	0	1	1	0	

Obrázok č. 27 Reporty z modulu Sledovanie spotrebného materiálu



### 2. Výrazné zlepšenia podľa jednotlivých oblastí

### 2.1. CM a CDESK spoločná časť :

#### 2.1.1 Pracovné skupiny na základe vzťahov Nadriadené, Podriadení

Správca má možnosť priradiť operátorovi nadriadených a podriadených operátorov. Cieľom je cielene automatizovane informovať Vedúcich pracovníkov len za svoj pracovný tím. Vedúci tak dostáva kópie emailových hlásení o CM poruchách a C-Desk požiadaviek, SMS správ, ktoré dostávajú jeho podriadení.

. Nastavenie hierarchie vzťahov medzi operátormi sa robí v Admin. zóna -> Používatelia -> Operátori -> vyberieme operátora -> záložka Nadriadení a podriadení.

Možnosti ako ďalej využiť túto definovanú štruktúru v rámci CM je veľmi veľa, preto ak chcete naviazať niektorý typ filtrov zostáv na túto konfiguráciu, dajte nám vedieť cez <u>support@customermonitor.sk</u> a po prekonzultovaní, sme otvorení potrebný filter vytvoriť.

					Úvodný prehľad	€ Kredit	? Manual	🕲 Odhlásiť
SEAL	Admin zóna Prehli Vyho	iadanie a Customer Desk dnotenie				Správ	ca:Test-Sprav	vca C
– Hlavné menu	👷 Operátori a skupin	y						
Zákaznici Počítače Audit SW a evidencia HW	Prihlasovacie meno/Meno skupiny Meno/Popis skupiny	Kategória Email	Typ oper. 💌 Stav	Hľadať	Pridat	operátora	Pridať s	skupinu
– Používatelia	Operátor michal					Kopírovať	Zma	azať
Môj profil, globálne nastavenia Operátor Zákaznícke kontá Používateľská história	Všeobecné údaje Nastaveni Oprávnenia	a zákaznikov Nadriadeni a podriadeni	Vzdialený prístup	Spotrebný materiál	Priradenie do sk	upín	_	
– Admin. nástroje	Nadriadení a podriadení operatori						Uložiť	
Inštalácie a skripty C-Image nastavenie Udržiavanie PC	Nadriadeni operatori	Operátor	SMS Kritické alarmy	Alarmy Varovani	a CDesk	+ -		
- C-Monitor klient						Po úprave zozn stlačte tlačítko L	iamu JLOŽIŤ	
Nastavenia C-Monitora na PC Rozvrhy a stav úloh Watches - nastavenia		Operátor	SMS Kritické	Alarmy Varovani	a CDesk			
Aktualizácia C-Monitor klienta Verzie		1. Monika Rozhodná						
Licencie Stiahnuté súbory z počítačov								
— Komunikácia	Podriadení operatori					<b>–</b>		
Odoslané požiadavky z CM Prijaté správy do CM Vzdialený pristup Odoslané SMS a Emaily						Po úprave zozn stlačte tlačítko U	iamu JLOŽIŤ	
+ Externé programy								
+ Archív							llložiť	
+ Parametre							UIOZIE	7

Obrázok č. 28 Nastavenie Podriadených/Nadriadených operátorov

# 2.1.2 Rozlišovanie interných a externých operátorov (technikov) a ich filtrácia v rôznych častiach CM

Z pohľadu riadenia outsourcingovej spoločnosti alebo oddelenia sú obvykle kladené iné požiadavky na interných zamestnancov a na externých spolupracujúcich pracovníkov. Interní pracovníci, obvykle



pracujú na nosných úlohách generujúce príjem pre spoločnosť a teda majú napĺňať predpisy a ciele spoločnosti s vysokou precíznosťou. Externí pracovníci sú obvykle doplnkom k interným pracovníkom a majú prideľované úlohy s nižším významom. Z tohto pohľadu môžu byť aj ich hodnotiace kritériá nastavené na inú úroveň. Aby sa tieto úrovne dali jednoducho vytvoriť, v CM vznikla možnosť zaradiť operátora ako externého alebo interného. Ide relatívne o novú funkcionalitu, ktorá už je implementovaná mnohých zostavách formulárov a reportov. Ak je implementovaná, je v rámci filtra možnosť vybrať si tento typ operátora a získať tak rýchlo cielenú informáciu.



Obrázok č. 29 Príklad - úvodný prehľad možnosti filtrovania na externých a interných operátorov

SEAL	A	dmin z	zóna	Prehliadanie Vyhodnoteni	a Cu	stomer De	esk			Úvodný ;	orehl'ad 🦉 Kred	it <b>?</b> Manual <b>(</b> Správca: Test - Spravc	a C
– Hlavné menu	2	Ор	erátori a sk	upiny									
Zákazníci Počítače Audít SW a evidencia HW	Prihla Menol	sovacie Popis sl	• meno/Meno skup kupiny	iny	Kategó Email	ia	▼ Typ oper. Stav Int	▼ erný erný		Hľadať	Pridať operá	itora Prida	lťskupinu ►
– Používatelia	Zozna	m oper	átorov a skupín	[ zobrazené 3 po	oložky z celkové	ho počtu 3 ]				Kopírovať ozi	načené	Zmazať označe	né
Môj profil, globálne nastavenia			Prihlasovacie	Meno/				-					
<u>Operátori</u> Zákaznícke kontá	х	ld	meno / Meno skupiny	Popis skupiny	Pozícia	Skratka	Email	Тур	Stav	Nadriadení / Podriadení	Pridelení zákazn (Samost./Všetci)	Pridelené PC (Samost./Všetky)	
Operátori Zákaznícke kontá Používateľská história	×	ld 1494	meno / Meno skupiny monika	Popis skupiny Monika Rozhodná	Pozícia	Skratka monika	Email monika@email.sk	<b>Typ</b> Interný	<b>Stav</b> Zap	Nadriadení / Podriadení 1 / 0	Pridelení zákazn. (Samost./Všetci) 2 / 2	Pridelené PC (Samost./Všetky) 2 / 2	Editovať
Zákazničke kontá Používateľská história Admin. nástroje	X	ld 1494 1492	meno / Meno skupiny monika andrej	Monika Rozhodná Andrej Veselý	Pozícia	Skratka monika andrej	Email monika@email.sk andrej@email.sk	Typ Interný Externý	Stav Zap Zap	Nadriadení / Podriadení 1 / 0 0 / 0	Pridelení zákazn. (Samost./Všetci) 2 / 2 0 / 0	Pridelené PC (Samost./Všetky) 2/2 0/0	Editovať Editovať

Obrázok č. 30 Nastavenie externých a interných operátorov v zozname operátorov



#### 2.1.3 Personalizovaný archív súborov k stiahnutiu

Upozornenie : Len pre Správcov s vlastnou http adresou na CM server alebo s vlastným serverom.

Slúži ako pomôcka kde sa dajú uložiť rôzne súbory, programy potrebné pri práci. Nastavenie sa robí v Admin. zóna -> *Používatelia -> Môj profil, globálne nastavenia -> záložka Archív súborov.* Archív je prístupný cez Prihlasovací dialóg CM, vľavo dole nenápadná položka Archív súborov.

Správcovia, ktorí majú vlastný CM server robia toto nastavenie v Admin. zóna -> Používatelia -> Môj profil -> záložka archív súborov

						? Manual	😃 Odhlási	ť	
	Admin zóna	Prehliadanie a Vyhodnotenie Cus	stomer Desk			Správca: Test - Spr	ravca 🤆		
— Hlavné menu	👂 Môj pro	fil, globálne nastavenia					😺 🐻 👒	1	
Zákazníci Počítače Audit SW a evidencia HW	Všeobecné nast C-Desk hl. nasta	tavenia Vzdialený prístup Logá v vvenia C-Desk požiadavky Špeciá	CM Prihlasovacia obrazovka Nastavenia pre zákaznikov šine email. notifikácie Archiv súborov	a počítače	/ýchodzie oprávnenia j	pre nových zákaznikov			
Použivatelia Nastavenia sa použijú len pre URL vlastného servera: https://cm.inexia.cz									
<u>Môi profil, globálne nastavenia</u> Operátori	Momentálne využíva	ite 12.7 MB z pridelenej kapacity 100 MB							
Zákaznícke kontá	Zoznam súborov v	archive					Uložiť		
Používateľská história	Zmazať Poradie	e Súbor	Popis	Typ linky	Text linky	Text nad linkou			
– Admin. nástroje	1	TeamviewerQS-5.0.exe (2.2 MB)	TeamviewerQS-5.0 vzdialené pripojenie na zariadenie	Číslo 👻	#Poradové číslo#	EXE			
Inštalácie a skripty	2	TeamviewerQS-6.0.exe (3.3 MB)	TeamviewerQS-6.0 vzdialené pripojenie na zariadenie	Číslo 🔻	#Poradové číslo#	EXE			
C-image nastavenie Udržiavanie PC	3	unetbootin-win-549.exe (4.5 MB)	Unetbooin Utilita pre konverziu z BOOT CD alebo ISO na BOOT USB	Text 🔻	Download	EXE			
- C.Monitor klient	4	ipscanner.exe (746 KB)	IPscanner (z C-Monitora od verzie 2.5.574.0)	Text -	Download	EXE			
Masterial O Masteria as DO	5	Wario dokumenty pdf.zip (2.0 MB)	Wario PDF dokumenty (v ZIP baliku)	Text •	Download	ZIP			
Rozvrhy Watches	Nový	Browse		Text •					
Aktualizácia C-Monitor klienta Verzie	TIP : Pre zobrazenie správne.)	priebehu uploadu, použite prehliadač Go	Pridanie súboru do archívu	oorovaná verzia p	orehliadač pre CM. Niek	toré funkcie nemusia fu	ngovať		
Stiahnuté súbory z počítačov	Nastavenia archivi	u súborov							
Komunikácia	Nezobrazovať v arc inštalačné a aktuali	chíve predvolené izačné súbory							
Odoslané požiadavky z CM Prijaté správy do CM	CM servera						Uložiť	•	

Obrázok č. 31 Pridávanie súborov do archívu

Po pridaní potrebných súborov si ich môže každý stiahnuť z úvodného prihlasovacieho okna nasledovne :



Přihlašte se do systému CUSTOMER MONITOR	Jazyk : Slovenský 💽 Používateľ : Heslo : Zapamätať si používateľ a a heslo Prihlásit
6 02/12345678	S skypemeno 🛛 kontakt@email.sk

Obrázok č. 32 archív súborov

$\bigcirc \bigcirc \bigcirc  fitps://cm.server.sk/arch \bigcirc \checkmark  C  \rightarrow \times   CM - Archive$	× ŵ	部 🛣 🖗
File Edit View Favorites Tools Help		
👍 🌄 Suggested Sites 🕶 🧼 🎽 🖓 💌 🖾 💌 🖃 💌 Page 💌	Safety 🕶 Tools 👻 🕢 🖉	N 🔒
		^
Archive of files		
TeamviewerQS-5.0 vzdialené pripojenie na zariadenie :	1 +	
TeamviewerQS-6.0 vzdialené pripojenie na zariadenie	2 📕	
	Deverteed	
Unetbooin Utilità pre konverziu 2 6001 CD alebo ISO na 6001 USB .	Download	
IPscanner (z C-Monitora od verzie 2.5.574.0) :	Download	
Wario PDF dokumenty (v ZIP baliku) :	Download	
		-
	• 100	)% ▼ "#

Obrázok č. 33 Archív súborov, ktorý si môžu zostaviť správcovia s vlastným http:// prístupom

# 2.1.4 Zastupovanie operátorov s uvedením koncového dátumu nedostupnosti

V prípade dovolenky, choroby operátora je v CM možné nastavenie zastupovanie iným operátorom s prenesením všetkých právomocí a povinností.

Nastavenie zastupovania operátora sa robí v Admin. zóna -> Používatelia -> Môj profil -> záložka Všeobecné nastavenia. Keď sa nastaví zastupovanie tak zastupujúcemu operátorovi prídu na email všetky nové požiadavky, poruchové stavy, získa úvodný prehľad spoločností, ktoré má pridelené operátor ktorého zastupuje, prehľad o chybách operátora ktorého zastupuje. Zastupovaním získava operátor prístup aj k zákazníkom, ktorých má za bežných okolností neprístupných. Po vypršaní platnosti zastupovania sa automaticky zastupovanie zruší . Informácia o tom, že je zastupovaný je zobrazená vo formulároch pre zadávanie požiadaviek, zozname požiadaviek a v emailových správach, kde je uvedený ako riešiteľ.



	NEAR BOAT	Ú	vodný prehľad 🛛 🤶 M	anual 🍈 Odhlá	siť
SEAL	Admin zóna Prehliadanie a Vyhodnotenie	Customer Desk	Operátor: Monik	ka Rozhodná	
– Hlavné menu	Prístup k faktúram v C-Desku 🗌				*
Zákazníci	Zastupovanie				
Počítače Audit SW a evidencia HW	1. Michal Vysc	ký		+ -	
– Používatelia	Operatori, ktori ma zastupuju			Po úprave zoznamu stlačte tlačítko ULOŽÍŤ	
<u>Môi profil</u> Zákaznícke kontá	Platnosť zastupovania do 13.10.2011	📰 🛛 Automaticky zrušiť z	zastupovanie po tomto dát	ume	
Pouzivateľska história	Zastupujúci operátor má všetky oprávnenia zastupova	iého operátora a má priradený	ích všetkých jeho zákazni	kov a počítače.	•
<ul> <li>Admin. nástroje</li> </ul>	4				•

Obrázok č. 34 nastavenie zastupovania operátora

## 2.1.5 Pre interných operátorov a správcov sprístupnenie užitočných programov a súborov k lepšiemu využitiu CM

Tvorcovia projektu CM majú pre vás tipy k súborom, ktoré by sa vám mohli zísť pri vašej práci, ale súčasne nie sú vhodné na voľne šíriteľné zverejnenie na internete. Buď to z licenčných dôvodov alebo svojim obsahom.

O nových súboroch v tejto časti vás budeme informovať v blogu na novom webe CM, aktuálne začíname s Linux verziou bootovacieho média pre obnovu záloh vytvorených cez C-Image a vybranými vbs skriptami, ktoré je možné spustiť cez C-Monitor a ušetriť si tak veľa času pri zdanlivo beznádejných situáciách.

Tieto súbory, programy sa nachádzajú v Admin. zóna ->Používatelia -> Môj profil -> záložka Interné užitočné súbory

							Úvodn	í prehľad 🛛 🧧 K	redit <b>?</b>	Manual	🙂 Odhlási	ť
	Admin	zóna	Prehliadanie a Vyhodnotenie	Custom	er Desk				Správca	a: Test - Spra	vca 🕜	
– Hlavné menu	🜮 M	òj profil, gl	obálne nastave	nia						5		^
Zákazníci Počítače Audit SW a evidencia HW	Všeobe C-Desk	cné nastavenia nl. nastavenia	Vzdialený prístup C-Desk požiadavky	Logá v CM Špeciálne e	Prihlasovacia mail. notifikácie	obrazovka Archiv súl	Nastavenia pre zák porov Interné uži	azníkov a počítače točne subory Ir	Yýcho Nštalačný s	dzie oprávne úbor C-MSeti	nia pre nový up.exe	ich
Použivatelia	Zoznam uz	itočných súboro	ov na stiahnutie								Uložiť	
Môi profil, globálne nastavenia	Poradie	Popis				Súbor			Veľkosť	Dátum	a čas	
Operátori	4.	Package with VBS	script to add a domain use	er to local adminis	trators group	Domain use	er to local admin group	o.rar	591.0 B	05.11.2011	14:25:37	
Zákaznícke kontá	2.	Package with VBS	script to create new local	administrator		Create loca	al admin.rar		655.0 B	05.11.2011	14:25:37	
Používateľská história	žívateľská história 3. Boot CD/USB - Image for Linux 2,61 to			re C-Image files from network drive Image for Linux 2,61.iso			26.3 MB 05.11.2011 14:23:4		14:23:45			
— Admin. nástroje												*
Inčtalácia a okrintu	4											+

Obrázok č. 35 Zobrazenie interných užitočných súborov

# **C**USTOMER MONITOR

Nové funkcie a zlepšenia - CUSTOMER MONITOR, November 2011 (WIN C-Monitor 2.5.574.0)

### 2.2. CDESK

## 2.2.1 Zjednodušená akceptácia C-Desk požiadaviek bez prihlásenia do Servera CM

Používatelia, ktorý nemajú vytvorené platné konto na CM serveri môžu akceptovať ukončenie požiadavky aj bez prihlásenia na CM server. Po prechode požiadavky na stav Ukončené je vygenerovaný email pre všetky zainteresované osoby, v ktorom sa nachádza odkaz na formulár akceptácie. Formulár vypíše a zvolí tlačidlo akceptovať bez prihlásenia do CM.

🕘 Akceptovanie ukonče	enia C-Desk požiadavky CD-40 - Mozilla I	Firefox	
<u>S</u> úbor <u>U</u> praviť <u>Z</u> obra:	ziť <u>H</u> istória Zál <u>o</u> žky <u>N</u> ástroje <u>P</u> omo	cník	_
	cenia C-Desk poziad		
seal.sk	https://sm. <b>server.sk</b> /guest_request.php?	action=accept&id_req=31459&status=1&h=29ad3ae  Google	
f Vitajte na Facebooku	u! 🧿 Customer Monitor Lo 💇 Po	skec.sk - chat, kde je 📋 Microsoft Outlook We M Služba Gmail: E-mail o	**
	Akceptovanie ukončenia C·	-Desk požiadavky CD-40 OUSTOMER MONITOR	
	Zákazník	modrá a.s.	
	Názov požiadavky	[web] nastavenie emailového konta na tablet	
	Popis požiadavky	Dobrý deň dnes som dostala nový firemný tablet a potrebovala by som spristupniť emaily, nokoľko notebooky budeme odovzdávať koncom týždňa naspäť do firmy. Ďakujem s Pozdravom Adela	
	Dátum spinenia	.:i 14.11.2011 Priorita 0-bez priority	
	Riešiteľ	Monika Rozhodná	E
	Poznámka k akceptovaniu		
	Hodnotenie riešieľa	.:i © 1 © 2 © 3 © 4 © 5 (1 je najlepšie, 5 je najhoršie) © Bez hodnotenia	
	Vaše celé meno (Nepovinné, ak sa prihlasujete do CM)	Adela Vysoká	
		Akceptovať bez prihlásenia do CM	
			•

Obrázok č. 36 Dialóg pre akceptáciu a hodnotenie bez nutnosti sa prihlásiť do CM Servera



#### 2.2.2 Hodnotenie (známkovanie) práce operátora (technika)

Od novej verzie, má zákazník po ukončení požiadavky možnosť vyjadriť pri akceptácii ukončenia aj mieru spokojnosti s odvedenou prácou Operátora. Rovnako ako akceptáciu, je možné toto hodnotenie urobiť viacerými spôsobmi, buď priamo v C-Desk alebo prostredníctvom zjednodušeného formuláru vyvolaného odkazom z mailu, kde nie je potrebné ani prihlásiť sa do CM. V súčasnej verzii je vidieť priemernú známku z hodnotení za posledné tri mesiace v Úvodnom prehľade a v Zozname požiadaviek aj jednotlivé hodnotenia. Časom pribudnú aj trendy vývoja hodnotenia (v C-Desk reportoch).



Obrázok č. 37 Priemerná známka a počet hodnotení operátora.

					Úvodný preh	l'ad <b>?</b> Manual	🙂 Odhlásiť
SEAL	Admin zóna	Prehliadanie a Vyhodnotenie	Customer Desk		Op	erátor: Monika Rozh	odná 🕐
- Administratíva	👌 Požiadavk	у				Oprávner	té osoby  ?
Požiadavky Plán Zoznam plnení	Spoločnosť Id pož. Ako. ukončeni 💌 od	Stav     akceptované uko       Text     13.7.2011	nčenie -všetky priority- len s hodnoten -všetky typy po	Operátor m     im     všetky dôle:     žiadavie	onika žitosti- 💌 sti služieb- 💌	Hľadať	Nová požiada
Štatistické informácie	Zoznam požiadaviek [ zob	razených 6 položiek, nájdený	ch 6]		Zmenit'	Pridat plnenie k o	značeným
C-Desk reporty Štatistika požiadaviek	X <sup>V</sup> ld pož. Spoločnosť	Typ po Požiadavka Oblasť služby	ž. Dátum Riešite splnenia	f Priorita Zadané	Zadal St	av Doba plnení	Schválenie, ostatné údaje
	23 modrá a.s	[MOAPC02] pristupove Servis prava Navisio navision	n 11.10.2011 monika	0 - bez priority 30.9.201	al ul PC ul (h 1)	coeptované cončenie odnotenie:	
	🔲 15 modrá a.s	nefungujú aktualizácie Servis nodu Bežný s (obsahuje PC a St ponuku)	ervis 2.11.2011 monika N	3 - đalšia 21.9.2011 prehliadka	al Test ul SPR. (h 1)	coeptované cončenie odnotenie:	Ponuku schválil: Test SPR.
	13 modrá a.s	výmena Rozvoj servera Navisio	n 23.9.2011 monika	0 - bez priority 14.9.2011	al Test ul SPR. (h 2)	:oeptované cončenie odnotenie:	
	🔲 8 zelená s.r.o	nový server + zal. zariadenie Reklam (obsahuje ponuku)	ácie 22.9.2011 monika	0 - bez priority 13.9.201	al Test ul SPR. (h 1)	oeptované ončenie odnotenie:	Ponuku schválil: monika
	7 modrá a.s	Výmena Disku Rozvoj (obsahuje ponuku)	22.9.2011 monika	0 - bez priority 13.9.201	al Test ul SPR. (h 1)	coeptované cončenie odnotenie:	Ponuku schválil: mum
	3 Hiboká s.r.o.	problém s ukladaním výdajok (obsahuje	13.9.2011 monika	<b>5 - havarijná</b> 12.9.201 <sup>-</sup>	al Test ul SPR. (h 1)	cceptované cončenie odnotenie:	Požiadavku zamietol: Test SPR. Ponuku schválil: Test

Obrázok č. 38 Prehľad hodnotenia operátora v Zozname požiadaviek



#### 2.2.3 Evidencia čerpania predplatenej dopravy pri zmluvných plneniach

Pribudla možnosť k paušálu s predplatenými hodinami evidovať aj predplatenú dopravu. Predplatenie môže byť formou predplateného počtu km alebo paušálu alebo hodín. Zatiaľ nie je realizovaný prenos nevyčerpanej predplatenej dopravy do ďalšieho obdobia.

#### 2.2.4 Nová vlastnosť požiadavky "Dôležitosť" pre sledovanie incidentov

Do požiadavky bola pridaná položka Dôležitosť pre odlíšenie závažných udalostí (Incidentov) a bezpečnostných udalostí (bezpečnostných incidentov) od bežných požiadaviek. Tento parameter je aj povinný pre naplnenie riadenia IT služieb v zmysle noriem ISO 20000.

	100 100		Úvodný prehľad 🧧 Kred	it <b>?</b> Manual 🅲 Odhlásiť
SEAL	Admin zóna P V	rehliadanie a Vyhodnotenie	omer Desk	Správca: Test - Spravca
- Administratíva	o Požiadavky			Oprávnené osoby ?
<u>Požiadavky</u> Plán Zoznam plnení Web požiadavky	Spoločnosť St Id pož. Te Zadané ▼ od	av -otvorené- ▼ xt do	-všetky priority- -žiaden filter- -všetky typy požiadaviek-	Operátor -všetky dôležítosti- -všetky oblasti služieb- ▼
– Obchodná agenda	Požiadavka Ponuka F	Plnenia požiadavky História ud	dalostí k požiadavke	<b></b>
Zákazky	Informácie o požiadavke		Rýchly súhlas	Zamietnuť
Faktúracne polozky Faktúry	Zákazník *	modrá a.s	>	🌅 Pridať emaily pre zákaznícke noti
Parametre	Oblasť služby *		<b>~</b>	
<ul> <li>Štatistické informácie</li> </ul>	Typ požiada∨ky *		•	
C-Desk reporty Štatistika požiadaviek	Názov požiadavky * Priorita požiadavky	[email] Povolenie pristupu 0 - bez priority	iť do 19.10.2011	
Sledovanie spotrebného materiálu	Najbližšia úloha pre riešiteľa		Splniť do	dátum spinenia úlohy musí byť menš požiadavky
Distribúcia spotrebného materiálu Prijatie, vydanie, inventúra sp. materiálu	Interná požiadavka	Dobrý deň chcel by som Váz	tosť bežná požiadavka  bežná požiadavka incident požiedavka incident	Nová poznámka pre riešiteľa (záka:
Reporty	Popis požiadavky *	opievneni pić prisoup do i		História poznámok pre riešiteľa (zá
Nastavenia	Požisdavka k zariadeniu	Ďakujem s pozdravom Juraj		
	Súbor s požiadavkou		Browse	
	Len na čítanie:	Ak je označené, tak požiada riešiteľ, zadávateľ, hlavný operát	vku môže upravovať len or a správca	
			C Zmazať	Uložiť 🔶
	Diskusia k požiadavke			
	Diskusný			

Obrázok č. 39 Nová vlastnosť - Dôležitosť požiadavky

#### 2.2.5 Nové reporty pre CDESK

Riešenie Customer Monitor je už základom viacerých outsourcingových IT spoločností, ktoré sú úspešne certifikované v zmysle normy ISO 20000-1:2005. Tá predpisuje už konkrétne aké parametre je potrebné sledovať pri dodávaní vašich služieb. Preto do CM boli zaradené viaceré reporty, z ktorých najvýznamnejší je Prehľad požiadaviek.



#### 2.2.5.1. Prehľad požiadaviek

Report zachytávajúci aktuálny stav aj trendy vývoja stavu C-Desk požiadaviek (ticketov) z mnohých pohľadov. Prostredníctvom doby trvania požiadavky, doby reakcie, počtom požiadaviek splnených po termíne a počtom požiadaviek s reakciou po predpísanej odozvy dobe hodnotí priebeh poskytovania služby u zákazníka, konkrétneho operátora, na všetky/vybraný typ požiadavky, dôležitosti, priority požiadavky.

Doba reakcie sa počíta z akejkoľvek zmeny na požiadavke od zadania požiadavky, napr. zmena do stavu, pridanie plnenia, pridanie diskusného príspevku, zmena priority.



Obrázok č. 40 Ukážka z reportu Prehľad požiadaviek



#### 2.2.6 Nové reporty v časti CM (technická časť)

#### 2.2.6.1. Report porúch pre vybraného operátora

Report porúch pre vybraného operátora podáva obraz o celkovom počte porúch pre konkrétneho operátora, ktoré sú rozdelené na kategórie a umožní riadiacim pracovníkom objektívnejšie hodnotiť výkon pracovníka. Systém Customer Monitor už v súčasnej verzii umožňuje vyladiť monitorovanie, tak aby neboli žiadne zbytočné chyby a Operátor má šancu udržať si pri bežnom plnení si svojich povinností veľmi nízky počet porúch.

			Úvodný prehľa	ad € Kredit 存 Manual 🌒 Odhlásiť
SEAL	Admin zóna	Prehliadanie a Vyhodnotenie Custome	er Desk	Správca: Test - Spravca
— Upozornenia	Neporty			?
Poruchy História porúch	Zákazník	Operátor Stav oper	r. Hľadať	Typ reportu Poruchy operátorov
Poruchy na počítačoch	Zoznam operátorov k re	portom [ zobrazené 3 položky z celkového p	vočtu 3 ] E:	xportovať označených operátorov
- Zobrazenia				· · ·
<ul> <li>Manažerské informácie</li> </ul>	X Id Prihlas meno	ovacie Meno Pozícia	i Skratka Email	Stav
Reporty	1494 monika	Monika Rozhodná	monika monika	i@email.sk Zap Export
Prenesene data na ADSL a HW Počet zarenistri počítačov	🔲 1492 andrej	Andrej Veselý	andrej andrej	@email.sk Zap Export
	🗐 1493 michal	Michal Vysoký	michal michal	@email.sk Zap Export

Obrázok č. 41 Začiatok generovania reportu porúch vybraného operátora

SEAL	Admin zóna	Prehliadanie a Vyhodnotenie	Customer Desk	Úvi	odný prehľad 🧧 Kre	dit <b>?</b> Manual ( Správca: Test - Spravo	odhlásiť
- Upozornenia	Part Report	ty					?
Poruchy História porúch Poruchy na počítačoch	Zákazník	Operátor	Stav oper.	Hľadať	Typ reportu P	'oruchy operátorov	T
+ Zobrazenia	📁 Report:	Poruchy operátorov					
Manažerské informácie	Nastavenie repor	tu				Export	•
<u>Reporty</u> Prenesené dáta na ADSL a FW Počet zaregistr. počtačov	Všetky poruchy, za ktoré sú zodpovední vybraní operátor:     poruchy od zakaznikov vybraných operatorov priradených na ktoréjkoľvek pozicii     poruchy CDesk požiadaviek po termine a pravidelných úloh od priradených zákaznikov, kde sú riešiteľmi     výber porúch     CDesk požiadaviek a pravidelných úloh vybraných operátorov od nepriradených zákaznikov, kde sú riešiteľmi     Len "vlastné" poruchy, za ktoré sú zodpovední vybraní operátori od nepriradených zákaznikov, kde sú riešiteľmi     výber porúch     Len "vlastné" poruchy, za ktoré sú zodpovední vybraní operátori     opruchy CDesk požiadaviek a pravidelných úloh potermine, len kde sú vybraní operátorov     o poruchy CDesk požiadaviek a pravidelných úloh po termine, len kde sú vybraní operátori riešiteľmi     v časti Poruchy zodpovedá tálo možnosť použitu filtra: -operator     Len poruchy operátorov na prvom mieste, nezapočitavať poruchy hlavných operátorov (v časti Poruchy zodpovedá tí     -operator)						
	Zoznam vybraných	operátorov [zobrazená 1 položk	(a ]				
	ld Prihlas meno	sovacie Meno	Pozícia	Skratka E	imail	Тур	Stav
	1494 monika	Monika Rozhodná		monika m	onika@email.sk	Interný	Zap

Obrázok č. 42 Generovanie reportu porúch vybraného operátora



	🚽 🔊 - (° - (=									errors_op
Sú	bor Domov	Vložiť	Rozloženie	strany N	/zorce	Údaje Posi	údiť Zobra	aziť Dopln	ky	
ľ	Vystrihnúť	Calib	ori	- 9	A A	≡≡≡	≫ ≣	Zalomiť text	Vš	eobecné
Pril	epiť 💞 Kopírovať foi	rmát 🖪	ΙŪ·	🗄 - 🛛 🕹	• <u>A</u> •		ŧŧ	Zlúčiť a centro	vať 🔹 🛒	- %
	Schránka	Gi .	Pí	smo	Gi.		Zarovnanie		G.	Čísl
	A1	<b>-</b>	f <sub>x</sub>	Prehľad po	orúch všet	kých porúch	priradených	operátorov l	ku dňu 13	.10.201
	A	В	С	D	E	F	G	Н	1	
1	Prehľad porúch všetky	ch porúch p	riradených o	perátorov ku	ı dňu 13.10.2	2011				
2										
2	Riešiteľ	Spolu	Varovanie	Alarm	Kritický alarm	Antivírus - nenainštalovan ý antivírus	C-Desk - požiadavka - upomienka	Zálohovanie - C- Backup potvrdený od používateľa	Zálohy C Images	-
4	Monika Rozhodná	6	4	2	0	1	1	6	з	
5	Spolu	6	4	2	o	1	1	6	3	
6	Pre jednotlivé typy por	úch je uvede	ný súčet všet	kých úrovní a	farba signali	zuje maximálnu c	dosiahnutú úrov	eň poruchy		
7			ļ							
8	Údaje vygenerované sy	stémom CUS	TOMER MON	ITOR spoločno	osti SEAL IT Se	rvices (www.cust	tomermonitor.s	k)		
9										

Obrázok č. 43 Export porúch vybraného operátora v Exceli

#### 2.2.6.2. Dostupnosť služby

Dostupnosť služby vyjadruje percentuálny podiel bezchybného stavu služby z celkového monitorovaného času. Pod službou sa rozumie nejaká vykonávaná a monitorovaná činnosť, napríklad zálohovanie (tj. koľko % času z celkovej doby bolo zálohovanie v stave OK) alebo sledovaný parameter, napríklad voľné miesto na disku (tj. koľko % času z celkovej doby bolo voľné miesto nad zvoleným minimom) a podobne.

				Úvodný prehľad	🦲 Kredit	? Manual	🔮 Odhlásiť
SEAL	Admin zóna	Prehliadanie a Vyhodnotenie	Customer Desk		Správ	/ca:Test-Sprav	
+ Upozornenia	Neporty						?
+ Zobrazenia	Zákazník	Operátor	Stav oper.	Hľadať Typ r	eportu Štatistik	y dostupnosti	•
<ul> <li>Manažerské informácie</li> </ul>							
Reporty Prenesené dáta na ADSL a FW	Zoznam zákazníkov k re	portom [ zobrazená 1 položk	xa z celkového počtu 10 ]	Expor	tovať označený	ých zákazníkov	
Počet zaregistr. počítačov	X Id	Zákaznik	Ulica	М	esto	Rej	port
	654	modrá a.s	vysoká 8	žl	té 00000	Exp	ort

Obrázok č. 44 Voľba štatistického reportu Dostupnosti služieb





Obrázok č. 45 Formulár pre vytvorenie reportu Dostupnosť služieb

#### 2.2.7 Rozšírenie zákazok o typ implementácia

Implementácia sa využíva pri realizácii projektov, má predvoleného vedúceho projektu, v plneniach následne pribudne nová záložka *Implementácia* v ktorej máme široký výber možnosti plnenia v danom projekte. Úprava políčok v tejto záložke a reportov k nim je možná na základe vašej žiadosti na adresu support@customermonitor.sk.



			Úvodný prehľad	€ Kredit	? Manual	😃 Odhlásiť
SEAL	Admin zóna	Prehliadanie a Vyhodnotenie	Customer Desk	Sprá	ivca: Test - Sprav	vca 🕜
<ul> <li>Administratíva</li> </ul>	📕 Zákazky, Úč	tovné Objednávky,	Fakturačné polo	ožky	<u>Op</u>	rávnené osoby
Požiadavky Plán	Spoločnosť Účtovná Objednávka	Zákazka Typ zákaz	ky -všetky typy- ▼	Fakturačné Dátum Obj. od	položky 🗌 Aj a do	archív
Zoznam plnení Web požiadavky	4					•
Obshadać sporda	Informácie o zákazke				Uložiť	•
Obchodna agenda	Č. zákazky					
<u>Zákazky</u> Fakturačné položky	Spoločnosť *	Červená a.s.	<b>~</b>			
Faktúry Parametre	Akcia	Nová zákazka (	Skopírovať zákazky od ir	ného zákazníka		
Štatistické informácie	Názov zákazky * (Ctrl+X)					
C-Desk reporty Štatistika požiadaviek	lyp zákazky Predvolený vedúci projekt	Implementácia 👻				
Sledovanie spotrebného materiálu	Interval fakturácie	Andrej Veselý Michal Vysoký Monika Rozhodná				<u></u>
Distribúcia spotrebného materiálu Prijatie, vydanie, inventúra sp. materiálu	Poznámka k zákazke					
Reporty						
Nastavenia					Uložiť	•
						-

Obrázok č. 46 Voľba typu zákazky na Implementácia

								? Manual (	odhlasir
	Admin zóna	Prehliadanie a Custo	omer Desk					arávca Test-Spravca	C
Administrativa	D Požladavky						Oprivner	é casby Export interné	ch alhani  ?
Estindants Ptán Zoznam pinení Obchodná agenda	Spoločnosť Id pož. Zodané 💌 od http linka: ritps.	Stav stvorené v Text do Iom seal skunder/2 pro "select" (sb+2.5 t	vletky proty-	Operátor všetky díležtost- všetky oblasti slušeb- me_acteri+adtä trame_d+37 des	Hfadat		l	Nová požiadavk	
Zákazky Fakturačné potožky Faktúry	Požiadavka Ponuka Nástroje a popis	Pinenia požiadavky impleme	entăcia Iliatória adaloati k pe	Jiadavke					
Statistické informácie	Programátor Cenniková položka		×	Tester					
C-Desk reporty Štatatika požiadaviek	Aplikácia (oblasť služby) Verzia aplikácie	Mcrosoft Dynamics NAV		Modul Verzia modulia					
Siedovanie spotrebného materiálu									
Distribúcia spotrebného materiálu Prijate, vydanie, inventúra sp. materiálu	Popis								
Reporty	Doba a počty objektov								
Nastaventa	Nesadenie objektov Nasadenie funkčnosti	0 hed							
	Tabufky Reporty Dataport Pages	0 ka 0 ks 0 ks 0 ks		Formutäre Codeunit XML	0 0 0	a 13			
							69 Zma	uložit	•
	Diskusis k požiadavke	-							

Obrázok č. 47 Záložka Implementácia v otvorenej požiadavke.

#### 2.2.8 Zmena zobrazenia požiadaviek a plnení pre operátorov s obmedzeným prístupom do CM

Ak je v CM vytvorený Operátor s typom regulérny a nemá obmedzenie zobrazenia Zákazníkov, tak vidí všetky požiadavky. Ale v prípade, že medzi vami je pracovník, ktorý nesmie vidieť "cudzie" požiadavky, tak máte možnosti :

1. zvoliť nižší typ operátora (napr. Operátor Helpdesk - obyčajný, záložka Všeobecné údaje v Profile Operátora)



2. Obmedziť zobrazenie len na priradených zákazníkov (záložka Nastavenia zákazníkov v Profile Operátora)

Alternatíva číslo 2 je vysvetlená v nasledujúcom bode .

### 2.2.8.1. Prístupnosť požiadaviek pre regulérneho Operátora so zobrazením len priradených zákazníkov

S aktuálne vydanou verziou boli doladené zobrazenia požiadaviek pre regulérneho Operátora s obmedzeným zobrazením zákazníkov.

Operátor s obmedzeným prístupom len k priradeným zákazníkom vidí nasledovné požiadavky:

- požiadavky svojich priradených spoločností
- požiadavky, kde je riešiteľ
- požiadavky, kde v minulosti bol riešiteľ
- požiadavky, ktoré zadal
- Easyclick požiadavky z počítačov priradených operátorovi
- požiadavky, v ktorých je v emailovej notifikácii

- požiadavky, ktoré majú aktivovanú funkciu "Požiadavka k zariadeniu" a vybrané zariadenie je pridelené Operátorovi



Obrázok č. 48 Ilustrácia požiadaviek prístupných Operátorovi s obmedzeným zobrazením spoločností

## **C**USTOMER MONITOR

Nové funkcie a zlepšenia - CUSTOMER MONITOR, November 2011 (WIN C-Monitor 2.5.574.0)

### 2.3. Zálohovanie

#### 2.3.1 C-Backup zálohovanie otvorených súborov na 64bit systémoch

Na 32bitových Windows systémoch už dávnejšie fungovala možnosť cez C-BackupPlus zálohovať otvorené súbory a na 64bitových táto funkcia chýbala. V logu zálohovania bola odkomunikovaná chyba, že zlyhalo vytvorenie tieňovej kópie. S novou verziou C-Monitor/C-BackupPlus už zálohovanie otvorených súborov prebieha bez chybne.

Poznámka : Zálohovanie otvorených súborov na 64bit. systémoch aj v minulosti bolo podporené cez C-Image alebo cez integrovaný Windows Backup.

## 2.3.2 C-Backup, C-Image, Windows Backup – pripojenie k cieľovému sieťovému prostriedku pod ľubovoľným používateľom.

Nová verzia prináša dlho očakávané zjednodušenie nastavenia zálohovania na sieťové zariadenia. Dosiaľ bolo nutné spustiť zálohovanie pod takým používateľom, s akým sa realizoval zápis na cieľové sieťové zariadenie. Čiže ak ste mali sieťový disk, na ktorom bol spoločný používateľ pre zálohovanie, napr. backupuser / heslo, museli ste tohto používateľa vytvoriť na každom počítači, z ktorého sa realizovala záloha. Dnes už nemusíte žiadne konto vytvárať, jednoducho spustíte zálohovanie, pod používateľom, pod ktorým vám to vyhovuje a na cieľové úložisko zadáte druhý prístup.

Nastavenie sa realizuje v naplánovanej úlohe zálohovania v záložke "Accounts", voľba User remote access credentials (connect to network device as another user).

Do Belore	Execution	Result File(s)	On Task Finish	E-Mail
General	Accounts	Advanced	Conditions for Execution	Security
) <b>Run under</b> ) <b>Run as an</b> User Name	same user acco other user (user	unt as is running C must exist on this D	-Monitor computer or in your domain) <sup>Iomain</sup>	
Password		P	assword Confirmation	
) Run under	logged on users			
Run under ea	ich logged on user			
List of users (u	ser login names), se	parated by , or ;		
] Run with hig ] <b>Connect p</b>	hest privileges (usec	l only for Windows Vis	ta, 2008,) (with created process user)	,
] Run with hig ] <b>Connect p</b> ] <b>Use remote</b> User Name	hest privileges (usec ersistently mappe e access credent	I only for Windows Vis ed network drives tials (connect to n D	ta, 2008,) (with created process user) letwork device as another use formain / Network name of device	er)
] Run with hig ] <b>Connect p</b> ] <b>Use remote</b> User Name Password	hest privileges (usec ersistently mappe e access credent	I only for Windows Vis ad network drives itials (connect to n D P P	ta, 2008,) (with created process user) letwork device as another use omain / Network name of device assword Confirmation	er)

Obrázok č. 49 Prístup k sieťovému prostriedku pod ľubovoľným používateľom, nastavenie v záložke naplánovanej úlohy



#### 2.3.3 Zobrazenie zostávajúceho voľného miesta po vykonaní zálohy

Pribudla užitočná informácia o zostávajúcom voľnom mieste na cieľovom zálohovacom úložisku ihneď po zálohovaní. Je zobrazená na CM Serveri v rámci výsledkov zálohovania ku všetkým typom (*Prehliadanie a Vyhodnotenie -) Zobrazenia-) Zóny -) Zálohovanie a Image) v položke* Remaining space of destination.

				Úvodný prehľad	<b>?</b> Manual 🏼 🙂 Odhlásiť
	Admin zóna	Prehliadanie a Vyhodnotenie	Customer Desk	Oper	rátor: Meno operátora 🛛 🕐
— Upozornenia	🚦 Zóny				?
Poruchy História porúch Poruchy na počítačoch	▼ Zálohovanie a Image ▼	Spoločnosť Používateľ OS	Počítač & Umiestnenie Operátor	Zoradiť podľa CM-I Zoradiť ako V20 Zahrnúť ručne zadané p	D ▼ stupne ▼ Hľadať počítače
Zobrazenia	•				
Zóny	C-BackupPlus	1. <u>SE</u>	ANB36		-
Watches (Online monitoring)	History	Show	history		
Počítače	Network Name	SEANE	3036		
Online informácie Internet bandwidth monitor	OS	Windo	ws Seven Professional		
Zmeny na počítači	Name	Backu	pPlus : zaloha_dok_novy_doma	with rotation, ZIP, 3x tyzden	ine
Foto dokumentácia	Result	OK [ar	ch]		
Manažerské informácie	Status	ALL FI	LES COPIED		
Munuzerske mornidele	Туре	Full Ba	ckup ZIP - User Confirmation		
Reporty	Warnings	Ignored	1		
Prenesené dáta na ADSL a FW	User	seanbl	036\miro		
	Interval Start time	1Day (	M - W - F)		
	Total time	0:11:0	2011-00.40.10	/	
	Copied	10548	files (3,211 GB)		
	Failed	0 files	(0 B)		
	Backup total size	3,215 (	3B		
	Destination folder	\\myqn	ap\Zaloh_liro_NB\C-Backup_Dokun	nent-Novy\ZP2011_10_27_06_40	0F%16
	Remaining space of des	tination 972,85	2 GB		
	Settings	C:\CMd	nitor\Modules\Backup\zaloha_dok_n	ovy_doma.sbs	
	Log file	backup	oplus 20111027 0651 527.bd		
	Last ok	27.10.2	2011 06:40:18		

Obrázok č. 50 Informácia o zostávajúcom voľnom mieste po vykonaní zálohy

## 2.3.4 Odkomunikovanie používateľovi úspešnosť zálohovania do "bublinky"

Dosiaľ po skončení automatického zálohovania, používateľ nebol ihneď informovaný o výsledku zálohovania. V prípade chybného zálohovania mu došlo s odstupom času emailové chybové hlásenie (len v prípade, že zálohovanie bolo spúšťané s potvrdením alebo na CM serveri bolo nastavené, aby sa výsledok zálohovania posielal používateľovi).

Nová verzia prináša oznámenie výsledku všetkých typov zálohovaní v C-Monitor-e ihneď po skončení a dáva tak lepšiu spätnú väzbu používateľovi.

Upozorňujeme, že na už existujúce zálohovania, ak chcete aby sa bublinková správa zobrazovala, je potrebné prestaviť naplánovanú úlohu. Urobíte to priamo na počítači v C-MonitorConsole -> Scheduler -> zvoľ úlohu zálohovania -> záložka On Task Finish -> položka Task Finished notification "Show balon message in Tray Area"



Obrázok č. 51 Notifikácia výsledku zálohovania cez bublinkovú správu

## **C**USTOMER MONITOR

Nové funkcie a zlepšenia - CUSTOMER MONITOR, November 2011 (WIN C-Monitor 2.5.574.0)

### 2.4. Online monitoring a Watches

#### 2.4.1 Sledovanie záťaže disku v Online informáciách

Do Online informácií (*Prehliadanie a Vyhodnocovanie -> Zobrazenia -> Zóny -> Online informácie*) bolo doplnené sledovanie záťaže disku. Záťaž je vypočítaná zo všetkých diskov v počítači. Pre licenciu Desktop Standard sa zobrazuje v percentuálnom vyjadrení, zohľadňujúce aj zápis aj čítanie spolu. Pre serverovú licenciu Desktop/Server Premium je pridaná informácia čakajúcich požiadaviek na zápis a čítanie, z ktorých sa dá určiť smer záťaže. Táto hodnota je v poriadku ak je menšia ako 2.

	100		Úvoc	iný prehľad 🛛 <b>?</b> Ma	nual 😃 Od	lhlásiť
	Admin zóna	Prehliadanie a Vyhodnotenie	Customer Desk	Operátor: Men	o operátora	C
— Upozornenia	🚦 Zóny					?
Poruchy História porúch Poruchy na počítačoch	▼ Online Informácie ▼	Spoločnosť Používateľ OS	Počítač & Umiestnenie Operátor Chen online počítače	Zoradiť podľa Zoradiť ako Zahrnúť ručne zad	CM-ID ▼ Vzostupne ▼ Iané počítače	Н
– Zobrazenia	•					F
Zóny Watches (Online monitoring) Počítače Online informácie Internet bandwidth monitor Zmeny na počítači Foto dokumentácia – Manažerské informácie	Sekcia	Parameter Show Network Name User Current Login Location Phone Online connecti Remote Access	1. SEANB11     History Histogram     JURAJ-PC     Juraj     Juraj-PC\Juraj     Home     0911444 444 on     31. Oct 2011 09:4	n 5:54		
Reporty Bronosoné déta na ADSL a DM		Computer uptin	0 days 00:37:54			
Prenesene data na ADSL a FW	System usage	Cpu system us Cpu kernel usa Memory usage Disk usage Disk avg read q	age 23 % ge 15 % 51 % 5 % Jeue 0			
		Disk avg write o	ueue 0			-

Obrázok č. 52 Sledovanie záťaže disku pre licenciu Desktop/Server Premium.

### 2.4.2 Histogram záťaže počítača z online informácií

Histogram záťaže PC ponúka prehľad o záťaži PC v dlhšom období napr. v pracovnom čase. Histogram sa nachádza v Prehliadanie a Vyhodnocovanie - › Online informácie -› Histogram.



Na x - osi je záťaž daného parametru (CPU, RAM, Disk) v intervaloch po 10%. Výška stĺpcu (y-os) určuje, ako často sa daná záťaž vyskytovala. Napríklad, ak je vysoký stĺpec na ľavej strane, to znamená, že počítač bol nezaťažený - záťaž 0 až 10% bola veľkú väčšinu času.

			Úvodný p	rehl'ad	? Manual	😃 Odhlásiť
	Admin zóna	Prehliadanie a Vyhodnotenie	Customer Desk	Oper	átor: Meno operá	tora C
— Upozornenia	Zóna Online Informácie [ zobra	azená 1 položka ]				
Poruchy História porúch	Sekcia	Parameter	1. <u>SEANB11</u>			
Poruchy na počítačoch		Show	History Histogram	1		
Zobrazenia		User	Juraj	<hr/>		
Zóny		Current Login Location	Juraj-PC\Juraj Home			
Watches (Online monitoring)		Phone	0911489687			
Online informácie		Online connection	30. Oct 2011 16:5	1:26 NC		
Internet bandwidth monitor Zmeny na počítači		Global ip	81.92.249.219			
Foto dokumentácia		Computer uptime	0 days 19:55:04			
– Manažerské informácie	Logged users	User 1	Juraj-PC\Juraj - AE	MINISTRA	TOR	
Reporty	System usage	Cpu system usage	26 %			
Prenesené dáta na ADSL a FW		Cpu kernel usage Memory usage	8 % 65 %			
		Disk usage	100 %			Uložené do C
		Disk avg vrite queue	0			vytvorene na
	Processes by cpu	Process 1	C:\Program Files	Internet	Explorer\iexplore	e.exe (20 %)
		Process 2	C:\Program Files (13 %)	Mozilla I	Firefox\pluqin-co	ntainer.exe
	Processes by memory	Process 1	System ( MB)			
		Process 2	audiodg.exe ( MB)			
	Internet traffic avg speed in I 30s	All processes (down/	up) <u>17 KB/s / 802 B/s</u>			

Obrázok č. 53 Zobrazenie histogramu záťaže



Obrázok č. 54 Príklad Histogram záťaže



#### 2.4.3 Pridané podmienky do Watches

#### 2.4.3.1. Podmienky vo Watches ohľadom záťaže disku (%, queue read write)

Nová funkcionalita sledovania záťaže disku v online informáciách musí mať aj zastúpenie vo Watches, keďže Online informácie neposielajú žiadne hlásenia o preťažení. Watches majú na starosti posielanie notifikácií o preťažení.

(Online informácie je len zobrazenie za posledných 48hodín bez nutnosti akejkoľvek konfigurácie). Nové podmienky sú : Disk usage, Disk Queue Length

Condition Definition		
Available Functions	Disk Usage	
Watch State Network Presented Memory Usage CPU Usage Disk Usage Disk Usage Disk Usage Internet IP Traffic Internet IP Traffic Internet IP Traffic Res Space On Disk Exists File File Size File Size in Directory Exists Directory Directory Accessible LoggedOn User Windows Running Time Date Date Date Date Date Date Date Dat	Operator       Usage in %         Value from this condition send to CM server         If value changes more than         Always         Never	
	OK	Cancel

Obrázok č. 55 Nové podmienky vo Watches pre sledovanie diskového zaťaženia.

#### 2.4.3.2. Podpora Wario - nových zariadení pre monitoring prostredia

Rozširujeme zariadenia pre monitoring prostredia, ktoré sú priamo podporené v Customer Monitor. Rozhodli sme sa integrovať zariadenie Wario, ktoré ponúka vhodné riešenia do každého prostredia a aj pri najjednoduchšom zariadení (Wario Expander) v základnej výbave ponúka okrem Ethernet pripojenia a pripojenia štandardných senzorov (Teplota, vlhkosť) aj spínacie (binárne) vstupy a hlavne, čo je neobvyklé, je vybavený aj výstupmi na ovládanie zariadení. Ak je potrebné monitorovať rozsiahlejší priestor s nárokmi na podmienené ovládanie určitých zariadení ako základný prvok si zvolíte Wario riadiacu jednotku. Riadiaca jednotka má aj nezávislú SMS notifikáciu (cez interný GSM modul), čo zvyšuje univerzálnosť použitia.

Univerzálnosť použitia riadiacej jednotky dokazuje aj nasadenie v systémoch pre riadenie inteligentných domov, viac sa dočítate na stránke : <u>http://www.wanet.cz/wario-system-komfortni-ovladani-domu/</u>

Spoločnosť SEAL IT Services, s.r.o. predáva tieto zariadenia a radi vám sprostredkujeme ďalšie potrebné informácie k nasadeniu u vás.







Obrázok č. 56 Wario centrálna jednotka a Wario expandér.

vailable Functions	Environment Monitoring (http)
TimeRange Current IP Performance Counter Hardware Monitoring Ping RoundTripTime Ping Packet Loss MTP POP3 HTTP, HTTPS Transfer Speed Transfer Speed of FTP SNMP Environment Monitoring (snmp) Environment Monitoring (http) E-Mail Loop Test EventLog Events Count CHAT CHAT Variable CHAT Variable CHAT Variable Service Status Loaded Device Driver	VARUE (Host, IP)  Device Model, Sensor  Device Model, Sensor  Name of the sensor  Operator Value / Range (e.g. 15:25.5)  (Hysteresis] [Resolution]  (Retries] [Timeout in sec] Test Period Unit  (Retries] [Timeout in sec] Test Period Unit  Value from this condition send to CM server  (If value changes more than  Always Never  Assess the state of watch

Obrázok č. 57 nastavenie online monitoringu prostredia prostredníctvom zariadení Wario

#### 2.4.3.3. Rozšírenie sledovania záťaže sieťových adaptérov v jednotkách prenosovej rýchlosti

Vo Watchi, v podmienke Network adaptér usage boli pridané na sledovanie záťaže sieťového adaptéra jednotky rýchlosti spolu s určením monitorovaného smeru . Doteraz bolo len percentuálne zaťaženie.



Obrázok č. 58 Pridané jednotky prenosovej rýchlosti v podmienke Zaťaženia sieťového adaptéra.

#### 2.4.3.4. Notifikácie štartu operačného systému

Pre zjednodušenie notifikácie štartu (reštartu) operačného systému sme doplnili podmienku, ktorá priamo sleduje, či za určitý čas dozadu bol vykonaný reštart. Podmienka je v zmysle východzích nastavení v stave TRUE, tj za posledných 8 minút nedošlo k reštartu. Po štarte OS a po inicializácii C-Monitor (5 min od OS štartu) bude podmienka v chybnom stave a po krátkom čase (keď opäť začne platiť, že za posledných 8 minút nebol štart OS), sa podmienka vráti do stavu TRUE.

Condition Definition	
Available Functions	Operating System started
File Size Files Size in Directory Exists Directory Directory Accessible LoggedDn User Windows Running Time Operating System started	OS was started in last minutes     No      No      Value from this condition send to CM server     Aways     Never
Day of Week Time TimeRange Current IP Performance Counter Hardware Monitoring Ping RoundTripTime Ping RoundTripTime Ping Packet Loss SMTP POP3 HTTP, HTTPS Transfer Speed Transfer Speed Transfer Speed of FTP SNMP	E
	OK Cancel

Obrázok č. 59 Podmienka na sledovanie štartu OS s východzími nastaveniami.

#### 2.4.3.5. Podpora zabezpečenej autorizácie v podmienkach SMTP,POP3, mail looping test.

Pre zvýšenie univerzálnosti testovania emailových služieb bolo pridané do všetkých podmienok pre komunikáciu s protokolmi SMTP, POP3 zabezpečené autorizovanie CRAM-MD5, CRAM-SHA1, NTLM (to jest meno a heslo sa posiela šifrovane).



Condition Definition		
Available Functions		E-Mail Loop Test
LoggedOn User Windows Running Time Operating System started Date	*	SMTP Server [Port] Authentication [SMTP Login] [SMTP Password]
Day of Week Time TimeRange Current IP Performance Counter Hardware Monitoring Ping		Simple Login  Auto Select  Send E-Mail To Simple Login Plain CRAM-MD5 CRAM-SHA1 NTLM For Select  [Port]
Ping RoundTripTime Ping Packet Loss SMTP POP3 HTTP, HTTPS Transfer Speed	E	Authentication [PDP3 Login] [PDP3 Password] Simple Login   Operation Test Period Unit  Value from this condition send to CM server
Environment Monitoring (snmp) Environment Monitoring (snmp) Environment Monitoring (http) E-Mail Loop Test EventLog Events Count	Ŧ	Always     Never     Assess the state of watch
		OK Cancel

Obrázok č. 60 Zabezpečená autorizácia v Email loop teste.

#### 2.4.3.6. Event Log - Event counts - sledovanie chýb pre role servera

Táto podmienka je hodne zaujímavá, nakoľko je to rozvinutá myšlienka zo serverov Windows 2008 do Customer Monitor. V prehľade rolí servera, ktoré si priamo pozeráte na Windows serveri, je položka s údajom, koľko chýb bolo zaznamenaných za posledných 24hodín v Eventlogu k danej role servera. Tj. nemusíte čítať celý Eventlog. Ale problém je, že ak je tam nejaká chyba, ktorá sa neopakuje a vy sa na túto obrazovku pozriete práve v momente, keď je to bezchybné.

Aby ste boli spoľahlivo informovaní, že takáto chyba sa vyskytla, na to je táto nová podmienka. Vo východzom nastavení vám C-Monitor sám preskenuje, aké role servera sú na serveri prítomné a vám ich zobrazí na CM serveri. Nemusíte nič nastavovať okrem jednoduchých položiek.

Poznámka : Ak máte definovaný vlastný pohľad v Eventlogu, tak si môžete k XML query nastaviť cestu a budete mať toto sledovanie aj pre váš vlastný pohľad.

Watch Wizard			Condition Definition	
Add condition for '	'Server roles''		Available Functions EventLog Events Court	t
Performance Menory usage Diffuses Diffuses Diffuses Process usage (menory, CPU) Performance counters Process usage (menory, CPU) Performance counters Transitient operiod in LAN, Haddhines Transitient operiod in LAN, Haddhines Production of PTP Intermet IP fusic (hearing to product of PTP) Prog Prog SMTP Prof3 SMTP Exist file Exist fi	Health of systems  Event of 5 vest. Court  Free space on disk  Service statu  Cased Device Device  Free space on disk  Service statu  Cased Device Device  Free space on disk  Free space	Security Constraints of the second administration Constraints of the second ad	Hardware Monitoring Ping Ping Ping Ping Pong Pong Pong Pong Pong Pong Pong Po	AL Duegy oft\Event Viewer\Views\ServerRoles\*.xml created and tested with system Event Viewer in Events Type ▼ Critical + Error ▼ dittion send to CM server stch

Obrázok č. 61

Obrázok č. 62 Naľavo šablóna na sledovanie chýb podľa role servera za posledných 24hod, napravo -Dialóg samostatnej podmienky Eventlog Event console



									)vodný prehľad  ?	Manual 👩 O	dhlasit
	Admin zóna	Prehliadanie a Vyhodnotenie	Customer De	sk					Operátor. I	Niroslav	C
Upozornenia	関 🛛 Watches (	Online monitoring	g)								
Poruchy História porúch Poruchy na počítačoch	Spoločnosť Meno Watchu Operátor	Počítač & Umiestnenie Current status Zobraziť	Pod sebou 💌	Zoradiť podľa Zoradiť ako 📝 True 📝 Fal	CM4D • Vzostupne • e Vlnknown	Zoradiť Watches Zoradiť Watches	podľa Rozv ako Vzou je E Len onli	thu 💌 hupne 💌 Hifar ne PC	lat		×
Zobrazenia	Zoznam watches [ zobr	azená 1 položka j							Report z	porúch Watches	
Zony Walches (Online monitoring) Počítače	Stay Meno	Hodnota	1	Posledná mena stavu	Podmienky k	t určeniu stavu	<u>CM-ID</u> počítača	Meno počitača v sieti	Umiestnenie	Post. oni spojenie	line s CM
Wydythes (Online, monitorino) Połtaće Inform Informácie Inform bandwidth monitor Zmeny na połtaći Póło dokumentácia Manažerské informácie Reporty Prenssené dála na ADOL a FW	Event count I     roless last 240	or Server D	oles Events (totel () (totel count) 0/rectory Domain 0/rectory Domain NS Services 0 0 intel Services 0 0 0 0	2. Nov 2011 13:09:52	OK - because FRUE - Event Events (Idda c Critical + Error Inours (0) = 0	all conditions are true ntLog Server roles unt) (tota court) : events in last 24	SVMSV11	SHOP-TS	Housing	9, Nov 201 24:50:33	н

Obrázok č. 63 Ukážka zobrazenia v CM serveri automaticky zistených rolí servera počtu chýb pre každú z nich.

#### 2.4.3.7. Runnig user process

Pribudla možné detekovať prítomnosť procesu spusteného pod konkrétnym používateľom aj s detekciou či daná aplikácia je v popredí. Je určená na kontrolu prítomnosti dôležitých procesov vo výrobe, pri monitorovacích staniciach, či je na obrazovke zobrazené čo má byť, aby sa neprehliadla iná dôležitá informácia.

Táto funkcia nie je určená na sledovanie správania sa používateľov, nakoľko si musíte zvoliť konkrétny proces a jeho podmienky správania sa.

Available Functions		Running User Process
Ping Ping RoundTripTime Ping Packet Loss SMTP POP3	•	Running         Process must be           Any process         Image: state of the
HTTP, HTTPS Transfer Speed Transfer speed of FTP SNMP		User rype User must be any user  v other than users in filter  Users Filter
Environment Monitoring (snmp) Environment Monitoring (http) E-Mail Loop Test EventLog Events Count CHAT		Note: processes running under system accounts (e.g. SYSTEM, LOCAL SERVICE,) are ignored by this condition Value from this condition send to CM server
CHAT Variable CHAT Numeric Variable CHAT Vector Variable Service Status Loaded Device Driver	ш	Never     Assess the state of watch
Running Process Running User Process Unauthorized Admin Process Process Usage		

Obrázok č. 64 Podmienka pre kontrolu spustenia určitého procesu s možnosťou určenia pod akým používateľom má byť daný proces spustený.

#### 2.4.3.8. Detekcia prihlásenia neautorizovaného administrátora

Podmienka Unauthorized Admin Process slúži na detekovanie prihláseného neautorizovaného administrátora. Vytvorenie tejto podmienky vychádzalo z nežiaducej jednoduchosti resetovať heslo k účtom na OS Windows. Na počítačoch, kde sedáva viac ľudí je problém s odstupom času určiť, kto neoprávnene prevzal riadenie počítača.

Najspoľahlivejšie funkcia detekcie prihlásenia funguje v doménovom prostredí, kedy sa dohodnú správcovia, že len kontá z domény budú spravovať dané počítače a táto podmienka bude reagovať na



všetky lokálne účty. Jasnými pravidlami používania kont je možné dosiahnuť spoľahlivú detekciu neautorizovaného ad min prístupu aj na počítačoch mimo domény, len s lokálnymi účtami.



Obrázok č. 65 Podmienka pre sledovanie prihláseného neautorizovaného administrátora.

## 2.4.4 Preddefinované šablóny watchov k SQL zaťaženiu a dostupnosti MS SQL servera

Samostatná oblasť je sledovanie zaťažení SQL serverov. Databázové systémy sú jedni z najcitlivejších častí IS, kde je rýchlosť vnímaná veľmi citlivo. Pripravili sme vám niekoľko monitorovacích šablón, aby ste mohli určiť, čím je spomalenie spôsobené. Šablóny sú dostupné cez Sprievodcu k pridaniu nového Watchu, podmienka Preddefined performance templates.

Riešenia sú pripravené na tieto oblasti :

- 1. Nedostatočný HW použite šablónu General performance
- 2. Vyťaženie systému MS SQL serverom šablóna SQL Memory, Page split, Users (musíte zadať názov sledovanej SQL inštancie v ďalšej časti sprievodcu)
- 3. **Spomalenie spôsobené deadlockmi** SQL Transitions and Deadlocks (musíte zadať názov sledovanej SQL inštancie v ďalšej časti sprievodcu)
- 4. **Objektívne meranie odoziev s databázy cez vykonávanie SQLdotazov** šablóna MS SQL Query test, kde SQL dotaz je v integrovanom .vbs súbore.

Výsledky vám dajú úvodný obraz o tom, kde problém s vysokými odozvami SQL systému je spôsobený. Spôsob odstránenia však nemusí byť tak jednoznačný a doporučujeme, aby ho riešil SQL špecialista včítane detailnejšej analýzy. Pri analýze si samozrejme môže pomôcť opäť Watchmi. Môže dať zaznamenávať akýkoľvek Performance counter alebo iný predpripravený parameter v rámci CM Online monitoringu, aby analýza bola čo najjednoduchšia.



Watch Wizard			G Watch Wizard	X
Add condition for "	SQL monitoring"		SQL Memory, Page splits, Users v1.1	
Performance Mency usage CPU usage DRU usage DRU usage DRU usage DRU usage DRU usage DRU usage Pate reads Process usage literatory Process usage literatory Process usage literatory Process usage literatory Process usage literatory Process usage literatory I transfered upend nLAN. Haddheis Process usage literatory I transfered upend nLAN. Haddheis Process usage literatory I transfered upend nLAN. Haddheis Process usage literatory I transfered upend nLAN. Process usage literatory I transfered upend nLAN. Process usage literatory Process usage literatory Pro	Huskin d system <ul> <li>Kerdi, og Everis Coarl foreing coard oneen()</li> <li>Foreing coard oneen()</li> <li>Foreing there is the system of the</li></ul>	Security Constructions and second sec	Script Name SQL Memory, Page splits, Users v1.1 Script Parameter Sol instance Sol SQLSERVER or MSSQLSNAME Operation Successful 5 min = Value from this condition send to CM server Amage B Never	Test, Edit Script
Current IP Maharob roursestant (Back Next)		Cancel	< Back Next >	Carcel

Obrázok č. 66 Ukážky zo sprievodcu k SQL performance monitoringu

# **C**USTOMER MONITOR

Nové funkcie a zlepšenia - CUSTOMER MONITOR, November 2011 (WIN C-Monitor 2.5.574.0)

## 2.4.5 Štatistika max., min., avg. údajov z Watches hodnôt vo vybranom období

Pre lepšiu výpovednejšiu hodnotu zachytených údajov vo Watches boli pridané pod graf hodnôt alebo tabuľkový výpis aj hodnoty : Max, Min, priemerná hodnota (Average).



Obrázok č. 56 Ukážka z hodnôt, max, min. a avg z Watches

### 2.5. Zlepšenia v evidencii HW a SW parametrov

#### 2.5.1 Podpora produktov Office 2010, detekcia

V novej verzii je zahrnutá podpora produktov Office 2010, prehľad je prístupný v Zóny -> OS & Office Info, alebo v Prehliadanie a Vyhodnocovanie -> Zobrazenia -> Počítače



			Úvodný prehľad	i <b>?</b> Manual 👌 Odhlásiť
	Admin zóna	Prehliadanie a Vyhodnotenie	Customer Desk	perátor: Meno operátora
— Upozornenia	🚦 Zóny			?
Poruchy História porúch Poruchy na počítačoch	▼ OS & Office Info ▼	Spoločnosť Používateľ OS	Počítač & Umiestnenie Operátor Len online počítače	Zoradiť podľa CM-D Zoradiť ako Vzostupní Zahrnúť ručne zadané počítače
— Zobrazenia	•	m		•
Zóny Watches (Online monitoring)	Zóna OS & Office Info [ zo	obrazená 1 položka ]		
Počítače	Parameter	1. <u>SEANB11</u>		
Online informácie	History	Show history		
Internet bandwidth monitor	Network Name	JURAJ-PC		
Zmeny na počítači	User	Juraj		
Foto dokumentácia	Current login	Juraj-PC/Juraj		
Monožoroké informánia	In address 1	172 16 75 89 (DHCP)	- Intel/R) Wireless WiFi Link 49654	GN
- Manazerske mormacie	Product name	Windows 7 Profes	sional	011
Reporty	Product type	Windows Seven Prot	essional	
Prenesené dáta na ADSL a FW	UAC	Yes		
	Registered owner	Juraj		
	Version name	Windows Seven Pr	ofessional	
	Service pack version	1		
	Install date	27.07.2011		
	Product id	55041-147-1255933-	86677	
	Product key	83K/PT-3DWKP-CBW4	W-T4BPW-PPGTV	
	Directory	C:\Windows		
	Auto update	Yes		
	Windows update	Download the update	s automatically and install them "Ev	ery Day" at 3:00
	Os language	English (English)		
	MS office 1 Name	Microsoft Office Pr	ofessional Plus 2010	
	MS office 1 Install date	16.09.2011		
	MS office 1 Product id	82503-383-0269056-	38837	
	MS office 1 Product key	6QPDX-PYH2G-PPYP	D-C7RP/I-BBKQP	
	Mis office 1 Language	SIOVAK		

Obrázok č. 67 Detailnejšie informácie o MS Office 2010 v zóne OS & Office info

			Úvodný pre	hl'ad <b>?</b> Manual	😃 Odhlásiť
	Admin zóna	Prehliadanie a Vyhodnotenie	Customer Desk	Operátor: Meno op	erátora 🕜
— Upozornenia	뒔 Počítače				
Poruchy	Spoločnosť	Počítač &	Zoradi	ť podľa CM-ID	✓ Hľadat
História porúch	Používateľ	Operátor	Zoradi	rako Vzostupne	▼ Zahrnúť r
Poruchy na počítačoch	Current status			and recompne	2annut 1
	current status		pochace		
Zobrazenia	<	III			F
Zóny	Current Login	Admin (UAC: Van	\ \		
Watches (Online monitoring)	Global in	62 176 172 154	)		
Počítače	Local in 1	172 16 75 89			
Oplino informácio	05	Windows 7 Profe	ssional Windows Seven Profe	ssional	
	OS Version	Windows Seven F	Professional (SP1)	<u>oolontai</u>	
Internet bandwidth monitor	OS Language	English (English)			
Zmeny na pocitaci	Processor	Intel(R) Core(TM)2	2 Duo CPU T5250 @ 1.50GHz		
Foto dokumentácia	RAM	2040 MB			
– Manažerské informácie	Monitor	ACR0009, (Acer I	_CD Monitor X223W), 1024 x 7	68	
manazerske mornacie	Graphics Adapter	Mobile Intel(R) 965	Express Chipset Family		
Reporty	HW (chipset), SN	TOSHIBA Satellite	U300 PSU30E-04H01HSK - S	N: X7064426W	
Prenesené dáta na ADSL a FW	Mainboard, SN	TOSHIBA Satellite	U300 - SN: X7064426W		
	Hard Drive 0	149.0 GB - TOSHI	BA MK1637GSX - SN:X7EUTC	W4T	
	CD-DVD Rom E	HL-DT-ST DVDRA	M GSA-U10N TS05		
	Drive C (Free / Total)	36.1 GB / 58.6 GB			
	Drive D (Free / Total)	37.5 GB / 89.0 GB			
	Drive E (Free / Total)	HL-DT-ST DVDRA	M GSA-U10N TS05		
	Default Printer	Odoslať do progra	amu OneNote 2010, winspool, r	ul:	
× 1	Local Printer 1	Snagit 9 (C:\Progr	amData\TechSmith\Snagit 9\Pr	interPortFile)	
	Local Printer 2	Odoslať do progra	amu OneNote 2010 (nul:)		
	Local Printer 3	Microsoft XPS Do	cument Writer (XPSPort:)		
	Default Browser	C:\Program Files\Ir	nternet Explorer\iexplore.exe		
	Default Mail Client	C:\PROGRA~1\MIC	CROS~1\Office14\OUTLOOK.E	XE	
	MS Office	Microsoft Office F	Professional Plus 2010		
	Nod Antivirus	Nod Antivir 5.0			

Obrázok č. 68 Informácia o MS Office 2010 v Zozname počítačov



#### 2.5.2 Rozšírenie sledovania stavu nových antivírusových programov

Bola pridaná podpora pre nasledovné antivírusové programy :

MS Essentials (v2) McAfee verzií 8.5, 8.7 Vipre 4.0 Nod 5.0 Trend Micro Office Scan 10.5

#### Zóna Antivírusy [zobrazená 1 položka]

Parameter	1. <u>EEANB36</u>	Zóna Antivírusy ( zobra	izená 1 položka ]
History	Show history		
Network Name	NB036	Parameter	1. <u>SEANB11</u>
User	Miro	History	Show history
Current Login	nb036\miro	Network Name	JURAJ-PC
Location	Braticlava	User	Juraj
Location	Dialisiava	Current Login	Juraj-PC\Juraj
		Location	Home
Security Center	1. <u>SEANB36</u>		
		Security Center	1. <u>SEANB11</u>
Product	Microsoft Security Essentials	Product	ESET NOD32 Antivirus 5.0
MS Essentials	1. <u>SEANB36</u>	Nod	1. <u>SEANB11</u>
Product	Microsoft Security Essentials 2	Product	Nod Antivir 5.0
Version	2.1.1116.0	Version	6613 (20111109)
Engine version	1.1.7801.0	Product version	5.0.94.0
Virus db version	1 115 1538 0	Product type	Home Edition
		Expiration date	01.10.2012
Virus db date	09.11.2011	User name	EAV-48950896
Install date	22.09.2011	Modules	perseus, systemstatus, hips, amon, translator, protoscan, db
Program status	Running	Program status	Running
Realtime monitoring	Rupping	Mirror configured	No
		Update user	EAV-48950896

Obrázok č. 69 Ukážka zo zóny Antivírus k novým podporeným antivír. programom



#### 2.5.3 Zobrazovanie nastavenia UAC

Užitočná informácia o bezpečnostnom nastavení k používateľským účtom (UAC) sa s novou verziou dostalo do CM Servera. Zobrazená informácia o zapnutom, alebo vypnutom UAC pre win7, Vista a Win. Server 2008 sa nachádza v *Prehliadanie a Vyhodnocovanie -> Zobrazenia -> Počítače.* V reportoch je táto informácia prístupná v reporte "Zoznam PC, kontaktov" (*Prehliadanie a* 

Vyhodnocovanie -> Manažérske informácie ->Reporty ->Zoznam PC, kontaktov)

Admin zóna       Prehliadanie a Vyhodnotenie       Customer Desk       Operátor: Meno operátora       C         - Upozornenia       Počítače       Počítače       Vinodnotenie       Zoradiť podľa       CM-D          Poruchy História porúch Poruchy na počítačoch       Spoločnosť       Počítač & Umiestnenie       Zoradiť podľa       CM-D          Zobrazenia       Current status       Len online počítače       Zoradiť ako       Vzostupne ~          Zóny Watches (Online monitoring) Počítače       Zoznam počítačov [zobrazených 21 položiek]       Report Zoznam počítačov           Poruchy na počítači       Show       Detal Histogram       Detal Histogram       Detal Histogram       Detal Histogram       Detal Histogram         Network       BONO NTB       HP8930P       NBVIX       TOMAS-NB       Workgroup:       Workgroup:         Network       Workgroup:       Workgroup:       Workgroup:       Workgroup:       Workgroup:       Workgroup:       Workgroup:         Vybordi       Iuser       Ing. Branislav       Pavol       Viktor       Tomáš          Location       notebook       prenosny BA       U Viktora       -	All a second second			Úvodný prehľad <b>?</b>	Manual 😃 Odhlásiť
- Upozornenia       Počítače         Poruchy       Spoločnosť       Podčítač & Umiestnenie       Zoradiť poďľa CM-D •         História porúch       Používateľ       Operátor       Zoradiť ako       Vzostupne •         Poruchy na počítačoch        ILen online počítače       Vzostupne •       Imiestnenie         Zobrazenia        Imiestnenie       Zoradiť ako       Vzostupne •       Imiestnenie         Zóny       Zoznam počítačov       Imiestnenie       Imiestnenie       Zoradiť ako       Vzostupne •         Vatches (Online monitoring)       Počítače       Imiestnenie       Imiestnenie       Imiestnenie       Imiestnenie         Počítače       Online informácie       Internet bandwidth monitor       Show       Detail Histogram       Detail Histogram       Detail Histogram         Network       BONO NTB       HP6930P       NBVIX       TOMAS-NB         Network       Workgroup:       Workgroup:       Workgroup:       Workgroup:         VORKGROUP       Workgroup:       Workgroup:       Workgroup:       Workgroup:         Location notebook       prenosny BA       U Viktor       Tomáš         Location notebook       prenosny BA       U Viktora       -		Admin zóna	Prehliadanie a Vyhodnotenie	Customer Desk	Operátor: Meno operátora
Poruchy História porúch Poruchy na počítačoch       Spoločnosť       Počítač & Umiestnenie       Zoradiť podľa       CM-D       I         Poruchy na počítačoch       Current status       Operátor       Zoradiť ako       Vzostupne ~       I         - Zobrazenia       Cornam počítačov [zobrazených 21 položiek]       Report Zoznam počítačov       I       III         Zóny Watches (Online monitoring) Počítače       Parameter       1. SEANBO1       2. SEANBO2       3. SEANBO3       4. SEANBO49         Online informácie Internet bandwidth monitor Zmeny na počítači       BONO_NTB       HP6930P       NBV/K       TOMAS-NB         Network       Workgroup: Workgroup:       Workgroup: Workgroup:       Workgroup: Workgroup:       Workgroup: Workgroup:       Workgroup: WORKGROUP       Workgroup: WORKGROUP       Workgroup: WORKGROUP       Workgroup: WORKGROUP       Workgroup: WORKGROUP       Workgroup: WORKGROUP       Workgroup: WORKGROUP       Workgroup: WORKGROUP       Viktor       Tomáš         Location notebook       prenosny BA       U Viktor       -       -	— Upozornenia	😼 Počítače			
Zóny     m       Zóny     Zoznam počítačov [ zobrazených 21 položiek ]     Report Zoznam počítačov       Počítače     Zoznam počítačov [ zobrazených 21 položiek ]     Report Zoznam počítačov       Online informácie     Internet bandwidth monitor     2. SEANB02     3. SEANB03     4. SEANB049       Internet bandwidth monitor     Zmeny na počítači     BONO_NTB     HP6930P     NBVIX     TOMAS-NB       Network     BONO_NTB     HP6930P     NBVIX     TOMAS-NB       Network     Workgroup:     Workgroup:     Workgroup:     Workgroup:       VORKGROUP     WORKGROUP     WORKGROUP     WORKGROUP       User     Ing. Branislav     Pavol     Viktor     Tomáš       Location     notebook     prenosny BA     U Viktora     -	Poruchy História porúch Poruchy na počítačoch	Spoločnosť Používateľ Current status	Počítač & Umiestnenie Operátor Len online	Zoradiť po Zoradiť ako počítače	dľa CM-ID ▼ D Vzostupne ▼ ℤ Zi
Zóny       Zoznam počítačov [ zobrazených 21 položiek ]       Report Zoznam počítačov         Watches (Online monitoring)       Počítače       Parameter 1. SEANB01       2. SEANB02       3. SEANB03       4. SEANB049         Online informácie       Internet bandwidth monitor       Zmeny na počítači       BONO_NTB       HP6930P       NBVIX       TOMAS-NB         Metwork       BONO_NTB       HP6930P       NBVIX       TOMAS-NB         Network       Workgroup:       Workgroup:       Workgroup:       Workgroup:         VORKGROUP       WORKGROUP       WORKGROUP       WORKGROUP         User       Ing. Branislav       Pavol       Viktor       Tomáš         Location       notebook       prenosny BA       U Viktora       -	Zobrazenia	•	III		•
Počitače     Parameter     1. SEANB01     2. SEANB02     3. SEANB03     4. SEANB049       Online informácie     Internet bandwidth monitor     Show     Detail Histogram     Detail Histogram     Detail Histogram     Detail Histogram       Internet bandwidth monitor     Zmeny na počítači     BONO_NTB     HP8930P     NBVIX     TOMAS-NB       Metwork     BONO_NTB     HP8930P     NBVIX     TOMAS-NB       Network     Workgroup:     Workgroup:     Workgroup:     Workgroup:       VORKGROUP     WORKGROUP     WORKGROUP     WORKGROUP     WORKGROUP       User     Ing. Branislav     Pavol     Viktor     Tomáš       Location     notebook     prenosny BA     U Viktora     -	Zóny Watches (Online monitoring)	Zoznam počítačov [ zobraze	ených 21 položiek ]	Report Zoznam po	čítačov
Online informácie         Show         Detail         Histogram         Histogram         Detail         Histogram         Histogram <th>Počítače</th> <th>Parameter 1. SEANB01</th> <th>2. <u>SEANB02</u></th> <th>3. <u>SEANB03</u></th> <th>4. <u>SEANB049</u></th>	Počítače	Parameter 1. SEANB01	2. <u>SEANB02</u>	3. <u>SEANB03</u>	4. <u>SEANB049</u>
Internet bandwidth monitor         Network         BONO_NTB         HP6930P         NBVIX         TOMAS-NB           Zmeny na počítači         Network         Workgroup:         Workgroup:<	Online informácie	Show Detail Histogr	ram <u>Detail Histogram</u>	Detail Histogram	Detail Histogram
Verkgroup:         Workgroup:         Workgrowrei:         Workgrowrei:         Wor	Internet bandwidth monitor	Network Name BONO NTB	HP6930P	NBVIX	TOMAS-NB
User         Ing. Branislav         Pavol         Viktor         Tomáš           Location         notebook         prenosny BA         U Viktora         -           Phone.         -         -         -         -	Ento dokumentácia	Network Workgroup: WORKGROUP	Workgroup: WORKGROUP	Workgroup: WORKGROUP	Workgroup: WORKGROUP
Location notebook prenosny BA U Viktora -	Manažaraká informácia	User Ing. Branislav	Pavol	Viktor	Tomáš
Reporty	Reporty	Location notebook Phone, Email	prenosny BA	U Viktora	-
Prenesené dáta na ADSL a FW Online 30. Oct 2011 10:53:04 30. Oct 2011 13:44:25 30. Oct 2011 13:16:28 28. Oct 2011 17:22:19 Connection	Prenesené dáta na ADSL a FW	Online 30. Oct 2011 Connection	10:53:04 30. Oct 2011 13:4	4:25 30. Oct 2011 13:16:28	28. Oct 2011 17:22:19
Remote access 🖸 🖓 🖏 VNC 🧧 🤌 🧐 VNC 🧧 🤣 🕲 VNC 🧧 🥹 🕲 VNC		Remote Access	VNC 🗧 🤡 🕅	IC 🧕 🤡 🖏 VNC	😋 🥹 😸 VNC
Age, Status Funkčný Funkčný Funkčný Funkčný		Age, Status Funkčný	<u>Funkčný</u>	<u>Funkčný</u>	<u>Funkčný</u>
Location in HW Imodrá a.s root modrá a.s root modrá a.s root modrá a.s root		Location in HW modrá a.s - ro Evidence	oot modrá a.s - root	modrá a.s - root	modrá a.s - root
Current Login BONO_NTB\brano HP6930P\pavolp nbvix\viktor Tomas-NB\Tomas		Current BONO_NTB\br	rano HP6930P\pavolp	nbvix\viktor	Tomas-NB\Tomas
User Type Admin (UAC: No) Admin (UAC: Yes) Admin (UAC: No) Admin (UAC: Yes)		User Type Admin (UAC: I	No) Admin (UAC: Yes)	Admin (UAC: No)	Admin (UAC: Yes)

Obrázok č. 70 Informácia o UAC v Zozname počítače.

	<b>₩) + (</b> ₩ -   <del>-</del>				pc_list_status_2011	_10_30 [re	žim kompatibility	/] - Micro	soft Excel					x
Súbor	Domov Vio	žiť Rozlož	ienie strany	Vzorce Úda	ije Posúdiť	Zobraziť	Dopinky						۵ 🕜 🗆	e XX
	Arial	- 10	т А́ А́	= = = »	• 📑 Zalomiť te	xt	Všeobecné	-				He Vložiť ≠	Σ	ñ
Prilepit	В I Ц	* <u>iii</u> *	<u>&gt; A</u> -	≡≡≡∣⊄	📰 🖬 Zlúčiť a ce	ntrovať +	<b>∰</b> - % 000	\$,0 \$,0 ,00 \$,0	Podmienené formátovanie	Formátovat • ako tabuľku	Štýly • buniek •	Formát •	Zoradiť a N	lájsť a ybrať ≁
Schrán	ka 🖙	Písmo	F <u>s</u> i	Zi	arovnanie	Fai	Číslo	Es.		Štýly		Bunky	Úpravy	
	K1 -		f <sub>x</sub>											~
A	В	С	D	E	F		G	i		H	- I	J	K	
1 Ak	tuálne stavy počítač	ov pre zákaz	nika IT Serv	rices, s.r.o. ku dňu	30.10.2011									ΪĤ
2 #	Meno v sieti	CM-ID	Typ počítača	Použivateľ	Umiestnenie		info o p	očítači		Posledná komunikác ia s CM	Stav	Posl. pri používat	hl. eľ používate ľa	
1	BONO_NTB	SEANB01	Notebook	Ing. Branislav	notebook	Intel(R) C 3072 MI slimtyp magiciso	core(TM)2 Duo CPU 3, - N/A N/A, - JFL9 e dvdrw ssm-8515 virtual dvd-rom 1.0	1 T8100 @ 92, Drives: is gs09, E a, Microso	2.10GHz, RAM C: 97.7 GB, D: : 200.4 GB, F: off Windows XP	30.10.2011	Funkčný	BONO_NTBV	brano Admin, UAC: No	Γ
2	HP6930P	SEANB02	Notebook	Pavol	prenosny BA	Intel(R) ( 2048 ME Hewlett-P E: hp cd	Core(TM)2 Duo CPU 3, Hewlett-Packard ackard 30DC, Drive dvdw ts-1633n 030	HP EliteBo es: C: 74.9 0, F: cd-ro	2.53GHz, RAM ok 6930p F.19, GB, D: 74.1 GB, om, Windows 7	30.10.2011	Funkčný	HP6930P\pa	Admin, UAC: Yes	
3	NBVIX	SEANB03	Notebook	Viktor	U Viktora	Intel(R) 0 2032 MB, FJNB1D0	Core(TM)2 Duo CPU FUJITSU SIEMENS ), Drives: C: 56.2 G Windows Seve	I T7300 @ LIFEBOOK B, Window en Enterpri	2.00GHz, RAM E8410, FUJITSU vs 7 Enterprise se	30.10.2011	Funkčný	nbvix\vikt	or Admin, UAC: No	
4	TOMAS-NB	SEANB049	Notebook	Tomáš	notebook	Intel(R) 0 2552 MB, FJNB10 dvdram_0	core(TM)2 Duo CPU FUJITSU SIEMENS F, Drives: C: 39.0  sa-t20n wf08, F:	1 T8300 @ LIFEBOOK GB, D: 9.8 224.8 GB,	2.40GHz, RAM E8410, FUJITSU GB, E: hl-dt-st W: 511.0 MB, X:	28.10.2011	Funkčný	Tomas-NB\T	omas Admin, UAC: Yes	
14 4 1+	N Computer List	t/ 🐮 /						ī.	(	I			_	
Priprav	rený									Po	očet: 5 🔟	100 % 😑		÷ .::

Obrázok č. 71 UAC v reporte



#### 2.5.4 Riešenie evidencie zapožičiavania počítačov

V novej verzii je vyriešené aj zapožičiavanie počítačov, ak vybavujete reklamácie a počas ich vybavovania poskytujete zákazníkom zápožičné počítače určite túto funkciu oceníte pretože poskytuje jasný prehľad o tom ktorý PC a v ktorej spoločnosti je zapožičaný.

Zapožičanie PC sa realizuje v Admin. zóna -> Počítače -> konkrétny PC a následne po kliknutí na tlačidlo *Zapožičať počítač* sa nám zobrazí nové okno kde budeme mať na výber zoznam spoločností a v ňom vyberieme tú ktorej PC zapožičiavame a klikneme na tlačidlo *Zapožičať*. Pri zapožičiavaní PC sa nám mení aj CM – ID to znamená že pre zmenu CM – ID musí byť PC online.

Ak náhodou zapožičiavate počítač do spoločnosti, ktorá nie je v CM, vytvorte si aspoň fiktívneho zákazníka v CM, na ktorého budete dávať aj iné takéto zápožičky a ste mali stále prehľadnú evidenciu.

		Contraction of the second		Úvo	dný prehľad 🛛 📍 Manua	l 🙂 Odhlásiť
	Admin zóna Preh Vyho	liadanie a dnotenie	Customer Desk		Operátor: Meno op	perátora C
<ul> <li>Hlavné menu</li> </ul>	💷 Počítače					
Zákazníci <u>Počítače</u> Audit SW a evidencia HW	Spoločnosť Použív./Email	Počítač & Umiestnenie Operátor	Licencia	▼ žičané PC	HFadat <sup>a</sup>	×
– Používatelia	Dočítač SEANB11 (JU	RAJ-PC)		Odinštalovať C-Monito	or Zmaza	iť počítač
Môj profil Zákaznícke kontá Používateľská história	Všeobecné nastavenia Onli Informácie o počítači	ne spojenie Vyho	odnocovanie zón Vzdi	alený pristup SMS kontakt	y pre Watches Nastave	enia C-Monitora
– Admin. nástroje	ld počítača	7400				
Inštalácie a skripty C-Image nastavenie Udržiavanie PC	CM-ID a typ počítača	SEANB11	Notebook	Zmenit' CM-ID	Zapožičať počíta	č
- C-Monitor klient	Licencia	Server / Desktop PR	IMIUM	•	l l	
Nastavenia C-Monitora na PC Rozvrhy a stav úloh Watches - nastavenia Aktualizácia C-Monitor klienta Verzie Licencie Stiahnuté súbory z počítačov <b>– Komunikácia</b> Odoslané požiadavky z CM Prijaté správy do CM	Meno počítača v sieti Sieť Umiestnenie Priorita pre vyhodnocovanie porúch na CM serveri Hardware Operačný systém	JURAJ-PC Workgroup: WORKGH Home Priorita 3 (bežne pou Intel (B) Core (1 TOSHIBA Satelli TOSHIBA Satelli Drives: C: 58.6 Monitor: ACR00 Windows 7 Professio	ROUP Žívaný, napr. prac. stanica) M) 2 Duo CBU T5250 @ te U300 PSU302-04H01 te U300 (G8, D: 89.0 GB, E: 9, (Acer LCD Monitor nal Windows Seven Professi	1.50GHz, RAM 2040 MB HSK hl-dt-st dvdram gsa-u10n x223W) onal	t=05	
Vzdialený prístup	4	Predchádzajúce ho	dnoty sú aktualizované au	tomaticky z údajov descriptu.		Ŧ
Odosiane SMS a Emaily						P I

Obrázok č. 72 Úvodný krok k evidovaniu zapožičaného PC



			Úvodný prehľad	I <b>?</b> Manual	🔱 Odhlásiť
	Admin zóna	Prehliadanie a Vyhodnotenie	Customer Desk	Operator: N operá	itora
— Hlavné menu	😼 Počítače				
Zákazníci <u>Počítače</u> Audit SW a evidencia HW	Spoločnosť Použív./Email	Počítač & Umiestnenie Operátor	Licencia	ožičané PC	•
– Používatelia	Počítač SEAN	B11 (JURAJ-PC)			,
Môj profil Zákaznícke kontá	Zapožičanie počítača			Zapožičať	•
Používateľská história	ld počítača	7193			
– Admin. nástroje	Aktuálne CM-ID	SEANB11			
Inštalácie a skripty	Meno počítača v sieti	JURAJ-PC			
C-Image nastavenie Udržiavanie PC	Zapožičať do spoločnosti	IT Services, s.r.o	(Tyar CMJD: SEAVYppp	•	
- C-Monitor klient	NOVE CM-ID	SLANDUUT		)	
Nastavenia C-Monitora na PC Rozvrhy a stav úloh Watches - nastavenia Aktualizácia C-Monitor klienta	Ďaľšie voľné CM-ID	SEANB002 SEANB003 SEANB004 SEANB005 SEANB006		4	
Verzie Licencie				Zapožičať	•

Obrázok č. 73 Voľba spoločnosti, do ktorej ide dané PC

					Úvodný prehľad 🥐 Manual 😃 Odhlásit
	Admin zóna	Prehliadanie a Vyhodnotenie	Customer Desk		Operátor: Meno operátora
— Hlavné menu	😼 Počítače				
Zákazníci <u>Počítače</u> Audit SW a evidencia HW	Spoločnosť Použív./Email	Počítač & Umiestnenie Operátor	Licencia ,	Hľadať	
- Používatelia	Zoznam počítačov [ zobra celkového počtu 2634 ]	azené 2 položky z	Editovať označené	Odinštalovať C-Monitor z označe	ných Zmazať označené
Môj profil Zákaznícke kontá Používateľská história	X Id CM-ID počíta	Meno počítača v ča sieti	Umiestnenie Používate počítača	' Spoločnosť Aktuálny stav Licencia	Posl. Posl. odoslaný online email do spojenie CM s CM
<ul> <li>Admin. nástroje</li> <li>Inštalácie a skripty</li> <li>C-Image nastavenie</li> </ul>	5514 MOAPC	01 ZAPOZICNY_6	Fujitsu Esprimo 5505, zapozicny Zapozicny (Origin: SZANB06)	Funkčný Desktop S Automaticky uspaný (MS Wind	TANDARD 21. Oct 21. Oct 2011 2011 Prehľad Editovať 0ws) 16:00:36 16:59:10
Udržiavanie PC C-Monitor klient	7094 CMMNE	181 ZAPOZICNY_10	SZANB10 ZAPOZICNY	_10 Funkčný Server / D Automaticky uspaný (MS Wind	lesktop PREMIUM 17. Oct 2011 2011 2011 Prehľad Editovať ows) 12:04:40 12:06:09

Obrázok č. 74 Filter na nájdenie zapožičaných počítačov

## **C**USTOMER MONITOR

Nové funkcie a zlepšenia - CUSTOMER MONITOR, November 2011 (WIN C-Monitor 2.5.574.0)

### 2.6. Zlepšenia na Serveri CM

# 2.6.1 Automatické uspávanie nekomunikujúceho PC za účelom potlačenia zbytočných chybových hlásení

Používateľ, ktorý išiel napríklad na dovolenku, alebo počítač sa na kratšiu dobu nepoužíval, tak CM Server po pár dňoch obvykle vyhodnotil stav viacerých parametrov ako chybný a nútil k odstraňovaniu porúch, ktoré prakticky neexistovali. Hlásenia sa po čase zredukovali na jedno hlásenie o chybe aktivity spojenia SMTP, ale aj to bolo zbytočné. Do CM Servera sa aktuálne dostal mechanizmus "automatické uspatie počítača", ktoré negeneruje žiadne chybové správy. Počítač sa takto uspí, ak 7 dní nekomunikuje ani cez email ani cez http komunikáciu. Tento uspatý stav bude trvať až do doby kým sa PC opäť nezapne a automaticky sa pokračuje vo vyhodnocovaní porúch.

			Úvodný prehľad	? Manual	😃 Odhlásiť
	Admin zóna Pro	ehliadanie a hodnotenie Customer	Desk Opera	itor: Meno ope	rátora 🕜
— Upozornenia	😼 Počítače				
Poruchy História porúch Poruchy na počítačoch	Spoločnosť Používateľ Current status	Počítač & Umiestnenie Operátor	Zoradiť podľa CM-D Zoradiť ako Vzost	tupne 🔻	Hľadať Zahrnúť ručne za
- Zobrazenia	•				Þ
Zóny	Zoznam počítačov [zobrazená 1 p	položka ]	Report Zozna	m počítačov	
Watches (Online monitoring) <u>Počítače</u>	Parameter	1. <u>SZANB05</u>			
Online informácie	Show Network Name	Detail Histogram SZANB05 ZAPOZICNY 5 Aktivita SMT	7. Oct 2011 16:04:25 P spojenja : Bez chyby		
Zmeny na počítači	Network	Workgroup: WORK¢ POP3 kom	unikácia: Bez chyby		
Foto dokumentácia	User Location	ZAPOZICNY_5 Stav : Zapn topolova 4	utý v CM - OK		
Manažerské informácie	Phone, Email	- Kliknutím z	obrazíte detailný rozpis po	očítača.	
Reporty	Online Connection	7. Oct 2011 16:04:25			
Prenesené dáta na ADSL a FW	Remote Access				
	Age, Status	<u>Uspaný:</u> Funkčný			
	Location in HW Evidence	>> SZANB05			
	Current Login	ZAPOZICNY_5\Administrator			
	User Type	Admin			
	Global ip	62.176.172.154			
	Local ip 1	172.16.75.138	VD Desfeet		
	US OS Vereion	Microsoft Windows XP Windows	AF Protessional		
		Slovak /English)			
	Processor	Intel(R) Celeron(R) M processor 4	60GHz		
	RAM	1016 MB			
	Monitor	LPL0000. (Plug and Play Monitor)	1280 x 800		
	Graphics Adapter	Mobile Intel(R) 915GM/GMS 910G	ML Express Chipset Family		
	HW (chipset). SN	Acer TravelMate 2410 0100 - SN	LXTAC06058536036E5KS00	0	
	Mainboard, SN	Acer Morar - SN: LXTAC0605853	6036E5KS00		
	Hard Drive A	442.0 OP \$704200224 \$8466	7051/40		-

Obrázok č. 75 Signalizovaný uspaný PC



# 2.6.2 Online zobrazenie stavu bežiacich a čakajúcich úloh (včítane progresu zálohovacích úloh)

Cieľom riešenia Customer Monitor je vzdialene ovládať všetky operácie a nastavenia, mať prehľad o vykonávaní naplánovaných úloh. CM sa touto verziou k tomuto cieľu o malý krôčik opäť priblížilo, keď už je vidieť stav úloh - aktuálne bežiacich a čakajúcich na spustenie s uvedením dôvodu čakania. Stav úloh je zobrazený v Admin. zóna -> C-Monitor klient -> Rozvrh a stav úloh -> vyber daný počítač -> tlačidlo Bežiace a čakajúce úlohy.

									Úvôdný p	rehlfad	? Manu	at O	Odhlási	¢.
	Ad	dmin zóna	Prehliadanie a Vyhodnotenie	Custo	mer Desk					Operá	tor Meno o	operátora	6	
Hlavně menu	0	Rozvrhy a	stav úloh											
Zákaznici Počitače	Spolo	fnosť	Počitač & Umiestnenie	server	Použivatef	Operator		Hladati	ļ.					
Audit SW a evidencia HW	Počit	tač SEC SV01										_	•	
Použivatelia	Spo	Nočnosť	Servis :	1.0										
Mill word!	Sta	w	Zapnut	V CM										
woi proni	Me	no počitača v sleti	SERVE	RIBM										
Zakaznicke korda	Sie	r	Domai	senton local										
Pouzivateľská história	Pot	zEvateľ	Servis	0.1.4										
Admin. nàstroje	Zozn	am úloh ( verzis z 03. 109:40:471	. Nov	Bežiace a	čakajúce úlohy	Vykonané úlohy		Súbory s rozvrhmi		Posla	č súbor s r	rozvrhom		
Inétalácie a skripty C-Imáge nastavente Uddžiavanse PC	Stav	Názov úlohy	Príkazový riadok		1		Perióda	Prvé nastavené spustenie úlohy	Posl. nastavené spustenie úloty					
C-Monitor Idient	Zip	C-Descript : P	Vnodules/descript/De	soCons.exe *-srcPi	ngRange(172.16.53.1);17	2.16.53.254", PRAC103501AC1035FE')*	Every 6	2006.03.29/15:05:00		História	Znazať	Sputtf	Editoyet	
Nastavenia C-Monitora na PC Reporter a stavilioh	Zap	C-Descript : P Scarper - Record	Anodules/descript/Der	soCons eve *-ercPi	ngRange 014C1039EP13eleteric 3	onsilastidescripprappe uni coni	Every	2006-03-29/15:05:00		História	Znazat	Spuetif	Edboyat	
Watches - nastavenia Aktualizácia C-Monitor Idienta	Ζıφ	C-Descript AD users	/modules/descript/De	scConslexe (Modul	lesiDescript'ADusers sds	LogsNattdesclog.cml -cml	Every week on	2007.11.02/11:40.00		História	Znezeť	Spurtif	Editovat	
Verzie	Zep	C-Descript for CM - Current User Details	/modules/descript/De	soConslexe *-scrCi	arrentUserDetails;" (Logs)	Vestdesccud xini xini	Every	2006 10 30/10 35:00		História	Znazef	Sputtif	Editovat	
Stiannuté súbory z počítačov	Zap	C-Descript for CM Complete - Differential	wodulesidescript/De	scCons.exe /Logs%	Instcomplete sdf "LogsVa	ntdeoccpi xmi -autoditi -xmi	Every day	2006 10 30/10 35 00		História	Znozof	Sputtf	Editovaf	
Komunikácia	Znp	C-Descript for CM Complete - Full	/modules/descript/De- eol 1Logs/lastcomplete	ocConslexe (modu) sisst	les idescript i complete s da	LogsVestdescopi xmi -xmi -	Every week on	2006.10.30/10.35.00		História	Znazof	Spustif	Editoval	
Vodeslane poziedavky z CM Prijatě správy do CM Vzdialený pristup Odostané SMS a Emaily	Ζıφ	Computer Restart	RESTART				Every 2 week on Su, but only on Su	2011.01.16/18:00:00		História	Znezef	Sputtf	Editovat	
Externé programy	Zrei	inage : C_lo_0. Vieekty	modulenimageitnage	exe Wockesting	gelC_to_Q.sis +cBR +ebm	(%.ogs%eebolog01.cm)	Every week on Tu, but	2011.02.15/19.00.00		História	Zmazat	Spuelif	Edbovet	

Obrázok č. 76 Vstup do zobrazenia spustených a čakajúcich úloh

				Úvodný prehľad 🦩 Manual 💩 OdM
	Admin zóna Prehliadanie a Customer Desk			Operálor. Meno operátora
Hlavné menu	Rozvrhy a stav úloh			
Zákazníci Počítače	Spotočnosť Počítač & SEANBO36 Používat Umiestnenie	ef Operátor	Hfadat	
Audit SW a evidencia HW	Počítač SEANB36			•
Použivatelia	Spoločnosť SEAL IT Services, s.r.o.			
Môj profil Zákaznicke kontá Poudívateľská história	Stav Zapnutý v CM Meno počitača v sleti SEANB036 Slet Workgroup, WORKGROUP Použivateľ Miro Jembik	Aktuáine t (zálohovaci- aj pi	bežiace úlohy je úlohy ukazujú riebeh)	
Admin. nästroje	Aktuálne bežiace úlohy			
Inătalăcie a skripty C-Image nastavenie Lidržiavanie PC	Vlákno Popis 00001544 BackupFlus : Dokumenty na Externý disk, raz týždenne	Použivateř miro	Názov okna Spuster BP - Kopě. 77% 9. Nov 20	sé o Doba behu 111 22 51:20 3m 52a Ukončiť
C-Monitor klient	Aktualne čakajúce úlony			
Nastavenia C-Monitora na PC	Meno ilohy Prikazový riadok Čakajúce úlohy s uvedením dôvodu čakania	Stav Čan z	zaradenia Čas expirácie	Doba ĉakania
Rozeny a stay uloh Watches - nastavenia	C-Descrept for CM Current User Details StrCurrentUserOntails,* %, op/lastbescoud.xml -xml	Walking for required user(s) login - don't delete this task III. torv	2011 18 18 28 12. Nov 2011 18 10 28	41. 44m 52a Potvrdit Zmazat
Aktualizácia C-Monifor kilenta Verzie Licencie Statnosté súpory z počítačov	Tred lice: HistRTm : Upt of replay and The setting: Users	Walling for required user(s) & nov login - don't delate this task	v 2011 18.25 68 17. Nov 2011 18.25 68	1d-0130m-14a Potvidž Zmizat
Komunikàcia	Athenine	Executable file "DackupPlus eve" is already		
Odoslané požiadavky z CM Prijaté správy do CM	Zalazzisztenie inebulestbackuptZackupRus exe ModulestBackuptAthaltzoca, Z adreaara na C ithitu_na_Cata -cBAT -atomi Loptinatiptop xee dial	executed by thread 800001544 8. May 20111109225128 : BackupRus : Ockumenty na	2011 18 29 29 12 Nov 2011 18 28 29	4h25m51a Potendit Zmazaf
vzdialený přistup Odoslané SMS a Emaity	Aktualizácia zobrazenia o 19sek.			

Obrázok č. 77 Zobrazenie aktuálne bežiacich a čakajúcich úloh



### 2.6.3 Prehľad spustených úloh v C-Monitor klientovi s uvedením výsledku na CM serveri

Na serveri sa už od tejto verzie vytvára archív záznamov o spustení a výsledkov naplánovaných úloh. Zjednodušuje to analýzu, ak niečo nefunguje, ale taktiež pomáha pri komunikácii s klientom, ak napríklad sám si zažiadal spustiť zálohovanie na potvrdenie a pritom ho vždy už pri potvrdení zamietne. V tomto logu je aj takáto udalosť zaznamenaná.

										Úvodný pr	ehľad	? Manu	al 🔱	Odhlásiť	
	A	dmin zóna	Prehliadar Vyhodnote	niea c enie C	Customer Desk						Operá	tor: Meno c	perátora	C	
— Hlavné menu	٢	Rozvrhy a s	stav úloh												
Zákazníci Počítače	Spolo	čnosť	Počítač & Umiestn	enie <sup>server</sup>	Používateľ		Operátor		Hľadať						
Audit SW a evidencia HW	Počí	ač SECSV01												•	-
Používatelia	Sp	oločnosť	Se	rvis s.r.o.											
Môj profil Zákaznícke kontá Používateľská história	Sta Me Sie	v no počítača v sieti ť užívateľ	Za SE Do Se	pnutý v CM :RVERIBM imain: seriton.lo imis s r o	ocal										
— Admin. nástroje	Zozn 2011	am úloh [ verzia z 03. /09:40:42]	. Nov	Bež	iace a čakajúce úlohy		Vykonané úlohy		Súbory s rozvrhmi		Poslat	' súbor s r	ozvrhom		
Inštalácie a skripty C-Image nastavenie Udržiavanie PC	Stav	Názov úlohy	Príkazový riad	lok			Ť	Perióda	Prvé nastavené spustenie úlohy	Posl. nastavené spustenie úloby					
- C-Monitor klient	Zap	C-Descript : IP Scanner - Collect	./modules/descri	pt\DescCons.exe	"-srcPingRange('172.16.53.1	','172.16.53.25	V,PRAC103501AC1035FE)*	Every 6 hour	2006.03.29/15:05:00		História	Zmazať	Spustif	Editovať	
Nastavenia C-Monitora na PC <u>Rozvrhy a stav úloh</u>	Zap	C-Descript : IP Scanner - Report	./modules/descrij (*172.16.53.1*,*17	pt/DescCons.exe '2.16.53.254','PRA	"-srcPingRange AC103501AC1035FE','delete'	" .¥Logs¥astde	scpingrange.xml -xml	Every day	2006.03.29/15:05:00		História	Zmazať	Spustiť	Editovať	
Watches - nastavenia Aktualizácia C-Monitor klienta	Zap	C-Descript AD users	./modules/descri	pt\DescCons.exe	.Wodules'Descript\ADusers	.sds .¥LogsVast	desclog.xml -xml	Every week on F	2007.11.02/11:40:00		História	Zmazať	Spustif	Editovať	
Verzie	Zap	C-Descript for CM - Current User Details	./modules/descri	pt\DescCons.exe	"-scrCurrentUserDetails;" .\L	ogsVastdescci	id.xml -xml	Every day	2006.10.30/10:35:00		História	Zmazať	Spustif	Editovať	
Stiahnuté súbory z počítačov	Zap	C-Descript for CM Complete - Differential	./modules/descri	pt/DescCons.exe	/LogsVastcomplete.sdf /Log	gsVastdescopl.:	ml -autodiff -xml	Every day	2006.10.30/10:35:00		História	Zmazať	Spustiť	Editovať	
Komunikácia								Every							

Obrázok č. 78 Vstup do prezerania záznamov o vykonaných úlohách

Admin zóna       Prehliadanie a Vyhodnotenie       Customer Desk       Správca: Tes         - Hlavné menu	t - Spravca
Hlavné menu       Rozvrhy a stav úloh         Zákazníci       spoločnosť       Počítač 4         Počásče       umiestnenie       Používateľ       Operátor       Hľadať         Audt SW a evidencia HW       Imiestnenie       Používateľ       Operátor       Hľadať         Používatelia       Počítač A SSSV15       Imiestnenie       Imiestnenie       Imiestnenie         Mój profi       Zákaznícke kontá       Spoločnosť       A3 s.o.       Stav       Zaputý v CM         Zákaznícke kontá       Stav       Zaputý v CM       Meno počítača v sieti       A3043         Používateľ ká história       Sieť       Workgroup: WORKGROUP       Použivateľ       A3dochadzka         Inšalicicie a skripty       Filter položiek       Filter položiek       Imiestnenie       Imiestnenie	•
Zákaznici     Spoločnosť     Počítač & Umiestnenie     Používateľ     Operátor     Hładať       - Používatelia     *     ** <td< th=""><th>•</th></td<>	•
Počiače     III       Audi SW a evidencia HW     Počitač ASSSV15       Použivatelia     Spoločnosť       Môj profil     Spoločnosť       Zákaznicke kontá     Stav       Použivateľská história     Stav       Sieť     Workgroup: WORKGROUP       Admin. nástroje     Použivateľ       Inistalácie a skripty     Filer položiek	•
Používatelia         Počítač ASSSV15           Môj profil         Spoločnosť         A3 s.r.o.           Zákaznicke kontá         Stav         Zapnutý v CM           Používateľská história         Sieť         Mono počitača v sieti           Sieť         Workgroup: WORKGROUP           Používateľská história         Filter položiek	•
Môj profil         Spoločnosť         A3 s.r.o.           Zákaznicke kontá         Stav         Zapnutý v CM           Používateľská história         Meno počítača v sieti         A3043           Sieť         Workgroup: WORKGROUP           Admin. nástroje         Používateľ         A3dochadzka           Inštaláce a skripty         Filter položiek         Filter položiek	
Měj profil         Stav         Zapnutý v CM           Zákaznícke kontá         Meno počítača v sieti         A3043           Používateľská história         Sieť         Workgroup: WORKGROUP           Admin. nástroje         Používateľ         A3dochadzka           Inštalácie a skripty         Filter položiek         Filter položiek	
Zákaznicke kontá     Meno počítača v sieti     A3043       Používateľská história     Sieť     Workgroup: WORKGROUP       Admin. nástroje     Používateľ     A3dochadzka       Inštalácie a skripty     Filter položiek	
Používateľská história         Sieť         Workgroup: WORKGROUP           Admin. nástroje         Používateľ         A3dochadzka           Inštalácie a skripty         Filter položiek	
Admin. nástroje     Používateľ     A3dochadzka       Inštalácia a skripty     Filter položiek	
Inštalácie a skripty Filter položiek	
instalacie a skripty	
Úloha z posl. rozvrhu     Všetký úlohy z rovihu     V     Od     13.09.2011 00:00     Do     13.10.2011 23:65     Zobraziť	
C-Monitor klient História vykonaných C-Descript for CM Complete - Full C-Descript for CM Complete - Differential C-Descript for CM Complete Politike	
Nastavenia C-Monitora na PC Id Úloha Colescipi Complete for archive PermissionsExplorer - All Fixed NTFS drives Výsledok Exit kód Popis Zaza	namenané na PC
Rozvrhy a stav úloh 924288 C-Descript for CM - Current User Details (A3SOFT043/Administrator) OK \$0 Elapsed Time: 0.00:16 13	Oct 2011 08:54:53
Watches - nastavenia         913916         Get Partition Disk Tree - 12.10.2011 20:05:39         OK         \$0         OK; Elapsed Time: 0:00:04         12.	Oct 2011 20:06:06
Aktualizácia C-Monitor Klienta 912461 C-Descript for CM Complete - Differential OK \$0 Elapsed Time: 0.00.03 12	Oct 2011 18:20:40
Verzie         892488         Get Partition Disk Tree - 11.10.2011 20.05:44         OK         \$0         OK; Elapsed Time: 0.00.04         11.	Oct 2011 20:06:06
Licencie 891023 C-Descript for CM Complete - Differential OK \$0 Elapsed Time: 0:00:03 11.	Oct 2011 18:20:35
Stiahnuté súbory z počítačov         885904         PermissionsExplorer - All Fixed NTFS drives         OK         \$0         Elapsed Time: 0:00:41         11.	Oct 2011 13:07:43
874932 .\modules\permexp\PermExp.exe *NTFS-FIXED* .\Logs\lastpermexplog.spd OK \$0 Elapsed Time: 0:00:43 11.	Oct 2011 01:07:45
Komunikácia 873290 C-Descript for CM Complete - Differential OK \$0 Elapsed Time: 0.00.03 10.	Oct 2011 23:00:35
Odeslaná nožízdavky z CH 870971 Get Partition Dísk Tree - 10.10.2011 20:05:46 OK \$0 OK; Elapsed Time: 0:00:05 10.	Oct 2011 20:06:06
Odoslané půžidovný com     Task Replaced by "C-       Prijatě správy do CM     Descript froz CM Complete - Differential" queued at 2011.01.01 / 18:20:29, 10.       Odoslané SMS a Emaily     Modules/Descript/DescCons.exe./Logs/lastdoscopl.xml - autodiff-xml	Oct 2011 18:20:29
kterne programy 888108 ./modules/permexp/PermExp.exe *NTFS-FIXED* /Logs/lastpermexplog.spd OK \$0 Elapsed Time: 0:08:24 10	
Archiv 884402 Modules/Descript/DescCons.exe. \Logs\lastcomplete.sdf. \Logs\lastdescopl.xml - OK \$0 Elapsed Time: 0:00:03 10	Oct 2011 13:13:26

Obrázok č. 79 Výsledný stav úloh z počítača na serveri CM



#### 2.6.4 Doplnené logovanie odoslaných SMS a notifikačných emailov

Nový rozsah logovania SMS a notifikačných emailov z watchov, ktoré boli preposlané cez CM Server sú dostupné v Admin. zóna -> Komunikácia -> Odoslané SMS a Emaily

#### 2.6.5 Prenášanie odfiltrovaného zoznamu počítačov do iných častí CM

K prenášaniu odfiltrovaného zoznamu počítačov sú dva základné spôsoby :

- Podľa údajov vo filtri : Ak kdekoľvek v CM serveri sa podľa nastaveného vrchného filtra dostanete k požadovanému zoznamu počítačov, tak ak ich chcete zobraziť aj v inej časti, stačí prejsť dvojklikom na cieľovú položku v ľavom menu a filter zostane zachovaný.
- 2. Nová možnosť cez schránku : Ak si vyfiltrujeme zariadenia ktoré potrebujeme zložitejším spôsobom, napríklad cez rozšírený filter, tak ich zobraziť na inom mieste v CM môže byť problematické. Je na to nová funkcia, ktorou odfiltrované počítače vložíme do schránky a následne na novom mieste ich zobrazíme so zaškrtnutou voľbou "Len PC uložené v schránke"

									Úvod	ný prehľad	? Manu	ial 🔱	Odhlásiť
	A	dmin z	óna	Prehliadanie Vyhodnoter	ea nie Custo	omer Desk	M	ložnosti výberu f	iltrovania	Opei	rátor: Meno	operátora	C
— Hlavné menu	5	Po	čítače				C				(	počítače	ktoré sa
Zákazníci <u>Počítače</u> Audit SW a evidencia HW	Spok Použ	očnosť žv./Email		Počítač 8 Umiestno Operátor	enie <sup>nb</sup>	Licencia	apožičané PC		Hľadat	lložené v sch	hránke	nám zo pomocou filtra ulož schrá	brazia horného číme do inky
<ul> <li>Používatelia</li> <li>Môj profil</li> </ul>	Zozna [ zobr z celk	am počíta azených : cového pc	ačov 21 položiek čtu 2634 ]	Editovať o	označené	C	Ddinštalovať C-	Monitor z označe	ených	Zm	nazať označ	iené	
Zákaznícke kontá Používateľská história – Admin. nástroje	x	ld	CM-ID počítača	Meno počítača v sieti	Umiestnenie počítača	Používateľ	Spoločnosť	Aktuálny stav	Licencia Licencia	ncerne zobra PC ktoré si ené v schrán rtnerne políč	aziť ú e nke enie ško i		T
Inštalácie a skripty C-Image nastavenie	V	7051	SEANB36	SEANB036	Bratislava	Miro	Services, s.r.o.	Funkčný	Operator (Premium) (MS Windows)	30. Oct 2011 15:00:22	30. Oct 2011 15:45:56	Prehľad	Editovať
Udržiavanie PC	V	7334	SEANB02	HP6930P	prenosny BA	Pavol	Services, s.r.o.	Funkčný	Operator (Premium) (MS Windows)	30. Oct 2011 13:20:11	30. Oct 2011 13:44:25	Prehľad	Editovať
Nastavenia C-Monitora na PC	V	6802	SEANB056	SEANB056	Devinska	Miro	Services, s.r.o.	Funkčný	Desktop STANDARD (MS Windows)	30. Oct 2011 13:49:58	30. Oct 2011 14:13:54	Prehl'ad	Editovať
Rozvrhy a stav úloh Watches - nastavenia	V	6535	SEANB03	NBVIX	U Viktora	Viktor	Services, s.r.o.	Funkčný	Operator (Premium) (MS Windows)	30. Oct 2011 13:00:15	30. Oct 2011 13:16:28	Prehl'ad	Editovať
Aktualizácia C-Monitor klienta Verzie		2989	SEANB21	FSCNB03	vacsinou tam, kde som	Laco	Services, s.r.o.	Funkčný	Server / Desktop PREMIUM (MS Windows)	30. Oct 2011 13:01:06	30. Oct 2011 13:54:59	Prehľad	Editovať
Licencie Stiahnuté súbory z počítačov		6532	SEANB01	BONO_NTB	notebook	Ing. Branislav	Services, s.r.o.	Funkčný	Operator (Premium) (MS Windows)	30. Oct 2011 10:00:47	30. Oct 2011 10:53:04	Prehľad	Editovať
- Komunikácia		7193	SEANB11	JURAJ-PC	Home	Juraj	Services,	Funkčný	Server / Desktop PREMIUM (MS Windows)	29. Oct 2011 23:00:43	30. Oct 2011 00:12:48	Prehl'ad	Editovať

Obrázok č. 80 Ovládanie na odpamätanie a opätovné zobrazenie zoznamu PC v schránke

### 2.6.6 Voľba jazyka textov na prihlasovacej stránke

Upozornenie: len pre Správcov s vlastnou http adresou na CM server alebo s vlastným serverom.

Správcovia s vlastnou http adresou CM servera majú možnosť si personalizovať vlastnú login obrazovku. Vlastné texty tam mohli dávať, ale nemohli ovládať jazyk, v akom sa prvý krát zobrazia systémové texty. To je doplnené a už aj prvý vstup na vašu login stránku, bude komplet v jazyku, v akom očakávajú vaši klienti.



			Úvodný prehľad 🧲	Kredit <b>?</b> Manua	l 😃 Odhlásiť
	Admin zóna Prehliadanie Vyhodnoten	a Customer Desk		Správca: Test -	Spravca
— Hlavné menu	👂 Môj profil, globálne nast	tavenia			🔯 🗟 🙀 🌰
Zákazníci Počítače Audit SW a evidencia HW	Všeobecné nastavenia Vzdialený prís C-Desk hl. nastavenia C-Desk požiada	Logá v CM         Prihlasovacia           avky         Špeciálne email. notifikácie	obrazovka Nastavenia pre z Archív súborov Interné	zákaznikov a počítače užitočné súbory In	Východzie oprá štalačný súbor C-M
- Používatelia	Nastavenia sa používajú len, ak máte vlastnú	URL pre CM server.			
Môi profil, globálne nastavenia Operátori	Hlavné nastavenia				Uložiť
Zákaznícke kontá Používateľská história	Zmeny sa prejavia až pri ďaľšom prihlásení.				
– Admin. nástroje	Východzí jazyk	Slovenský			
Inštalácie a skripty	Farebná schéma	English Český 🗸			
C-Image nastavenie Udržiavanie PC	Logo správcu, ktoré sa zobrazuje v prihlasovacej obrazovke CM (totožné s				
- C-Monitor klient	(Max, rozmons 190x60)				
Nastavenia C-Monitora na PC Rozvrhy a stav úloh Watches - nastavenia	Browse				
Aktualizácia C-Monitor klienta Verzie	URL adresa linky na grafickom logu spoločnosti (totožná s linkou na logu v CM vľavo hore)		(Zadajte aj protoko	ol: http, https)	
Stiahnuté súbory z počítačov	Úvodný popis pri prihlasovaní				
— Komunikácia	Nadpis (sk)				
Odoslané požiadavky z CM Prijaté správy do CM Vzdialený prístup	Popis (sk)				
Odoslané SMS a Emaily	Nadpis (en)				
+ Externé programy	Ponis (en)				
Daramatra	4				• •

Obrázok č. 81 Voľba jazyka na úvodnej obrazovke

### 2.6.7 Emailová adresa do prihlasovacej obrazovky

Upozornenie : len pre Správcov s vlastnou http adresou na CM server alebo s vlastným serverom)

Na žiadosť niektorých partnerov sme do kontaktov na úvodnú obrazovku pridali možnosť zobraziť aj emailovú adresu. Samozrejme, na ktorejkoľvek pozícii.

	1				Úvodný pre	ehľad 🧧 Kredit	? Manual 🍐 Odhlásii
	Admin zón	a Prehli Vyhod	adanie a Inotenie	Customer Desk		Sp	rávca: Test - Spravca 🤅 🧿
Hlavné menu	Kontaktné údaje	9					
Zákazníci Počítače	Ikonka	Názov (sk)	Kontakt (sk)	Názov (en)	Kontakt (en)	Názov (cz)	Kontakt (cz)
Audit SW a evidencia HW Používatelia	1 Telefón ·						
<u>Môi profil, globálne nastavenia</u> Operátori	3 Email Skype 4 ICQ						
Zákaznícke kontá Používateľská história	5	•					
Pouzivateľska historia Admin. nástroje							Uložiť

Obrázok č. 82 Nastavenie emailovej adresy na CM login obrazovku



Přihlašte se do systému CUSTOMER MONITOR	Jazyk :	
	Použivateľ : Heslo : 🔲 Zapamäta používateľa a H	slovenský 🗸
62/12345678	S skypemeno	kontakt@email.cc

Obrázok č. 83 Zobrazenie emailovej adresy na úvodnej obrazovke

## 2.6.8 Dokončenie obmedzenia funkcionality pre nižšie licencie C-Monitor klienta

Nová verzia postupuje v implementácii licenčného modelu podľa cenníku. V prípade že sa stretnete s obmedzením funkcionality v CM môže to byť tým že máte nižší typ licencie ako je potrebná.

Typ licencie môže operátor zmeniť aj pre viacero PC naraz v *Admin. zóna -> Hlavné menu -> Počítače* následne sa vyberú konkrétne počítače a zvolí sa možnosť editovať označené a v dolnej časti máme možnosť na zmenu licencie. Aktuálnu licenciu na zariadení máme možnosť zistiť v <u>Admin. zóna -> C –</u> <u>Monitor klient -> Licencie</u> (hromadná zmena typu licencie bude možná aj v tejto časti).

## **C**USTOMER MONITOR

Nové funkcie a zlepšenia - CUSTOMER MONITOR, November 2011 (WIN C-Monitor 2.5.574.0)

### 2.7. Zlepšenia v C-Monitor klientovi (WIN)

### 2.7.1 Spoľahlivá a rýchla utilita IPscanner vždy po ruke

Po skúsenostiach s najrôznejšími utilitami na vyhľadanie IP adries v sieti a rôznym výsledkom za rôzne dlhý čas, sme odladili utilitu, ktorá nájde všetky aktívne IP adresy v sieti, je veľmi rýchla (pingy realizuje až v 100 treadoch), má jednoduché ovládanie a jednoduchý export údajov. Spustíte ju cez Tray menu C-Monitor v časti Nástroje.

Na disku sa nachádza v \CMonitor\Modules\Utilities\IPScanner.exe a nemá licenčné obmedzenie na C-Monitor, takže ju môžete použiť aj na počítačoch bez C-Monitor.



Obrázok č. 84 Spustenie IPScannera cez Tray Menu C-Monitor

C IP Scanner		• •
PING from IP address (included)	To IP address (included)	
172.16.75.1	172.16.75.254 Select Next IP	
Retry Count Timeout [ms]	Spacing [ms] Max Parallel Pings	
Default 👻 Default 👻	Default 👻 Default 👻 🔲 Stop	
Estimated remaining time : 0:00:23 / pa	arallel pings : 72 / processed IP : 112 / found IP : 27	
172 16 75 1	MAC 00:1E:21:02:04:E2 Name for seal local	
172 16 75 2	MAC 00.10.21.32.04.22 Name konfis seal local	
172.16.75.3	MAC 00:0C:29:D1:E0:08 Name gw.seal.local	
172.16.75.6	MAC 00:50:56:4E:F8:9F Name esx-office.seal.local	
172.16.75.7	MAC 00:50:56:7C:BB:24	
172.16.75.10	MAC 00:0C:29:28:98:49	
172.16.75.11	MAC 00:20:BE:7F:74:28	E
172.16.75.12	MAC 00:20:85:FD:27:C7 Name Evolution 1550	
172.16.75.13	MAC 00:22:3F:0E:8D:64	
172.16.75.14	MAC 00:22:3F:59:B0:06 Name NETGEAR59B006	
172.16.75.15	MAC 00:90:E8:19:D7:57 Name NP5410_9145	
172.16.75.16	MAC 00:08:9B:8D:69:64 Name NAS8D6964	
172.16.75.19	MAC 00:0C:29:C7:8E:35	
172.16.75.29	MAC 00:40:8C:3E:D4:D6 Name AXIS OfficeBasic Network Print Ser	ver 🕌
•	III	Þ
		Save

Obrázok č. 85 Výstup z IPscannera



#### 2.7.2 Nový flexibilnejší spôsob nastavenia periódy úlohy

V novej verzii je možné si nastaviť flexibilnejšiu periódu úlohy napr.: každú druhú stredu, každý prvý pondelok v mesiaci, v presný dátum a pod.

Modify Task					×
Do Before Exe	cution	Result File(s)	On T-	ask Finish	E-Mail
General	Accounts	Advanced	Conditions	for Execution	Security
Name (Description Defragmentation of	on) FC: nabled			Category Maintanance	
Command Line \modules\defrag\ Startup Directory \ Startup Execute by D	DefragLog.exe .\	Logs\defrag_C.xml	"C:\Program Files"	Auslogics \Auslog	ics Disk 🔊 😭
<ul> <li>Once</li> <li>Daily</li> <li>Weekly</li> <li>Monthly</li> <li>Other period</li> </ul>	Execute from Every Monday Friday	n 2. 9. 2011 1 vw Tuesday Saturday sible start	▼ at 12:00:00 eeks in ♥ Wednesday ■ Sunday	Thursday	
Execute on (1 each C-Monitors	Trigger, OS sta tart	art,] n		OK	Cancel

Obrázok č. 86 Nové nastavenie periódy úlohy

# 2.7.3 Podpora pre utilitu Trend Micro HijackThis - scanner nastavení počítača (na zmeny po malware, spyware, vírusoch)

CM dostáva podporu spustenia a zberu výsledného reportu z utility HijackThis od výrobcu Trend Micro. Je to voľne šíriteľná utilita, ktorá zachytáva zmeny v počítači po spyware, malware, vírusoch, nežiadúce add-ons. V reporte sú vypísané a umožňuje lepšie vyladiť správanie počítača, najmä ak počítač používa používateľ s oprávneniami administrátora.

"Zberná" úloha sa ľahko nastavuje cez sprievodcu v Scheduleri a výsledný report je uložený na CM Serveri v Admin. zóna -> C-Monitor klient -> Stiahnuté súbory z počítačov. Z dôvodu iného charakteru údajov sa u systémov WIN7/Vista vytvára zvlášť report vytvorený pod Systémovým používateľom a zvlášť pod prihláseným používateľom. jeden report zachytím zmeny vo vnútri systému, druhý v rámci profilu používateľa.





Obrázok č. 87 Sprievodca pre vytvorenie úlohy na zber reportu HijackThis

								Úvodný prehľad	? Manual	🔮 Odhläsiť
	Admi	n zóna	Prehliadanie a Vyhodnotenie	Customer	Desk			Operát	or. Meno operáti	••• C
🗧 Hlavné menu	ط 😸	Súbory z poč	itačov							
Zákuznici Počítače Audit SW a evidencia HW	Spoločnos Použivatel	er (	Počítač & Umiestnenie Operátor		Sťahov. súborov	Hladat	Rozširené			
- Použivatelia	Počitač S	SEANB36						-	Vyžiadať	•
Môj profil Zákaznícke kontá Používateřská históna	Spoloči Stav Meno p Sieť	nosť očitača v sieti	Services, s.t Zapnutý v Cl NB036 Víorkaroup:	NORKOROUP						
🗸 Admin. nästroje	Použiva	steř	Miro							
C-Monitor klient	Stahovan	ie súborov C Monit	ora je zapnuté							
Nastavenia C-Monitora na PC	Zmeniť toto nastavenie móžete v nastaveniach zákaznika v záložke Wake on LAN a sťahovanie súborov									
Rozvihy a stav úlóh Watches - nastavenia Aktualizácia C-Monitor klienta Vezió	Filter položiek									
	Filter st	úborov	Hijack - súbo	vry s výsledkami (hija	ckthis*Jog)	•				
Licencie	Verzie suborov C-Monitora (Filter suborov: hijackthis*log)									
Stiannuté súbory z počítačov	Тур	Súbor			Verzia 1	Verzia 2	Verzia 3	Verzia 4	Verzia 5	
Komunikácia	log	c/cmonitor/logs/k/	acithis_system log		8. Nov. 2011 18:25:00	1. Nov 2011 18:25:00	25. Oct 2011 18:25:00	18. Oct 2011 18:25:00	4. Oct 2011	18:25:00
Odoslané požiadavky z CM	log c'cmontor Yogs Vrijackthis_mino.log			1. Nov 2011 18 25:00	25. Oct 2011 18 25.00	20, Sep 2011 19.56.00	f. Sep 2011 18 25:00	30. Aut 2011	18.25.00	
Prijatě správy do CM Vzdialený prístup Odostané SMS a Emaily									Vyžiadať	*

Obrázok č. 88 Výsledné uložené reporty HijackThis v Serveri CM

### 2.7.4 Upgrade EventlogConsole pre WIN2008, WIN7

Z dôvodu, že novšie OS (WIN2008, Vista, WIN7) priniesli veľké množstvo Eventlogov a aj samotné záznamy majú detailné XML údaje, bol potrebný upgrade tejto utility. EventlogConsole má flexibilnejšie triedenie udalostí než vstavané nástroje Windows a v spojení so Schedulerom dokáže notifikovať dobre vytriedené udalosti.





Obrázok č. 89 Spustenie EventLogConsole z Tray menu C-Monitora

EventLogCon	nsole				
🛩 🛃   🕱	📀 💱   😏   👬   🔞	EventLog Application		•	5
Condition for e	vents searching				
					*
					v
*					4
8507 events from	Application EventLog				
Level	Date Time	Source Even	t ID Category	Description	*
<ol> <li>Information</li> </ol>	30. 10. 2011 17:37:58	Office Software Protection PI 1003	None	The Software Protection service has completed licer	
<ol> <li>Information</li> </ol>	30. 10. 2011 16:55:04	Microsoft-Windows-Security-5903	None	The Software Protection service has stopped.	
<ol> <li>Information</li> </ol>	30. 10. 2011 16:51:23	Windows Error Reporting 1001	None	Fault bucket 604990772, type 5E vent Name: PnPR¢	
<ol> <li>Information</li> </ol>	30. 10. 2011 16:51:23	Windows Error Reporting 1001	None	Fault bucket 603711058, type 5Event Name: PnPR∉	
<ol> <li>Information</li> </ol>	30. 10. 2011 16:51:23	Windows Error Reportin	t Details	K- }t	
<ol> <li>Information</li> </ol>	30. 10. 2011 16:51:22	Windows Error Reportin	in Decial3	Re	
<ol> <li>Information</li> </ol>	30. 10. 2011 16:50:31	Windows Error Reportin Source:	ivss	Date Time: 30, 10, 2011 13:39:30	
<ol> <li>Information</li> </ol>	30. 10. 2011 16:50:03	Microsoft-Windows-Sec	0004	0'	
<ol> <li>Information</li> </ol>	30. 10. 2011 16:50:03	Microsoft-Windows-Sec	J: 8224	Lategory: pr	
<ol> <li>Information</li> </ol>	30. 10. 2011 16:50:03	Microsoft-Windows-Sec Level:	Information	Oper. Code: Info st	
<ol> <li>Information</li> </ol>	30. 10. 2011 16:50:02	Microsoft-Windows-Sec Type:	Information	Key Words: Classic	
<ol> <li>Information</li> </ol>	30. 10. 2011 16:41:15	Office Software Protecti		Presed No. 0402	
<ol> <li>Information</li> </ol>	30. 10. 2011 15:56:00	Outlook	ane.	Necolu N.: 0455	
<ol> <li>Information</li> </ol>	30. 10. 2011 15:55:59	Office Software Protecti Domain:	:	Computer: Juraj-PC	
Information	30. 10. 2011 13:39:30	VSS	YMI .	u u	
(i) Information	30. 10. 2011 12:58:11	Outlook		PV .	
Information	30. 10. 2011 12:58:10	Office Software Protecti Uescrip	tion:	pr .	
(i) Information	30. 10. 2011 12:43:25	Office Software Protecti The VS	is service is shutting down due	to idle timeout.	
(i) Information	30. 10. 2011 12:39:53	Office Software Protecti		þ.	
(i) Information	30. 10. 2011 12:06:09	Outlook		te	
Information	30. 10. 2011 12:06:06	Outlook			
Information	30.10.2011 12:00:08	Uutlook		tc.	
Information	30. 10. 2011 11:59:49	Uutlook Binary D	)ata:	PV .	
Information	30. 10. 2011 11:59:47	Uffice Software Protecti 00000	000 2D 20 43 6F 64	65 3A 20 - Code:	
Information	29.10.2011 21:42:08	Uutlook 00000	008 20 43 4F 52 53	56 43 43 CORSVCC	
Information	29.10.2011 21:42:07	Uffice Software Protecti 00000	010 30 30 30 30 30 30 018 2D 20 43 61 60	5/ 3/ 33 00000773 pr 6C 3A 20 - Call:	
Information	29.10.2011 21:22:39	Uffice Software Protecti 00000	020 20 43 4F 52 53	56 43 43 CORSVCC Pr	
Information	29.10.2011 21:22:39	Uffice Software Protecti 00000	028 30 30 30 30 30	37 35 35 00000755 🚽 🎢	
Information	29.10.2011 21:22:39	Uffice Software Protecti		lie lie	
Information	29.10.2011 21:22:38	Outlook	N	The Columbia is the first state of the second	
Information	23.10.2011 21:22:37	Urrice Software Protection PI-900	None	I ne portware Protection service is starting.	
(II) Information	29. 10. 2011 21:10:21	Microsoft-Windows-Winlogon 6000	None	The winlogon notification subscriber <sessionenv> v</sessionenv>	•

Obrázok č. 90 Ukážka údajov v novej verzii EventlogConsole.



#### 2.7.5 Doplnenie do sprievodcu plánovania úloh v C-MonitorConsole "Termination process" (pre kill procesu)

Ak sa na zariadení vyskytuje proces ktorý musí byť vypnutý, alebo potrebujeme proces vypnúť v stanovený čas / v pravidelných intervaloch, použite k tomu úlohu "Termination process".



Obrázok č. 91 Sprievodca k úlohe ukončenia procesu

#### 2.7.6 Registrácia C-Monitora pod používateľom "user" win vista, W7

Novú verziu C-Monitor klienta už môžete registrovať aj keď je prihlásený používateľ bez administrátorských oprávnení. V predchádzajúcich verziách samotná inštalácia prešla, aj keď bol prihlásený len "user" a vy ste spustili inštaláciu pod admin. oprávneniami, ale dokončenie inštalácie stroskotalo na registrácii. Aby bola úspešná ste museli používateľa odhlásiť a prihlásiť sa ako administrátor. To už v novej verzii nie je potrebné.

#### 2.7.7 Spúšťanie Exe súborov cez C-Scheduler kontrolované na základe platnosti digitálneho podpisu

C-Monitor je dosť univerzálny nástroj a výrazne pomáha k vyššej bezpečnosti prevádzky počítačov. Jedným zo spôsobov zvyšovania bezpečnosti je vyladenie prostredia, aby používatelia nemuseli mať admin. oprávnenia a pritom neboli limitovaní v činnostiach, na ktoré sú zvyknutí. Napríklad updgradovanie vybraných programov, priame spúšťanie niektorých programov, ktoré je nutné alebo odsúhlasené spúšťať ako administrátor.

To práve bol problém, že často sa verzie týchto programov menia a C-Monitor má vstavanú ochranu proti zameniteľnosti spúšťaných EXE, aby nedošlo k zneužitiu a prevzatiu riadenie počítača alebo jeho poškodeniu. To znemožňovalo dať používateľom potrebnú voľnosť a bol aj tak potrebný zásah Správcu na aktualizovanie podpisu v C-Monitor.

Problém a podarilo vyriešiť viazaním podpisu úlohy v Scheduleri na Digitálny podpis, ktorý majú všetky seriózne aplikácie. Ten sa s rôznymi verziami programov obvykle nemení a tým pádom prináša potrebnú flexibilitu pre používateľa bez admin. oprávnení.



Do Before	Execution	Result File(s)	On Task Finish	E-Mail
General	Accounts	Advanced	Conditions for Execution	Security
Name (Descr	iption)		Category	<b>`</b>
OpenVPN				<b>↓</b> -
V Scheduling	g Enabled			$\mathbf{X}$
Command Line				<b>A</b>
"C:\Program Fi	es\OpenVPN\bin\o	penvpn-gui-1.0.3.exe"		🔊 🚅
Startup Director	y			1000
Execute b	Data and Time			
_ LACCOLC D				
Execute o	n (Trigger, OS st	art,)		
each C-Moni	or start 🔍 👻			
User must	confirm executio	n		

Obrázok č. 92 Podpisovanie úlohy (podľa spúšťaného súboru) v Scheduleri

ncryption State Všeobecné	Zabezpečenie Kompatib	Podrobnosti	Predobádzajúce ver Digitálne podpisy
Zoznam podpis	0V		
Meno podpí:	saného: E-mailov.	Časová zn	ámka
SEAL IT Ser	vices, s Nie je k	. 9. novemb	ra 2011 8:52:03 🛛
			Padrobnosti

Obrázok č. 93 Ukážka digitálneho podpisu vo vlastnostiach súboru, záložka "Digitálne podpisy"

#### 2.7.8 Podpora Windows Vista/7 súborových dialógov

Drobnosť, ktorá snáď poteší. Vo všetkých programoch C-Monitor klienta boli upgradované na Windows Vista/7 súborové dialógy, ktoré sa dajú lepšie personalizovať ako staršie (XP) dialógy a vedia priniesť lepší komfort práce.



úbory pre zálohovanie Zálohovanie Obnovenie Poznámky Záznamy		
Zdrojové zložky 🗋 🖆 🔁 🗋	Prieskumník zložiek	_
Uloženie nastavení zálohovania	1 the second	
🚱 🔵 ♥ 📙 🕨 Počítač 🕨 STORE (E:) 🕨 Install 🕨 Adobe 🕨	✓ 4→ Prehľadávať: Adobe	
Usporiadať 🔻 Nový priečinok	8== 👻	
🔆 Obľúbené položky 🦰 Názov ^	Dátum úpravy Typ Veľkosť	
<ul> <li>Naposledy navštivené mie</li> <li>Pracovná plocha</li> <li>Dokumenty</li> <li>C Temp</li> <li>E Install</li> <li>Prevzatě subory</li> <li>X Temp</li> <li>Knižnice</li> <li>Dokumenty</li> <li>Obrázky</li> </ul>	21. 10. 2011 17:34 Priečinok súborov	
Názov súboru:		
Uložiť vo formáte: C-BackupPlus nastavenia (*.sbs)		

Obrázok č. 94 Ukážka nového dialógu Win Vista/7



### 3. Opravené chyby z minulej verzie 2.0.1.512 (WIN)

#### 3.1.1 C-Backup - Opravená rýchlosť one-way synchronizácie,

V C-BackupPlus dlho trvalo porovnanie adresárov s veľkým množstvom súborov pri One-way synchronizácii. Opravou sa výrazne skrátil čas zálohovania pri tejto metóde.

## 3.1.2 Odstránený problém so strácaním platnosti licencie vo virtuálnych inštanciách OS

Bol to problém zmeny stepping procesora, ktorý je evidovaný v licencii. K odstráneniu je potrebná nová registrácia, kvôli novému formátu licenčného súboru, ktorý má túto flexibilitu zahrnutú. Táto chyba sa vyskytovala hlavne vo virtuálnych serveroch na platforme vmware.

#### 3.1.3 Oprava chyby pri zadávaní Easyclicku so screenshotom na WIN7

V minulosti pri zadaní požiadavky s pridaním snímku aktuálnej obrazovky sa preniesol tento dialóg aj na screenshot pozadia, v novej verzii je táto chyba odstránená.



Obrázok č. 95 Ilustračný screenshot z Easyclick požiadavky so zachyteným dialógom



### 4. Čo sme splnili a čo bude v budúcej novej verzii

Pri vydaní minulej hlavnej verzie v 10.2010 sme vám sľúbili, že vám v najbližšej verzii pripravíme :

C-Monitor klient pre Linux a FreeBSD - splnené

Sprehľadnenie čerpania licencií podľa aktuálneho licenčného modelu - splnené

Webshop pre jednoduché zakúpenie licencií CM - bude uvoľnené v blízkej dobe (formou minoritného upgrade k novej verzii 2.5)

#### Nový dizajn CM - splnené

Nastavenie rozvrhov (naplánovaných úloh) bez potreby prístupu na plochu počítača - bude realizované do ďalšej verzie

Nastavenia zálohovaní bez potreby prístupu na plochu počítača - bude realizované do ďalšej verzie s vyššou prioritou.

SQL performance monitoring - splnené

Implementácia SSL pre protokoly POP3, SMTP – čiastočne splnené, pridané zabezpečené overenie hesla, plnú podporu SSL protokolu zatiaľ odkladáme. (ak ju potrebujete napíšte na <u>support@customermonitor.sk</u>)

Do ďalších verzií CM okrem vyššie neuzavretých bodov pre vás pripravujeme :

C-Monitor pre operačné systémy počítačov Macintosh

Priama podpora vmware vsphere 5 pre zálohovanie a monitoring hlavných parametrov

Chatovaciu funkciu pre komunikáciu pre operátorov a používateľov cez Server CM a C-Monitor

Samostatné riešenie (oddelené od C-Monitor) pre sledovanie aktivít používateľov (programy, internet) Podpora časových pásiem

Knowledge management databázu

Prepojenie na ekonomické softvéry Pohoda, Omega, MoneySx (zobrazenie skladu v CM, prenos údajov z obchodnej agendy do ekonom.softvéru)

Ďakujeme za záujem a na vaše reakcie sa teší vývojový a obchodný tím produktu CUSTOMER MONITOR.

Najnovšiu verziu klientského softvéru nájdete na <u>http://www.customermonitor.sk/download.htm</u>