

Reporty pre Manažment :

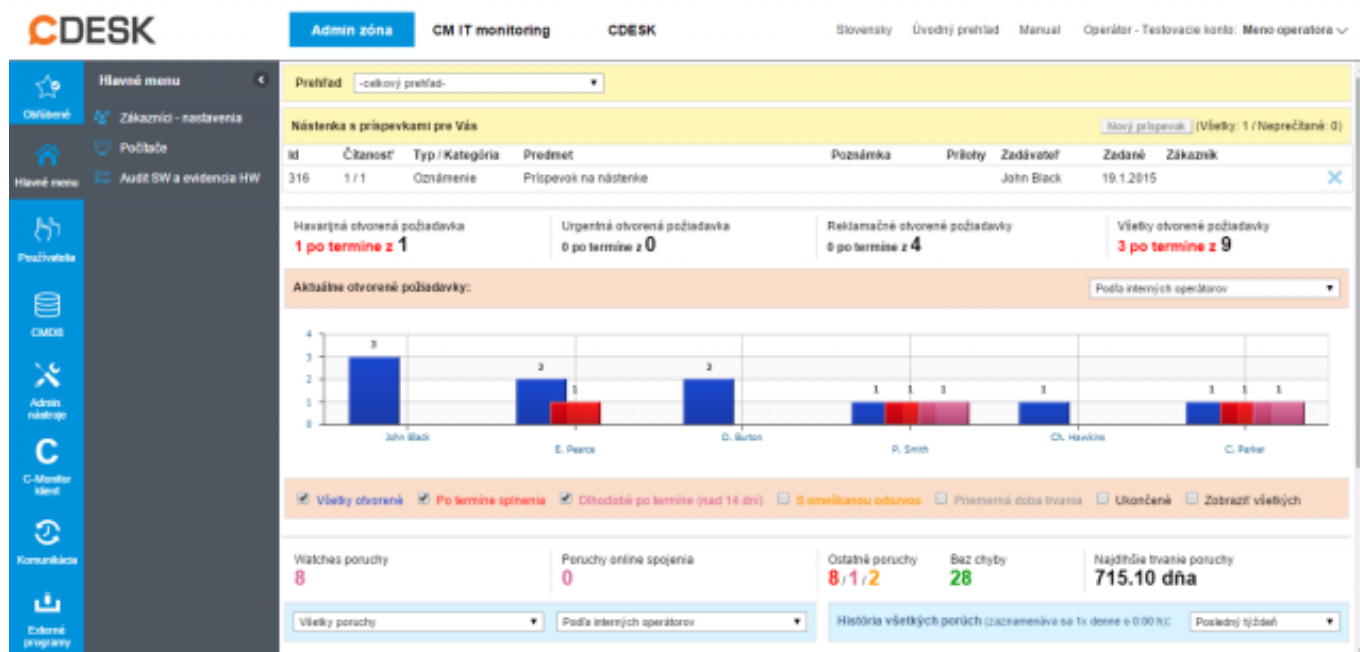
[Úvodný prehľad](#)

[Počet aktuálnych porúch u zodpovedného pracovníka](#)

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

Úvodný prehľad

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



Obrázok: Úvodný prehľad

Počet aktuálnych porúch u zodpovedného pracovníka

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

CDESK Admin zóna CM IT monitoring CDESK Slovensky Kredit Manual Operátor: Meno Operátora

Reporty

Zákazník Operátor Stav oper. Hľadaj

Typ reportu: Poruchy operátorov 2.

4. Exportovať označených operátorov

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

X	Id	Príhlasovacie meno	Meno	Pozícia	Skratka	Email	Stav	Export
☐	2280	mzajac	M. Zajac		Zajac	zajac@edesa.cz	Zap	Export
☒	1493	michal	Michal Vysoký		michal	mira@s.sk	Zap	Export
☒	2181	zajac	Boris Slavco		Slavco	boris@gmail.com	Zap	Export
☒	1782	drabek	Vlastislav		Drabek	dra@emailoperatora.com	Zap	Export
☐	1494	monika	Monika Rozhodná		monika	technicki@gmail.com	Zap	Export
☐	2197	jakubpreli	Jakub Junak		Junak	jakub.junak@gmail.com	Zap	Export
☐	1772	marek	Marek Rogieta		MR	marek@se.sk	Zap	Export
☐	2190	zimo	Zimo	konzultant	Zimo	michal@t.sk	Zap	Export
☐	1432	andrej	Andrej Veselý		andrej	andrej@email.sk	Zap	Export
☐	2133	technikmarek	Test pre komunikátor		TSTHMK	marek@se.sk	Zap	Export

Obrázok: Zobrazenie počtu aktuálnych porúch u zodpovedného pracovníka

CDESK Admin zóna CM IT monitoring CDESK Slovensky Kredit Manual Operátor: Meno Operátora

Reporty

Zákazník Operátor Stav oper. Hľadaj

Typ reportu: Poruchy operátorov

Report: Poruchy operátorov

Nastavenie reportu

Export

Všetky poruchy, za ktoré sú zodpovední vybraní operátori:

- poruchy od zákazníkov vybraných operátorov priradených na ktorýchkoľvek podči
- poruchy CDESK požiadaviek po termíne a pravidelných úloh od priradených zákazníkov
- poruchy CDESK požiadaviek a pravidelných úloh vybraných operátorov od nepriradených zákazníkov, kde sú riešiteľní

Výber porúch

Len "vlastné" poruchy, za ktoré sú zodpovední vybraní operátori:

- poruchy od zákazníkov vybraných operátorov priradených na prvej podči alebo ako hlavných operátorov
- poruchy CDESK požiadaviek a pravidelných úloh po termíne, len kde sú vybraní operátori riešiteľní
- v časti Poruchy zodpovedá táto možnosť použitú filtra: -operátor

Len poruchy operátorov na prvom mieste, nezapočítavať poruchy hlavných operátorov (v časti Poruchy zodpovedá táto možnosť použitú filtra: -operátor)

Zoznam vybraných operátorov [zobrazených 3 položiek]

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

Obrázok: Zobrazenie počtu aktuálnych porúch u zodpovedného pracovníka

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1	Prehľad poníh všetkých porúch priradených operátorov za dňa 1.3.2013															
2																
3	Riešiteľ	Spolu	Varovanie	Alarm	Kritický alarm	Antivirus McAfee - stav spustenia/zapevnenia	Antivirus NOD - stav spustenia/zapevnenia	Antivirus - nenaštalovaný antivirus	Antivirus - vypršenie platnosti licencie	Antivirus - vypršenie platnosti licencie na počítači	Antivirus AVG - aktualizácia	Antivirus NOD - aktualizácia	C-Desk - poriadok - upravenie	C-Monitor - POP3 komunikácia	C-Monitor - aktivita SMTP spojenia	C-Monitor - aktualizácia Complete konfigurácie SDF v CM
4	Bratislava Smutný	159	87	32	89		1	8	1	42		9	13	1	5	3
5	Josef Inj	161	57	16	88		2	6	2	25		7	19	2	9	
6	Jana Mielny	5	0	2	1							1				1
7	Martina Nosková	0	0	0	0											
8	Milan Zračný	244	52	34	158		1	7	1	12		18	30		1	2
9	Miroslav Hroby	33	18	16	59		1	5		1	1	4	10		1	2
10	Pavol Zelený	56	26	19	29		1	1	1			7	4	2	2	3
11	Peter Kocianý	29	12	5	22	1				1		4	1		1	1
12	Spolu	755	252	115	388	1	6	27	5	81	1	58	77	5	19	11
13	Pre jednotlivé typy porúch je uvedený súčet všetkých úrovní a farba signalizuje maximálnu dosiahnutú úroveň poruchy															
14																
15	Upozornenie: Niektoré poruchy môžu byť spôsobené viac krát rôznym operátorom, ak sa ISD priradený operátor zakaždým od priradeného operátora počítača alebo od riešiteľa poruchy															
16																
17	Údaje vygenerované systémom CUSTOMER MONITOR spoločnosti SEAL IT Services (www.customermonitor.sk)															

Obrázok: Export počtu aktuálnych porúch u zodpovedného pracovníka do excelu

Date:

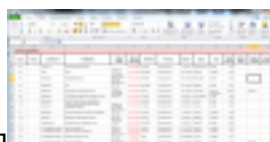
2.3.2012Obrázky:



[2]



[3]



[4]



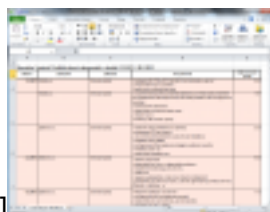
[5]



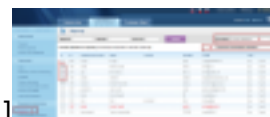
[6]



[7]



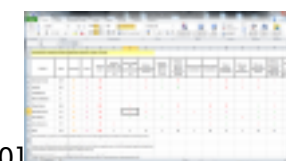
[8]



[9]



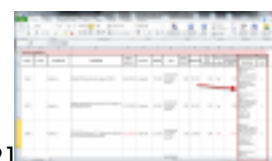
[10]



[11]



[12]



[13]

Odkazy

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

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