

Reporty pre Manažment :

[Úvodný prehľad](#)

[Počet aktuálnych porúch u zodpovedného pracovníka](#)

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

Úvodný prehľad

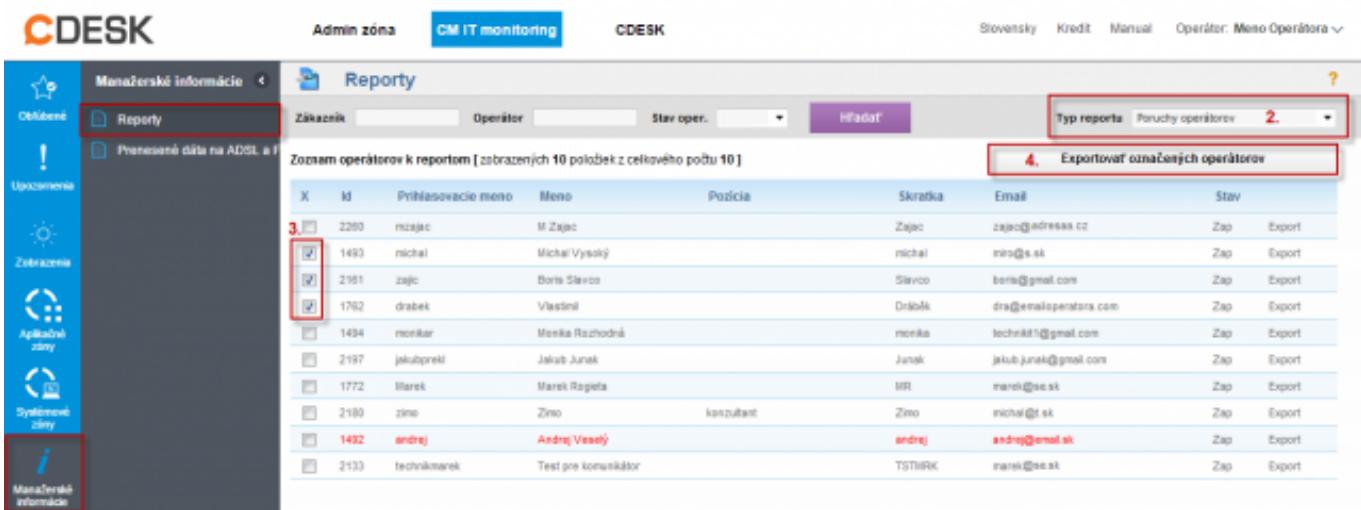
Úvodný prehľad je voliteľná prvá stránka po prihlásení regulérnym kontom do CM. Nachádza sa v ňom zoznam aktuálne končiacich alebo nedávno zmeškaných C-Desk požiadaviek s názornou grafickou štatistikou k plneniu C-Desk požiadaviek a v spodnej časti sú zobrazené Poruchy CM, aby Operátor bol informovaný 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 zobraziť 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.



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

X	ID	Prihlasovacie meno	Meno	Posičia	Skratka	Email	Stav
3.	2260	nzajac	M. Žajac		Žajac	zajac@adresa.cz	Zap Export
	1493	michal	Michal Vysoký		michal	michal@se.sk	Zap Export
	2181	zajec	Boris Starco		Slavco	bora@gmail.com	Zap Export
	1762	drabek	Vlastimil		Drabek	dra@emailoperatora.com	Zap Export
	1494	mrenka	Menika Raznochádka		mrenka	technik1@gmail.com	Zap Export
	2197	jakubprell	Jakub Junák		Janák	jakub.junak@gmail.com	Zap Export
	1772	marek	Marek Rajtela		MTR	marek@se.sk	Zap Export
	2180	zimo	Zimo	konzultant	Zimo	zimko@se.sk	Zap Export
	1492	andrej	Andrej Veselý		andrej	andrej@gmail.sk	Zap Export
	2133	technikmarek	Test pre komunikátor		TSTMIRK	marek@se.sk	Zap Export

Obrázok: Zobrazenie počtu aktuálnych porúch u zodpovedného pracovníka



Nastavenie reportu

- Všetky poruchy, za ktoré sú zodpovední vybraní operátori:
 - poruchy od zákazníkov vybraných operátorov priradených na ktorékoľvek pozíciu
 - poruchy CDESK pohľadávatek po termíne a pravidelných úlohot od priradených zákazníkov
 - poruchy CDESK pohľadávatek a pravidelných úlohot vybraných operátorov od nepriradených zákazníkov, kde sú neštetími
- Len "vlastné" poruchy, za ktoré sú zodpovední vybraní operátori:
 - poruchy od zákazníkov vybraných operátorov priradených na prvej pozícii alebo ako hlavných operátorov
 - poruchy CDESK pohľadávatek a pravidelných úlohot po termíne, len kde sú vybraní operátori neštetími
 - v časti Poruchy zo zodpovedá tieto možnosti použitú filtrov: -operator

Výber porúch

Len poruchy operátorov na prvom mieste, nezapočítavať poruchy hlavných operátorov (v časti Poruchy zo zodpovedá tieto možnosti použitú filtrov: -operator)

Zoznam vybraných operátorov [zobrazených 8 položiek]

ID	Prihlasovacie meno	Meno	Posičia	Skratka	Email	Typ	Stav
3	josef	Jozef		Jozef	josef@se.sk	Interný	Zap
53	miro	Miroslav		Miroslav	miroslav@se.sk	Interný	Zap
150	Brana	Branašov		Branašov	branašov@se.sk	Interný	Zap

Obrázok: Zobrazenie počtu aktuálnych porúch u zodpovedného pracovníka

Prehľad počtu všetkých porúch priadených operátorov ke dňu 13.3.2013																
Riečitelia	Spolu	Varenie	Alarm	Kritický alarm	Antivirus - stav spustenia/zapečiatenia	Antivirus NOD - stav spustenia/zapečiatenia	Antivirus - nesplnenie základných funkcií	Antivirus - vypriavenie platenosti licencie	Antivirus - vypriavenie platenosti licencie na politiku	Antivirus AVG aktualizácia	Antivirus NOD aktualizácia	C-Desk - poliačka - upomienka	C-Monitor - POP3 komunikácia	C-Monitor - aktivity SMTP spojenia	C-Monitor - aktivita Complete konfigurácie SDF v CM	C-N
Branislav Šenutaj	159	87	32	40		1	1	1	42		9	13	1	5	2	
Jozef Iný	161	57	16	83		2	6	2	25		7	19	2	9		
Jan Čižmárik	3	0	2	1							1				1	
Martina Nečasová	0	0	0	0												
Milan Zadný	246	52	38	158		1	7	1	12		18	30		1	2	
Miroslav Hnedý	55	18	16	53		2	5		1	1	4	10		1	2	
Pavel Zelený	56	26	10	29		3	1	1			7	6	2	2	3	
Peter Koztený	29	12	6	22	1				1		4	1	1	1	1	
Spolu	755	252	115	388	1	6	27	5	81	1	50	77	5	19	11	
Pre jednotlivé typy porúch je uvedený súčet všetkých úrovní a farba signalizuje maximálnu dosiahnutú úroveň porúchy																
Upozornenie: Niektoré porúchy môžu byť napočítané viackrát rôznym operátorom, ak sa k tomu priradený operátor zákoníkovy od priradeného operátora počítača alebo od rieličela porúchy																
Údaje vygenerované systémom CUSTOMER MONITOR spoločnosti SEAL IT Services (www.customermonitor.sk)																

Obrázok: Export počtu aktuálnych porúch u zodpovedného pracovníka do excelu

Date:

2.3.2012

Obrázky:



[2]



[3]



[4]



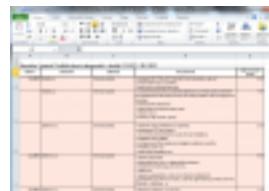
[5]



[6]



[7]



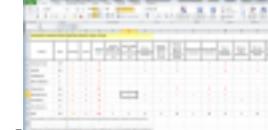
[8]



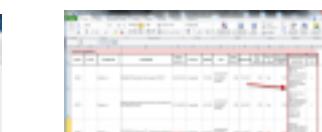
[9]



[10]



[11]



[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/prehlad%20poziadaviek%20operatorov%201.png>
- [6]
<https://www.customermonitor.sk/sites/default/files/prehlad%20poziadaviek%20operatorov%202.png>
- [7] <https://www.customermonitor.sk/sites/default/files/prehlad%20plneni%20operatora%201.png>
- [8] <https://www.customermonitor.sk/sites/default/files/prehlad%20plneni%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>