

CUSTOMER MONITOR

zlepšenia a doplnky k 22.9.2010

k Windows verzii klientského softvéru C-Monitor 2.0.1.512 a k verzii Serveru CM c1.m252.d140.a130



Kontakt: **SEAL IT Services, s.r.o.**, Topoľová 4, 811 04 Bratislava 1, tel.: +421 2 5465 0242, fax: 02/5478 9664 podpora: <u>support@customermonitor.sk</u>, web: <u>www.customermonitor.sk</u>



Obsah

<u>1.</u>	GENERAČNÉ ZLEPŠENIA	<u>4</u>
1.1.	UPGRADE HELPDESKU C-DESK S OBCHODNOU AGENDOU	4
1.1.1	Dvojúrovňová kategorizácia požiadaviek	4
1.1.2	Pridaná evidencia paušálov s predplatenými hodinami v rôznych kombináciách	5
1.1.3	Evidencia skutočne odvedenej práce nezávisle na fakturácii (interné výkony)	6
1.1.4	Voliteľná akceptácia ukončených požiadaviek zákazníkom	8
1.1.5	Ponuky v požiadavke s novým interným odsúhlasovaním	9
1.1.6	Úplne nové reporty a štatistiky s grafickým zobrazením	10
1.1.7	História udalostí na požiadavke	13
1.1.8	Hromadné podanie požiadavky (zadanie jednej požiadavky viacerým klientom)	14
1.1.9	Voliteľný Zoznam oprávnených osôb od zákazníka pre zadávanie požiadaviek	15
1.1.1	0 Do Easyclick požiadavky vložený link k vzdialenému pripojeniu na počítač	16
1.1.1	1 Prestaviteľná identifikácia skráteného mena zadávateľa v Easyclick požiadavke	17
1.1.12	2 Emailová notifikácia Easyclick požiadaviek na ďalšie zadané adresy (napr. vedúci oddelenia	a) 18
1.1.1	3 Nová evidencia odprac. času v C-Desk včítane dovoleniek, PN, pre vašich zákazníkov	19
1.2.	VZDIALENÉ NASTAVOVANIE WATCHES ZO SERVERA CM v α -verzii a rozšírenie konfiguráci	20
1.2.1	Vzdialené nastavovanie zo Servera CM a aktuálne dostupné funkcie	20
1.2.2	Vypnuteľná emailová notifikácia zmeny stavu konkrétneho Watchu zo Servera CM	23
1.2.3	Odosielanie notifikačných mailov z klienta C-Monitor cez http prostredníctvom Servera CM	25
1.2.4	Predvolený odosielateľ a príjemca pre notifikač, správy odosielané z C-Monitor klienta	26
1.2.5	Monitoring vnútra PC (teploty, otáčky, stavu UPS, napätia, spotreba CPU)	27
1.2.6	Watches podmienka Performance counters	28
1.2.7	Watches podmienka k sledovanju obsahu cez https s voliteľnou autorizáciou	29
1.2.8	Watches podmienka Loaded Device driver	30
1.3.	VAŠA HTTPS ADRESA AJ BEZ VLASTNÉHO SERVERA, HTTPS://CM.VASA-FIRMA.XX	. 31
1.3.1	Podmienky prevádzky a nastavenie k https://cm.vasa-firma.xx	31
1.3.1	Podmienky prevádzky a nastavenie k https://cm.vasa-firma.xx	31
1.3.1 <u>2.</u>	Podmienky prevádzky a nastavenie k https://cm.vasa-firma.xx	31 .32
1.3.1 <u>2.</u> 2.1.	Podmienky prevádzky a nastavenie k https://cm.vasa-firma.xx <u>VÝRAZNÉ ZLEPŠENIA</u> Zjednodušené vytvorenie nového zákazníka a inštalácia C-Monitor klienta	31 32 32
1.3.1 <u>2.</u> 2.1.1	Podmienky prevádzky a nastavenie k https://cm.vasa-firma.xx <u>VÝRAZNÉ ZLEPŠENIA</u> <u>Zjednodušené vytvorenie nového zákazníka a inštalácia C-Monitor klienta</u> Sprievodca pre vytvorenie zákazníka v CM Serveri	31 32 32 32
1.3.1 2. 2.1. 2.1.1 2.1.2	Podmienky prevádzky a nastavenie k https://cm.vasa-firma.xx VÝRAZNÉ ZLEPŠENIA	31 32 32 32 0.32
1.3.1 2. 2.1. 2.1.1 2.1.2 2.1.3	Podmienky prevádzky a nastavenie k https://cm.vasa-firma.xx VÝRAZNÉ ZLEPŠENIA ZJEDNODUŠENÉ VYTVORENIE NOVÉHO ZÁKAZNÍKA A INŠTALÁCIA C-MONITOR KLIENTA Sprievodca pre vytvorenie zákazníka v CM Serveri Sprievodca novej inštalácie C-Monitor klienta bez potreby znalosti Customer name a CM-II Nové označenia priority počítača	31 32 32 32 32 34
1.3.1 2. 2.1. 2.1.1 2.1.2 2.1.3 2.1.4	 Podmienky prevádzky a nastavenie k https://cm.vasa-firma.xx VÝRAZNÉ ZLEPŠENIA ZJEDNODUŠENÉ VYTVORENIE NOVÉHO ZÁKAZNÍKA A INŠTALÁCIA C-MONITOR KLIENTA Sprievodca pre vytvorenie zákazníka v CM Serveri Sprievodca novej inštalácie C-Monitor klienta bez potreby znalosti Customer name a CM-II Nové označenia priority počítača Predvolenie oprávnení pre operátorov u novo vytvorených zákazníkov 	31 32 32 32 32 34 35
1.3.1 2. 2.1. 2.1.1 2.1.2 2.1.3 2.1.4 2.1.5	 Podmienky prevádzky a nastavenie k https://cm.vasa-firma.xx VÝRAZNÉ ZLEPŠENIA ZJEDNODUŠENÉ VYTVORENIE NOVÉHO ZÁKAZNÍKA A INŠTALÁCIA C-MONITOR KLIENTA Sprievodca pre vytvorenie zákazníka v CM Serveri Sprievodca novej inštalácie C-Monitor klienta bez potreby znalosti Customer name a CM-II Nové označenia priority počítača Predvolenie oprávnení pre operátorov u novo vytvorených zákazníkov Teamviewer vzdialený prístup - nové funkcie a usmernenia 	31 32 32 32 34 35 36
1.3.1 2. 2.1. 2.1.1 2.1.2 2.1.3 2.1.4 2.1.5 2.2.	 Podmienky prevádzky a nastavenie k https://cm.vasa-firma.xx VÝRAZNÉ ZLEPŠENIA ZJEDNODUŠENÉ VYTVORENIE NOVÉHO ZÁKAZNÍKA A INŠTALÁCIA C-MONITOR KLIENTA Sprievodca pre vytvorenie zákazníka v CM Serveri Sprievodca novej inštalácie C-Monitor klienta bez potreby znalosti Customer name a CM-II Nové označenia priority počítača Predvolenie oprávnení pre operátorov u novo vytvorených zákazníkov Teamviewer vzdialený prístup - nové funkcie a usmernenia ZLEPŠENÁ PODPORA PRE WIN7, VISTA, WIN2008 	31 32 32 32 32 34 35 36 39
1.3.1 2. 2.1. 2.1.1 2.1.2 2.1.3 2.1.4 2.1.5 2.2. 2.2.1	 Podmienky prevádzky a nastavenie k https://cm.vasa-firma.xx VÝRAZNÉ ZLEPŠENIA ZJEDNODUŠENÉ VYTVORENIE NOVÉHO ZÁKAZNÍKA A INŠTALÁCIA C-MONITOR KLIENTA Sprievodca pre vytvorenie zákazníka v CM Serveri	31 32 32 32 32 34 35 36 39 39
1.3.1 2. 2.1. 2.1.1 2.1.2 2.1.3 2.1.4 2.1.5 2.2. 2.2.1 2.2.2	Podmienky prevádzky a nastavenie k https://cm.vasa-firma.xx VÝRAZNÉ ZLEPŠENIA ZJEDNODUŠENÉ VYTVORENIE NOVÉHO ZÁKAZNÍKA A INŠTALÁCIA C-MONITOR KLIENTA Sprievodca pre vytvorenie zákazníka v CM Serveri Sprievodca novej inštalácie C-Monitor klienta bez potreby znalosti Customer name a CM-II Nové označenia priority počítača Predvolenie oprávnení pre operátorov u novo vytvorených zákazníkov Teamviewer vzdialený prístup - nové funkcie a usmernenia ZLEPŠENÁ PODPORA PRE WIN7, VISTA, WIN2008 Zobrazenie všetkých údajov o PC zo systémov WIN7, VISTA, WIN2008 Úprava spúšťania zálohovaní v nových OS bez výzvy na interakciu	31 32 32 32 34 35 36 39 39 40
1.3.1 2. 2.1. 2.1.1 2.1.2 2.1.3 2.1.4 2.1.5 2.2. 2.2.1 2.2.2 2.2.3	Podmienky prevádzky a nastavenie k https://cm.vasa-firma.xx	31 32 32 32 32 32 32 32 34 35 36 39 39 40 42
1.3.1 2. 2.1. 2.1.1 2.1.2 2.1.3 2.1.4 2.1.5 2.2. 2.2.1 2.2.2 2.2.3 2.2.4	Podmienky prevádzky a nastavenie k https://cm.vasa-firma.xx	31 32 32 32 32 32 32 32 32 36 39 40 42 42
1.3.1 2. 2.1. 2.1.1 2.1.2 2.1.3 2.1.4 2.1.5 2.2. 2.2.1 2.2.2 2.2.3 2.2.4 2.2.5	 Podmienky prevádzky a nastavenie k https://cm.vasa-firma.xx VÝRAZNÉ ZLEPŠENIA ZJEDNODUŠENÉ VYTVORENIE NOVÉHO ZÁKAZNÍKA A INŠTALÁCIA C-MONITOR KLIENTA Sprievodca pre vytvorenie zákazníka v CM Serveri Sprievodca novej inštalácie C-Monitor klienta bez potreby znalosti Customer name a CM-II Nové označenia priority počítača Predvolenie oprávnení pre operátorov u novo vytvorených zákazníkov Teamviewer vzdialený prístup - nové funkcie a usmernenia. ZLEPŠENÁ PODPORA PRE WIN7, VISTA, WIN2008 Zobrazenie všetkých údajov o PC zo systémov WIN7, VISTA, WIN2008 Úprava spúšťania zálohovaní v nových OS bez výzvy na interakciu Ovládanie výzvy interakcie do aplikácie na Session 0 a prepínanie desktopov Spúšťanie modulov z tray menu C-Monitora s admin. právami v nových OS V C-Backup potlačená chyba s LNK adresármi a upozornenie ku konfigurácii záloh 	31 32 32 32 32 32 32 34 35 36 39 40 42 42 42 44
1.3.1 2. 2.1. 2.1.1 2.1.2 2.1.3 2.1.4 2.1.5 2.2. 2.2.1 2.2.2 2.2.3 2.2.4 2.2.5 2.3	 Podmienky prevádzky a nastavenie k https://cm.vasa-firma.xx	31 32 32 32 32 32 32 34 35 36 39 40 42 42 42 44 45
1.3.1 2. 2.1.1 2.1.2 2.1.3 2.1.4 2.1.5 2.2. 2.2.1 2.2.2 2.2.3 2.2.4 2.2.5 2.3. 2.3.1	Podmienky prevádzky a nastavenie k https://cm.vasa-firma.xx VÝRAZNÉ ZLEPŠENIA Zjednodušené vytvorenie nového zákazníka a inštalácia C-Monitor klienta Sprievodca pre vytvorenie zákazníka v CM Serveri Sprievodca novej inštalácie C-Monitor klienta bez potreby znalosti Customer name a CM-II Nové označenia priority počítača Predvolenie oprávnení pre operátorov u novo vytvorených zákazníkov Teamviewer vzdialený prístup - nové funkcie a usmernenia ZLEPŠENÁ PODPORA PRE WIN7, VISTA, WIN2008 Úprava spúšťania zálohovaní v nových OS bez výzvy na interakciu Ovládanie výzvy interakcie do aplikácie na Session 0 a prepínanie desktopov Spúšťanie modulov z tray menu C-Monitora s admin. právami v nových OS V C-Backup potlačená chyba s LNK adresármi a upozornenie ku konfigurácii záloh Ostatné úpravy na Serveri CM Prehľad signalizovaných porúch na počítačoch v prehľadnej tabuľke	31 32 32 32 32 32 34 35 36 39 40 42 42 42 45
1.3.1 2. 2.1. 2.1.1 2.1.2 2.1.3 2.1.4 2.1.5 2.2. 2.2.1 2.2.2 2.2.3 2.2.4 2.2.5 2.3. 2.3.1 2.3.2	Podmienky prevádzky a nastavenie k https://cm.vasa-firma.xx VÝRAZNÉ ZLEPŠENIA Zjednodušené vytvorenie zákazníka v CM Serveri Sprievodca pre vytvorenie zákazníka v CM Serveri Sprievodca novej inštalácie C-Monitor klienta bez potreby znalosti Customer name a CM-II Nové označenia priority počítača Predvolenie oprávnení pre operátorov u novo vytvorených zákazníkov Teamviewer vzdialený prístup - nové funkcie a usmernenia. ZLEPŠENÁ PODPORA PRE WIN7, VISTA, WIN2008 Úprava spúšťania zálohovaní v nových OS bez výzvy na interakciu Ovládanie výzvy interakcie do aplikácie na Session 0 a prepínanie desktopov Spúšťanie modulov z tray menu C-Monitora s admin. právami v nových OS V C-Backup potlačená chyba s LNK adresármi a upozornenie ku konfigurácii záloh Ostatné úpravy na Serveri CM Prehľad signalizovaných porúch na počítačoch v prehľadnej tabuľke Zobrazenie dátumu a sledovanie expirácie ESET Antivirus a Smart Security programov.	31 32 32 32 32 32 32 35 36 39 40 42 42 42 45 45 46
1.3.1 2. 2.1. 2.1.1 2.1.2 2.1.3 2.1.4 2.1.5 2.2. 2.2.1 2.2.2 2.2.3 2.2.4 2.2.5 2.3. 2.3.1 2.3.2 2.3.3	Podmienky prevádzky a nastavenie k https://cm.vasa-firma.xx VÝRAZNÉ ZLEPŠENIA ZJEDNODUŠENÉ VYTVORENIE NOVÉHO ZÁKAZNÍKA A INŠTALÁCIA C-MONITOR KLIENTA Sprievodca pre vytvorenie zákazníka v CM Serveri Sprievodca novej inštalácie C-Monitor klienta bez potreby znalosti Customer name a CM-II Nové označenia priority počítača Predvolenie oprávnení pre operátorov u novo vytvorených zákazníkov Teamviewer vzdialený prístup - nové funkcie a usmernenia. ZLEPŠENÁ PODPORA PRE WIN7, VISTA, WIN2008 Zobrazenie všetkých údajov o PC zo systémov WIN7, VISTA, WIN2008 Úprava spúšťania zálohovaní v nových OS bez výzvy na interakciu Ovládanie výzvy interakcie do aplikácie na Session 0 a prepínanie desktopov Spúšťanie modulov z tray menu C-Monitora s admin. právami v nových OS V C-Backup potlačená chyba s LNK adresármi a upozornenie ku konfigurácii záloh OSTATNÉ ÚPRAVY NA SERVERI CM Prehľad signalizovaných porúch na počítačoch v prehľadnej tabuľke Zobrazenie dátumu a sledovanie expirácie ESET Antivirus a Smart Security programov Odpoveď (Reply) na emaily zo Servera CM (C-Desk, CM správy) aj na operátora	31 32 32 32 32 32 32 32 32 32 32 32 32 32 34 35 36 39 40 42 42 45 46 48
1.3.1 2. 2.1. 2.1.1 2.1.2 2.1.3 2.1.4 2.1.5 2.2. 2.2.1 2.2.2 2.2.3 2.2.4 2.2.5 2.3. 2.3.1 2.3.2 2.3.3 2.3.4	Podmienky prevádzky a nastavenie k https://cm.vasa-firma.xx VÝRAZNÉ ZLEPŠENIA ZJEDNODUŠENÉ VYTVORENIE NOVÉHO ZÁKAZNÍKA A INŠTALÁCIA C-MONITOR KLIENTA Sprievodca pre vytvorenie zákazníka v CM Serveri Sprievodca novej inštalácie C-Monitor klienta bez potreby znalosti Customer name a CM-II Nové označenia priority počítača Predvolenie oprávnení pre operátorov u novo vytvorených zákazníkov Teamviewer vzdialený prístup - nové funkcie a usmernenia ZLEPŠENÁ PODPORA PRE WIN7, VISTA, WIN2008 Zobrazenie všetkých údajov o PC zo systémov WIN7, VISTA, WIN2008 Úprava spúšťania zálohovaní v nových OS bez výzvy na interakciu Ovládanie výzvy interakcie do aplikácie na Session 0 a prepínanie desktopov Spúšťanie modulov z tray menu C-Monitora s admin. právami v nových OS V C-Backup potlačená chyba s LNK adresármi a upozornenie ku konfigurácii záloh OSTATNÉ ÚPRAVY NA SERVERI CM Prehľad signalizovaných porúch na počítačoch v prehľadnej tabuľke Zobrazenie dátumu a sledovanie expirácie ESET Antivirus a Smart Security programov Odpoveď (Reply) na emaily zo Servera CM (C-Desk, CM správy) aj na operátora Možnosť selekcie porúch pre zjednodušenie reportovania Porúch a Histórie porúch	31 32 32 32 32 32 32 32 32 32 32 32 32 32 34 35 36 39 40 42 42 45 46 48 49
1.3.1 2. 2.1. 2.1.1 2.1.2 2.1.3 2.1.4 2.1.5 2.2. 2.2.1 2.2.2 2.2.3 2.2.4 2.2.5 2.3. 2.3.1 2.3.2 2.3.3 2.3.4 2.3.5	 Podmienky prevádzky a nastavenie k https://cm.vasa-firma.xx VÝRAZNÉ ZLEPŠENIA ZJEDNODUŠENÉ VYTVORENIE NOVÉHO ZÁKAZNÍKA A INŠTALÁCIA C-MONITOR KLIENTA Sprievodca pre vytvorenie zákazníka v CM Serveri Sprievodca novej inštalácie C-Monitor klienta bez potreby znalosti Customer name a CM-II Nové označenia priority počítača Predvolenie oprávnení pre operátorov u novo vytvorených zákazníkov Teamviewer vzdialený prístup - nové funkcie a usmernenia. ZLEPŠENÁ PODPORA PRE WIN7, VISTA, WIN2008 Zobrazenie všetkých údajov o PC zo systémov WIN7, VISTA, WIN2008 Úprava spúšťania zálohovaní v nových OS bez výzvy na interakciu Ovládanie výzvy interakcie do aplikácie na Session 0 a prepínanie desktopov Spúšťanie modulov z tray menu C-Monitora s admin. právami v nových OS V C-Backup potlačená chyba s LNK adresármi a upozornenie ku konfigurácii záloh Ostatné úpravy na SERVERI CM Prehľad signalizovaných porúch na počítačoch v prehľadnej tabuľke Zobrazenie dátumu a sledovanie expirácie ESET Antivirus a Smart Security programov Odpoveď (Reply) na emaily zo Servera CM (C-Desk, CM správy) aj na operátora Možnosť selekcie porúch pre zjednodušenie reportovania Porúch a Histórie porúch 	31 32 32 32 32 32 32 32 32 32 32 32 32 32 34 35 36 39 40 42 42 42 45 45 46 48 49 50
1.3.1 2. 2.1. 2.1.1 2.1.2 2.1.3 2.1.4 2.1.5 2.2. 2.2.1 2.2.2 2.2.3 2.2.4 2.2.5 2.3. 2.3.1 2.3.2 2.3.3 2.3.4 2.3.5 2.3.6	Podmienky prevádzky a nastavenie k https://cm.vasa-firma.xx	31 32 32 32 32 32 32 32 33 36 39 39 40 42 42 42 44 45 45 46 48 49 50 51
1.3.1 2. 2.1.1 2.1.2 2.1.3 2.1.4 2.1.5 2.2. 2.2.1 2.2.2 2.2.3 2.2.4 2.2.5 2.3. 2.3.1 2.3.2 2.3.3 2.3.4 2.3.5 2.3.6 2.3.7	Podmienky prevádzky a nastavenie k https://cm.vasa-firma.xx	31 32 32 32 32 32 32 33 36 39 40 42 42 42 42 42 44 45 46 48 49 50 51 52



2.3.9	Pri vytváraní RDP spojenia sa pri úprave parametrov ponúkne možnosť uloženia	54
2.4.	OSTATNÉ ÚPRAVY V C-MONITOR KLIENT A MODULOCH	. 55
2.4.1	Podpora češtiny v tray menu C-Monitor klienta	55
2.4.2	Oznámenie o skončení a výsledku zálohovania používateľovi (resp. akejkoľvek úlohy)	56
2.4.3	Zmena v spúšťaní naplánovaných úloh - opakované spustenie v akýkoľvek deň	57
2.4.4	Nové zobrazenie úloh v Schedulera v C-MonitorConsole	57
2.4.5	Zmena rozloženia nastavení v záložkách v editácii úlohy	59
2.4.6	Možnosť spustiť ľubovoľnú aplikáciu tesne pred vykonaním naplánovanej úlohy	59
2.4.7	Internet monitoring pod WIN 7 32bit, WIN 2008 32bit (64bit bude neskôr)	61
2.4.8	Notifikačné správy v html formáte z klienta C-Monitora (napr. pre Watches hlásenia)	62
2.4.9	Možnosť preregistrácie klienta C-Monitor bez manuálneho mazania súboru	63
2.5.	OPRAVA CHÝB Z MINULEJ VERZIE (2.0.1.468)	. 64
2.5.1	Odstránený problém s jednotkami TB v podmienke voľného miesta vo Watches	64
2.5.2	Nová verzia Restore Image Boot disku pre C-Image, pôvodná verzia nenačítala obrazy	64
2.5.3	Zahltenie CPU ak bol veľkým objem údajov na odoslanie z C-Monitor klienta	65



1. Generačné zlepšenia

1.1. Upgrade Helpdesku C-Desk s obchodnou agendou

V uplynulom roku bol helpdeskový systém zásadne doplnený a predstavujeme vám jeho nové funkcie. Výrazne bol aktualizovaný aj manuál, ktorý vám doporučujeme si stiahnuť zo stránky podpory (<u>http://www.customermonitor.sk/support.htm</u>) a k predstaveným funkciám si prečítať postup nastavenia a správneho využitia.

1.1.1 Dvojúrovňová kategorizácia požiadaviek

V novej verzii C-Desk sú dva druhy zaradenia :

- 1. Typ požiadavky
- 2. Oblasť služby

Pomenovania Typov požiadavky aj Oblasti služieb sú konfigurovateľné. Rozdiel medzi Typom požiadavky a Oblasť služby je v rozsahu konfigurácie. Nadefinované Typy požiadaviek sú pre všetkých zákazníkov (spoločnosti) v C-Desk rovnaké, Oblasti služby si pre každého zákazníka môžete zvoliť rôzne.

Doporučované pomenovania pre servisnú spoločnosť pre Typ požiadavky sú : Servis, reklamácia, rozvoj (nákup). Oblasť služby už viac závisí od vášho zamerania, preto doporučované hodnoty neuvádzame. Venujte pozornosť jednoznačnému výkladu každého pomenovania, aby vaši zákazníci vedeli rýchlo zaradiť svoju požiadavku pri zadávaní.

Požiadavka Ponuka P	Inenia požiadavky 🗸 História udalostí k požiadavke 🔪	
Informácie o požiadavke		Rýchly súhlas Zamietnuť
Zákazník * Zákaznícke číslo požiadavky Zákazka * Oblasť služby *	Customer Company 1	Pridať emaily pre zákaznícke notifikácie
Typ požiadavky *	Servis	
Názov požiadavky *	Servis Rozvoj Reklamácia	
Priorita požiadavky	Hotine - konzultácia	pri priorite 4 a vyššej sa posiela operátorovi spoplatnená SMS správa
Najbližšia úloha plnená riešiteľom	Spiniť do	dátum splnenia úlohy musí byť menší ako dátum splnenia požiadavky
Interná požiadavka	zablokuje emailové notifikácie zákazníkovi	Nová poznámka pre riešiteľa (zákazníkovi neprístupná):
Popis požiadavky *	neda sa prihlasi, prosim odstranit vzniknuty problem	Přidať poznámku Notříkovať pridanie poznámky pre riešiteľa História poznámok pre riešiteľa (zákazníkovi neprístupná):
Obchodník		
Súbor s požiadavkou	Browse_	
Len na čítanie:	Ak je označené, tak požiadavku môže upravovať len riešiteľ, zadávateľ, hlavný operátor a správca Vložil: Maintainer1 Name, 30.07.2010 12:02 Naposledy prepísa	I: Maintainer1 Name, 30.07.2010 12:52
		Obnoviť Zmazať Uložiť Späť

Obrázok č. 1 Ukážka typov požiadavky



Požiadavka V Ponuka V P	lnenia požiadavky 🗸 História udalostí k požiadavke 🔪	
Informácie o požiadavke		Rýchly súhlas Zamietnuť
Zákazník *	Customer Company 1	Pridať emaily pre zákaznícke notifikácie
Zákaznícke číslo požiadavky		
Zákazka *	Servisné práce	_
Oblasť služby *	Počítačová sieť, PC,Server	
Typ požiadavky *	Počítačová sieť, PC,Server	
Máran	Ek. program Money S5 Web stránky	
Wazov poziadavky		
Priorita požiadavky	0 - bez priority Dátum spinenia	pri priorite 4 a vyššej sa posiela operátorovi spoplatnená SMS správa
Najbližšia úloha plnená riešiteľom	Splniť do	dátum splnenia úlohy musí byť menší ako dátum splnenia požiadavky
Interná požiadavka	zablokuje emailové notifikácie zákazníkovi	Nová poznámka pre riešiteľa (zákazníkovi neprístupná):
	neda sa prihlasi, prosim odstranit vzniknuty problem	
		Pridať poznámku
Popis požiadavky *		Notifikovať pridanie poznámky pre riešiteľa
		História poznámok pre riešiteľa (zákazníkovi neprístupná):
Obchodnik	v	
Subor s poziadavkou	Browse_	
Len na čítanie:	Ak je označené, tak požiadavku môže upravovať len riešiteľ, zadávateľ, hlavný operátor a správca	
	Vložil: Maintainer1 Name, 30.07.2010 12:02 Naposledy prepísa	l: Maintainer1 Name, 30.07.2010 12:52
		Obnovit' Zmazat' Uložit' Spāt'

Obrázok č. 2 Ukážka oblasti služby

1.1.2 Pridaná evidencia paušálov s predplatenými hodinami v rôznych kombináciách

Dosiaľ jednoduchá evidencia paušálov, pri ktorej ste mohli viesť len 2 typy paušálov (1. fixný paušál bez ohľadu počtu odpracovaných hodín, 2. Paušál s predplatenými hodinami bez prenosu nevyčerpaných hodín.) bola rozšírená o evidenciu paušálov s výrazne väčším počtom kombinácií so zameraním na predplatené voľné hodiny.

V novej definícii paušálov môžete:

- a) prenášať voľné hodiny z obdobia do obdobia
- b) predplatiť voľné hodiny na niekoľko fakturačných období vopred a sledovať ich čerpanie každé fakturačné obdobie
- c) resetovať nevyčerpané hodiny po dohodnutom počte mesiacov
- d) prečerpané hodiny účtovať pri najbližšom fakturačnom období alebo až po skončení celého predplateného obdobia
- e) Z predplatených voľných hodín vyhradiť časť voľných hodín k viazanému účelu



🕘 CM - Maintainer1	Name - Mozilla Firefox			
Eile Edit View His	<u>s</u> tory <u>B</u> ookmarks <u>T</u> ools <u>H</u> elp			
C C	X A C seelisk https://cm.sea	l.sk/index2.php	🕎 👻 🛃 – Google	٩
CM - Maintainer	r1 Name			-
$\overline{\mathbf{C}}$	112 191		CUSTOMER	MONITOR
	Admin zóna Prehliadanie a Vyh	odnotenie Customer Desk Pomoc	Správca : Maintainer1 Name	Odhlásiť
ADMINISTRATÍVA	📕 Zákazky		Opráv	nené osoby
Požiadavky	Spoločnosť	Zákazka Ai archív		
Plán	Objednávka	Fakturačné položky Dátum Obj. od do Hľadať	Prida	ať zákazku
Zoznam plnení				
OBCHODNÁ AGENDA	Paušál k objednávke		Uložiť	Spät'
Zákazky	Zákazník: Customer Comp	any 2		
Fakturačné položky	Zákazka: Servisné práce Objednávka: Prenajom serve	erra		
Výkazy				
Faktúry	Id paušálu	0		
Parametre	Nadpis pausalu *	Prace spojene s prenajmom servera		
ŠTATISTICKÉ	Interval účtovania paušálu	1 mesiac 💌 Jedn. cena 100 EUR Zľava 10 % Cena za paušá	90 EUR	
C-Dask sapady	Ak v danom intervale účtujete paušál viac krát, vyplňte	Počet 1 Jednotka		
Štatistika	Ukážkový text faktúry	Prace spojene s prenaimom servera za obdobie dd.mm.vvvv - dd.mm.vvvv	90 EUR / 1 mes 90 EUR	
požiadaviek		27.010		
	Platnosť do	07.2010 MM.YYYY MM.YYYY Vyplötellen, ak je služba pa dobu určitú		
	Thathost up			
	Typ paušálu	S predplatenými hodinami		
	Počet predplatených hodín Vyhradiť predplatené hod. len pre			_
	čerpanie z fakturačnej položky	vypnute (moze byť len I takyto pausal v ramci objednávky)		=
	Preopiatne na interval Počiatočný mesiac pre počítanie	mes Musi byt delitel nodnoty interval uctovania pausalu		
	prenosu paušálu a fakturáciu Hodinová sadzba pri prečerpaní	0.00 FUR Definuie salv nastavení objednávky		
	roomova sauzua pri precerpalli	East Demaje sa v hastaveni objednavky		
	V prípade nevyčerpania predplatených hod.	Bez prenosu voľných hodín (prepadnú)		
	V prípade prečerpania predplatených hod.	Faktúrovať samostatne		
	Vynulovať prenesené hodiny po	0 mes Musí byť násobok hodnoty Interval účtovania paušálu		
	Počet nevyčerpaných voľných hodín z	0.00 hod		
	minulosti			
	Poznámka k paušálu			
				0.70
Dava			Uložiť	Spat'
Done				🛗 🔡

Obrázok č. 3 Ukážka nastavenia paušálu s rozšírenými možnosťami k predplateným hodinám

1.1.3 Evidencia skutočne odvedenej práce nezávisle na fakturácii (interné výkony)

C-Desk v minulosti poznal len jeden druh plnení, ktorý si zákazník vždy mohol prečítať. preto bolo nutné zápisy upraviť tak, aby ich klient akceptoval, bez ohľadu že niečo trvalo dlhšie alebo kratšie. Ak tieto rozdiely medzi fakturovanou a skutočne vykonanou prácou sú nízke, zrejme viete tento typ zápisov akceptovať aj naďalej, ale ak vaša spoločnosť má dosť zásadné rozdiely medzi fakturovanou a skutočne odvedenou prácou, tak C-Desk bol nevyhovujúci. Nová verzia C-Desku to odstraňuje a dopĺňa možnosť evidovať skutočne odvedenú prácu nezávisle od fakturovanej.

Upozorňujeme, že je tento spôsob môže je náročnejší na procesné spracovanie, nakoľko niekto musí z interných plnení pred fakturáciou vytvoriť fakturačné plnenia. Na kontrolu správnosti zadania fakturačného času môžete využiť Zoznam plnení a kontrolný reporty zameraný na kontrolu fakturovanie podľa ponuky v časti Customer Desk -> Štatistické informácie -> C-Desk reporty -> Kontrola rozpočtu požiadaviek (v nich vidíte aj reálne odpracovaný čas aj fakturovaný).

Ak funkciu reálne odpracovaného času potrebujete sledovať len u niektorých klientov, nie je to problém. U väčšiny klientov budú pracovníci zapisovať priamo fakturačné plnenia a budú ignorovať ponuku interných plnení. Využijú ju len u vybraných klientoch. Podľa nás to však použite buď u všetkých alebo u žiadneho zákazníka.



Záznamy o plnení poži	adavky	
Plnenie id:	🗌 reklamačné (RMA) plnenie 📃 Email s plnením zákazníkovi 🗙	
Text plnenia: *	A	
Vložiť text zadania		l
	T	Fakturačné plnenie
Pracovnik:	Mantaineri Name Vurgenthé pinenie:	ſ
Miesto plnenia (Ctrl+X): *	Doprava:	
Čas začatia: *	Čas ukončenia: Ostatný čas: h	
Plnenie na zariadeniach		
Obj. / Fakt. položka: *	▼ Typ zmluvy: Basic	
Interná poznámka :	A	
	7	
Použitý materiál:		
	*	
Súbory k plneniu:	Browse	
	∧ Uložiť	
Text plnenia: *		
		l
Pracovník:	Maintainer1 Name V	Interné plnenie
Miesto plnenia (Ctrl+X): *	Doprava:	
Reálne odprac, čas: *	h Dátum a čas: Korekcia od nadriadeného: h	
Obi. / Fakt. položka: *		
Použitý materiál:		
Cúber la elección	v	
Subory k pineniu:	browse	

Obrázok č. 4 Ukážka z vytvárania fakturačného a interného plnenia.

🕑 CM - Maintainer 1 Name - Mozilla Firefox																			
Eile Edit View Hig	tory	<u>B</u> ook	marks	<u>T</u> ools <u>F</u>	lelp														
K 🕑 🕹	×		0 50	alisk htt	ps://cm.seal.sk/in	dex2.php								5	2 - 🚼 -	Google			٩
Ŭ																			
C M-Maintainer1 Name +																			
(C)	C USTOMER MONITOR																		
	Adn	iin zo 語	na Pre	chliadai	nie a Vyhodnot	enie Customer	Desk Pomoc								Spra	avca : Maint	ainer1 Name	Odhla	isit
ADMINISTRATÍVA	6	g z	ozna	am p	Inení												Opráv	nené oso	by
Požiadavky	Sp	oločnos	t Cus	tomer Con	mpan 🚽 Dátum o	d Dá	tum do	Opera	itor										
Plán	Te	ct v pln	ení 📃		Počíta	rč Fa	kt. polož.	Zosku	piť požiadavk	y do plnenia 🗵	НГа	dat'						2	3
OBCHODNÁ	Id	požiad	aky		Id plneni	a Ob	jednávka	-všet	ky plnenia-		-								
AGENDA	_																		
Zákazky	z	oznar	n piner	ní (zobr	azených 7 polož	iek (fakturačné plr	nenia)]						-	Schv	áliť označeno	Zrušiť so	hválenie z ozna	čených	. 11
položky Výkazy	x	Čís. pož.	Id pl.	Stav pož.	Požiadavka / Objednávka	Text plnenia / Miesto plnenia	Spoločnosť / Zariadenia	Pracovník	Dátum plnenia	Odpracovaný čas	Fakt. dátum plnenia	Fakt. čas plnenia	Doprava	Požiadavka zo dňa	Ukončené	Schválenie	Fakturačná položka / Faktúra		
Faktúry Parametre					Migracia poictacov do novej domeny	Prace spojene s migracoiu pocitacov do novej domeny	Customer3	Maintainer1	15.09.2010		15.09.2010						Prace spojene s migraciou pocitacov FP		Ξ
ŠTATISTICKÉ INFORMÁCIE C-Desk reporty		/66	82137	prijate	Obj: Migracia pocitacov do novej domeny od 30.7.2010	Bratislava mesto		Name	18:21	16.00	06:00	16.00	13.00 050	30.7.2010				Editovat	
Štatistika požiadaviek	6					Instalacia tlaciarni na novy server a ich pripojenie na pouzivatelske PC. Bratislava mesto		Maintainer1 Name	15.09.2010 18:21	3.00							Prace spojene s migraciou pocitacov FP	Editovať	
						Nastavenie novych profilov pre pouzivatelov, prekopirovanie dat.		Maintainer1 Name	15.09.2010 18:20	7.00	Ir	ntei	rné	pln	enia	а	Prace spojene s migraciou pocitacov FP	Editovať	
						Odlhlasenie pocitacov zo starej domeny, migracia do novej		Maintainer1 Name	15.09.2010 18:19	6.00				1			Prace spojene s migraciou pocitacov FP	Editovať	
Done	-	_				Bratislavá mesto													a -

Obrázok č. 5 Zoznam plnení spolu s internými plneniami



1.1.4 Voliteľná akceptácia ukončených požiadaviek zákazníkom

Pokiaľ vaša spoločnosť potrebuje pred fakturáciou potvrdenie od zákazníka, že práca bola kvalitne odvedená, pribudla funkcia Akceptácie ukončených požiadaviek. Pracuje na jednoduchom princípe, kedy po ukončení požiadavky operátorom je kontaktnej osobe zákazníka a zadávateľovi zaslaný email o ukončení a výzve, aby požiadavku akceptovali. V maile je link, ktorý otvorí požiadavku a nasmeruje na ovládacie tlačidlá akceptovať alebo neakceptovať požiadavku. Aby pri väčšom počte požiadaviek nebola táto funkcia otravná, je spravená automatika, že ak do určeného počtu dní (prednastavených 5) sa k požiadavke nijako nevyjadrí, tak sa automaticky akceptuje.

V C-Desk je možné nastaviť fakturáciu len akceptovane ukončených požiadaviek, aby zákazník dostal odfakturovanú len prácu s kladnou spätnou väzbou.



Obrázok č. 6 Mail s výzvou na akceptáciu ukončenia požiadavky.

🔮 Požiadavka

č.762 od Maintadn	dmin: Diagnostika pocitaca na recepcii	Obnoviť Zmazať Uložiť Spāť
Zákazník: Dátum splnenia:	Customer Company 1 Priorita: 0-bez priority	🔲 Poslať požiadavku emailom
Riešiteľ:	Maintainer1 Name Stav: ukončené 💌 29.07.2010	10:34 - Maintainer1 Name (Id: 46) 🔲 Rozposlať požiadavku hromadne
Poznámka k ukončeniu:	Problem so startom PC sa opačuje al po vymene zakl. dostv, prosim o odstranenje problemu Akceptovať ukončenie	Neakceptovať ukončenie
Popis:	pocitac sa nezapne, poprosime cenovu kalkulaciu opravy	
http-linka:	https://cm.seal.sk/index2.php?select_tab=3&frame_module=cd_adm_requests&frame_action=e	edit&frame_id=27952
Požiadavka V Po	Ponuka 🗸 Plnenia požiadavky √ História udalostí k požiadavke 🔪	

Obrázok č. 7 Otvorená požiadavka s tlačidlami na akceptáciu ukončenia požiadavky.



1.1.5 Ponuky v požiadavke s novým interným odsúhlasovaním

Pre transparentnejší vnútro firemný proces navrhovania ponúk zákazníkovi bol pridaný nový režim spracovania ponúk "s interným odsúhlasovaním". Hlavnou myšlienkou je uložiť návrh od operátora – technika alebo špecialistu, cez korekciu nadriadeným a výslednou schválenou ponukou. Systém bol doplnený o podporné nástroje, ako je zobrazovanie schváleného rozsahu práce z ponuky k zápisom plnení (len pre vybraných používateľov C-Desku), aktuálny stav fakturačných plnení do ponuky, oddelená diskusia k ponuke, report kontroly rozpočtu požiadaviek a podobne. Doporučujeme na tento nový systém si prepnúť C-Desk vzhľadom na túto novú a stále dopĺňanú funkcionalitu. Starý systém "klasická ponuka", kde sa len prepisovali jednotlivé sumy v jednom políčku, už je ďalej nerozvíjaný.

Cenová ponuka							Verifikova	ať označené	Ne	eschváliť ozna	čené Schváliť ozna	ičené
Dátum platnosti ponuky do	antes technik			I								
. Text položky / súbor s popukou	perator - technik		Množstvo	ledn.cena	7ľava [%]	Cena od	Cena schv.	Cena akc.	Ozna	Stav	Dátum dodania/	
		Márah Xanadalatan	1	500	10	špecialistu	nadriaden.	zákazník.	cit		Poznámka k dodaniu	
FC THE LINE SO TO		Soby padiadením	Ke -	500	10	430	450					
		Akc. zákazníkom	1	500	10		400	450		X-luf	30.7.2010	1
Ð		And Editation	Ks -					400		verifikovanie		
			1		10							
			Ks 👻									
Zakladna instalacia a zapojenje poc	citaca u zakaznika	Návrh, špecialistom	4	30	0	120						
		Schv. nadriadeným	Hod 👻	30			108					
		Akc. zákazníkom	4	30	10			108		čaká na	30.7.2010	-
Ð			Hod 💌		10					verifikovanie		
			4		10							
			Hod 👻									
3		Návrh. špecialistom				0						
		Schv. nadriadeným	Ks 💌				0					
@		Akc. zákazníkom						0				_
0			Ks 💌									
			Ks 💌									
				Celko	vá cena bez DPH:	570	558	558				
Diskusia k ponuke												
										L Disk	usia k	
Diskusný príspevok											nuke	
)		

Obrázok č. 8 Formulár ponuky s interným odsúhlasovaním a vyznačenou diskusiou k ponuke



	Premiestnit do priecinka *	Zablokovat odosielatela	Kategorizovat *	A [[/]
povedať Odpovedať Poslať Odstra	ániť	Zoznamy dôveryhodných subjektov	 Spracovať * 	Hľadať Odoslať do
všetkým ďalej	🔝 Iné akcie 🛪	Iné než nevyžiadané	🖄 Označiť ako neprečítané	 programu OneNo
Reagovať	Akcie	Nevyžiadaná pošta	Možnosti 🖼	OneNote
SM Customer Desk - SEAL [custom u: cmsealspravca@seal.sk a: met: Ponuka na požiadavku 16729: T	ner_desk@seal.sk] RETPREVADZKOVA, Dodanie nového	o počítača		Odoslané: št 29. 7. 2010 13
SEAL IT SERVICES			Custo	DMER MONITOR
azeny Zakaznik,				
Vašej požiadavke sme vyhotovili re realizáciu ponuky zaškrtnite pro	ponuku, ktorú nájdete úplnú na ssím vyhovujúce položky a stlač	tejto adrese v systéme Customer Mo te tlačidlo'Schváliť označené'.	nitor.	
aše otázky a pripomienky radi zod EAL Správca	lpovieme.			
mena stavu požiadavky zo stavi ožiadavka č.16729: Dodanie nov	u: prijaté do stavu: ponuka ého počítača			
Zákazník :	Tretia prevadzkova			
onuka na realizáciu požiadavky				
1. PC HP Elite 3010 Dátum dodania: 30.7.2010	0	c	Cena: 500*1 Ks - 10% = 450	
 PC HP Elite 3010 Dátum dodania: 30.7.2010 Zakladna instalacia a zapo Dátum dodania: 30.7.2010 	9 ojenie pocitaca u zakaznika 9	c	Cena: 500*1 Ks - 10% = 450 Cena: 30*3 Hod - 10% = 81	
PC HP Elite 3010 Dátum dodania: 30.7.2010 Zakladna instalacia a zapo Dátum dodania: 30.7.2010 Rieši :	g ojenie pocitaca u zakaznika g Milan	c	Cena: 500*1 Ks - 10% = 450 Cena: 30*3 Hod - 10% = 81	Т
PC HP Elite 3010 Dátum dodania: 30.7.2011 Zakładna instalacia a zapo Dátum dodania: 30.7.2010 Zakładna instalacia z zapo Dátum dodania: 30.7.2010 Rieši : Požadovaný dátum splnenia :) ojenie pocitaca u zakaznika O Milan	c	Cena: 500*1 Ks - 10% = 450 Cena: 30*3 Hod - 10% = 81	
PC HP Elite 3010 Dátum dodania: 30.7.2011 Zakładna instalacia a zapc Dátum dodania: 30.7.2010 Zakładna instalacia a zapc Dátum dodania: 30.7.2010 Rieši : Požadovaný dátum splnenia : Stav požiadavky :	o ojenie pocitaca u zakaznika O Milan ponuka	c	2ena: 500*1 Ks - 10% = 450 2ena: 30*3 Hod - 10% = 81	
PC HP Elite 3010 Dátum dodania: 30.7.2011 Zakladna instalacia a zapo Dátum dodania: 30.7.2010 Rieši : Požadovaný dátum splnenia : Stav požiadavky : Požiadavku vložil :	o ojenie pocitaca u zakaznika Milan ponuka Milan 28. Jul 2010	c c 16:10:39	2ena: 500*1 Ks - 10% = 450 2ena: 30*3 Hod - 10% = 81	Т
PC HP Elite 3010 Dátum dodania: 30.7.2011 Zakladna instalacia a zapc Dátum dodania: 30.7.2010 Zakladna instalacia a zapc Dátum dodania: 30.7.2010 Rieši : Požadovaný dátum splnenia : Stav požiadavky : Požiadavku vložil : Tento mail vyvolal používateľ :) ojenie pocitaca u zakaznika Milan ponuka Milan 28. Jul 2010 SEAL Správca, 29. Jul 201	C C 16:10:39 0 13:24:52	Cena: 500*1 Ks - 10% = 450 Cena: 30*3 Hod - 10% = 81	
PC HP Elite 3010 Dátum dodania: 30.7.2010 Zakładna instalacia a zapo Dátum dodania: 30.7.2010 Zakładna instalacia a zapo Dátum dodania: 30.7.2010 Zakładna instalacia a zapo Stav požiadavky : Požiadavku vložil : Tento mail vyvolal používateľ : Popis požiadavky :	2 ojenie pocitaca u zakaznika Milan Milan 28. Jul 2010 SEAL Správca, 29. Jul 201 inštalácia a zapojenie nov	c c 16:10:39 10 13:24:52 ého počítača	2ena: 500*1 Ks - 10% = 450 2ena: 30*3 Hod - 10% = 81	
PC HP Elite 3010 Dátum dodania: 30.7.2010 Zakładna instalacia a zapo Dátum dodania: 30.7.2010 Zakładna instalacia a zapo Dátum dodania: 30.7.2010 Zakładna instalacia a zapo Požadovaný dátum splnenia : Stav požiadavky : Požiadavku vložil : Tento mail vyvolal používateľ : Popis požiadavky : Detaily požiadavky :	2 ojenie pocitaca u zakaznika 2 Milan Milan 28. Jul 2010 SEAL Správca, 29. Jul 201 inštalácia a zapojenie nov Otvoriť požiadavku	c c 16:10:39 10 13:24:52 ého počítača	2ena: 500*1 Ks - 10% = 450 2ena: 30*3 Hod - 10% = 81	

Obrázok č. 9 Ukážka mailu s ponukou odoslanou z C-Desk

1.1.6 Úplne nové reporty a štatistiky s grafickým zobrazením

Reporty a štatistiky k požiadavkám a plneniam boli doplnené o mnoho prehľadných výstupov. Uvádzame ich aktuálne dostupnú ponuku. Každý report môžete v globálnych nastaveniach pod profilom Správcu prideliť na zobrazenie Zákazníckym kontám a Operátorom s nižšími oprávneniami, takže sa nemusíte obávať, že by videli niečo z vašej internej kuchyne. <u>Aktuálne dostupné reporty sú</u> :

Kontrola rozpočtu požiadaviek – prehľad schváleného rozsahu prác v ponuke, odpracovaného času a fakturačného času

Podiel operátorov na čase zákazníkov – prehľad koľko operátori pracovali na zákazníkovi

Podiel zákazníkov na čase operátora – prehľad koľko sa venoval operátor zákazníkom

Prehľad plnení operátora – výpis zoznamu plnení operátora

Prehľad požiadaviek – tlačová zostava s podstatnými informáciami k otvoreným a ukončeným požiadavkám

Schválené ponuky – prehľad schválených ponúk

Výpis (akc.) ukončených pož. za obdobie – prehľad uzatvorených požiadaviek

Zoznam plnení (v.1 podľa fakturácie) – štruktúrovaný výstup plnení, vhodný na ďalšie automatizované spracovanie

Čerpanie predpl. hod. - príloha k faktúre – detailný prehľad (pre)čerpania predplatených hodín podľa požiadaviek, ktorý sa ukladá ku každej faktúre

Čerpanie predpl. hod. - sumárny report - prehľad (pre)čerpania predplatených hodín za dlhšie obdobie.

Aktuálne dostupné štatistiky :

Štatistika požiadaviek – súčty zadaných a ukončených požiadaviek Štatistika vkladateľov požiadaviek – aký operátor/zákaznícke konto vložili požiadavky Štatistika typov požiadaviek – štatistika podľa kategorizácie "Typ požiadavky"



Štatistika oblastí služieb požiadaviek - štatistika podľa kategorizácie "Oblasť služby" Štatistika zadaných a (akc.) ukončených požiadaviek – komplexný výstup zohľadňujúci kategorizáciu požiadavky k zadaným a ukončeným požiadavkám

Štatistika aktuálnych stavov požiadaviek – počty požiadaviek v jednotlivých stavoch Mesačná štatistika servisu – prehľad vývoja požiadaviek za posledné obdobie



Obrázok č. 10 Ukážka reportu podielu zákazníkov na čase operátorov



🕹 CM - Maintainer1	Name - Mozilla Firefox			And in case of the local division of the loc							
<u>File Edit V</u> iew Hi	<u>s</u> tory <u>B</u> ookmarks <u>T</u> o	ools <u>H</u> elp									
<u> </u>		. <mark>sk</mark> https://cm.seal.sk/ii	ndex2.php		☆ - 🛃	Google Go	م				
CM - Maintaine	r1 Name	+					-				
	-110	LI	19		C	USTOMER M	ONITOR				
	Admin zóna Preh	liadanie a Vyhodno	tenie <mark>Custo</mark>	omer Desk Pomoc	Správca : Maintai	ner1 Name	Odhlásiť				
ADMINISTRATÍVA	📳 C-Desl	k reporty									
Požiadavky	Spoločnosť		rtu Minin dana	všepých poži za obdobio							
Plán	Za mesiac 2010	✓ Typ Tepo	od od	do	Zobrazit'		X				
Zoznam plnení											
OBCHODNÁ AGENDA	Výpis ukončeny	ých požiadaviek z	za obdobie								
Zákazky	Ukončené požiad	lavky 1.7.2010 - 3	1.7.2010								
Fakturačné položky	Id Zákazníci pož. pož	ke číslo Ukončené	Riešiteľ	Názov pož.	Kontakt	Typ požiadavky	Fakt. čas				
Výkazy	737	27.7.2010	Salesman1 Name	[CUSPC01] Potreba novej tlačiarne		Rozvoj	1.33				
Faktúry	751	27.7.2010	Technician2 Name	Reinštalácia notebooku p.Mráčkovej (CUSNB03)	Technician1 Name	Rozvoj	0.00				
ŠTATISTICKÉ	757	27.7.2010	Technician2 Name	Doinštalovanie flash playeru	Testovaci zakaznik meno	Servis	0.50				
INFORMÁCIE	758	27.7.2010	Maintainer1 Name	Dodanie novej tlačiarne	Maintainer1 Name	Rozvoj	1.50				
Č-Desk reporty Štatistika	759	28.7.2010	Maintainer1 Name	test	Maintainer1 Name	Reklamácia	0.00				
požiadaviek	760	28.7.2010	Victor Runi	Diagnostika pocitaca v sklade	Maintainer1 Name	Servis	2.00				
	761	28.7.2010	Maintainer1 Name	Update ekonomickeho softveru	Maintainer1 Name	Servis	1.00				
	763	29.7.2010	Maintainer1 Name	Notebook sa neda zapnut.	Maintainer1 Name	Servis	1.00				
							7.33				
							0				

Obrázok č. 11 Ukážka jedného z reportov "Výpis ukončených požiadaviek" za vybrané obdobie



1.1.7 História udalostí na požiadavke

Pre transparentnosť, aby manipulácia s údajmi v požiadavke bola kontrolovateľná, bola pridaná nová záložka do požiadavky "História udalostí k požiadavke". Do histórie sa zapisujú všetky zmeny okrem plnení.



Obrázok č. 12 Ukážka z histórie v plnení (posledná záložka plnenia)



1.1.8 Hromadné podanie požiadavky (zadanie jednej požiadavky viacerým klientom)

Môže sa vám stať, že pre väčší počet klientov budete potrebovať rozdistribuovať požiadavku s rovnakým znením. C-Desk má už k tomu podporu. Vytvoríte si požiadavku na prvej takej spoločnosti, vyladíte jej znenie a potom ju "hotovú" rozpošlete hromadne na vybrané spoločnosti.

🕘 CM - Maintainer1 I	Name - Mozilla Firefox				
<u>File Edit View His</u>	<u>s</u> tory <u>B</u> ookmarks <u>T</u> ools j	Help			
🔇 C	🗙 🏠 🕜 seal.sk ht	ttps://cm.seal.sk/index2.php		☆ -	Soogle
Ŭ					
G CM - Maintainer	r1 Name	*			
		the states			
(C)					
	Admin zona Prehliada	anie a Vyhodnotenie Customer De	sk Pomoc	Spravca	a : Maintainer1 Name Odhlasit
ADMINISTRATIVA	👋 Požiadavl	ky			Oprávnené osoby
Požiadavky	Spoločnosť	▼ Stav -otvorené-	-všetky priority-	Operátor	
Plán Zoznam plnení	Id pož.	Text	-žiaden filter-	_ _ H	lfadať 🛛 🛛 Nová požiadavka
OBCHODNÁ	Zadané 💌 od Pre inverziu výberu nat	píšte pred slovo znak ! Pri operátorovi	 -všetky typy požiadaviek- znak - na začiatku limituje h 	všetky oblasti služieb- √adanie len v riešiteľovi požiadavie	k
AGENDA					
Zákazky Fakturačné	🥙 Požiadavka	1			<u>^</u>
položky	č.766 od Maintadmi	n: Migracia poictacov do novej d	omeny	Obnov	it' Zmazat' Uložit' Spāt'
Výkazy	Zákazník:	Customer Company 3			Poslať požiadavku emailom
Parametre	Dátum splnenia: Riešiteľ:	Priorita: 0-bez prio Maintainer1 Name	rity	prijaté 💌	Rozposlať požiadavku hromadne
ŠTATISTICKÉ	Popis:	prispodobenie pouzivatelskych profilo	v, nastavenie PC	prijato 💽	Vybrat spolocnosti
INFORMÁCIE	http-linka:	https://cm.seal.sk/index2.php?select_ frame_action=edit8frame_id=27985	tab=3&frame_module=cd_a	dm_requests&	
Štatistika	Požiadavka Po	– – –	tória udalostí k požiadavke		
požiadaviek	Informácia o požiad	davke		1	Býchly súblas Zamistouť
	Zákazník *	Customer Company 3		🗖 Dridať omaily, pro zákozních	
	Zákaznícke číslo požiadavk	ky		Privat emaily pre zakaznick	e nounkacie
	Zákazka *	Service		•	
	Oblasť služby *	Počítačová sieť, PC,Server		-	
	Typ požiadavky *	Servis		•	
	Názov požiadavky *	Migracia poictacoy do nov	ej domeny		
	Priorita požiadavky	0 - bez priority spl	nenia	 pri priorite 4 a vyssej sa posle správa 	la operatorovi spopiatnena SMS
	Najbližšia úloha plnená rie	šiteľom	Splniť do	dátum splnenia úlohy musí byť požiadavky	menší ako dátum splnenia
	Interná požiadavka	zablokuje emailové	notifikácie zákazníkovi	Nová poznámka pre riešiteľa (záka	zníkovi neprístupná):
		prispodobenie pouzivatelskyc	h profilov, nastavenie PC		
	Popic požiodovky *			Pridať poznámku	
	Popis poziadavky			Notifikovať pridanie poznámky	pre riešiteľa
				nistoria poznamok pre riešiteľa (zá	ikaznikovi nepristupna j:
					-
Done					

Obrázok č. 13 Možnosť rozposlať požiadavku hromadne



1.1.9 Voliteľný Zoznam oprávnených osôb od zákazníka pre zadávanie požiadaviek

Ak zákazník má veľa pracovníkov a všetci nemajú svoj počítač alebo nemajú inštalovaných C-Monitor klientov, tak je predpoklad, že budú zadávať požiadavky buď emailom alebo telefonicky. Zákazník obvykle určí len niekoľko zodpovedných pracovníkov na zadávanie požiadaviek a od ostatných majú byť ignorované. Aby sa dalo rýchlo zorientovať, kto je ten oprávnený pracovník na zadávanie požiadaviek, bol zavedený do C-Desk zoznam oprávnených osôb, ktorý sa dá veľmi rýchlo vyvolať. Nemusíte mať inú evidenciu takejto podstatnej maličkosti.



Obrázok č. 14 Oprávnenie k zobrazeniu oprávnených osôb (definícia pre nových zákazníkov)

Image: Second
Elle Edit View Favorites Iools Help Favorites © CM - Maintainer admin CUSTOMER MONITO Admin zóna Prehliadanie a Vyhodnotenie Customer Desk Pomoc Správca : Maintainer admin Odhlá
Favorites © CM - Maintainer admin C USTOMER MONITO Admin zóna Prehliadanie a Vyhodnotenie Customer Desk Pomoc Správca : Maintainer admin Odhlá
C USTOMER MONITO
Admin zóna Prehliadanie a Vyhodnotenie Customer Desk Pomoc Správca : Maintainer admin Odhlá
ADMINISTRATÍVA V Požiadavky Oprávnené osoby
Požiadavky Spoločnosť V Stav -otvorené- V -všetky priority- V Operátor
Plán Zoznam plpení Id pož. Text -žiaden filter- V Hľadať 🛛 Nová p
OBCHODNÁ Zadané 🕑 od do -všetky typy požiadaviek- 🗹 -všetky oblasti služieb- 💟
Zorzam požiadaviek [zobrazených 5 položiek nájdených 5] Zmeniť Pridať plnenie k označeným
položky Typ Wkazy u Id Zákazn, z v v v v pož. [®] Dátum z v v v z v v v v v v v v v v v v v v
Paktúry X pož. č. pož. Spolocnost Poziadavka Oblasť splnenia Riesiteľ Priorita Zadane Zadal Stav ované ované ované služby
Parametre Migracia Servis STATISTICKÉ INFORMÁCIE 766 Customer Company 3 Migracia Servis Verticitation 0 - bez priority 30.7.2010 Maintadmin prijaté 16.00 h
C-Desk reporty Statistika počiadaviek C-Desk reporty Statistika počiadaviek Company 1 Diagnostika počitačová sieć, recepcii PC/Server Diagnostika počitačová sieć, PC/Server Maintadmin O - bez 29.7.2010 Maintadmin v riešení (znovuotvorená) 0.00 h 1.33 h 21.7.10 Company 1 Company
Customer Company 1 Problem pri prihlaseni sa do nasło weboweło portatu (obsratuje ponku);
Runi 0 - bez 19.9.2010 - automat- prijaté 0.00 h 0.00 h
S

Obrázok č. 15 Rýchlo dostupný zoznam oprávnených osôb cez link Oprávnené osoby pravom hornom rohu.



1.1.10 Do Easyclick požiadavky vložený link k vzdialenému pripojeniu na počítač

Keď operátor doteraz dostal informáciu o Easyclick požiadavke a jej riešenie si vyžadovalo pripojenie sa na plochu používateľa, musel sa operátor prihlásiť do Customer Monitoru, vyhľadať počítač, zvoliť funkciu pripojenia sa na vzdialenú plochu a až potom nasledovalo samotné pripojenie.

Dnes je už do emailov z Easyclicku pridaný link na spustenie vzdialeného pripojenia a odpadá ručné prihlasovanie sa, vyhľadanie počítača aktivácia funkcie vzdialeného prístupu. Malým kúskom sme zase spravili niečo pre vás ohľadom ergonómie v CM.

C. 4 7 0 4 7) =	Nové 17529 od Win7: TRET	PREVADZKOVA, Update flash playeru - Spra	áva (HTML)						
Správa Dopinky					۲				
Odpovedať Odpovedať Poslať všetkým ďalej Reagovať	Odstrániť ¹	 Sablokovať odosielateľa Zoznamy dôveryhodných subjektov × Iné než nevyžiadané Nevyžiadaná pošta< 	 ₩ Kategorizovať * ¥ Spracovať * Označiť ako neprečítané Možnosti 	Hľadať	Odoslať do programu OneNote OneNote				
Od: SM Customer Desk - SEAL [customer_desk@seal.sk] Odoslané: ut 14. 9. 2010 15:57 Komu: cmsealspravca@seal.sk; milan@seal.sk Codoslané: ut 14. 9. 2010 15:57 Kópia: Predmet: Nové 17529 od Win7: TRETPREVADZKOVA, Update flash playeru									
🖂 Správa 🛛 🧰 screenshot_cdesk	_17529.jpg (90 KB)								
SEAL IT SERVICES Prijatá nová požiadavka Požiadavka č.17529: Update	5 e flash playeru (so screenshotom)		Cust	OMER					
Zákazník :	Tretia prevadzkova								
Rieši :	Milan Račko [+421 908 88	36599]							
Požadovaný dátum splnenia	1:								
Stav požiadavky :	prijaté								
Požiadavku vložil :	Tretia prevadzkova Easycl	ick, [TPRNB03] Win7, 14. Sep 2010 15:5	57:16						
Tento mail vyvolal používat	eľ : Tretia prevadzkova Easycl update flash playeru	ick, 14. Sep 2010 15:57:17			=				
System Information: Computer-code: TPRNB03 Popis požiadavky : Computer user: Milan Racko Win7 Location: po ruke Current Login: Mino-NB/Milan Email: <u>milan@seal.sk</u> Tel.: 00421123456									
Detaily požiadavky :	Otvoriť požiadavku								
Vzdialený prístup k počítaču	u : Otvoriť vzdialený prístup				•				

Obrázok č. 16 Otvorenie vzdialeného prístupu na počítač cez link v e-maile s Easyclick požiadavkou.



1.1.11 Prestaviteľná identifikácia skráteného mena zadávateľa v Easyclick požiadavke

Skrátené meno zadávateľa v Easyclick požiadavkách, ktoré sa používa napríklad do predmetu emailovej správu o zadaní Easyclick požiadavky alebo evidencie zadávateľa vo výpisoch, bolo dodnes vytvárané len automaticky a to ako posledné oddelené slovo v mene používateľa počítača (resp. mena používateľa uvedeného v Active Directory). Nie vždy to bolo vyhovujúce a preto vznikla možnosť zadať ručne skrátené meno používateľa pre identifikáciu v Easyclick požiadavkách. Vyplníte ju v Nastavení C-Monitor klienta na PC (Admin.zóna -> C-Monitor klient -> Nastavenia na C-Monitor PC -> výber PC -> Meno v predmete emailovej notifikácie pre Easyclick).

🕙 CM - Milan - Mozil	lla Firefox				
<u>File Edit View His</u>	<u>s</u> tory <u>B</u> ookmarks <u>T</u> ools <u>H</u> elp				
<u> </u>	X 🏠 💽 seal.sk https://sm.	seal.sk/index2.php?select_tab=2&frame_module=	=zones&frame_action= 🏠	Google	٩
G CM - Milan	*				-
С	Admin zóna Prehliadanie a V	yhodnotenie Customer Desk Pomoc	Ope	C USTOMER N	/IONITOR Odhlásiť
HLAVNÉ MENU	🧏 Nastavenie C-	Monitora na PC			
POUŽÍVATELIA	Spoločnosť tretia preva Počí Umi	tač & Používateľ	Licencia	Hľadať	
ADMIN.NÁSTROJE					A
C-MONITOR	Základné nastavenia C-Mor	nitora	Akt	ualizovať na počítači	Spāť
KLIENT	Produkt *	Customer Monitor Product Group #3.00			
Nastavenia C-Monitora na PC	Registrované	14.09.2010			
Rozvrhy	Platnost do *	24.04.2011			E
Rozvrhy #2	Licencia	Server / Desktop PREMIUM	•		
Watches	CM-ID počítača	TPRNB03			
Watches #2	Meno počítača v sieti	MINO-NB			
Aktualizacia C-Monitor klienta	Sieť	WORKGROUP			
Verzie	Umiestnenie počítača Priorita pro vybodnosovanio porých	po ruke			
Licencie	na CM serveri	Priorita 3 (bežne používaný, napr. prac. stanica)	•		
Súbory z počítačov	Identifikátor zákazníka (Customer Name)	TRETPREVADZKOVA			
KOMUNIKÁCIA	Názov spoločnosti	Tretia prevadzkova			
EXTERNÉ PROGRAMY	Adresa spoločnosti	Heydukova 65, 84156 Bratislava, Slovenská republika	3		
ARCHÍV	Používateľ počítača	pokladnik			
PARAMETRE	Meno v predmete emailovej notifikácie pre Easyclick	pokladnik - BA	🛛 🔽 Zadať manuálne		
	Emaily pre ďalšiu notifikáciu Easyclick požiadaviek				
	Telefón používateľa	0			
	Email používateľa	milan@seal.sk			
SEAL	Povoliť automatickú aktualizáciu C-Monitor-a	Zobraziť históriu aktualizácií			Ŧ
Done					🔒 🔡
	The summaries of the su				

Obrázok č. 17 Nastavenie skráteného mena zadávateľa Easyclick požiadavky v predmete jej emailovej notifikácie



1.1.12 Emailová notifikácia Easyclick požiadaviek na ďalšie zadané adresy (napr. vedúci oddelenia)

Dosiaľ sa kópia Easyclick požiadaviek posielala len na kontaktnú osobu zákazníka a schvaľovanie/pozastavenie prác mohla urobiť len táto osoba. Pre menšie spoločnosti s kompaktnou komunikáciou (do cca 20 používateľov) to obvykle nie je problém, ale ak má spoločnosť viac pracovníkov alebo funguje na viacerých miestach, tak kontaktná osoba za celú spoločnosť nemá prehľad o dianí v celej spoločnosti. Schvaľovanie práce sa v takých spoločnostiach sa presúva na manažment zodpovedný za určitú časť firmy. Nasmerovať Easyclick požiadavky na tento manažment umožňuje nová funkcia "Emaily pre ďalšiu notifikáciu Easyclick požiadaviek". Nastavuje sa o položku nižšie ako v predchádzajúcom bode.

🥹 CM - Milan Račko - Mozilla Firefox	
<u>File Edit View History Bookmarks Tools Help</u>	
C X A C seal.sk https://sm.seal.sk/index	.php?select_tab=2&frame_module=zones&frame_action= 🏠 🔹 Google 🔎
🜀 CM - Milan Račko 📩	
Admin zóna Prehliadanie a Vyhodnoten	CUSTOMER MONITOR
HLAVNÉ MENU 🔏 Nastavenie C-Monito	ra na PC
POUŽÍVATELIA Spoločnosť tretia preva Umiestnenie	Používateľ Licencia 💽 Hľadať
ADMIN.NÁSTROJE C. MONITOR Základné nastavenia C-Monitora	Aktualizovať na počítači Späť
Produkt * Customer Mo	itor Product Group #3.00
Nastavenia Registrované 14.09.2010 C-Monitora na PC Platnosť do * 24.04.2011	
Rozvrhy #2 Licencia Server / Des	top PREMIUM
Watches CM-ID počítača TPRNB03	
Aktualizácia Sieť WORKGROU	P
Verzie Uniestnenie počítača po ruke	
Licencie na CM serveri Priorita 3 (be	ine používaný, napr. prac. stanica) 💌
počítačov Identifikátor zákazníka (Customer TRETPREV/ Name)	DZKOVA
KOMUNIKÁCIA Názov spoločnosti Adresa spoločnosti Hevdukova f	skova 5. 84156 Bratislava, Slovenská renuhlika
ARCHÍV Pouziväteř počítáca pokladník Meno v predmete emailovej pokladník - B	A Zadať manuálne
Emaily pre d'alšiu notifikáciu Essyclick požiadaviek office@seal.s	x
Telefón používateľa	
Email používateľa milan@seal.s	·
Povoliť automatickú aktualizáciu C-Monitor-a 🛛 🗹 Zobraz	ť históriu aktualizácií 🗸 🗸 🗸
Done	

Obrázok č. 18 Nastavenie adries, na ktoré má byť doručovaná kópia notifikácie Easyclick požiadaviek



1.1.13 Nová evidencia odprac. času v C-Desk včítane dovoleniek, PN, pre vašich zákazníkov

Zo svojej koncepcie C-Desk umožňoval evidovať aj dochádzku zamestnancov u ďalších (akýchkoľvek) firiem, napríklad vašich zákazníkov. Výhodou C-Desku je, že vďaka Obchodnej agende umožňuje evidovať rozdelenie času do rôznej hĺbky, na jednotlivých klientov, na pravidelné činnosti, na klientov. Reporty a štatistiky z C-Desku podávajú výborný pohľad na využitie pracovného času zamestnanca a následné zvýšenie efektívnosti práce zamestnanca.

Dodáme, že C-Desk je hodne univerzálny a umožňuje evidovať zákazky a objednávky prakticky u akejkoľvek firme. Radi s vami skonzultujeme možné využitie C-Desku u vašich zákazníkov a ponúkneme vám výhodné podmienky jeho využitia.

🕲 CM - Zuzana - Mo:	zilla Firefox			a fill and a part out	
<u>File Edit V</u> iew Hi	<u>s</u> tory <u>B</u> ookmarks <u>T</u> oo	ols <u>H</u> elp			
<u> </u>		k https://cm.seal.sk/index2.php		☆ • <mark>*</mark>	Google 🔎
CM - Zuzana		*			
	all in			C	USTOMER MONITOR
9	Admin zóna Prehli	iadanie a Vyhodnotenie Customer I	Desk Pomoc	Sorá	vca : Zuzana Odhlásiť
		reports			
ADMINISIRATIVA	C-Desk	герогту			
Požladavky	Spoločnosť	Typ reportu Prehľad plnení o	perátora 💌	Zobrazit'	X
Zoznam plnení	Za mesiac 2010 💌	/ 2 💌 V období od	do		
OBCHODNÁ		Zakaznik	Cosmetics	- creative thing -	1.00
Zákazky		Zakaznik	Cosmetics	Brillance	1.50
Fakturačné		Zakaznik	Cosmetics	real data January	2.00
Výkazy	26.2.2010	Zakaznik	Cosmetics	Booking April	5.00
Faktúry		Zakaznik	Cosmetics	- first vizuals for	1.00
Parametre		Zakaznik	Cosmetics	Brillance	1.00
ŠTATISTICKÉ INFORMÁCIE					138.50
C-Desk reporty	Drago : Prehľad n	nimopracovného času (PN, dovoleni	ka,) plnení v období 1.2	2010 - 28.2.2010	
Štatistika požiadaviek	Dátum	Spoločnosť	Zákazka	Text plnenia	Mimoprac PN, dovolenka (hod)
poziadaviek	12.2.2010	Zakaznik	Zakaznik Interné	day off	8.50
					8.50
	Drago: Spolu odpracov	rané a mimopracovné (PN, dovolenka,)			147.00
Done					<u> </u>

Obrázok č. 19 Report s prehľadom plnení operátora s evidenciou mimopracovného času



1.2. Vzdialené nastavovanie Watches zo Servera CM v α-verzii a rozšírenie konfigurácie

Výrazné zlepšenie prichádza pri monitoringu v reálnom čase Watches, v ktorom sme dokončili prvú etapu vzdialeného ovládania nastavenia Watches bez nutnosti prístupu na počítač, resp. posielania swl súborov a vybrané funkcie sú už dnes dostupné priamo zo Servera CM. Pridali sme aj nové zaujímavé funkcie v rámci podmienok (conditions) a doplnili sme dlho chýbajúce blokácie notifikácii jednotlivých Watchov.

1.2.1 Vzdialené nastavovanie zo Servera CM a aktuálne dostupné funkcie

Ako sme už napovedali v predchádzajúcom úvode nasadili sme na Server CM prvú verziu ovládania/ nastavovania Watchov priamo zo Servera CM. Zatiaľ nie je aktualizovaný manuál pre túto časť, nakoľko ide o prvú fázu projektu, ale ovládanie má byť dostatočne intuitívne, že sa rýchlo v ňom zorientujete.

Prvá fáza znamená, že nastavovanie Watches je bez online interakcie medzi Serverom CM a klientom C-Monitor pri nastavovaní podmienok. Na Serveri CM môžete nastaviť skoro všetky podmienky, ale musíte vedieť čo nastavujete. Ako príklad uvediem, že ak nastavujete voľné miesto na disku, tak priamo na PC v podmienke "Free Space On Disk" máte tlačidlo, ktoré vám napovie aké disky sú v počítači a čo môžete dať testovať. Ak nastavenie budete robiť na Serveri CM, tak nápoveda o tom aké disky sú v počítači ešte nie je. Pracujeme na nej a čoskoro vám ju sprístupníme.

Vzdialené nastavovanie môžete robiť v *Admin.zóna -> C-Monitor klient -> Watches*. Dostupná je editácia, pridanie nového Watchu, vymazanie Watchu. Z dôvodu minimalizácie chyby pri synchronizácii údajov medzi Serverom CM a C-Monitor klientom, je dovolené editovať Watches len na zapnutých počítačoch (C-Monitor-och).

Do pozornosti dávame po vstupe do Watches "Rozšírený výpis" a aj možnosť si vybrať hľadaný Watch alebo PC podľa detailných kritérií. Práca s Watchom je podobná ako priamo na PC, len zatiaľ bez úvodných sprievodcov pri vytváraní Watchu.

Po každej potvrdenej zmene v konfigurácii Watchu na Serveri CM sa čaká na odozvu z počítača, ktorá kým nepríde, nedoporučujeme pokračovať v editácii Watchu. Stav, že nie je zosynchronizovaná konfigurácia na počítači a na Serveri CM je transparentne odkomunikovaná. Nakoľko ide o úvodnú verziu, prosíme vás o nahlásenie, čo by ste si predstavovali inak a v prípade, že je to možné, zaradíme úpravy do vývoja. Ďakujeme za vaše pripomienky.



🥹 CM - SEAL Správca	a - Moz	illa Firefox				-	State of the local division of the local div				- 🗆 🕨 📈
<u>File Edit View Hi</u>	story	<u>B</u> ookmarks	s <u>T</u> ools <u>H</u> el	p							
C	×	☆ 🧿	seal.sk https:	//sm.seal.sk/index2.	php			☆ ·	Goog	le	٩
G CM - SEAL Sprá	vca		+								-
С	Admi	n zóna T	Prehliadanie	a Vyhodnotenie	Customer Desl				Správca : :	USTOME	R MONITOR a Odhlásiť
HLAVNÉ MENU) Wat	ches								
POUŽÍVATELIA ADMIN.NÁSTROJE	Spol Názo	očnosť ov Watchu	ot	Počítač & Umiestnen	ie sv05 Por	užívateľ	Operátor Hľadať	 Jednoduché Rozšírené)		Old Watches
C-MONITOR KLIENT									Add watc	nes via SWL file (on selected PCs
Nastavenia C-Monitora na PC Rozvrhy	x	CM-ID	Meno v sieti	Umiestnenie	Používateľ	Spoločnosť	Watches	Aktuálne na PC	Naposl. odoslané watches z PC do CM	Posl. online spojenie s CM	
Watches Aktualizácia C-Monitor Kalenta Verzie Licencie Súbory 2 počítačov KOMUNIKÁCIA EXTERNÉ PROCRAMY ARCHÍV PARAMETRE	<	0TSSV05	DC > 20	Rack v DNV	Domenovy server položky 1 - 1 z ce	OT Bratislava, spol.s.r.o.	Oostupnost KISSERVERa Exchange Running Packet loss na sm.seal.ak POP3 mail looping test Prisupnost internetu Restart systemu Restart systemu RTT ping ne secnail.eal.ak RTT ping velkych paketov SMTP mail looping test Teplota v racku Totake schange databazy Volne miesto na disku Vyuzitie pamate	Áno	13.Sep 2010 20:09:04	14. Sep 2010 16:50:37	Display watches SWL history
Done											H.

Obrázok č. 20 Jednoduchý výpis z nastavovania Watchov

E CM - SEAL Sorávca - Mozilla Firefox						
File Edit View History Bookmarks Tools Help						
C X A G sealsk https://sm.seal.sk/inded2.	php		☆ -	<mark>∛] →</mark> Google		٩
CM - SEAL Správca						-
C Admin zána Preblizdanie z Wybodnotanie	a Customer Desk Pomoc		5	C	USTOMER	
HLAVNÉ MENU	: Customer Desk Pointe		91	pravc a . o le	AL Spravea	Odmasic
POUŽÍVATELIA Spoločnosť ot Počítač & Umiestnení ADMIN.NÁSTROJE Názov Watchu Ien zapnuté wat G-MONITOR KLIENT Delay for False Ien zapnuté vat Názov akcie V. Ien zapnuté vat C-MONITOR KLIENT Názov akcie V. Nastavenia Zapnuté/Vypnuté Ien zapnuté watche Podľa stavu watchu Všetky watche Aktualizácia Display message to user Subory z počítačov X Skot ješta Verzie	e ev05 Používateľ Ope tches Len online počítače v Fal State Watchu je určený z po v Je nastavená Start akcia Je nastavená Bepeat akcia v Je nastavená End akcia v Akcia / Activate trigger Add message to Log File Používateľ Spoločnosť	erátor Hiadat 03 dmienok 03 05 05 05 05 05 05 05 05 05 05 05 05 05	Actuálne / o	ivu Unknown stom address server ervice Eventlog Add watches Naposl. ddoslané	Via SWL file o Posl. online	Old Watches
KOMUNIKÁCIA			PC	atches z s C do CM	cM	
DATERNE PROGRAMY ARCHÍV PARAMETRE	Domenovy server OT Bratislava, • 0 spol.s.r.o. • P • P • P • P • R • R • R • R • R • R • R • R • R • R	Destupnost KISSERVER Schange Kunning Dackst toss na sm.seals.sk VPSP anil looging test Vristupnost internetu Vristupnost sietovych diskov Lestart systemu TT ping na secmail.seal.sk TT ping na secmail.seal.sk TT ping vilkych paketov Jenks na tospong test Jenks na tospong test Jenks na tospong test Jenks na disku Vyuzitie pamate	Áno 13. 20 20:	. Sep 1 10 :09:04	4. Sep 2010 16:49:20	Display watches SWL history
SEAL (1/1) 20 V Zobrazujem) položky 1 - 1 z celkového počtu 1 položiel	k				

Obrázok č. 21 Rozšírený výpis z nastavovania Watchov s detailným filtrom výpisu



🕲 CM - SEAL Správca	a - Mozilla Fire	fox		
<u>File Edit View His</u>	tory <u>B</u> ookm	arks <u>T</u> ools <u>H</u> elp		
C -C	× 🏠 (C seal.sk https://sm.seal.sk/index2	2.php 🛱 🖌 Google	٩
G CM - SEAL Správ	/ca	*		-
\bigcirc		ET 1		MONITOR
	Admin zón	a Prehliadanie a Vyhodnoteni	ie Customer Desk Pomoc Správca : SEAL Správca	Odhlásiť
HLAVNÉ MENU	[🚺 w	atches		
POUŽÍVATELIA	Spoločnosť	sea Počítač & Umiestne	nie fb24 Používateľ Operátor IIadať © Jednoduché	Old Watches
ADMIN.NÁSTROJE	Názov Wat	chu 📃 🗵 Len zapnuté wa	atches 🖾 Len online počítače 💿 Rozšírené	
C-MONITOR KLIENT	🕈 Dosti	upnost servera (SEANB24	4) 💾 Generate SWL file 🛛 🗙 Upda	ate Back
Nastavenia C-Monitora na PC	General	🧿 Úprava podmienky wate	chu _ 🗆 🛛 🖉	
Rozvrhy	Descript	Watch State	▲ Ping	
Aktualizácia	Successful	Memory Usage	IP (Host) [description] (e.g. 192.168.1.1 local router) Edit De	elete
C-Monitor klienta	Add condi	t Network Adapter Usage Internet IP Traffic	sm.seal.sk [Retries] [Timeout in sec] [Bytes] [TTL]	
Licencie	List of A	Internet IP Transferred Data Free Space On Disk		
Súbory z počítačov	Туре	File Size	Delay	
KOMUNIKÁCIA	Add action	Exists Directory Directory Accessible	Successful v 1 min v	
EXTERNÉ PROGRAMY		Windows Running Time Date	□ Value from this condition send to CM server	
ARCHÍV	Podmi	Time TimeRange	E O Always	
PARAMETRE	IMPORTA	Current IP Performance Counter	© Never	
	database. configura	Ping Ping Bound Trin Time		
		Ping Packet Loss		
		POP3 HTTP#2C HTTPS		
		Transfer Speed Transfer speed of FTP		
		Environment Monitoring		
		CHAT CHAT Variable	1	
		CHAT Vector Variable	T	
SEAL			💾 Aplikovat 🔞 Zavriet	
Done	I			â

Obrázok č. 22 Editácia podmienok Watchu cez Server CM (zatiaľ bez online interakcie s C-Monitorom)



🕙 CM - SEAL Správca	a - Mozilla Firefox		-				x
<u>File Edit View His</u>	story <u>B</u> ookmarks <u>T</u> ools <u>H</u> elp						
C	X 🏠 🕝 seal.sk https://	/sm.seal.sk/index2.php			습 -	Soogle	٩
🕝 CM - SEAL Správ	/ca +						-
\mathbf{C}		1 112				C USTOMER MONIT	OR
	Admin zóna Prehliadanie	a Vyhodnotenie Customer Desk	Pomoc		:	Správca : SEAL Správca Odhla	ásiť
HLAVNÉ MENU	[Watches						
POUŽÍVATELIA	Spoločnosť sea P	očítač & Umiestnenie nb24 Pou	žívateľ	Operátor	Jednoduché		_
ADMIN.NÁSTROJE	Názov Watchu	Len zapnuté watches 🔲 Len online	počítače		Hladal 🔘 Rozšírené	Old Wate	hes .
C-MONITOR KLIENT	Dostupnost server	G New watch action				_ 🗆 🛛	ck
Nastavenia	General Conditions & A	Action type	Start	Enabled			
C-Monitora na PC Rozvrhy	List of conditions	Description of FAIL state	Start 1	Refresh	in texts		
Watches	Description	If the state of the watch changes to the FATL and is FATL more than	0	sec 💌 do:			-
Aktualizácia C-Monitor klienta	Successful Ping sm.seal.sk, 4x,						
Verzie		Execute command 💌					
Licencie	List of Actions	Display message to user	Dostupnost	servera - server nedostupny			
Súbory z počítačov	Type Descrip		Use b	aloons			
KOMUNIKÁCIA	Add action	Add message to eventlog					
EXTERNÉ	_	Send SMS					
ARCHÍV	Podmienka alebo akcia	Send e-mail to custom address	For ema	il sending will be used C-M	onitor SMTP settings		
DARAMETRE			From:	SDefaultNotificationSendFromS milan@seal.sk	Set as default		
	IMPORTANT NOTE: No mo database. Watch configu		-	\$DefaultNotificationSendTo\$			
	configuration to the C-M		10:	cmonitor@seal.sk	Set as default		
			Subject:	Dostupnost servera - Start 1			
			Reatupno	st servera - server nec	lostupny		
						H Aplikovat 🛛 😣 Zavriet	
Done	l						

Obrázok č. 23 Editácia akcií Watchu cez Server CM

1.2.2 Vypnuteľná emailová notifikácia zmeny stavu konkrétneho Watchu zo Servera CM

Úplne novou funkciou pri Watchoch je možnosť zamedziť notifikácii jednotlivého Watchu zo Servera CM.

Najprv malá rekapitulácia ohľadom emailových notifikácií Watchov. Sú dve úplne odlišné cesty notifikácie o zmene stavu Watchov.

- a. Plnohodnotná včítane SMS oznamujúca všetky zmeny je generovaná z klienta C-Monitor prostredníctvom akcií. Je potrebné ju nastaviť priamo vo Watchi. Emailové notifikácie z akcií sa dosiaľ posielali cez SMTP3,4, ale po novom už to je priamo cez CM Server (viz. bod 1.2.3).
- b. Zjednodušená zo Servera CM. Jej výhodou bolo, že ju nebolo potrebné nastavovať, bola automatizovaná, oznamujúca zmenu z OK do FAIL a späť, prípade Unknown stav ihneď po nakonfigurovaní Watchu. Nevýhodou však je, že nemá opakovanú notifikáciu a neumožňuje pridať ďalších adresátov (to všetko sa rieši cez spôsob v predchádzajúcom stave).

Práve notifikácia v zmysle bodu b. trpela aj ďalším nedostatkom. Ak ste nastavili Watch, ktorý ste chceli mať viac zo štatistického dôvodu a na prípadný chybový stav ste nechceli reagovať, vznikal vám SPAM, ktorého ste sa vedeli zbaviť len tak, že ste zablokovali notifikáciu (resp. vyhodnocovanie poruchy) na celom PC. Konflikt vznikol, keď ste na jednom počítači mali nastavený aj Watch, ktorý ste chceli mať zo Servera CM notifikovaný aj Watch, ktorý ste nechceli mať notifikovaný. To už dnes je možné a nastavenie blokácie notifikácie a blokácie vyhodnocovania je možný na jednotlivý Watch.

K úplnosti už chýba len dodať, že blokáciu notifikácie alebo vyhodnocovania je možné nastaviť aj pre celého zákazníka.



Blokácia sa nastavuje pri editácii Watchu cez Server CM a sú zobrazené aj nastavenia blokácií na vyšších stupňoch (počítač, zákazník), aby ste mali istotu v nastavení.



Obrázok č. 24 Nastavenie blokácie notifikácie jednotlivého Watchu odosielanej zo Servera CM

CM - Maintainer	1 Name - V	/indows Internet Explorer							
🔆 🕞 🗢 🙆 htt	ps://cm.seal.	sk/index2.php?action—identity&id	=46				۴ 🔒	🗲 🗙 🛃 Google	<u>ام</u>
Ele Edit View	Favorites	<u>I</u> ools <u>H</u> elp							2
👷 Favorites 🕝 😋	M - Maintaine	r1 Name						🖶 🔹 Page 🔹 Safety 🕶 T	2015 • 🔞 • 🕼 🖶 🛍 🤱
\bigcirc									C USTOMER MONITOR
	Admin zó	na Prehliadanie a Vyhoo	dnotenie Customer Desk Po	moc				Správca : M	aintainer1 Name Odhlásiť
Poruchy		Watches							
História porúch	Spoločno	osť 🛛 🖌 P	Počítač &	Zoradiť podľa 🛛 C	M-D 🛛 Zoradiť Watches podľa Rozvrhu 🔊	~			
Poruchy na počítačoch	Meno W	atchu C	urrent status	Zoradiť ako 🛛 V	zostupne V Zoradiť Watches ako Vzostupne V	Hľadať			×
ZOBRAZENIA	Operáto	r Z	obraziť Pod sebou 🗡	🗹 OK 🗹 Fail 💆	Unknown Vypnuté watche Len online PC				
Zóny Watches	Zoznan	n watches [zobrazených 8	položiek]					Report z	porúch Watches 🛛 🍪 🎀 🍦
(Online) Počítače	Stav	Meno	Hodnota	Posledná zmena stavu	Podmienky k určeniu stavu	CM-ID počítača	Meno počítača v sieti	Umiestnenie	Posl. online spojenie s CM
Online			Ping Average RTT		OK - because ALL conditions are met				=
Internet	0	Design RTT z vonka	195.146.153.19 10 ms	10. Sep 2010	 TRUE - Ping '195.146.133.19" Average RTT (10 ms) < 300 ms (9/18/2010 11:23:04 AM) TRUE - successful Pinn 	SVMSV05	SERVER	Housing	18. Sep 2010 11:25:28
monitor	Ŭ		Ping 195.146.153.19 successful	09135129	"195.146.153.19" (10;10;10; - 9/18/2010 11;23;04 AM)				
počítači	\sim				Delay for FAILED state is 2m Us				
Foto dokumentácia	(0.)	Rgy - mau rov sk RTT	Ping Average KTT mail.rgy.sk	6. Sep 2010 08:40:08	 TRUE - Ping "mail.rgy.sk" Average RTT (40 ms) 300 ms (9/18/2010 11:25:04 AM) 	SVMSV05	SERVER	Housing	18. Sep 2010 11:25:28
MANAŽERSKÉ INFORMÁCIE	P	ento watch ma biokovane vyhodn pruchy nevznikne záznam) a súča: pruchy zo servera CM	ocovane poruch (v časti sne nie sú notifikované		OK - because ALL conditions are met				
Reporty	0	ožené do CM 18. Sep 2010 11:31	:42 successful	6. Sep 2010 08:46:08	 TRUE - successful CHAT "Rgy-Receive- Mailloop" (9/18/2010 2:45:10 AM) 	SVMSV05	SERVER	Housing	18. Sep 2010 11:25:28
na ADSL a FW					Delay for FAILED state is 21m 0s				
Počet zaregistr. počítačov									
									~
Done								😜 Internet	🖓 • 🔍 100% • 🚲

Obrázok č. 25 Signalizácia blokácie odosielania notifikačných emailov k Watchu z CM Servera.



1.2.3 Odosielanie notifikačných mailov z klienta C-Monitor cez http prostredníctvom Servera CM

Ďalším príspevkom v zvýšeniu komfortu pri práci s CM je odbúranie potreby nastavovania SMTP3,4. Tieto SMTP servery bolo nutné nastavovať, ak ste chceli dostať notifikačné emaily generované z klienta C-Monitor (napríklad na základe akcií z Watchov). Nemohli ste využiť prednastavené SMTP1,2 obvykle nasmerované na CM Server nakoľko sú určené len pre doručovanie správ do CM servera a nie na akúkoľvek emailovú adresu.

V Nastaveniach C-Monitora na počítači (Admin.zóna -> C-Monitor klient -> Nastavenia C-Monitora na PC) pribudla položka Odosielať notifikačné emailové správy z klienta C-Monitor, kde máte možnosť zvoliť si CM Server (s doručením na CM Server cez http). To zabezpečí, že notifikačná správa je cez existujúcu http komunikáciu z C-Monitora doručená na Server CM a ten sa postará o odoslanie správy cez SMTP protokol.

Pre novo inštalované počítače do Servera CM už je tento nový spôsob prednastavený.



Obrázok č. 26 Nastavenie odosielania notifikačných správ z C-Monitor klienta cez Server CM



1.2.4 Predvolený odosielateľ a príjemca pre notifikač. správy odosielané z C-Monitor klienta

Toto doplnkové nastavenie vám zjednoduší nastavenie notifikácií, ak používate notifikáciu na rovnaké adresy. Máte možnosť si na počítač predvoliť emailovú adresu odosielateľa a príjemcu a nemusíte už vypĺňať adresy pri konfigurácii akcie Watchu.

Z dôvodu zavedenia tejto funkcionality sa v kolónkach pre emailové adresy objavuje predvolené kľúčové slová \$DefaultNotificationSendFrom\$, \$DefaultNotificationSendTo\$ a ak sú správne nastavené tieto predvolené adresy tak sa pod políčkami ukáže konkrétna adresa. Ak ste ju nenastavili alebo si prajete iné adresy, zmažte toto kľúčové slovo a napíšte vlastné adresy.

🕲 CM - SEAL Správca - Mozilla Firefox	
<u>File Edit View History Bookmarks Iools H</u> elp	
C X 🏠 O seal.sk https://sm.seal.sk/index2.php	😭 👻 🚰 🖉 Google 🖉
CM - SEAL Správca	
	C USTOMER MONITOR
Admin zóna Prehliadanie a Vyhodnotenie Customer Desk Pomoc	Správca : SEAL Správca Odhlásiť
HLAVNÉ MENU 🔉 Nastavenie C-Monitora na PC	
Počítače Spoložnosť sea Počítač & nh24 Používataľ Lizancia	H[adat]
Audit SW a Chomeory Chomeory	THOUGH
Nastavenia pre posielanie notifikačných správ z klienta C-Monitora mimo CM s	servera (napr. Watches)
POUŽÍVATELIA Odosielať notifikačné emailové priame odosielanie z klienta cez SMTP 3,4, resp. SMTP 1,	
ADMIN.NÁSTROJE	
Default odosielateľ emailov cmonitor@seal.sk	
skripty Formát odosielaných emailov HTML	
C-Image nastavenie	
Udržiavanie PC SMTP server 3 SMTP port 3	25
C-MONITOR SMTP typ autentifikácie 3 Žiadna V SMTP timeout 3	sek.
Nastavenia	DE
C-Monitora na PC SMTP port 4 SMTP používateľ 4 SMTP heslo 4	23
Rozvrhy SMTP typ autentifikácie 4 Žiadna SMTP timeout 4	sek.
Aktualizácia Modul Descript	
C-Monitor klienta Stav Zapnutý 💌	
Verzie Heslo používateľa	=
Licencie Heslo operátora	
počítačov	Aktualizovať na počítači Späť 🚽
Done	

Obrázok č. 27 Nastavenie predvolených emailových adries v Nastavení C-Monitora na PC (nastavenie sa robí na Serveri CM tak ako mnohé iné nastavenia)



Obrázok č. 28 Predvolené adresy k notifikačným emailom zobrazené na počítači pri konfigurácii C-Monitora (tu ich nenastavujte, budú prepísané nastaveniami z CM Servera)



1.2.5 Monitoring vnútra PC (teploty, otáčky, stavu UPS, napätia, spotreba CPU ..)

Od vás mnohých sme mali v minulosti požiadavku, aby sme zaviedli monitoring vnútorných parametrov bežných počítačov ako sú teplota procesora, teplota chipsetu, otáčky ventilátorov a podobne. Veríme, že táto úloha sa podarila a dostávate riešenie, že keď počítač má osadený komunikačný čip, z neho tieto hodnoty vám C-Monitor ukáže. Hodnoty vyčítate z podmienky (Condition) *Hardware Monitoring* po stlačení tlačidla *Hardware Sensor*. Pre každú hodnotu, ktorú chcete sledovať nastavíte samostatnú podmienku. Upozorňujeme, že v prípade zvýhodneného licenčného typu Desktop Standard je obmedzený počet podmienok vo Watches, tak si vyberte len tie najdôležitejšie parametre.

Watch Wizard		-		
Hardware Monito	oring Sei	nsor	5	
Sensor	Current Value	Relati	Compared Value	
⊡- Intel Mobile Core 2 Duo				
Temperature				
Core #0	50 °C	<	65 °C	
Core #1	51 °C	<	65 °C	
= ST9320421AS				
Temperature				
Assembly	37 °C			
Air Flow	37 10			
Battery I				
	12 54 1/			
Canenity Canenity	12.34 V			
En Capacity	56160 mill/h			
Eull Charge Capacity	48380 m\//h			
	48380 mW/h			
	10000 11111			
Wear Level	14 %			
Charge Level	100 %			
< Back Next >				Cancel

Obrázok č. 29 Načítanie hodnôt z HW senzora pri nastavovaní Watchu/podmienky.



1.2.6 Watches podmienka Performance counters

Jeden zo základných spôsobov ako sledovať správanie aplikácií v operačnom systéme a stav operačného systému je sledovať ich pomocou Performance counters. Riešenie CM ich prevzalo do Watches, čím viete získať niekoľko mesačnú históriu vybraných výkonnostných počítadiel (Performance counters). Týmto spôsobom zatiaľ sledujeme napr. výkonnosť SQL databáz

© Watch Wizard	Ľ								
Conditions for "Vykon - SQL"									
1 Perf.C. CPU - Vytazenie < 75 Check every Tinin Value will be sent to CM Server only if change to last sent value is more than 5									
Pert C, MEM - Strankovanie < 1000 Check every 1min Value will be sent to CM Server only if change to last sent value is more than 10									
3 Perf.C. NET - Sietova komunikacia < 15000000 Check every 1min If Result of this condition is FALSE, Watch State will be Unknown Value will be sent to CM Server only if change to last sent value is more than 10000									
Perf.C. Disk - Vytazenie < 80 Check every Trnin Value will be sent to CM Server only if change to last sent value is more than 5									
5 Perf.C. Disk - Dlaka radu citanie < 100 Check every 1min Value will be sent to CM Server only if change to last sent value is more than 5									
6 Perf.C. Disk - Dlzka radu zapis < 100 Check every 1min	-								
Add Condition Delete Condition									
State of watch is FAIL if NOT ALL conditions are met (OK - if ALL conditions are met)									
✓ Delay for FAIL state. Conditions for FAIL state must be met at least									
Hide Advanced Options									
☑ If state of the watch is UNKNOWN, notify this by options in actions									
T Watch state evaluate with longer period than C-Monitor Tick									
Note: Watches are active from 5 min after the operating system start									
< Back Next > Skip Actions >> Cancel	el								

Obrázok č. 30 Podmienky Performance Counters

😋 Watch Wizard		_ 🗆 ×
Performance (Counter	
Counter Path [\Procesor[_Tota]]\% Casu process Friendly Name [CPU - Vytazenie Operator Value <	oru Performance Counter Vigoveň podrobností čítače: Upřesnit Upřesnit Upřesnit Upřesnit Upřesnit Všgchry čítače ze seznamu Všgchry instance Výbral čítače ze seznamu Všgchy instance ze seznamu Counter Counter Counter Counter Counter Counter Counter Counter Co	I Unit
< Back Next >		Cancel

Obrázok č. 31 Nastavenia podmienky Performance Counters pre sledovanie výkonnosti servera s SQL databázou



1.2.7 Watches podmienka k sledovaniu obsahu cez https s voliteľnou autorizáciou

K testovaniu webových služieb ste dosiaľ mohli použiť len podmienku s načítaním webstránky s protokolom http. V C-Monitor klientovi chýbalo testovať zabezpečené služby protokolom https:// a aktuálne vydanou novou verziou sa dopĺňa táto medzera. Vyriešené bolo aj odovzdanie prihlasovacieho mena a hesla pri stránkach, ktoré si pred zobrazením akýchkoľvek dát vyžiadajú prihlásenie formou dialógu internetového prehliadača. Táto autorizácia sa netýka stránok, ktoré majú svoj vlastný prihlasovací dialóg integrovaný v stránke.

V ďalšej verzii by sme mali rozšíriť zabezpečený protokol na poštové protokoly POP3/ SMTP SSL.

Watch Wizard	The last bills T - T.B. Is	
HTTP, HTTPS		
Url https://outlook.company.sk/autoo [Required string in the server respon	discover.xml ise]	
[Http User] username Proxy Server	- [Http:Password]	
[Proxy User]	[Proxy Password]	
[Retries] [Timeout in sec] 2 40 Operation Test Period Unit		
Value from this condition ser	▼ nd to CM server	
Aways Never Ássess the state of watch		
C Back Nauts		Carrow
Next 2		Caricer

Obrázok č. 32 Nastavenie podmienky Watchu k sledovaniu obsahu cez https s voliteľnou autorizáciou



1.2.8 Watches podmienka Loaded Device driver

Občas sa vám môže stať, že potrebujete sledovať prítomnosť nejakého zariadenia, ktoré ak vypadne je to vážny problém. Ak sa toto zariadenie dokáže prezentovať načítaným systémovým súborom alebo knižnicou v pamäti a pri jeho výpadku tento súbor prestane byť v pamäti prítomný tak, máte po ruke správnu Watches podmienku (Condition) a výpadok tohto zariadenia vás už neprekvapí.

Watch Wizard Loaded Devic	e Driver	
Loaded Device Driver Yes Inetw5v64.sy	Name	
Value from this condition	send to CM server	
Always Never	Select Device Driver	
	Select the Device Driver for the function "Loade	d Device Driver"
Assess the state of watch	Univer ndistapi.sys ndisuis.sys ndiswan.sys NDProxy.SYS netbis.sys netbi.sys NETIO.SYS netwSv64.sys normaliz.dll normaliz.dll normaliz.dll normaliz.dll najproxy.sys	
	ntdll.dll Ntfs.sys Save Copy Find Find N	lext OK Cancel
< Back Next >		Cancel

Obrázok č. 33 Nastavenie podmienky Loaded Device driver



1.3. Vaša https adresa aj bez vlastného servera, https://cm.vasafirma.xx

Úplne nová zaujímavá funkcia hlavne pre menších poskytovateľov servisných služieb je v dostupnosti web adresy pre CM Server s názvom vašej firmy. Ak používate centrálny server, už nemusíte používať ako jedinú alternatívu cm.seal.sk, ale si zvolíte ľubovoľnú adresu v doporučovanom tvare : cm.vasa-firma.xx.

1.3.1 Podmienky prevádzky a nastavenie k https://cm.vasa-firma.xx

Postupne musia byť splnené nasledujúce body :

- Adresu k serveru CM musíte nahlásiť prevádzkovateľovi CM Servera na adrese support@customermonitor.sk, nakoľko je potrebné pre vás zaregistrovať SSL certifikát k prístupu na CM Server.
- b. Vo vašich DNS záznamoch musíte nastaviť záznamy
 - a. cm.vasa-adresa.xx CNAME cm.seal.sk
- c. Ak ste zmenili doménu aj pre poštové adresy, z ktorých sa doručovali emaily z CM servera (z technickej časti Poruchy a Online spojenie a z CDESKu), vytvorte ich
- d. Aktivujeme vám na serveri cm. seal.sk použitie novej web adresy
- e. Vy si aktivujete v profile Správcu vo Všeobecných nastaveniach tú istú adresu v položke URL Customer Monitora (pripravujeme zmenu, že tento krok nebudete musieť urobiť)
- f. V Admin. zóna -> HI.menu -> Zákazníci vyberte vašu správcovskú spoločnosť a v záložke Technické nastavenia do položky URL Customer Monitora vpíšte novú adresu CM servera v tvare <u>http://adresa_servera</u>. (pripravujeme zmenu, že tento krok nebudete musieť urobiť)
- g. Ak ste menili email adresu pre odosielateľa správ z CM (Poruchy a Online spojenie) a CDESK, zadajte nové adresy do položiek
 - i. Adresa odosielateľa v emailoch s poruchami z CM
 - ii. Adresa odosielateľa v emailoch s Online poruchami z CM
 - iii. Adresa odosielateľa v emailoch z Customer Desk-u

Vaša nová adresa je pripravená na použitie k prístupu cez CM Server. Nezabudnite, že Easyclick požiadavky budú zadávané na vašej novej adrese až po

- 1. upgrade C-Monitor klientoch na najnovšiu verziu
- 2. aktualizácii licencie (spravte cez hromadnú aktualizáciu licencie v Admin.zóna -> C-Monitor klient -> Licencie).



2. Výrazné zlepšenia

2.1. Zjednodušené vytvorenie nového zákazníka a inštalácia C-Monitor klienta

Výrazný posun vpred sa zrealizoval pri inštalačných prácach. Konfiguráciou nového klienta vás prevedie nový sprievodca a už nie je potrebné pamätať si CM-ID, Customer Name, aby sa vám podarila inštalácia klienta C-Monitor.

2.1.1 Sprievodca pre vytvorenie zákazníka v CM Serveri

Nový sprievodca sa aktivuje automaticky po stlačení toho istého tlačidla, ako ste používali doposiaľ s názvom *Pridať spoločnosť*. Pýta sa len na údaje, ktoré Server CM nevyhnutne potrebuje na štart používania CM v novej spoločnosti. Ďalšie údaje zadávate ako obvykle, tj. v záložkách po uložení spoločnosti.



Obrázok č. 34 Úvodná obrazovka sprievodcu pridaním novej spoločnosti

2.1.2 Sprievodca novej inštalácie C-Monitor klienta bez potreby znalosti Customer name a CM-ID

Inštalácia C-Monitor klienta na počítače sa výrazne zjednodušila. Bolo potrebné vedieť CM-ID a Customer Name. Dnes dostávate verziu, ktorá umožňuje sa na začiatku inštalácie C-Monitor klient prihlásiť do Servera CM a sú vám ponúkané údaje ako zoznam zákazníkov, aktuálne voľné CM-ID. Inštalácia tak môže prebehnúť bez toho, aby vás rušilo zisťovanie pre vás neznámych údajov.



Carl Registrácia produktu	x
Prihlásiť sa na CM	1 server pre zoznam zákazníkov, CM-ID počítača
Zadať identifi	kátor zákazníka a CM-ID počítača manuálne
	Storno

Obrázok č. 35 Registrácia C-Monitora s prihlásením sa na Server CM

Prihlásenie do	CM		×
Používateľ	Novakz		
Heslo	*****		
URL	cm.seal-int.sk		
🔲 Použiť pro	xy server	Prihlásiť	Storno

Obrázok č. 36 Prihlásenie sa na Server CM pre registráciu C-Monitora

C Registrácia produktu	X
Zákazník *	
Tretia prevadzkova	▼
Typ počítača *	Číslo počítača *
Notebook 🗸	TPRNB 02 -
Znovu načítať zoznam zákazník	ov a CM-ID počítača z CM servera
FOZNANIKA. IDENUIKATO ZAKAZNIKA A U	cm-rb pocitada mozete <u>zadat manualne</u>
* Povinný údaj	
< Späť Ďalej >	Načítať zo súboru Storno

Obrázok č. 37 Výber zákazníka a CM-ID po prihlásení sa na Server CM



2.1.3 Nové označenia priority počítača

Priorita počítača ovplyvňuje intervaly notifikácie poruchových stavov generovaných zo Servera CM (Admin.zóna -> Parametre -> Nastavenie porúch) . V minulosti to bolo skryté za nastavením ako často sa počítač vypína a aké má pripojenie. Prioritu volíte už pri inštalácii a ak ju chcete zmeniť dodatočne, robte to výlučne cez Server CM (napr. cez Nastavenie C-Monitora na PC)

Ca Registrácia produktu
Názov počítača v sieti
MINO-NB
Pracovná skupina alebo doména
WORKGROUP
E-Mail používateľa počítača *
milan@seal.sk
Typ licencie *
Server / Desktop PREMIUM
Priorita počítača pre vyhodnocovanie porúch v Serveri CM *
Priorita 3 (bežne používaný počítač, napr. prac. stanica)
Priorita 1 (non-stop zapnutý, kritický počítač, napr. server)
Priorita 2 (non-stop zapnutý, nie kritický počítač) Priorita 3. (bežne používaný počítač, papr. prac. stanica)
Priorita 4 (občas zapnutý počítač)
< spat Dalej > Nacital zo suboru Storno

Obrázok č. 38 Nastavenie priority počítači pri registrácia C-Monitora

🕲 CM - SEAL Správca - Mozilla Firefox
Eile Edit View History Bookmarks Iools Help
C X 🟠 Occellast https://sm.seal.sk/index2.php
CM - SEAL Správca
CUSTOMER MONITOR Admin zóna Prehliadanie a Vyhodnotenie Customer Desk Pomoc Správca : SEAL Správca : Odhlásiť
HLAVNÉ MENU Zákaznici Počítače
Cocitad Spoločnosť tretia preva Počítač & nb06 Používateľ Operátor Licencia Hfadaľ Madal Audit SW a
evidencia HW Počítač TPRNB06 (MINO-NB) Odinštalovať C-Monitor Zmazať počítač
ADMIN.NÁSTROJE
C-MONITOR Informácie o počítači Uložiť Prehľad Späť KLIENT
Id počítača 6361 KOMUNIKÁCIA CM-ID počítača TPRNB06 Zmeniť CM-ID
EXTERNÉ PROGRAMY Licencia
ARCHÍV PARAMETRE Meno počítača v sieti MINO-NB
Sieť WORKGROUP
Priorita pre vyhodnocovanie porúch na CM serveri Priorita 3 (bežne používaný, napr. prac. stanica) Priorita 1 (non-stop zaprutý, kľúčový, napr. server) Priorita 2 (non-stop zaprutý, liúčový, napr. server)
Hardware Priorita 3 (bežne používaný, napr. prac. stanica) Priorita 4 (občas zaprutý počítač)
Operačný systém Predchádzajúce hodnoty sú aktualizované automaticky z údajov descriptu.
Spoločnosť Tretia prevadzkova
Adresa spoločnosti Heydukova 65, 84156 Bratislava, Slovenská republika
Done

Obrázok č. 39 Voľba priority počítača cez Server CM.



2.1.4 Predvolenie oprávnení pre operátorov u novo vytvorených zákazníkov

Ak vo vašej firme vám záleží na bezpečnosti, budete chcieť citlivé funkcie CM sprístupňovať len zodpovedným pracovníkom. Customer Monitor v tomto smere spravil veľký posun už v minulých verziách, teraz prichádza zjednodušenie pre zadanie nových zákazníkov.

Aby ste po vytvorení nového zákazníka nemuseli nastavovať oprávnenia od začiatku, v Profile Správcu, v globálnych nastaveniach pribudla záložka "Východzie oprávnenia pre nových zákazníkov", kde pre Operátorov a Skupiny viete predvoliť prístup k funkciám v budúcnosti vytvoreným zákazníkom. Nastavte sem len to čo by ste nastavili na každom novom zákazníkovi bez výnimky, vyhnite sa nastaveniam typu, že po vytvorení zákazníka nejaké oprávnenie dodatočne odstránite, na to s vysokou pravdepodobnosťou zabudnete necháte si zbytočný priestor na bezpečnostný incident.

🕲 CM - Maintainer1 I	Name - Mozilla Firefo	x						-					-		-						-		- X-
Eile Edit View His	story <u>B</u> ookmarks <u>T</u>	ools <u>I</u>	<u>H</u> elp	Lab Carda 2 a														<u> </u>					0
		itse nu	:ps://cm.sea	i.sk/index2.p	pnp													2		ogie			~
G CM - Maintainer	1 Name	-																					-
(\mathbf{c})				1															_	_	Сизто	DMER MO	DNITOR
HI AVNÉ MENU	Admin zóna Pre	hliada	nie a Vyho	odnotenie	Custome	er Desk Po	noc												(s	právca :)Ma	intainer1	Name	Odhlásiť
POUŽÍVATELIA	🌮 Môj pi	rofil	, globá	ilné na	istave	nia																	8 🖂
Môj profil, glob.	Všeobecné nas	tavenia	vzdia	ilený prístu	p V Loga	á a obrázky	V CM	Zákaznic	ke nastaveni	- (- Východz	ie oprávnenia pre	nový	h zákaz	níkov	<u> </u>							
Operatori	Customer Desi	k nasta	venia 🗸 :	Speciálne e	email. notifi	ikácie 🔪										-							
Zákaznícke kontá	Prihlasovacie meno	< /Meno s	kupiny		Em	ail																	
Používateľská história	Meno/Popis skupin	v			Ski	upina práv				Zobra	oziť												
ADMIN NÁSTROJE	Zoznam zákaz	Zoznam zákazníkov [zobrazených 6 položiek]														Uložiť							
C-MONITOR		Zá	kazníci	CM prehl Vyhodr	iadanie a notenie			Vzdialený	prístup			Administrátorské nástroje		Udržiav	anie PC		Audit SW a evidencia HW		N monitor		Desk		
KLIENT		Demuial	Orthorna	Foto	Foto	Vzdial prístup -	Vzdial	Vzdial prístup -	Vzdial	Vzdial	Vzdial prístup		Poslat	Reštart	Card up	Cardon		Editacia		Zmena	Prístup k	Editácia	Povoliť
EXTERNÉ PROGRAMY		úlohy	osoby	- plný prístup	dokument - čítanie	NTR s potvrdením použív	- NTR voľný	s potvrdením použív	TeamViewer voľný	- VNC	- Remote Desktop	Inštalácie a skripty	On Lan	Vypnutie PC	procesov	služieb	Zobraziť	SW a balíkov	Zobraziť	z/na ukončené	iných operátorov	iných operátorov	záložku ponuky
ARCHÍV	NTR_free_access - Voľný vzdialený															_	_						
PARAMETRE	pristup k všetkým počítačom																						
	operator01 - Operator 1	V															V	V	V		V		V
	MaintSales01 - Salesman1 Name	V															V		V		V		V
	Technician1 Name	V															V		V		V		V
	Mainttech2 - Technician2 Name																						
	Runivictor - Victor Runi	V							E								7		V				V
																							Uložiť
Done																							≜

Obrázok č. 40 Oprávnenia pre nových zákazníkov pod profilom správcu



2.1.5 Teamviewer vzdialený prístup - nové funkcie a usmernenia

2.1.5.1. Podpora verzie 5.0, doporučenie ponechať quick support modul (teamviewerqs.exe) verzie 4.1

Nová verzia C-Monitor klienta už podporuje komunikáciu v quick-support modulom Teamviewera verzie 5. Napriek tomu vám doporučujeme ponechať quick-support modul verzie 4.1. Staršie verzie nájdete aj na stránke <u>www.teamviewer.com</u> v sekcii download v podmenu Previous versions. Staršia verzia 4.1 sa výrazne lepšie pripája na Windows servery, kde sa len v minimálnej miere vyskytuje problém, že po pripojení na plochu počítača sa vám ukáže čierna obrazovka. (Na klientských OS sa tento problém ani s teamviewergs.exe verzie 5 nevyskytol).

Pripomenieme, že teamviewerqs.exe pre správnu funkčnosť musíte použiť nemodifikovaný, tj. bez loga a názvu vašej firmy v tomto module. Modul nahráte sa pod profilom Správcu v globálnych nastaveniach v záložke Vzdialený prístup. Pre bližšie informácie pozrite manuál

Statement of the local data and the	Name - Mozilla Firefox		_ 🗆 📈
ile <u>E</u> dit <u>V</u> iew Hi	i <u>s</u> tory <u>B</u> ookmarks <u>T</u> ools <u>H</u> elp		
and c	X A G sealsk https://cm.sea	alsk/index2.php	م
• • ••			
🙆 (M - Maintaine	er1 Name		ſ
C		C USTOMER	MONITOR
	Admin zóna Prehliadanie a Vyh	iodnotenie Customer Desk Pomoc Správca : Maintainer1 Name	Odhlási
HLAVNÉ MENU	TeamViewer nastavenia		
POUŽÍVATELIA	Pripájanie cez TeamViewer je pod	Iporované klientom C-Monitor od verzie 2.0.1.462	
Môj profil, glob.	Predvolené umiestnenie TeamViewer	C:\Program Files\TeamViewer\Version5\TeamViewer exe	
nastavenia	klienta Umiestnenie Teamviewer klienta s	sa automaticky vkladá do dialógu pri vytváraní spojenia cez Teamviewer	
Operatori	Ak umiestnenie nezadáte, použije	sa C:\Program Files\TeamViewer\Version4\TeamViewer.exe	
kontá	Program teamviewerqs.exe pre prístup	Browse_ Stiahnuť nastavený program	
Používateľská história	cez konferencne meno a heslo pre všetky OS	Zmazať nastavený program	
DMIN.NÁSTROJE	Východzie nastavenia pre Rei	mote Desktop	Uložiť
DMIN.NÁSTROJE C-MONITOR	Východzie nastavenia pre Rei Veľkosť obrazovky	mote Desktop	Uložiť
OMIN.NÁSTROJE C-MONITOR KLIENT	Východzie nastavenia pre Rei Veľkosť obrazovky Obrazovka konsoly (obrazovka lokálne pripojeného monitora)	mote Desktop	Uložit [*]
OMIN.NÁSTROJE C-MONITOR KLIENT KOMUNIKÁCIA	Východzie nastavenia pre Rer Veľkosť obrazovky Obrazovka konzoly (obrazovka lokálne pripojeného monitora) Voľba pre pripájanie IP adresy	mote Desktop Full screen	Uložit [.]
OMIN.NÁSTROJE C-MONITOR KLIENT KOMUNIKÁCIA EXTERNÉ PROGRAMY	Východzie nastavenia pre Rer Veľkosť obrazovky Ohrazovka konzoly (obrazovka lokálne pripojeného monitora) Voľba pre pripájanie IP adresy Port pre komunikáciu	mote Desktop	Uložit'
DMIN.NÁSTROJE C-MONITOR KLIENT KOMUNIKÁCIA EXTERNÉ PROGRAMY ARCHÍV	Východzie nastavenia pre Rer Veľkosť obrazovky Ohrazovka konzoly (obrazovka lokálne pripojeného monitora) Voľba pre pripájanie IP adresy Port pre komunikáciu Východzie nastavenia pre pro	mote Desktop Full screen Verejná ogram vzdialeného prístupu VNC	Uložit'
DMIN.NÁSTROJE C-MONITOR KLIENT KOMUNIKÁCIA EXTERNÉ PROGRAMY ARCHÍV PARAMETRE	Východzie nastavenia pre Rei Veľkosť obrazovky Obrazovka konzoly (obrazovka lokálne pripojeného monitora) Voľba pre pripájanie IP adresy Port pre komunikáciu Východzie nastavenia pre vre Urajedrosnie VIIC klimate na outem	mote Desktop Ful screen Verejná ogram vzdialeného prístupu VNC c c c c c c c c c c c c c	Uložit'
DMIN.NÁSTROJE C-MONITOR KLIENT KOMUNIKÁCIA EXTERNÉ PROGRAMY ARCHÍV PARAMETRE	Východzie nastavenia pre Rei Veľkosť obrazovky Obrazovka konzoly (obrazovka lokálne pripojeného monitora) Voľba pre pripájanie IP adresy Port pre komunikáciu Východzie nastavenia pre vro Predvolené umiestnenie klienta pre Vru Umiestnenie nezadáte, použije	mote Desktop Ful screen Verejná ogram vzdialeného prístupu VNC c naticky vkladá do dialógu pri vytváraní spojenia cez VNC sa C:\CMonitor\Modules\RemoteControl\Unc\uncviewer.exe	Uložiť
DMIN.NÁSTROJE C-MONITOR KLIENT KOMUNIKÁCIA EXTERNÉ PROGRAMY ARCHÍV PARAMETRE	Východzie nastavenia pre Rei Veľkosť obrazovky Obrazovka konzoly (obrazovka lokálne pripojeného monitora) Voľba pre pripájanie IP adresy Port pre komunikáciu Východzie nastavenia pre VR Umiestnenie VNC klienta sa autom Ak umiestnenie vzdáte, použije Ukonka k opogramu zodrazovaná v CN	mote Desktop Ful screen Verejná Verejná ogram vzdialeného prístupu VNC c naticky vkladá do dialógu pri vytváraní spojenia cez VNC sa C:\CMonitor\Modules\RemoteControl\Vnc\vncviewer.exe	Uložiť
DMIN.NÁSTROJE C-MONITOR KLIENT KOMUNIKÁCIA EXTERNÉ PROGRAMY ARCHÍV PARAMETRE	Východzie nastavenia pre Rer Veľkosť obrazovky Obrazovka konzoly (obrazovka lokálne pripojeného monitora) Voľba pre pripájanie IP adresy Port pre komunikáciu Východzie nastavenia pre pro Predvolené umiestnenie klienta pre VM Umiestnenie VNC klienta sa autom Ak umiestnenie rukO klienta sa autom Ak umiestnenie rukO klienta sa autom	mote Desktop Full screen Verejná Verejná ogram vzdialeného prístupu VNC c naticky vkladá do dialógu pri vytváraní spojenia cez VNC sa C:\CMonitor\Modules\RemoteControl\Vnc\vncviewer.exe Browse_	Uložiť
DMIN.NÁSTROJE C-MONITOR KLIENT KOMUNIKÁCIA EXTERNÉ PROGRAMY ARCHÍV PARAMETRE	Východzie nastavenia pre Rei Veľkosť obrazovky Obrazovka konzoly (obrazovka lokálne pripojeného monitora) Voľba pre pripájanie IP adresy Port pre komunikáciu Východzie nastavenia pre pro Predvolené umiestnenie klienta pre VM Umiestnenie vNC klienta sa autom Ak umiestnenie nezadáte, použije Ikonka k programu zobrazovaná v CM (Rozmery: 2020)	mote Desktop Full screen Verejná Verejná ogram vzdialeného prístupu VNC c aticky vkladá do dialógu pri vytváraní spojenia cez VNC sa C:\CMonitor\Modules\RemoteControl\Vnc\vncviewer.exe Browse_ Vereiná	Uložiť

Obrázok č. 41 Nastavenie quick support na Serveri CM pre vzdialené pripojenie cez TeamViewer

2.1.5.2. Umožnenie vzdialeného prístupu k počítačom cez CM s predinštalovaným Teamviewer host-om

Dosiaľ nebolo možné sa pripojiť na plochu, ak bol na počítači nainštalovaný Teamviewer a automaticky spúšťaný po štarte počítača, v režime takzvaného hostu. Pri tomto režime je obvykle nastavené heslo a keď poznáte sessionID, tak sa pripojíte. Nová verzia CM prináša možnosť pripojiť sa na obrazovku počítača aj keď je takto Teamviewer nainštalovaný a spúšťaný. CM nepotrebuje k pripojeniu žiadne heslo.

Aby vám tento režim fungoval, musí byť na Serveri CM nahratý loader pre Teamviewer. Ten vám zabezpečí administrátor a ak vám toto spojenie nefunguje, kontaktujte ho, aby vám overil aktuálnu verziu Teamviewer loadera.

2.1.5.3. Povolenie bezpečného vzdialeného prístupu cez CM / Teamviewer aj vašim zákazníkom



Niektorí vaši zákazníci môžu mať z rôznych (korektných) dôvodov žiadosť, aby sa dostali na plochu počítačov svojich kolegov umiestnených mimo ich hlavnej LAN alebo VPN siete. Vy im môžete vyjsť v ústrety a umožniť cez zákaznícke konto vytvoriť spojenie na plochu vybraných počítačov pomocou Teamviewer-a.

Povolenie pre existujúce Zákaznícke konto urobí Správca alebo Operátor, ktorý sám má povolený vzdialený prístup k počítačom zákazníkom. Operátor ak nemá na požadované počítače prístup, nastavenie sa mu neumožní. Zrealizujete o v : Admin.zóna -> Používatelia -> Zákaznícke kontá -> vyberte dané konto -> Záložka oprávnenia a príslušný stĺpec oprávnenia.

🕲 CM - Maintainer1	Name - Mozilla Firefox	and the second second							and the second		-		
<u>File Edit V</u> iew Hig	story <u>B</u> ookmarks <u>T</u> ool	ls <u>H</u> elp							_				
C		https://cm.seal.sk/	index2.php					tir •	Google		p		
G CM - Maintainer	r1 Name	*							0		-		
C	1995 - 1		1 de la						CUST	OMER MONITO	R		
	Admin zóna Prehliadanie a Vyhodnotenie Customer Desk Pomoc Správca : Maintainer1 Name Odhlá												
	😹 Zákaznícke kontá												
POUZIVATELIA Môi crofil clob	Spoločnosť 💽 Prihlasovacie meno Meno Email Hľadať												
nastavenia	Konto používa	Kopirpy	vat' Zmazat'	-									
Operátorí Zákaznícke		Vadialaasi		-									
kontá Používateľská	/ vseobečne udaje Filter položiek	V vzdialeny pris		ravnenia									
história	Počítač &	Používat	eľ	Skupina	práv		.	⁷ obrazit*					
ADMIN.NÁSTROJE	Zoznam počítačo	v [zobrazených 7	položiek 1							Uložiť Späť			
C-MONITOR KLIENT		- /						Udržiavanie	Audit SW a	Internet			
KOMUNIKÁCIA				Administratorske	e nastroje			PC	HW	monitor			
EXTERNÉ PROGRAMY		Vzdial pristup - NTR s potvrdením použív	prístup - NTR voľný	Vzdial pristup - TeamViewer s potvrdením použív	Vzdial pristup - TeamViewer voľný	vzdial prístup - VNC	- Remote Desktop	Poslať Wake On Lan	Zobraziť	Zobraziť			
ARCHÍV	Customer Company 2 - Ostatné objekty												
PARAMETRE	CSTSV02 - OTSSERVER - WIN												
	Customer Company 1 - Ostatné objekty												
	CUSNB01 - COMPUTER1 - User								V				
	1 CUSNB02 -												
	COMPUTER2 - User 2												
	- Sona test v CM.seal.sk												
	CUSPC01 - WORK1 - Person Marketing												
										Uložiť Spāť	-		
Dana										0			

Obrázok č. 42 Nastavenie oprávnenia pre zákaznícke konto k vzdialenému prístupu

2.1.5.4. Rozšírenie oprávnení pre Teamviewer vzdialený prístup cez CM o povinné potvrdenie používateľom.

Pre vzdialené pripojenie prostredníctvom Teamviewer chýbalo sprístupniť počítač Operátorovi (zákazníckemu kontu), len ak je o tom zákazník o tom informovaný. To sa dosiahlo pridaním stĺpca do Oprávnení "Vzdialený prístup – Teamviewer s potvrdením používateľa". Bude to znamenať, že pri pripájaní sa najprv bude čakať na odkliknutie dialógu na obrazovke používateľa, až potom sa spustí modul Teamviewer.



🕙 CM - Maintainer1 N	lame - Mozilla Firefox		-	Sector Sector Sector	-				7000	_ D X
<u>File Edit View Hist</u>	tory <u>B</u> ookmarks <u>T</u> ools	s <u>H</u> elp								
<u> </u>	X 🏠 🖸 seal.sk	https://cm.seal.sk/ii	ndex2.php					☆ - 🚼		م
CM - Maintainer1	l Name	*								
		-							CUSTON	
C)									CUSION	
HLAVNÉ MENU	Admin zona Prehlia	idanie a Vyhodno	tenie Cust	omer Desk Pomoc				Spravca :	Maintainer1 Na	ime Odhlasit
	😹 Zákazni	cke kontá								
Môi profil, glob,	Spoločnosť	Prihlasovac	ie meno	Meno	Ema	iil 📃	Hľada	at"		Pridat'
nastavenia	Konto používa	teľa zakaznik	1						Кор ігоу	at' Zmazat'
Zákaznícke	Věeobecné údaje	Vadialanú príst		ávnania						
kontá Používateľská	Filter položiek									
história	Počítač &	Používate	er [Skupina pr	áv		- Zob	vrazit"		
ADMIN.NÁSTROJE	Zoznam počítačov	v [zobrazených 7	položiek 1							Uložiť Späť
C-MONITOR KLIENT			-					Udržiavanie	Audit SW a	Internet
KOMUNIKÁCIA				Administratorske	nastroje			PC	evidencia HW	bandwidth monitor
EXTERNÉ PROGRAMY		Vzdial prístup - NTR s potvrdením použív	Vzdial prístup - NTR voľný	Vzdial prístup - TeamViewer s potvrdením použív	Vzdial prístup - TeamViewer voľný	Vzdial prístup - VNC	Vzdial pristup - Remote Desktop	Poslať Wake On Lan	Zobraziť	Zobraziť
ARCHÍV	Customer Company 2 - Ostatné objekty									
PARAMETRE	CSTSV02 - OTSSERVER - WIN									
	Customer Company 1 - Ostatné objekty									
	CUSNB01 - COMPUTER1 - User 1									V
	CUSNB02 - COMPUTER2 - User 2									
	CUSNB03 - SONA-NB - Sona test v CM.seal.sk									
	CUSPC01 - WORK1 - Person Marketing									
										Uložiť Späť
										n
Dono										

Obrázok č. 43 Nové oprávnenie k vzdialenému prístupu cez TeamViewer dovoľujúce spojenie len po potvrdení používateľom

CUSTOMER MONITOR

Nové funkcie a zlepšenia k verzii C-Monitora 2.0.1.512 a CUSTOMER MONITOR-a September 2010

2.2. Zlepšená podpora pre WIN7, VISTA, WIN2008

2.2.1 Zobrazenie všetkých údajov o PC zo systémov WIN7, VISTA, WIN2008

Nová verzia C-Monitor klienta prináša očakávané doplnenie údajov o počítačoch s novými Windows operačnými systémami. Doplnenie údajov bolo možné na základe rozsiahlejšej zmeny v module C-Descript.

Doplnenia sú najmä v položkách k detailom HW, detailom samotného operačného systému viditeľné aj v Prehľade počítačov (Prehliadanie a vyhodnotenie -> Zobrazenia -> Počítače) a na ostatných miestach evidenčných miestach v CM.

🕲 CM - Maintainer admin - Mozilla Firefox								
<u>File Edit V</u> iew Hi	Elle Edit View Higtory Bookmarks Iools Help							
C	X 🏠 💽 seal.sk https://cm.seal.sk/index2	2.php	☆ - 🚷 -	Google 🔎				
G CM - Maintainer	r admin 🔶			-				
\mathbf{C}	14 151	Carlos and the second	C	USTOMER MONITOR				
	Admin zóna Prehliadanie a Vyhodnoteni	e Customer Desk Pomoc	Správca : Main	tainer admin Odhlásiť				
UPOZORNENIA	💓 Počítače							
ZOBRAZENIA	Spaložnosť Počítač &	Zoradii adla CMID	HFadat' Daaõir					
Watches	Deužívsteľ Umiestnenie							
(Online)	Current status		Zahrnut rucne zadane p	ocitace 📲 🖾				
Watches #2								
Online	49. <u>MDTPC32</u>	50. <u>MDTPC33</u>	51. <u>MDTSV02</u>	52. <u>MDTSV03</u> 🔕 🖍				
informácie	Show detail	Show detail	Show detail	Show detail				
Internet bandwidth	MDTPC32	MDTPC33	TOP-BS	TOP-TS				
monitor Zmeny na	Domain: top.local	Domain: top.local	Domain: top.local	Domain: top.local				
počítači	Katarina	Aneta	Administrator	Administrator				
Foto dokumentácia	Miestnosť 4.07	-	3.11	Serverovna, Miestnosť 3.11				
MANAŽERSKÉ INFORMÁCIE	-	-	0	0				
	14. Sep 2010 15:14:09	14. Sep 2010 16:57:30	15. Sep 2010 12:54:37	15. Sep 2010 12:54:23				
	2 😋 🕲 VNC	2 😋 🕲 🛛	2 😒 🕲 VNC	2 🔁 😪 VNC				
	<u>Funkčný</u>	<u>Funkčný</u>	<u>Funkčný</u>	Funkčný				
	4. Nadzemné poschodie >> Miestnosť 4.07 >> MDTPC32	3. Nadzemné poschodie >> Miestnosť 3.06 >> MDTPC33	3. Nadzemné poschodie >> Miestnosť 3.11 >> Rack - Servery >> MDTSV02	3. Nadzemné poschodie >> Miestnosť 3.11 >> Rack - Servery >> ESX2 >> MDTSV03				
	TOP\administrator	TOP\administrator	TOP\administrator	TOP\administrator				
	Admin	Admin	Admin	Admin				
	192.168.3.240 (DHCP)	192.168.3.236 (DHCP)	192.168.3.10 (Static)	192.168.3.13 (Static)				
	Windows 7 Professional Windows Seven Professional	Windows 7. Professional Windows Seven Professional	Microsoft Windows Server 2003 R2 Windows Server 2003 R2 Standard	Windows Server (R) 2008 Standard Windows Server 2008 Standard Full x64				
	Windows Seven Professional (SPO)	Windows Seven Professional (SPO)	Windows Server 2003 R2 Standard (SP2)	Windows Server 2008 Standard Full x64 (SP0)				
	<u>Slovak (Slovak)</u>	<u>Slovak (Slovak)</u>	English (English)	English (English)				
	Intel(R) Core(TM)2 Duo CPU E7500 @ 2.93GHz	Intel(R) Core(TM)2 Duo CPU E7500 @ 2.93GHz	Intel(R) Xeon(R) CPU 5140 @ 2.33GHz	Intel(R) Xeon(R) CPU E5420 @ 2.50GHz				
	2016 MB	2016 MB	3328 MB	<u>9984 MB</u>				
	AL1717, ACRAD46, (Generic PnP Monitor), 1024 x 768	AIC0022, (Generic PnP Monitor), 1024 x 768	Default Monitor, (Default Monitor), 1024 x 768					
	Intel(R) G41 Express Chipset	Intel(R) G41 Express Chipset	ATI ES1000	VMware SVGA II (4.0 MB)				
	LENOVO 76117HG ThinkCentre A58 - 5N: S46148	LENOVO 76117HG ThinkCentre A58 - SN: S46145	HP ProLiant ML370 G5 - SN: GB8639NJ	VMware, Inc. VMware Virtual Platform None - SN: VMware-56 4d c7 4d a4 fa c1 eb-ae 66 1c 56 46 a2				
	LENOVO To be filled by O.E.M SN: INVALID	LENOVO To be filled by O.E.M SN: INVALID		Intel Corporation 440BX Desktop Reference Platform - SN: None				
5	298.0 GB - ST3320418A5 - SN:6VM9N9	298.0 GB - ST3320418AS - SN:6VM9HC						
Done				,				

Obrázok č. 44 Ukážka doplnenej základnej HW, SW konfigurácie PC s novými OS v Prehľade počítačov



2.2.2 Úprava spúšťania zálohovaní v nových OS bez výzvy na interakciu

Nové operačné systémy priniesli množstvo komplikácií na systémovej úrovni. Systémy Windows XP, WIN2003 a nižšie mali pre fungovanie programov pod systémovým používateľom jednu obrazovku, konzolu - Session 0. Do Session 0 sa zobrazovali aj aplikácie spustených pod používateľom, ktorý práve nebol prihlásený.

V nových ÓŠ ako WIN Vista, WIN7, WIN2008 táto jednoduchosť bola zakázaná a programy spustené pod používateľom, ktorý nie je prihlásený sa predvolene spustí do samostatnej Session 0 obrazovky, ktorá už nie je totožná s konzolovou obrazovkou. Ak ten program má svoje grafické rozhranie, systém vie, že k takémuto spusteniu programu prišlo a dá oznámenie, že určitá spustená aplikácia vyžaduje interakciu. Následné dialógy vám umožnia prepnúť sa do tejto obrazovky. V nižšom bode 2.2.3 Ovládanie výzvy interakcie do aplikácie na Session 0 a prepínanie máte návod ako potlačiť tieto hlásenia, ale my máme pripravené aj riešenie ako im predísť a zvýšiť komfort.

Najcitlivejšie hlásenia o vyžadujúcej interakcii inej aplikácie sú na pracovných staniciach a pri nich je predpoklad, že je stále niekto prihlásený. C-Monitor dokáže aplikáciu spustenú pod iným používateľom s grafickým rozhraním nasmerovať do Desktopu aktuálne prihláseného používateľa, čo prinesie hneď dva benefity. 1. Nebudú hlásenia s výzvou, 2. Používateľ vidí priebeh aplikácie (napríklad zálohovania) a môže ovládať aplikáciu bez nutnosti prepínať obrazovku.



Obrázok č. 45 Nežiadúca výzva na prepnutie sa do obrazovky so spustenou aplikáciou, ktorá vyžaduje interakciu.



Modify Task						
Do Before Execution Result File(s) On Task Finish E-Mail General Accounts Advanced Conditions for Execution Security						
Execute on session (used only for Windows Vista, 2008,) Logged user session / session 0 (app will be terminated by that user logoff) Critical task - Can't shutdown / restart PC by C-Monitor, while this task is running						
Pause C-Monitor (Disk Activity)						
Show Mode Minimized						
Waiting List Name Waiting List Priority 1000 Waiting List Timeout 1 Day						
✓ Send msg to CM, if task running time is more than 24 → Hour ▼ □ Terminate task, if it's running time is more than the specified time						
OK Cancel						

Obrázok č. 46 Voľba spustenia naplánovanej úlohy v relácií prihláseného používateľa v záložke Advanced.

C-BackupPlus					
CBackupPlus					
Backup with Backups Rotation					
Task execute on					
 Interactive services desktop (session 0) 					
Task will be executed always on the interactive services desktop. Therefore task will not be terminated on any user logoff, but its user interface is visible only after switch to interactive services desktop (service ui0detect must be running).					
C Logged user desktop / Interactive services desktop					
If some user is logged in, task will be executed (and its user interface will be visible) on that user desktop, but WILL BE TERMINATED on this user logoff. If none user is logged in, task will be executed on the interactive services desktop (see above).					
K Back Next > Finish Cancel					

Obrázok č. 47 Nastavenie spôsobu spustenia úlohy v relácií prihláseného používateľa v sprievodcovi v naplánovanej úlohe

CUSTOMER MONITOR

Nové funkcie a zlepšenia k verzii C-Monitora 2.0.1.512 a CUSTOMER MONITOR-a September 2010

2.2.3 Ovládanie výzvy interakcie do aplikácie na Session 0 a prepínanie desktopov

Na problém popísaný v predchádzajúcom bode 2.2.2 máme alternatívne riešenie, pokiaľ nie je možné danú aplikáciu nasmerovať do prihláseného používateľa. Typickým príkladom sú servery, kde nemá byť nikto trvalo prihlásený a spustenie aplikácie sa zrealizuje do interaktívnej Session 0. Windows 2008 server dokonca išlo až tak ďaleko, že nedovoľuje ani spustiť aplikáciu cez bežný.exe súbor po štarte počítača, kým sa niekto neprihlási. Pokiaľ máte takúto aplikáciu, tak dokonca C-Monitor vám dá riešenie ako to spustiť (naplánujte si úlohu cez C-MonitorConsole / Scheduler s relatívne krátkou periódou opakovania pod želaným používateľom a sa vám bude aj bežná aplikácia spúšťať hneď po štarte WIN 2008 servera).

Povely na potlačenie výziev o nutnej interakcii a prepnutia sa kedykoľvek do interaktívnej plochy Session 0 je realizované cez C-Monitor tray menu ako je uvedené na nasledujúcom obrázku.

🕼 Odoslať a prijať	
Zastaviť	
Moduly Záznamy	*
Scheduler - Monitor Console	-
Prepnúť na plochu interaktívnych služieb Vypnúť detekciu interaktívnych služieb)
Konfigurácia Potvrdzovať vzdialený prístup O aplikácii	
 Konfigurácia Potvrdzovať vzdialený prístup O aplikácii Koniec 	
 Konfigurácia Potvrdzovať vzdialený prístup O aplikácii Koniec CM a Poruchy PC Easyclick požiadavky Pomoc cez vzdialený prístup 	•

Obrázok č. 48 Ovládacie tlačidlá z tray menu C-Monitora k ovládaniu desktopu Session 0 cez interaktívne služby.

2.2.4 Spúšťanie modulov z tray menu C-Monitora s admin. právami v nových OS

Na zlepšenie práce s modulmi C-Monitor klienta pod novými operačnými systémami (od WIN VISTA) sme zaviedli ponuku spustenia daného modulu ako správca počítača, aby modul mal k dispozícii všetky práva. Najciteľnejšie to bolo pri module C-Image, ktorý sa vám bez administrátorských oprávnení ani nespustil.

Ponuka na spustenie modulu s administrátorskými oprávneniami je ako spustenie zrealizujete z tray menu C-Monitora (menu vyvolané kliknutím pravým tlačidlom myši ak ste kurzorom nad ikonkou C-Monitora v pravom dolnom rohu obrazovky)



		🎬 📻 United States-International 🕜 Help Ţ
🔞 User Account	Control 💌	
Do you change	u want to allow the following program to make es to this computer?	
Q	Program name: C-Image Verified publisher: SEAL IT Services, s.r.o. File origin: Hard drive on this computer	
	Program location: "C:\CMonitor\Modules\Image\Image.exe" Show information about this publisher's certificate	
Hide details	Yes No	
	Change when these notifications appear	

Obrázok č. 49 Potvrdenie spustenia modulu C-Monitora z tray menu ako Správca



2.2.5 V C-Backup potlačená chyba s LNK adresármi a upozornenie ku konfigurácii záloh

Ďalší z prípadov, kedy bolo nutné sa prispôsobiť novým OS je následok z novej adresárovej štruktúry, kde zaviedli odkazy na adresáre. V minulosti ste boli zvyknutí vo Windows systémoch, že ak ste videli nejaký adresár a nebol to súbor LNK, predstavoval v systéme fyzické dáta. S novými operačnými systémami od WIN Vista sa situácia zmenila a vo Windows Prieskumníkovi sú na nerozoznanie adresáre, ktoré obsahujú dáta a ktoré len vás presmerujú na iný adresár. Interne vo Windows je niekoľko druhov takýchto presmerovaní a urobiť jednoduchú úpravu nie možné zrealizovať. Niektorí výrobcovia dokonca vo svojich súborových dialógoch ani nezobrazujú tieto linkové adresáre, aby sa vyhli následným komplikáciám.

V C-BackupPlus zálohovacom programe sme museli ošetriť daný stav z dôvodu, že ak by sme do zálohovania &zahrnuli LNK adresáre, záloha by sa mohla niekoľko krát nekontrolovateľne zväčšiť. Na druhú stranu, ak sa nejaký adresár z konfigurácie zálohovania nenachádza na disku, je to zadefinované ako chyba aby sa predišlo zbytočným chybným konfiguráciám záloh (pre minimalizáciu chyby ľudského faktoru).

Úprava v C-BackupPlus spočíva v preskočení LNK súborov a súčasnom potlačení chybového stavu o chýbajúcom adresáre. Upozorňujeme, aby ste si dávali pozor pri konfigurácii záloh, aké adresáre dávate do zálohovania a aké dáta očakávate, že budete mať založené. Jednoduchý spôsob kontroly vám ponúkajú tlačidlá "Veľkosť zálohy", "Test pravidiel" v aplikácii C-BackupPlus.

C-Backup_log.txt - Notepad	
File Edit Format View Help	
Backups Folder Expanded: "D:\Backup" Store Full Backups: 5 Store Diff. Backups: None Store Monthly Full Backups: None Max Diff. Backup Size: 50%	*
Destination Folder: "D:\Backup\ZP2010_09_15_14_16F%3"	
Create Volumes: Yes Volume Size: 630 MB Compression: Normal Password: No Count of Failed Files: Max 1000	
<pre>[Messages] 2010.09.15 / 14:16:28 : Information : Full Backup ZIP Started 2010.09.15 / 14:16:28 : Information : Found 157 files, total 75,420 MB 2010.09.15 / 14:16:28 : Information : ZIP Started (C:) : 143 files (34,717 MB) 2010.09.15 / 14:16:31 : Information : Testing "D:\Backup/ZP2010_09_15_14_16F%3\C\$.zip" (30,095 MB) 2010.09.15 / 14:16:31 : Information : ZIP Done (C:) 2010.09.15 / 14:16:31 : Information : ZIP Started (D:) : 14 files (40,703 MB) 2010.09.15 / 14:16:34 : Information : ZIP Started (D:) : 14 files (40,703 MB) 2010.09.15 / 14:16:34 : Information : ZIP Done (D:) 2010.09.15 / 14:16:34 : Information : Backup total Size 68,884 MB 2010.09.15 / 14:16:35 : Information : Failed 0 files, total 0 B 2010.09.15 / 14:16:35 : Information : Rate of successfull 100% 2010.09.15 / 14:16:35 : Information : Total Time: 0:00:06</pre>	ш
[Not processed Links - Warnings] "C:\Users\Mino\Documents\My Music : Ignored Link" "C:\Users\Mino\Documents\My Pictures : Ignored Link" "C:\Users\Mino\Documents\My Videos : Ignored Link"	
[Result] Result: ALL FILES COPIED	

Obrázok č. 50 Ukážka log súboru so založením LNK adresárov pod WIN7

CUSTOMER MONITOR

Nové funkcie a zlepšenia k verzii C-Monitora 2.0.1.512 a CUSTOMER MONITOR-a September 2010

2.3. Ostatné úpravy na Serveri CM

2.3.1 Prehľad signalizovaných porúch na počítačoch v prehľadnej tabuľke

Reporty, rôzne pohľady na chybovosť, výkonnosť, spoľahlivosť sa stali dôležitou témou ďalšieho vývoja CM. Teraz pribudol prehľad stavu počítačov v maticovej tabuľke. Dostanete sa k nemu cez Prehliadanie a vyhodnotenie -> Upozornenia -> Poruchy na počítačoch.

	🙂 CM - SEAL Správca - Mozilla Firefox								
l	<u>File Edit View Hi</u>	<u>s</u> tory <u>B</u> ookmark	cs <u>T</u> ools <u>H</u> elp						
l	C - C	× 🏠 🙆	seal.sk https://s	m.seal.sk/index2.	php		🟠 ᠇ 🛃 🕶 Go	ogle	٩
ŀ									
	CM - SEAL Správ	vca	+						-
l	\bigcirc	-11					Сизто	MER MONITO	DR
l		Admin zóna	Prehliadanie a	Vyhodnotenie	Customer Desk Pome	oc Spr	ávca : SEAL Sp	<mark>rávca</mark> Odhlá	siť
	UPOZORNENIA Poruchy	😣 Por	uchy na p	očítačoci	h				
	História porúch	Spoločnosť se	a	Počítač & Umiestnenie	Používateľ	Operá	tor		
	Poruchy na	Stav PC -	Všetky stavy- 💌	🛛 Funkčný 🔍	Nefunkčný 🗹 Nespoľahl	ivý 🗵 Rezervn	í .	Hľadať	X
	ZOBRAZENIA	-Všetky typy p	orúch- 💌	Detaily k star	vom 🔲 Len PC s chybou	Rozšírené info	o o PC		
	MANAŽERSKÉ INFORMÁCIE	Zoznam po	očítačov [zobra	azených 83 polož	žiek]			۳	-
		Parameter	1. <u>SEAMB41</u>	2. <u>SEANBO3</u>	3. <u>SEANB036</u>	4. <u>SEANB037</u>	5. <u>SEANB049</u>	6. <u>SEANB051</u>	2
		Network Name	KOSTPX1	JOZEFNTB	SEAL-NB	JANO-PRACA	TOMAS-NB	TOMAS-WORK	
		User	Peter	Jozef	Miro	Ján	Tomáš	Tomas	
		Antivírus		V	•	v	<	<	
		C-Monitor - POP3 komunikácia			<	<			
		C-Monitor - aktivita spojenia		•	×	×	•	0	
		C-Monitor - aktualizácia Complete konfigurácie			×	~			
		C-Monitor - licencia	•	×	<	v	<	v	
		C-Monitor - rozvrh			•				
		Disk - SMART	×	•	•	×	4		
		Disk - voľné miesto			×	•			
		Emailové súbory			×				
		Online							-
		Os body obnovy			•	0			
		Permission							
	5	Watches (Online)			<				-
	SEAL	•						1	•
l	Done							É	

Obrázok č. 51 Prehľad chýb na počítačoch



2.3.2 Zobrazenie dátumu a sledovanie expirácie ESET Antivirus a Smart Security programov

Antivírové programy ESET NOD32 a Smart Security priniesli od verzie 3.0 sledovanie expirácie licencie. Bolo nepríjemné, že vy ako administrátori ste o tejto skutočnosti neboli notifikovaní a používateľ bol už hodnú chvíľu informovaný o dochádzajúcej platnosti licencie. CM od tejto verzie vypĺňa túto medzeru a expiračný dátum licencie antivírových programov ESET sú už evidované a vyhodnocované. Predvolený interval na hlásenie expirovanej licencie z CM začína 35 dní pred expiráciou, upraviť ho môžete ako Správca v Admin. zóna -> Parametre -> Nastavenie porúch, Porucha "Antivírus vypršanie licencie na počítači".

🥹 CM - SEAL Správc	a - Mozilla Firefox		• • × •
<u>File Edit V</u> iew Hi	i <u>s</u> tory <u>B</u> ookmarks <u>T</u> ools	Help	
C C		https://sm.seal.sk/index2.php 🔗 🚽 Google	٩
	. T		
CM - SEAL Sprá	vca	*	
	1111 1		MONITOR
	Admin of an Deckling	laria a Mula da Annia Curtaman Dark Danas	odbl4-iif
	Admin zona Prenilac	anie a vynodnotenie Customer Desk Pomoc Spravca : SEAL Spravca	Udniasit
UPOZORNENIA	🛃 Zóny		
ZOBRAZENIA		Pořítař &	
Zóny	·	Spoločnosť sea Umiestnenie nb24 Zoradiť podľa CM-ID 💌	
Watches (Online)	Antiv írusy 💌	Používateľ Operátor Zoradiť ako Vzostupne ▼ Hľadať Kozširené	
Watches #2		🖾 Len online počítače 🛛 🖉 Zahrnúť ručne zadané počítače	
Počítače			
Online informácie	Zóna Antivírusy [:	zobrazená 1 položka]	
Internet	Parameter	1. <u>SEANB24</u>	
bandwidth	Network Name	MINO-NB	
Zmony na	User	Milan	
počítači	Current Login	Mino-NB\Milan	
Foto	Location	po ruke	
dokumentacia	Nod	1. SEANB24	
MANAŽERSKÉ INFORMÁCIE	Product	Nod Antivir 4.0	
	Scanner version	5449 (20100914)	
	Product version	4.2.40.0	
	Product type	Business Edition	
	Expiration date	13.10.2010	
	Modules	perseus, systemstatus, selfdefense, amon	
	Program status	Running	
	Mirror configured	No No	
	Update user	EAV-04473371	
	Dátum vydania pos	lednej aktualizácie databázy antivírusu:	
	Nod : 14.9.2010		
	100 1 14.5.2010		
SEAL			0
Done			iii iii iii iii iii iii iii iii iii ii

Obrázok č. 52 Expiračný dátum platnosti licencie ESET antivírus-u v zóne Antivírusy



C	FW: Antivírus - vypršanie platnosti li	icencie na počítači VASNB18 - NTB-RZ7, Ala	irm - Správa (HTML)	
Správa Doplnky				۲
Odpovedať Odpovedať Poslať všetkým dalej Reagovať	Odstrániť 🔁 Premiestniť do priečinka *	 By Zablokovať odosielateľa Zoznamy dôveryhodných subjektov ∽ Iné než nevyžiadané Nevyžiadaná pošta 	 	Hiadať v Odoslať do programu OneNote OneNote
Od: SM - Watches [cm@custo Komu: branislav@seal.sk Kópia: Predmet: FW: Antivírus - vypršani	omermonitor.net) ie platnosti licencie na počítači VASNB18 - NT	TB-RZ7, Alarm		Odoslané: st 15. 9. 2010 10:17
Vážený(i) Branislav platnosť licencie antivírusu n skonči(la) - Nod: 05.09.2010 Trvanie poruchy: 5d 20h 20m Zobraziť ďaľšie informácie k Chybu prosím odstráňte čo n Váš CUSTOMER MONITOR SEAL IT SERVICES	ia počítači VASNB18 - NTB-RZ, ktorý pol). n 28s <u>: poruche</u> naskôr. E S	užíva Klin	Gust	JMER MONITOR

Obrázok č. 53 Emailové hlásenie o skončení platnosti licencie

CUSTOMER MONITOR

Nové funkcie a zlepšenia k verzii C-Monitora 2.0.1.512 a CUSTOMER MONITOR-a September 2010

2.3.3 Odpoveď (Reply) na emaily zo Servera CM (C-Desk, CM správy) aj na operátora

Z CM servera dosiaľ boli odosielané všetky správy len s jednou reply adresou a to nastavenou v Profile Správcu, v globálnych nastaveniach v prvej záložke Všeobecné nastavenia v časti **Nastavenia emailov**. V emaile síce boli uvedení aj ostatní zainteresovaní používatelia, ale na tie sa odpoveď na daný mail dostane len ak príjemca emailu dáva odpoveď cez tlačidlo "Odpovedať všetkým" (Reply to All). Za následok to malo, že ak používateľ chcel reagovať na daný email a stlačil tlačidlo "Odpovedať", prišlo to na spoločnú adresu, ktorú zrejme nemá aj váš technik zodpovedný za zákazníka.

Aby bolo zabezpečené, že reakcie na maily z CM (z C-Desku aj z CM o poruchách) dostane pridelený Operátor, upravili sme maily odosielané z CM Servera, že aj pri jednoduchom Odpovedať sa do adresátov vloží aj pridelený Operátor. V špecifických prípadoch je zoznam adresátov širší, napríklad v C-Desk požiadavkách aj zadávateľ.

📭 🖬 🦉 🖉 🔶 🗢		Nástroje tabuliek	RE: Nové 17529 od Win7: TR	ETPREVADZKOVA,	
Správa Vložiť Možnosti	Formátovať text Dopinky	Návrh Rozloženie			۲
↓ Vystrihnúť Prilepiť ↓ ✓ Kopírovať ✓ Kopírovať formát Schránka ✓	8,5 • A x I I • I • I • II • II • II • II •	Adresár Kontrolovať Mená	U Priložiť Vizitka Kaleno súbor položku ~ Zahrnúť	dár Podpis	ABC Pravopis ti Screktúra
Komu cmsealspravca@seal.	sk: technik@company.sk				
Kópia					
Odoslať Predmet: RE: Nové 17529 od V	Nin7: TRETPREVADZKOVA. Update fla	ash plaveru			
		an playera			
From: SM Customer Desk - SEAL [mailto:customer_desk@seal.sk] Sent: Tuesday, September 14, 2010 3:57 PM To: cmssalspravca@seal.sk; technik@company.sk Subject: Nové 17529 od Win7: TRETPREVADZKOVA, Update flash playeru SEAL IT SERVICES Prijatá nová požiadavka Požiadavka č.17529: Update flash playeru (so screenshotom)					
Zákaznik :	Tretia prevadzkova				
Požadovaný dátum splnenia :	Milan [+421 900 000500]				
Stav požiadavky :	prijaté				=
Požiadavku vložil :	Tretia prevadzkova Easyclick,	[TPRNB03] Win7, 14. S	Gep 2010 15:57:16		
Tento mail vyvolal používateľ :	Tretia prevadzkova Easyclick,	14. Sep 2010 15:57:17	7		
	update flash playeru				
Popis požiadavky :	System Information: Computer-code: TPRNB03 Computer user: Milan Win7 Location: po ruke Current Login: Mino-NB\Milan Email: milan@seal.sk Tel.: 00421123456				
Detaily požiadavky :	Otvoriť požiadavku				
Vzdialený prístup k počítaču :	Otvoriť vzdialený prístup				-

Obrázok č. 54 Mailová správa "odpoveď" s automaticky vloženými adresátmi ako riešiteľ, priradený technik



2.3.4 Možnosť selekcie porúch pre zjednodušenie reportovania Porúch a Histórie porúch

Pre zjednodušenie získania reportu porúch, ktoré vás zaujímajú, sme do časti "Poruchy", "História porúch" (Prehliadanie a Vyhodnotenie -> Upozornenia -> Poruchy, História Porúch) pridali možnosť si zvoliť jednotlivo typy porúch.

🕲 CM - SEAL Správca	a - Mozilla Firefox			x	
<u>File E</u> dit <u>V</u> iew Hi	<u>s</u> tory <u>B</u> ookmarks <u>T</u> ools <u>H</u> elp				
- C	X 🏠 🖸 seal.sk https://sm.seal.sk/index2.ph	p	☆ - Google	٩	
G CM - SEAL Sprá	vca ÷			-	
(C)				UR	
	Admin zóna Prehliadanie a Vyhodnotenie (Customer Desk Pomoc	Správca : SEAL Správca Odh	lásiť	
Pozornenia	🔀 Poruchy				
História porúch	Spoločnosť Počítač & Umiestnenie	Používateľ Operátor	Тур		
Poruchy na	-Vybrať viac typov porúch- Pros ím označte typy	porúch nižšie	Hľadať		
	🗹 Kritický alarm 🗹 Alarm 🔽 Varovanie 🗆 Bez	chyby 🔲 Nedefinované 🗵 Blokované 🔲 Čakajúca	na uzavretie		
MANAŽERSKÉ	Označiť / Odznačiť všetko	Disk - SMART parametre	Permission Explorer	^	
INFORMÁCIE	Antivírus	🔲 Disk - kontrola prítomnosti	Počítače v sieti		
	🗹 Antivírus - vypršanie platnosti licencie	🔲 Disk - voľné miesto	Počítače v sieti - posielanie zoznamu		
	C-Desk Nesplnené požiadavky	Doména - vypršanie platnosti	Pravidelné úlohy		
	C-Desk Nesplnené úlohy požiadaviek	🗹 Emailové nastavenia	Sledované súbory		
	C-Monitor - POP3 komunikácia	Emailové súbory	Služby - vypršanie obd. poskytovania (evidencia služieb)		
	🗹 C-Monitor - aktivita spojenia	Externé programy	 Softvérová licencia - vypršanie platnosti (audit SW) 		
	🔲 C-Monitor - aktualizácia Complete konfigurácie	🔲 IP Scanner - posielanie zoznamu	✓ Vzdialený prístup		
	🔲 C-Monitor - komunikácia, množstvo dát	📝 Internet - množstvo prenesených dát	Watches (Online)		
	C-Monitor - licencia	Internet - obmedzenie prístupu	🗹 Zákaznícka zmluva - vypršanie platnosti		
	C-Monitor - neplatný podpis súboru	Online spojenie	Zálohovanie a Image		
	C-Monitor - rozvrh	🔲 Os aktualizácia	Záruka na hardvér - vypršanie platnosti (evidencia HW)		
	🔲 C-Monitor - zaseknutá úloha	Os body obnovy			
				Ŧ	
SEAL					
Done					
Ohránali X E	C Mary's filter was a statistic way	v/ ala			

Obrázok č. 55 Nový filter pre selekciu porúch

CUSTOMER MONITOR

Nové funkcie a zlepšenia k verzii C-Monitora 2.0.1.512 a CUSTOMER MONITOR-a September 2010

2.3.5 Spojenie všetkých druhov zálohovania do jednej zóny - zvýšenie prehľadnosti

Z dlhodobejšej praxe sa ukázalo, že nebolo vyhovujúce oddeľovať v Zónach a v Reportoch súborové zálohovania a zálohy obrazov diskov (Image). Spojili sme ich do jednej Zóny a selekciu ktorú druh zálohovania chcete zobraziť je v rámci výpisu údajov (úplne hore) ako je znázornené na ďalšom obrázku. K tomu boli prispôsobené aj reporty (Prehliadanie a Vyhodnotenie -> Manažérske informácie -> Reporty, Typ reportu : Zálohovanie a Image).

🕲 CM - SEAL Správca	- Mozilla Firefox		
<u>File Edit View His</u>	tory <u>B</u> ookmarks <u>T</u> ools	Help	
C C		https://sm.seal.sk/index2.php 🔗 🗸 🖓 - Google	2
🕝 CM - SEAL Správ	rca	*	-
(\mathbf{C})		C USIDMER M	UNITOR
	Admin zóna Prehliac	danie a Vyhodnotenie Customer Desk Pomoc Správca : SEAL Správca	Odhlásiť
UPOZORNENIA			
	🔁 Zony		
Zíau			
Zony		Spoinchost sa Uniestnenie SV Zoradit podla CM-ID	T T A
(Online)	Zálohovanie a Image 👻	Pouzivateľ Operator Zoradit ako Vzostupne V Hladat Kozstrene 4	a 🖻 🖉
Watches #2		🛄 Len online počítače 🛛 🗹 Zahrnúť ručne zadané počítače	
Počítače			
Online	Zóna Zálohovanie	a Image [zobrazená 1 položka] Report z konfigurácie Zálohovar	ní 🖬 🔺
informácie		NT Parlins III Windows Parlins III C. Image III Winner Consolidated Parlins Image	_
Internet	C-backupPlus V	NI backup V Windows backup V C-Image V VHWare Consolidated backup Image	
monitor	C-BackupPlus	1. <u>SAISV02</u>	
Zmeny na	Network Name	SERVER	
počítači	User	Administrator	E
Foto dokumentácia	05	Windows Server 2003 R2 Standard	
MANAŽEDSKÉ	Name	Zaloha Datalocku a dat na USB disk	
INFORMÁCIE	Result	ок	
	Status	ALL FILES COPIED	
	Туре	Differential Backup ZIP	
	Warnings	Ignored	
	User	SA\administrator	
	Interval	1Day	
	Start time	14.09.2010 21:00:42	
	Total time	0:04:52	
	Copied	259 files (338,790 MB)	
	Failed		
	Destination folder	350,000 mb	
	Full backup folder	//sa/F/Data/ZP2010_09_10_21_00F%119/Medium0001	
	Settings	C:\CMonitor\Modules\Backup\DataBackup.sbs	
	Log file	backupplus 20100914 2108 984.bxt	
	Last ok	14.09.2010 21:00:42	
	C-Image	1. <u>SAISV02</u>	
	Network Name	SERVER	
	User	Administrator	
	05	Windows Server 2003 R2 Standard	
	Name	Image : image, Daily	-
SEAL			0
Done			

Obrázok č. 56 Spojená zóna Zálohovanie a Image - všetkých druhov zálohovaní



2.3.6 Zobrazenie aktívnych sieť. adaptérov v online informáciách aj s MAC adresou

Technici, ktorí pracujú s bezpečnostnými informáciami v sieti, starajú sa o nastavenie firewallov, brán, proxy serverov potrebujú o počítačoch detailné informácie, medzi ktoré určite patrí MAC adresa sieťového adaptéru. Ostatní technici by mali privítať, že v CM v reálnom čase (vďaka Online informáciám) už okrem MAC adresy vidíte aj názov aktívneho sieťového adaptéra. Zjednodušuje to tak riešenie problémov s výpadkami spojení, keď napríklad niektoré typy problémov sa ihneď dajú spojiť s Wifi adaptérmi. Dosiaľ bola MAC adresa prístupná len k IP adrese predvolenej brány.

Informáciu o MAC adrese a názve sieťového adaptéra máte ihneď čitateľnú v CM v Prehliadanie a vyhodnotenie -> Zobrazenia -> Online informácie , riadky IP / MAC, Adapter Name.

🕘 CM - SEAL Správca	- Mozilla Firefox		-	or had been such high			
<u>File Edit View Hist</u>	tory <u>B</u> ookmarks <u>T</u> ools	<u>H</u> elp					
- C	🗙 🏠 🙆 seelisk l	https://sm.seal.sk/index2	php		☆ -	Google	م
<u> </u>							
G CM - SEAL Správ	ca 🛛	÷					-
		1				QUICTONIED	
(C)	and the second					USTUMER	MUNITUR
	Admin zóna Prehliad	lanie <mark>a</mark> Vyhodnoteni	Customer Desk Pomoc		Spr	ávca : SEAL Správca	Odhlásiť
UPOZORNENIA	🛃 Zóny						
ZOBRAZENIA			Počítač &				
Zóny		Spoločnosť sea	Umiestnenie nb24 Zora	adit podľa CM-ID 💌	Headat' Destimation		
(Online)	Online Informácie	Použivateľ	Operator Zora	adit ako Vzostupne 💌	Hiadat Rozsirene		4 29 (59 🥑
Watches #2		Len online počitače	Zahrnut rucne zadané počítače	e			
Počítače							
Online informácie	Zóna Online Inforn	nácie [zobrazená 1 p	oložka]				
Internet	Sekcia	Parameter		1. <u>SE/</u>	ANB24		
bandwidth monitor		Network Name		MIN	0-NB		
Zmeny na		Current Login		Win7 Mino-NB\Milan			
Eoto	Location po ruke						
dokumentácia		Phone		09088	8659		
MANAŽERSKÉ		Online connection		18. Sep 201	10 15:36:46		
INFORMACIE		Remote Access		ଡି 🖸	S VNC		
				05.400	100.05		
		Global ip Computer untime		95.102 3 days 0	.193.25		
							E
	Logged users	User 2		Mino-NB\Mino - A	ADMINISTRATOR		
	System usage	Cpu system usage		8	%		
		Cpu kernel usage		5	%		
		Memory usage		77	%		
	Processes by cpu	Process 1	9	C:\Program Files (x86)\Mozi	lla Firefox\firefox.exe (8 %)		
		Process 2	<u>C:\Pr</u>	oqram Files (x86)\TechSmit	h\Snaqit 9\snaqiteditor.exe (3	%)	
	Processes by memory	Process 1		System	n (MB)		
		Process 2		audiodg.	exe (MB)		
				102 169 11 24 / 0	0.21.50.00.75.40		
	Local Ip 1	Gateway ip/mac		192.168.11.1 / 0	0:1B:11:E4:14:5F		
		Adapter name		Intel(R) Wireless V	ViFi Link 4965AGN		
		Avg down speed in last		45	KB/s		
		Avg up speed in last 30s		1 K	B/s		
	Lead in 2	In (mas		102 169 11 1 / 0	0.50.56.00.00.01		
		Adapter name		VMware Virtual Ethern	net Adapter for VMnet1		
		Avg down speed in last		01	B/s		
SEAL		30s Avg up speed in last 30s		51	B/s		
Done		and a process of the second					

Obrázok č. 57 Aktívne sieťové adaptéry v Online informáciách - s názvom adaptéra a MAC adresou



2.3.7 Doplnené typové označenie počítača do prehľadu PC a zóny HW (zviditeľnenie PN)

Niektorí značkoví výrobcovia počítačov, notebookov (škoda že nie všetci a ani nie u všetkých typov) uvádzajú do vnútra svojich počítačov aj produktové číslo, ktoré je dôležité pri obchodných operáciách. Ak máte k dispozícii sériové číslo (alebo service tag) a produktové číslo z CM, tak aj bez faktúry a bez fyzického prístupu k počítaču si viete overiť reklamačné podmienky na stránkach výrobcov (napr. HP, DELL ...,) čo teda šetrí čas nielen vašim technikom. Údaje sme pre jednoduchosť zahrnuli aj do prehľadu počítačov (Zobrazenie a Prehliadanie -> Zobrazenia -> Počítače) a môžete ich nájsť v riadku Chipset, SN. PN je uvedené v zátvorke. Samozrejme, že sú uvedené aj v každom detailnom výpise HW konfigurácie, v reportoch.

🕘 CM - SEAL Správca	- Mozilla Firefox			
<u>File E</u> dit <u>V</u> iew Hi <u>s</u> t	tory <u>B</u> ookmarks <u>T</u> o	ools <u>H</u> elp		
C C	X 🏠 🕞 seal	sk https://sm.seal.sk/index2.php		😭 🔻 🚼 - Google 🔎
CM - SEAL Správo	ca	*		
				C USTOMER MONITOR
	Admin zóna Preh	liadanie a Vyhodnotenie Customer Des	k Pomoc	Správca : SEAL Správca Odblásiť
UPOZORNENTA			k Folloc	Spraved - SEAE Spraved Soundste
	📲 Počíta	če		
Ζόργ	Spalačnosť	Počítač & Zo	adif adifa	Bozšímoá
Watches	Devičinske	Umiestnenie Zo		
(Online)	Current status	Uperator Zol	Zahrnúť ručn	e zadane pocitace
Watches #2	current status	Len online pocitače		
Počítače	707070			Roport Zomorr 24-2 🔊 👒 🔺
Online informácie	Zoznam pocitad	COV [ZOBrazene 3 połozky]		Report Zoznam pocitacov 🤯 📑
Internet	Parameter	1. ZOZNB12	2. <u>ZOZNB14</u>	3. ZOZNB18
bandwidth monitor	Overview Network Name	Show detail NB1271	Show detail NB14706	Show detail
Zmeny na	Network	Domain: zo.local	Domain: zo.local	Domain: zo.local
počítači	User	Alena	Patrik	Marek
Foto dokumentácia	Location	713	706C	709B
MANAŽERSKÉ	Phone, Email	02/577853 kva@firma.sk	02/577853	0905 920 8 ≡
INFORMÁCIE	Online Connection	17. Sep 2010 19:43:12	17. Sep 2010 16:14:12	17. Sep 2010 16:04:30
	Remete Acces			
	Ann Chabur	Curling Curling		
	Age, Status	<u>– – – – – – – – – – – – – – – – – – – </u>	Funkcity	Funkchy
	Evidence	۷۵	Zo	Zo
	Current Login	ZO\kva	ZO\pru	ZO\bo
	User Type	User 10.252.126.219 (DHCD)	User	Admin 192 169 0 129 (DHCD)
	IP Address 2	192.168.0.11 (DHCP)	DERODORTE (DROF)	
	OS	Microsoft Windows XP Windows XP Professional	Microsoft Windows XP Professional	Microsoft Windows XP Professional
	OS Version	Windows XP Professional (SP3)	Windows XP Service Pack 3 (SP3)	Windows XP Service Pack 3 (SP3)
	OS Language	English (English)	<u>Slovak (English)</u>	<u>Slovak (English)</u>
	Processor	Intel(R) Core(TM)2 Duo CPU T8100 @ 2.10GHz	AMD Turion(tm) 64 Mobile ML-34	Intel(R) Core(TM)2 Duo CPU P8800 @ 2.66GHz HT
	RAM	<u>1528 MB</u>	<u>896 MB</u>	<u>1984 MB</u>
	Monitor	LPL8D00, (Plug and Play Monitor), 1280×800	MS 0000, (Plug and Play Monitor), 1400 x 1050	LGD01AF, (Plug and Play Monitor), 1680 x 1050
	Graphics Adapter	Mobile Intel(R) 965 Express Chipset Family	ATI RADEON XPRESS 200M SERIES	Mobile Intel(R) 4 Series Express Chipset Family
	Chipset, SN	Hewlett-Packard HP Compag 6510b (KE131EA#AKB) E 11 - SN: CNU219020	Hewlett-Packard HP Compag nx6125	Hewlett-Packard HP Compag 6730b
	Mainboard, SN	Hewlett-Packard 30C0	Hewlett-Packard 308B	Hewlett-Packard 30DD - SN: CNU9469B2
	Hard Drive 0	233.0 GB - ST9250421A5 - SN:5TH0CQJ	75.0 GB - ST980815A - SN:5LY9HRC	233.0 GB - Hitachi HT5723225L9A360 -
SEAL				<u>SN:091102FCCD00NJG0418</u> ▼
Done				#

Obrázok č. 58 Produktové číslo počítačov (v zátvorke) v Prehľade počítačov.



2.3.8 Rozšírenie Zoznamu počítačov e-mailové kontakty, nový report kontaktov

Drobnosť, ktorá by vás mohla potešiť. U vašich zákazníkov, kde každý používateľ má svoj vlastný počítač a C-Monitor je nainštalovaný na každom z týchto počítačov, máte možnosť získať veľmi dobrý zoznam kontaktov na ľudí. Do CM si na každé PC môžete evidovať aj kontaktné informácie ako email a telefónne čísla, na CM Serveri sa v nich dobre vyhľadáva, je prístupný cez web. (to je rozdiel oproti Active Directory, kde detailné informácie nie sú tak ľahko prístupné a ťažko teda poslúžia ako univerzálny, dobre udržovaný zoznam kontaktov).

Drobnosťou, ktorou sme vám vyšli v ústrety je, že mailový kontakt aj s telefónmi je zobrazovaný priamo v Prehľade PC (Prehliadanie a vyhod. -> Počítače) a pridali sme do časti Reporty nový report "Zoznam PC kontaktov"

🕘 CM - SEAL Správca	a - Mozilla Firefox		- D
Eile Edit View Hi	story <u>B</u> ookmarks <u>T</u> ools	: Help	
C C		https://sm.seal.sk/index2.php 🖧 🔹 Google	٩
G CM - SEAL Správ	vca	*	
		Систомер	
(C)	- 100 M	C OSTOMER	WUNITUR
	Admin zóna Prehlia	danie a Vyhodnotenie Customer Desk Pomoc Správca : SEAL Správca	Odhlásiť
UPOZORNENIA	💓 Počítače	3	
ZOBRAZENIA			
Zóny	Spoločnosť sea	Umiestnenie nb24 Zoradiť podľa CM-ID V Hľadať Rozšírené	1973 Jac
Watches (Online)	Používateľ	Operátor Zoradiť ako Vzostupne 💌 🗹 Zahrnúť ručne zadané počítače	
Watches #2	Current status	Len online počítače	
Počítače			- ma •
Online informácie	Zoznam počítačov	v [zobrazená 1 položka] Report Zoznam počítačo	🗹 🥙 🕅 📊
Internet	Parameter	1. <u>SEANB24</u>	
bandwidth monitor	Overview Notwork Namo	Show detail	
Zmeny na	Network	Workgroup: WORKGROUP	
počítači	User	Win7	
Foto dokumentácia	Location	po ruke	
MANAŽERSKÉ	Phone, Email	090888559 technik@tretia.sk	
INFORMÁCIE	Online Connection	15. Sep 2010 15:42:51	
	Remote Access	2 🔄 🕲 VNC	
	Age, Status	Funkčný	
	Location in HW Evidence	SEAL IT Services, s.r.o root	
	Current Login	Mino-NB\Milan	
	User Type	Admin	
	IP Address 1	10.40.0.18 (DHCP)	
	IP Address 2	192.168.11.5 (DHCP)	
	IP Address 4	192.168.32.1 (Static)	
SEAL	OS	Windows 7 Ultimate Windows Seven Ultimate x64	
Done	•		a

Obrázok č. 59 Emailové adresy s telefónnym kontaktom v prehľade počítačov



🕘 CM - SEAL Správo	a - Mozi	lla Firefox						.
<u>File Edit View</u> H	li <u>s</u> tory <u>E</u>	ookmarks	: <u>T</u> ools <u>H</u> elp					
<u> C</u>	×	☆ 🧿	seal.sk https://sm.s	eal.sk/index2.php			🏠 👻 🛃 - Google	٩
CM - SEAL Spra	ávca		*					~
С	Admi	n zóna F	Prehliadanie a Vy	hodnotenie Customer D			C USTOMER Správca : SEAL Správca	MONITOR Odhlásiť
UPOZORNENIA	2	Rep	orty					
MANAŽERSKÉ INFORMÁCIE	Spole	čnosť lari	Adres	a Operátor	НГас	lat"	Typ reportu Zoznam PC, kontaktov	
Reporty	9	Repo	ort: Zoznam P	C - Spoločnosť LAR				
Prenesené dáta na ADSL a FW	Na	stavenie	reportu				Export označený	ch Spāť
Počet zaregistr.	Тур 2	oznamu	Zozna	am kontaktov na používateľov po	očítačov 💌			
pocitacov	Form	át reportu	Юн	TML Excel				
	Zahr	núť ručne z	adané 🗸					
	počít	ače	CMU		-			
	Zora	nt podra	CM-IL	pocitaca	•			
	Odde Ak j	Fovaci trie	oddeľovací triediac	i znak (reťazec), tak trieder	nie sa uskutoční por	l'a znakov za ním. Napríklad je	meno počítača Finance-CO03	
	Poki	aľ nebude	žiaden oddeľovací	znak zadaný, bude zorade	ný podľa celého me	na počítača. Ak vložíme znak '-	', tak bude zoradenie podľa znakov	za ním, čo
	znar	nená CO(13					
	Na	staviť pos	ielanie reportu					
	Pre	ento repo	ort sa dá nastaviť a	utomatické odosielanie repo	ortu emailom.			
	Posi	elanie rep	oortu sa nastavuje v	/ Admin zóne / Zákazníci v	záložke Reporty.			
	Zoz	nam po	čítačov, ktoré bu	dú v reporte [zobrazenýo	ch 10 položiek]		Označiť všetko Odzn	ačiť všetko
	×	Id	CM-ID počítača	Meno počítača v sieti	Používateľ	Spoločnosť	Posledná komunikácia s CM	Aktuálny stav
		5229	LARNB01	8A84CE19	Janka	LAR	15. Sep 2010 15:49:03	Funkčný
		5925	LARPC05	UCTO	ekonom	LAR	15. Sep 2010 15:48:20	Funkčný
		5235	LARSV01	SERVER	Mario	LAR	15. Sep 2010 15:49:00	Funkčný
	V	5238	LARPC02	EKO-SCAN	Ekonom	LAR	14. Sep 2010 14:49:24	Funkčný
		5594	LARNB04	NTBHP-PC	Lubomir	LAR	15. Sep 2010 09:05:36	Funkčný
	V	5237	LARNB03	NB	Lubomir	LAR	10. Aug 2010 10:29:04	Funkčný
		5236	LARPC04	MARIOPC	Mário	LAR	13. Sep 2010 14:15:16	
		5233	LARPC01	HUD	Jana	LAR	9. Sep 2010 14:02:55	Funkčný
							stoop zoto z tiozioo	Funkčný Funkčný
		5234	LARNB02	HPNTB	nahradny notebook	LAR	13. Aug 2010 13:46:22	Funkčný Funkčný Funkčný
SEAL	V	5234 5232	LARNB02 LARPC03	HPNTB SZAR	nahradny notebook Stefan	LAR LAR	13. Aug 2010 13:46:22 28. Jul 2009 16:06:17	Funkčný Funkčný Funkčný Funkčný

Obrázok č. 60 Generovanie reportu kontaktov

2.3.9 Pri vytváraní RDP spojenia sa pri úprave parametrov ponúkne možnosť uloženia

CM má pomoc pri pripájaní sa cez Remote Desktop, keď pod ikonku v CM si môžete uložiť IP adresu, port, pripojenie na konzolu ... Nepraktická vlastnosť bola v možnosti upresniť tieto údaje pripájania len cez Nastavenie zákazníka. Po novom si akúkoľvek zmenu Operátor môže uložiť ihneď po pripojení.

Doplníme, že praktickosť udržiavania spojení RDP cez CM je v jeho flexibilite. Nepotrebujete svoj počítač mať vždy po ruke, aby ste spojenie vytvorili. Stačí prístup do CM Servera.

🥹 SEANB24 - Remote Desktop - Mozilla Firefox	x
Eile Edit View Higtory Bookmarks Tools Help	
🕼 🕐 C 🔀 🏠 🔞 seal.sk https://sm.seal.sk/remote_control_rd.php?id=5498&action=starl 🏠 🔹 🔀 🖉 Google	٩
SEANB24 - Remote Desktop	-
SEANB24 - Win7	
Veľkosť obrazovky Full screen 💌 Obrazovka konzoly (obrazovka	
lokálne pripojeného monitora) Voľba pre pripájanie IP adresy Verejná : 78.99.234.97	
Port pre komunikáciu 3389	
Uložić nastavenia pripojenia pre 🛛	
Pripoj	
Done	🔒 🔐

Obrázok č. 61 Dialóg pripájania sa k počítaču pomocou Remote Desktop a voľba k uloženiu zmien

CUSTOMER MONITOR

Nové funkcie a zlepšenia k verzii C-Monitora 2.0.1.512 a CUSTOMER MONITOR-a September 2010

2.4. Ostatné úpravy v C-Monitor klient a moduloch

2.4.1 Podpora češtiny v tray menu C-Monitor klienta

Vychádzame v ústrety českým klientom, ktorí české prostredie zatiaľ poznali len z webového rozhrania Servera CM, z emailov zo Servera CM. Na pracovnej stanici bola k dispozícii len slovenčina alebo angličtina. Teraz vám dopĺňame češtinu do tray menu a do systémových správ vychádzajúcich priamo z C-Monitora. Modulov sa jazyková zmena zatiaľ nedotkla.

Český jazyk sa po update C-Monitora začne vypisovať automaticky, ak bude C-Monitor spustený na Windows s nastaveným českými miestnymi nastaveniami (Regional Settings) a ak máte v konfigurácii C-Monitora v časti General, pod položkou Tray Menu, Messages Language zvolenú hodnotu Default. Prípadne si ju môžete zmeniť ručne (táto hodnota zatiaľ nie je ovládaná z CM Servera).

\$	Odeslat a přijmout
	Zastavit
	Moduly •
P	Záznamy 🕨
V	Vzbudit počítače
0	Scheduler - Monitor Console
	Přepnout na plochu interaktivních služeb
	Vypnout detekci interaktivních služeb
ž	Konfigurace
	Potvrzovat vzdálený přístup
	O aplikaci
0	Konec
Q	CM a Poruchy PC
1	Easyclick požadavky
ه	Pomoc přes vzdálený přístup
	Přihlásit technika do CM
Ĩ	▲ 🛃 ⓒ 🍢 🛱 🛱 🜵 15.9.2010

Obrázok č. 62 České tray menu C-Monitora

	General
Outgoing Messages SMTP 1 (for CM messages) SMTP 2 (for CM messages)	Run Application on Windows Startup Auto Start (enable tasks execution on application run) Excelte Tage lass Association
Notification Messages	Tray Menu Expanded
SMTP 3 (for notif. messages) SMTP 4 (for notif. messages)	Tray Menu, Messages Language Čeština 👤 Default
POP3	C-Monitor Tick Interval English Slovenčina
FTP Shared Folder	C-Monitor Tick Interval we strongly recommend you set in
Archive Customer Monitor Server (http)	Customer Monitor Web interface / Settings / C-Monitor Setup on Computer
Remote Access Operators	Get Settings from License
eeeaniy	Associate available apps, for opening SEAL files
Easyclick Requests Net Traffic Monitor	

Obrázok č. 63 Nastavenie jazyka tray menu v konfigurácii C-Monitora



2.4.2 Oznámenie o skončení a výsledku zálohovania používateľovi (resp. akejkoľvek úlohy)

Nová menšia funkcia je oznámenie ukončenia vybranej úlohy spustenej z C-Scheduler-a prostredníctvom buď bublinkovej správy alebo štandardného malého okna s potvrdzovacím tlačidlom. V správe je uvedený výsledok spustenia minimálne vo forme návratového kódu, ktorý ak je nula, je to správne ukončenie. U niektorých úloh ako napríklad C-BackupPlus, C-Image je zobrazovaný priamo výsledok zálohovania.

Ukončenie sa oznamuje len u úlohách, na ktorých to nastavíte. Nastavenie spravte vo vlastnostiach úlohy, v záložke "On task Finish", v položke "Task Finished Notification".



Obrázok č. 64 správa o skončení úlohy zálohovania s výsledkom

Modify Task	×
General Accounts Advanced Conditions for Execution S	Security
Do Before Execution Result File(s) Unit ask Finish E	E-Mail
Archive File Name (empty means "do not archive result")	
Archive Max Size 1 Unlimited 💌	
Store Method None 💌	
Compression None 💌	
Send Result (or temporary) File to CM Server with Subject (empty means "do not send BackupPlus	")
🔲 Shutdown PC on Finish	
Task Finished Notification Show Ballon Message in Tray Area	
Task Finished Notification Show Ballon Message in Tray Area After task finish signalize signal(s)	
Task Finished Notification Show Ballon Message in Tray Area After task finish signalize signal(s)	
Task Finished Notification Show Ballon Message in Tray Area After task finish signalize signal(s)	
Task Finished Notification Show Ballon Message in Tray Area After task finish signalize signal(s)	4
Task Finished Notification Show Ballon Message in Tray Area After task finish signalize signal(s)	
Task Finished Notification Show Ballon Message in Tray Area After task finish signalize signal(s)	
Task Finished Notification Show Ballon Message in Tray Area After task finish signalize signal(s)	
Task Finished Notification Show Ballon Message in Tray Area After task finish signalize signal(s)	

Obrázok č. 65 Nastavenie oznamovania skončenia úlohy v naplánovanej úlohe



2.4.3 Zmena v spúšťaní naplánovaných úloh - opakované spustenie v akýkoľvek deň

Úprava sa týka hlavne úloh s x-dennou periódou a selekciou dní, kedy sa úloha má spúšťať. Ukázalo sa ako nevyhovujúce, že naplánovaná úloha sa spúšťala aj opakovane len v dňoch, kedy bolo zaznačené v úlohe. Za následok to malo častú nerealizáciu naplánovanej úlohy.

Logiku spúšťania sme obrátili, obmedzenie zvolených dní sa týka len prvého spustenia, opakované spustenie sa vykoná v akomkoľvek dni a ak potrebujete nejaký deň vylúčiť, urobte to cez vykonávaciu podmienku.

Ako príklad nevhodnosti pôvodného systému spúšťania uvedieme, že bola nastavená zálohovacia úloha s 1 dňovou periódou, zvolil sa ako povolený len pondelok a cez vykonávacie podmienky bolo obmedzenia na spustenie úlohy len vo firme (na základe IP adresy). Úmysel bol, aby pracovník, každý pondelok vykonal zálohu a ak nie je vo firme, tak aby sa úloha zbytočne nespúšťala. Prax však priniesla, že pracovník pondelky pracoval z domu a do práce chodil v pondelok len občas. Ak v pondelok v práci nebol, úloha sa síce pozdržala, ale tým, že utorok (ani iný deň v týždni) nebol dovolený deň na spustenie zálohovania, tak sa záloha nevykonala celý týždeň. Každé vynechanie návštevy zamestnania v pondelok, znamenalo chybovú správu.

To sa novou verziou klienta C-Monitor odstraňuje a bez akejkoľvek zmeny v naplánovaných úlohách bude zabezpečené, že sa záloha ak sa nevykonala v pondelok, zrealizuje v iný deň týždni. Ak by pracovníkovi niektorý deň vyslovene nevyhovoval, tak je možnosť cez Execution condition ho vylúčiť.

2.4.4 Nové zobrazenie úloh v Scheduleri v C-MonitorConsole

Po niekoľkých rokoch sme sa vrátili k dizajnu C-Scheduler-a, plánovacej časti C-MonitorConsole. Zrealizovali sme zmeny v súlade s prípravou ovládania naplánovaných úloh zo Servera CM. Sledujeme nimi rozšírenie informačnej hodnoty a zvýšenia prehľadnosti údajov.

Z podstatnejších zmien zdôrazníme, že úlohy, ktoré majú svoj konfiguračný súbor, napríklad zálohovanie, je možné editovať kliknutím priamo na link uvedený v druhom riadku pod názvom úlohy. Ostatných drobných zmien je veľmi veľa, mali by byť intuitívne, preto sme sa rozhodli detailne ich nepopisovať.

G MonitorConsole			and some till the	10113119-22		
C-Monitor Tools Help		Sche	duler			6
🕸 Settings	📗 Eile Edit 🛛 🖼 🚴 🕈 🐉 🗙 🗠 🖉 🗸 🌘	10 CH 分 分				
R Scheduler	C:\CMonitor\Cnf\ScheduleList.sd	Last Execution	U - a Danak	Next Evention	Parial	
Watches	Name / Command Line C-Descript for CM Complete - Full DescCons.exe complete.sds	16. Sep 2010 Thu, 14:54:49	OK Elapsed Time: 0.00:28	23. Sep 2010 Thu, 14:35:00	1 Week	
Vaiting Tasks	C-Descript for CM Complete - Differential DescCons.exe	18. Sep 2010 Sat, 14:37:19	OK Elapsed Time: 0:00:30	19. Sep 2010 Sun, 14:35:00	1 Day	
Watches State Watches Current Log	C-Descript for CM - Current User Details DescCons.exe	18. Sep 2010 Sat, 14:36:19	OK Elapsed Time: 0:00:37	19. Sep 2010 Sun, 14:35:00	1 Day	
C-Monitor Current Log	Swscan for audit - recognized SW SwScan.exe	18. Sep 2010 Sat, 10:05:33	OK Elapsed Time: 0:00:18	19. Sep 2010 Sun, 10:00:00	1 Day	
Emails Emails from Tasks, Watches waiting for sending	Swscan for audit - all (unrecognized) SW SwScan.exe	19. Aug 2010 Thu, 10:00:24	OK Elapsed Time: 0:00:07	19. Sep 2010 Sun, 10:00:00	1 Month	
Received, processed Emails Emails waiting for sending Emails - All (without waiting for sending)	Map network drive map_network_disks.bat	15. Sep 2010 Wed, 18:09:36	OK Elapsed Time: 0:00:00			_
Sent Emails - C-Monitor System Messages Sent Emails - User and System tasks Results	Dokumenty na USB disk BackupPlus.exe <u>backup data.sbs</u>	18. Sep 2010 Sat, 17:27:58	ALL FILES COPIED Elapsed Time: 0:15:16			
Sent Emails - Responses to CM queries Not Sent Emails - Disabled Not Sent Emails - Failed	VH ware snapshot vmrun.exe	20. May 2010 Thu, 12:27:03	OK Elapsed Time: 0:01:20		4 Min	
THistory						
Executed Tasks C-Monito Execution, C-Monitor Log History Watches History System Info Network Info Wating Tasks History Execution Falls Modules logs	Name: C-Descript for CM Complete - Full DescCons.exe Next Possible Execution Thu, 23, Sep 2010, 14:35:00 First Start Thu, 5, Nev 2009, 14:35:00 Period 1/Viek Min interval between executions Automatic					m
C-BackupPlus Logs C-Image Logs	Command Line Modules/Descript/DescCons.exe Modules/Descript/complete.ex Startup Directory	ids .\Logs\lastdesccpl.xml -xml -er	of.\Logs\lastcomplete.sdf			÷

Obrázok č. 66 zobrazenie zoznamu naplánovaných úloh v C-MonitorConsole časti Scheduler



C-Monitor Tools Help		Sche	eduler			-
🕸 Settings	Ele Edit 🔙 ゐ 🕈 🐉 🗙 🥴 🗸 🖉	[10 CH 순 주				
o Scheduler	C:\CMonitor\Cnf\ScheduleList.sdl					
	Name / Command Line	Last Execution	Last Result	Next Execution	Period	
watches	C-Descript for CM Complete - Full	9. Sep 2010	OK	16. Sep 2010	1 Week	(
C-Monitor Buntime Information's	DescLons.exe <u>complete.sds</u>	Inu, 14:30:06	Elapsed Time: 0:00:20	Thu, 14:30:00		
Violiting Taske	C-Descript for CM Complete - Differential	15. Sep 2010	OK	16. Sep 2010	1 Day	
Bunning Tasks	DescLons.exe	Wed, 14:35:50	Elapsed Time: 0:00:23	Thu, 14:35:00		
Watches State	C-Descript for CM - Current User Details	15. Sep 2010	OK	16. Sep 2010	1 Day	
Watches Current Log	DescCons.exe	Wed, 14:35:20	Elapsed Time: 0:00:10	Thu, 14:35:00		
C-Monitor Current Log	Swscan for audit - recognized SW	15. Sep 2010	OK	16. Sep 2010	1 Day	
	SwScan.exe	Wed, 10:04:24	Elapsed Time: 0:00:16	Thu, 10:00:00		
🖾 Emails	Swscan for audit - all (unrecognized) SW	19. Aug 2010	OK	19. Sep 2010	1 Month	
Emails from Tasks, Watches waiting for sendin	swScan.exe	Thu, 10:00:24	Elapsed Time: 0:00:07	Sun, 10:00:00		
Received, processed Emails	BackupPlus : Data : with rotation, ZIP	15. Sep 2010	οκ			
Emails waiting for sending	BackupPlus.exe backup test sb	Wed, 16:16:31	Elapsed Time: 0:00:10			
Emails - All (without waiting for sending) Sout Emails - C Maniter System Messages	EventLog - Application EventLog				1 Dav	
Sent Emails - Liner and Sustem tasks Result	E ventLogConsole.exe					
Sent Emails - Besnonses to CM queries	RackupPlus - test posielania suborov - with rotation	Copii Eveni (20 Min	
Not Sent Emails - Disabled	BackupPlus.exe test posielania suborov.sbs	sopy, croiy i				
Not Sent Emails - Failed	• • • • • • • • • • • •					
-						•
E History	Name: C. Descript for CM Complete Full					
Executed Tasks						
C-Monitor Execution, C-Monitor Log History	DescCons.exe					
Watches History	Next Possible Execution					
System Info	Thu, 16. Sep 2010, 14:35:00					
Waiting Tasks History	First Start Thu 5 Nov 2009 14:35:00					
Execution Fails	Period 1 Week					
Modules logs	Min interval between executions Automatic					
C-BackunPlus Lons	Command Line					
C-Image Logs	.Modules/Descript/DescCons.exe .Modules/Descript/complete Startup Directory	.sds .\Logs\lastdesccpl.xml -xml -e	ot.\Logs\lastcomplete.sdf			

Obrázok č. 67 Spustenie editácie konfiguračného súboru úlohy

MonitorConsole						- 8 >
C-Monitor Tools Help		9	Scheduler			5
🕸 Settings	📔 <u>E</u> ile <u>E</u> dit 🔄 🚴 🖶 🛵 🗙 🗐 🗙 🖉 🥔 🗸 🔗 🕞 🗠 🗠	3 Q				
scheduler	C:\CMonitor\Enf\ScheduleList.sdl					
Watches	Name / Command Line C-Descript for CM Complete - Full	Last Execution 9. Sep 2010	Last Result OK	Next Execution 16. Sep 2010	Period 1 Week	
C-Monitor Runtime Information's	DescCons.exe <u>complete.sds</u>	Thu, 22:01:07	Elapsed Time: 0:00:33	Thu, 22:00:00		
Waiting Tasks	C-Descript for CM Complete - Differential DescCons.exe	14. Sep 2010 Tue, 22:00:30	UK Elapsed Time: 0:00:36	15. Sep 2010 Wed, 22:00:00	1 Day	
Hunning Lasks Watches State Watches Current Log	C-Descript for CM - Current User Details DescCons.exe	15. Sep 2010 Wed, 16:44:58		15. Sep 2010 Wed, 22:00:00	1 Day	
C-Monitor Current Log	Swscan for audit - recognized SW SwScan.exe	14. Sep 2010 Tue, 22:00:00	OK Elapsed Time: 0:00:24	15. Sep 2010 Wed, 22:00:00	1 Day	
Emails Emails from Tasks, Watches waiting for sending	Swscan for audit - all (unrecognized) SW SwScan.exe	11. Sep 2010 Sat, 22:01:04	OK Elapsed Time: 0:00:00	11. Oct 2010 Mon, 22:00:00	1 Month	
Received, processed Emails Emails waiting for sending Emails - All (without waiting for conding)	NTBackup, Primarne, Server, Archivacia, Plna, Local - System Sta XPBackup.exe	15. Sep 2010 Wed, 3:28:00	OK Elapsed Time: 0:01:02	15. Sep 2010 Wed, 17:30:00	1 Day Mo,Tu,We,Th,Fr	
Sent Emails - C-Monitor System Messages Sent Emails - User and System tasks Results	CBackup, Primarne, Server, Synch, Plna, Local - MDTSV04 BackupPlus.exe <u>CBackup Synch MDTSV04.sbs</u>	15. Sep 2010 Wed, 2:45:29	OK Elapsed Time OK	15. Sep 2010 Wed, 17:30:00	1 Day Mo,Tu,We,Th,Fr	
Sent Emails - Responses to CM queries Not Sent Emails - Disabled	CBackup, Primarne, Server, Synch, Plna, Local - MDTSV05 BackupPlus.exe <u>CBackup Synch MDTSV05.ebs</u>	15. Sep 2010 Wed, 2:03:29	OK Elapsed Time: 0:01:02 Elapsed Time: 13, Sep 2010, Mon, 17:35:01	15. Sep 2010 Wed, 18:00:00	1 Day Mo,Tu,We,Th,Fr	
Not Sent Emails - Failed	CBackup, Primarne, Server, Rotacia, Auto, USB - Synch Data, NT BackupPlus.exe <u>CBackup Rotation Data.sbs</u>	13. Sep 2010 Mon, 21:00:01	OK Elapsed Time: 0:01:01 Elapsed Time:	20. Sep 2010 Mon, 21:00:00	1 Week Mo	
Executed Tasks C-Monitor Execution, C-Monitor Log History	Name: C-Descript for CM Complete - Full		10. Sep 2010, Fri, 17:35:06 OK Elapsed Time: 0:01:06			
System Info Network Info Waiting Tasks History	Next Possible Execution Thu, 16. Sep 2010, 22:00:00					_
Execution Fails Modules logs	First Start Thu, 11. Jun 2009, 22:00:00 Period 1 Week					
C-BackupPlus Logs C-Image Logs	Command Line .Wodules/Descript/DescCons.exe .Wodules/Descript/complete.sds ./Logs/ast Startup Directory	descopl.xml -xml -e	eof.\Logs\lastcomplete.sdf			
					^	

Obrázok č. 68 Náhľad histórie spustení s výsledkom



2.4.5 Zmena rozloženia nastavení v záložkách v editácii úlohy

Súvisiac s predchádzajúcim bodom 2.4.4 o zmene dizajnu naplánovaných úloh, sa zmeny dotkli aj dialógu pre vlastnosti naplánovanej úlohy. Sú nové rozloženia záložiek a údajov v nich, aby nadväzovali logickejšie a boli ľahšie pochopiteľné. Sami môžete posúdiť, či sa nám to podarilo.

Modify Task 🛛 🔀	Modify Task						
E-Mail Execution Conditions Synchronisation Security General Advanced Accounts Results Archive, Outbox	Do Before Execution Result File(s) On Task Finish E-Mail General Accounts Advanced Conditions for Execution Security						
Name (Description)	Name (Description)						
Dokumenty na USB disk	Dokumenty na USB disk						
Scheduling Enabled	✓ Scheduling Enabled						
Command Line	Command Line						
.\modules\backup\BackupPlus.exe\Modules\Backup\Data_backup.sbs-cBR-e 🎤 🚅	.\modules\backup\BackupPlus.exe .\Modules\Backup\backup_data.sbs -cBR -el 🖉 🗃						
Startup Directory	Startup Directory						
<u>کا</u>	Δ						
Show Mode Minimized Priority Normal	First Start 18. 9. 2010 💌 16:35:00 🔹						
First Start 9/15/2010 💌 4:55:00 PM 🛟	V Period 1 Day V						
▼ Period 1 → Day ▼	🔲 Last Start						
	Scheduling is enabled in the days:						
	🔽 Mon 🔽 Tue 🔽 Wed 🔽 Thu 🔽 Fri 🔽 Sat 🔽 Sun						
Execute on Trigger (name of trigger specified below)	Europete en Trinne (sense el biene enceïfed beleu)						
	Cxecute on higger (name or mgger specified below)						
User must confirm execution							
Confirmation Note - will be displayed in the task confirmation dialog	User must confirm execution						
	Confirmation Note - will be displayed in the task confirmation dialog						
OK Cancel							
	OK Cancel						

Obrázok č. 69 Porovnanie pôvodného (vľavo) a nového (vpravo) rozloženia záložiek

2.4.6 Možnosť spustiť ľubovoľnú aplikáciu tesne pred vykonaním naplánovanej úlohy

Poslednou zmenou, ktorú ohľadom nových funkcií C-Scheduler-a zdôrazníme je, že v rámci vlastností úlohy novej záložke Do before Execution pribudla možnosť spúšťať inú úlohu.

Príklad : nastavíme zálohovaciu úlohu, ktorá má zálohovať na nejaký server. Vyplývajúc z určitých bezpečnostných okolností je potrebné zabezpečiť, aby sa tesne pred zálohovaním namapoval cieľ zálohovania a po skončení zálohovania zase odmapoval. Mohli by sme spraviť zreťazenie signálov v C-Monitore, aby sa zabezpečila funkcionalita, ale v tom prípade by pravidelné spúšťanie bolo nastavené na prvej úlohe (tj. mapovaní cieľu zálohovania). To by znefunkčnilo vyhodnocovanie zálohovania v Serveri CM, kde potrebujeme, aby úloha zálohovania mala nastavenú periódu a z nej sa odvíjajú chybové správy.

Práve pridaná funkcia Do before Execution, nám umožňuje, aby práve zálohovacia úloha mala nastavenú periódu, čím ju môžeme považovať za hlavnú naplánovanú úlohu. Ona si bude spúšťať inú úlohu tesne pred svojím spustením pomocou Triggeru , pričom táto úloha spúšťajúca sa pred zálohovaním, nebude mať zadanú žiadnu periódu spúšťania (v sebe má nastavené čakanie na trigger s určitým názvom).

Zrušenie mapovania cieľa zálohovania sa spraví obdobne buď prostredníctvom Signálu alebo Triggeru, ktorý odošle zálohovacia úloha po skončení (záložka On Task Finish).



Modify Task							
Do Before Execution Result File(s) On Task Finish E-Mail							
General Accounts Advanced Conditions for Execution Security							
Name (Description)							
Map network drive							
✓ Scheduling Enabled							
Command Line							
D:\map_network_disks.bat							
Startup Directory							
First Start 15. 9. 2010 💌 17:41:34 🐳							
Period 1 Day							
🗖 Last Start							
Scheduling is enabled in the days:							
🔽 Mon 🔽 Tue 🔽 Wed 🔽 Thu 🔽 Fri 🔽 Sat 🖾 Sun							
Execute on Trigger (name of trigger specified below)							
Start-map disks							
Confirmation Note - will be displayed in the task confirmation dialog							
OK Cancel							

Obrázok č. 70 – Úloha s procesom, ktorá sa má spustiť tesne pred spustením hlavnej úlohy s nastavenou spúšťou (trigger)

lodify Task		aparties (181		×				
General Do Potors	Accounts	Advanced	Conditions for Execution	Security				
DOBEIDIE		Hesult File(s)	Un Lask Finish	E-Mail				
Before task execution activate trigger(s)								
Start-map dis	sks			gridio j				
				-				
,								

Obrázok č. 71 Nastavenie spustenia prípravnej úlohy v hlavnej naplánovanej úlohe, záložka Do before execution



2.4.7 Internet monitoring pod WIN 7 32bit, WIN 2008 32bit (64bit bude neskôr)

V minulom update CM v 11/2009 sme vám priniesli možnosť sledovať internetové prenosy z počítačov a sietí, ktoré majú nasadený C-Monitor. Táto verzia rozširuje sledovanie internetových prenosov na Windows 7 počítačoch (Vista fungovala aj v predchádzajúcej verzii). Do ďalšej verzie, veríme, že prinesieme sledovanie internetových prenosov aj na 64bit verziách. Poodkryjeme, že vďaka pripravovanému novému natívnemu Linux klientovi sa v roku 2011 zrejme dočkáme aj sledovania sietí priamo cez Linux firewally, ktoré zachytia všetky počítače. Nebudú to však také detailné informácie ako z tohto monitoringu nakoľko niektoré údaje ani nie je možné získať (napríklad, ktorý proces internetový prenos inicioval – to zostane doménou C-Monitora), ale zase poskytne základný prehľad o všetkých počítačoch v sieti aj tie čo C-Monitor nebudú mať inštalovaný.

Oetail point	čítača OTS	5NB46.								_ □	8
Prenosová rých	losť Pre	enesené dáta	Detaily	prenosu PC	O počítači						•
10.55_1 5		Od 13.09.2	2010 16:40:31	🔲 💷 do 🛛	15.09.2010 17:10:31				Ç)	X	
	OTSNB46 - Prenos dát procesov rozdelený na TCP porty a ostatné protokoly, 13.09.2010 16:40:31 - 15.09.2010 17:10:31										
Proces	Total	Download	Upload	Port #: Do	ownload/Upload						
firefox.exe	1.26 GB	1.23 GB	31.66 MB	80:	1.23 GB / 31.63 MB	443:	91.31 KB / 23.85 KB				11
Unknown	26.27 MB	24.82 MB	1.44 MB	80:	23.91 MB / 532.53 KB	11001:	886.60 KB / 848.02 KB	443: 53.31 KB /	/ 96.73	KB	
Monitor.exe	15.51 MB	12.36 MB	3.15 MB	110:	11.46 MB / 728.21 KB	80:	842.11 KB / 890.41 KB	25: 85.95 KB	1.57	MB	
ekm.exe	22.26 KB	18.94 KB	3.32 KB	80:	18.94 KB / 3.32 KB						
wmplayer.exe	17.70 KB	11.31 KB	6.39 KB	80:	11.31 KB / 6.39 KB						
RunDII32.exe	17.15 KB	14.53 KB	2.62 KB	443:	14.53 KB / 2.62 KB						
svchost.exe	11.48 KB	6.21 KB	5.27 KB	53:	6.21 KB / 5.27 KB						
SeaPort.exe	5.21 KB	2.83 KB	2.38 KB	80:	2.83 KB / 2.38 KB						
Unknown	783.65 KB	439.18 KB	344.47 KB								
TOTAL	1.31 GB	1.27 GB	36.61 MB								
					(zobrazujem podrobné	informácie)					L
											-
										,	
) 🔸 🏟								8	Zavrie	st'

Obrázok č. 72 Ilustračná ukážka dát z internet monitoringu na CM serveri



2.4.8 Notifikačné správy v html formáte z klienta C-Monitora (napr. pre Watches hlásenia)

Notifikačné správ posielané z C-Monitora, napríklad z Watches, dostali html formu. Hlavným dôvodom zmeny bolo nežiadúce správanie sa niektorých poštových klientov a automaticky rušili zalamovanie textu, čím sa stávali správy ťažko čitateľné. V html forme sú maily graficky pestrejšie, čo veríme, že prispelo k vyššej čitateľnosti týchto notifikačných správ oproti staršiemu výzoru aj keď boli správne zobrazené.

Že ide o správu poslanú C-Monitor klientom, spoznáte podľa loga C-Monitor v pravom hornom rohu emailu s označením Email sent by Client .



Obrázok č. 73 Nový html formát mailov odosielaných priamo z C-Monitora



2.4.9 Možnosť preregistrácie klienta C-Monitor bez manuálneho mazania súboru

Ak ste v minulosti potrebovali nanovo registrovať C-Monitor, napríklad z dôvodu, že ste si omylom vymazali k tomuto počítaču licenciu na CM serveri, tak dostať sa k registračnému formuláru na plne funkčnom C-Monitore bolo možné len cez ručné odstránenie súboru license.apk a reštartovať C-Monitor.

V novej verzii postačuje, ak v konfigurácii C-Monitora pôjdete do poslednej časti Registration License details a stlačíte tlačidlo "New Registration (remove current license, settings)".



Obrázok č. 74 Preregistrácia licencie priamo z konfigurácie C-Monitora



2.5. Oprava chýb z minulej verzie (2.0.1.468)

Pred spomenutím, aké chyby sa vyskytli v minulej verzii C-Monitora, dáme do pozornosti miesto, kde sa nachádzajú priebežne nové testované verzie, ktoré je možné nasadiť. Majú odstránené nájdené chyby a nemusíte čakať celý čas vývoja, kým uvoľníme oficiálne ďalšiu verziu s popisom zmien.

To miesto je archív na stránke cm.seal.sk (pod prihlasovacími políčkami si všimnite nenápadný nápis **archív**). Tu sa nachádzajú aktuálne inštalačné a updatovacie verzie, ale medzi nimi nájdete aj uvoľnené priebežné verzie s novými funkciami. Priamy link na toto miesto je <u>https://cm.seal.sk/archive_public/</u>

Pre majiteľov svojich vlastných CM Serverov doplníme, že ak sa medzi nimi nachádza aj inštalačný balíček, tak môžete ho použiť aj pre svoj vlastný CM server bez akejkoľvek úpravy.

2.5.1 Odstránený problém s jednotkami TB v podmienke voľného miesta vo Watches

Vo Watches, v podmienke Free space on disk sa stala chyba, že na niektorých starších OS sa namiesto GB posielala hodnota v TB. Chybu zapríčinila nová API funkcia kompatibilná s najnovšími OS. Táto chyba nebola v žiadnej inej verzii len v 2.0.1.468.

2.5.2 Nová verzia Restore Image Boot disku pre C-Image, pôvodná verzia nenačítala obrazy

V prípade, že ste si chceli obnoviť Image vytvorený aplikáciou C-Image na počítač, notebook operačného systému, museli ste použiť aplikáciu Restore Image Boot disk, ktorá vám vytvára bootovacie médium (na CD alebo USB key). Tento bootovací disk dokázal čítať len image zo starších verzií C-Image. V aktuálnej verzii je Restore Image Boot disk, ktorý pracuje s obrazmi partícií vytvorených novou verziou C-Image (bohužiať pre staré verzie Image/obrazov partícií je potrebné mať starú verziu C-Image alebo Restore Boot Image disku, preto si aktualizujte všetky súčasti čím skôr.)



Obrázok č. 75 Spustenie vytvorenia bootovacieho média pre obnovu obrazov diskov vytvorených pomocou C-Images



2.5.3 Zahltenie CPU ak bol veľkým objem údajov na odoslanie z C-Monitor klienta

V prípade, že správy, ktoré mali byť odoslané z C-Monitor klienta prostredníctvom SMTP neodchádzali, hromadili sa v podadresári \CMonitor\Outbox a ak prekročil určitú veľkosť výrazne sa spomalil počítač a najvyššie vyťaženým procesom bol C-Monitor. Táto chyba bola vďaka C-Monitor-u ľahko nájditeľná, ktorý aj sám seba odhalil, že vyťažuje procesor kontinuálne.

Všetky spomenuté chyby sú v novej verzii odstránené.

CUSTOMER MONITOR

Nové funkcie a zlepšenia k verzii C-Monitora 2.0.1.512 a CUSTOMER MONITOR-a September 2010

3. Čo sme splnili a čo bude v budúcej novej verzii

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

Doplnenie HW, SW informácií z operačných systémov VISTA, Windows 7, Windows - splnené

Výrazné rozšírenie C-Desk (už v tejto verzii vidíte mnoho volieb k C-Desk, ale ich použite je zatiaľ možné len s našim supportom) - splnené

Nastavenie Watches zo Servera CM bez potreby prístupu ku koncovému PC - takmer splnené

Nastavenie väčšiny naplánovaných úloh zo Servera CM bez potreby prístupu ku koncovému PC – zostáva do budúcej verzie.

Implementácia SSL protokolov pre testy https, spojenia s POP3, SMTP servermi – mailové protokoly zostávajú do budúcej verzie

Ďalšie zjednodušenie inštalácie a konfigurácie Nových zákazníkov a C-Monitor klientov - splnené

Nový Watch - Monitoring dostupnosti a výkonnosti SQL systémov – sledovanie výkonu čiastočne splnené prostredníctvom Performance counterov, sledovanie dostupnosti a výkonu priamou komunikáciou s databázou je ešte v skúšobnej prevádzke.

Do ďalšej verzie okrem vyššie spomenutých bodov pre vás pripravujeme :

C-Monitor klientov pre Linux a FreeBSD

Sprehľadnenie čerpania licencií podľa aktuálneho licenčného modelu a webshop

Nový dizajn CM

Nastavenie rozvrhov (naplánovaných úloh) bez potreby prístupu na plochu počítača

Nastavenia zálohovaní bez potreby prístupu na plochu počítača

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

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