

Operátor je konto pre pracovníka, ktorý pomocou CM spravuje priradených zákazníkov / počítače a rieši požiadavky používateľov. Zákazníkov mu prideľuje správca a pre jedného zákazníka môže byť pridelených viac operátorov s určením hlavnej zodpovednosti (voľba hlavný technik). Je na rozhodnutí Správcu či môže Operátor vidieť aj počítače a ostatné objekty od nepriradených zákazníkov. Podrobné nastavenia pre rôzne typy prístupov a práv pre operátorov sú popísané v texte nižšie.

Vytvorenie konta Operátora Role Operátorov Zaraďovanie Operátorov do Skupín Oprávnenia Popis dôležitých položiek v Profile Operátora Posielanie SMS pre Operátora zdarma

## Vytvorenie konta Operátora

Konto Operátora môže vytvoriť iba jeho Správca. K vytvoreniu konta treba stlačiť tlačidlo 'Pridať' v 'Admin zóna -> Používatelia -> Operátori a Skupiny'.

## **Role Operátorov**

CM má preddefinované role Operátorov, ktoré definujú základnú úroveň oprávnení, aby ste nemuseli všetko pracne definovať v Oprávneniach. Je prispôsobený aj menej zvyklým roliam s extrémami. Napríklad externým spolupracovníkom, ktorí majú v CM vidieť len určité počítače a konfigurácie služieb na čítanie, k iným objektom majú mať plný prístup, v C-Desku majú u nejakého zákazníka možnosť čítať všetky požiadavky, ale u iného len svoje plnenia, u iného má mať prístupné všetky plnenia na požiadavkách, na ktorých robil. CM je v tomto ohľade silný a prispôsobí sa vám.

**Technik regulárny** - Typ používateľa je určený pre technika, ktorý navrhuje a aj rieši technické problémy samostatne. Operátor má predvolene prístup v technickej časti CM ku všetkým zákazníkom a počítačom. Administrátorské funkcie sú dostupné podľa oprávnení. V C-Desku predvolene vidí všetky požiadavky a len svoje plnenia. Má právo ukončovať všetky požiadavky, ďalší prístup k plneniam a ponukám požiadavky má podľa pridelených oprávnení.

**Technik obyčajný** - Typ používateľa je určený pre operátora, ktorý vybavuje požiadavky svojich pridelených zákazníkov, počítačov a môže k ním čítať technické informácie. Operátor má prístup v technickej časti CM len k svojim prideleným zákazníkom a počítačom. Administrátorské funkcie sú dostupné podľa oprávnení. V C-Desku vidí požiadavky, ktoré zadal, rieši alebo ich má notifikované a požiadavky ostatných riešiteľov podľa oprávnení. Prístup má predvolene len k svojim plneniam. Prístup k ponukám a ďalším plneniam má podľa pridelených oprávnení.

**Helpdesk nadriadený** - Typ používateľa je určený pre manažéra, ktorý kontroluje plnenia požiadaviek zákazníkov a kontroluje zadané ponuky. Operátor nemá prístup k technickej časti CM. V C-Desku predvolene vidí všetky požiadavky, ale nemôže upravovať niektoré hodnoty zadané od špecialistu. Prístup má ku všetkým plneniam na čítanie. Prístup k ponukám a k plneniam na zápis má podľa pridelených oprávnení.

**Helpdesk špecialista** - Typ používateľa je určený pre operátora, ktorý vybavuje požiadavky všetkých zákazníkov a pripravuje prvotné návrhy na ponuky. Operátor nemá prístup k technickej časti CM. V C-Desku predvolene vidí všetky požiadavky, ale nevidí citlivé manažérske informácie (napr. ceny v ponukách). Prístup má predvolene len k svojim plneniam. Prístup k ponukám a ďalším plneniam má podľa pridelených oprávnení.

**Helpdesk obyčajný -** Typ používateľa je určený pre operátora, ktorý vybavuje požiadavky svojich pridelených zákazníkov. Operátor nemá prístup k technickej časti CM. V C-Desku vidí požiadavky, ktoré zadal, rieši alebo ich má notifikované a požiadavky ostatných riešiteľov podľa oprávnení. Prístup má predvolene len k svojim plneniam. Prístup k ponukám a ďalším plneniam má podľa



pridelených oprávnení.

#### Zaraďovanie Operátorov do Skupín

V CM je možné Operátorov zaraďovať do Skupín za účelom :

- dedenia oprávnení nadefinovaných nad Skupinou

- zaradenia operátora do riešiteľskej skupiny kvôli priradeniu nových požiadaviek (resp. ticketov v rámci C-Desk Enterprise funkcionalite).

						₩ 🖬	-	Úvodný prehřad	? Manual d	) Ochläsit	
	Admin zóna Preh Vyho	liadanie a Idnotenie	Custom	er Desk					Správca: Správca	C	
- Zhair vletto 🔹 Rozhair vletto	Operátori a skupi	iny									
- Hlavné menu	Prihlasovacie menoi'lleno skupiny		Kategória		Тур						
Zákaznici	Meno/Popis skupiny		Email		Stav	Hfadar		Pridat op	erátora Pridat	r skupinu	
Počítače	Nová skupina										*
Audit Swi a evidencia Hwi	Viseobecné ustaje Priradeni	operàtori Op	právnenia								
- Poulivatelia	Informácie o skupine								Uložiť	-	
Mőj profil, globál, nastavenia	Id Shuminy	0							0 TOLET		
Operátori a Skupiny Zátramistra kontá	Elas	Zenerald									
Používateľská história	Mana abuninu *	Reveland all dad	a i i al cianality		_						
Admin allertrain	Skratka pre vinis *	P OVOIE HE ZANAGA	ne toriconard	A Strate A funder	0						
Admin. nastroje	outdood pro 13pro	1.0									
Inštalácie a skripty	Kontaktný email	spravca@kontak	ki.ak								
C-Image nastavenie	Telefón										
outstanero	Mobil										
- C-Monitor klient	å										Ч
Nastavenia C-Monitor na PC	Gisio mobilu sa zobrazuje pri mene Nobilný telefón zadávajte v medzinár	operatora vo výbe rodnom formáte,	napr. +42190.	a sa na SMS n	onfikaciu.						

## Obrázok: Záložka všeobecné údaje pri vytváraní novej skupiny

													**	-	-	Úvo	dný pret	hľad	7 Ma	nual	<b>0</b> 0m	lásiť	
	Admir	1 zóna		Pri Vy	ehliad hodno	anie a tenie	с	ustome	r Desk										Správ	ca: Správ	ACB (	C	
Zhalif viello Rochalif viello	<u>8</u> 0	perá	tori	a sku	piny																		
Hlavné menu	Prihlasova	cie men	oitten	o skupir	w T		Kat	egória		1	IP I												
Zákaznici	Meno/Popi	s skupi	ny				Em	ail		81	lav		Hfadaf				Prid	af openi	dona	Prid	af skup	inu	
Počítače Audit SW a evidencia HW																							*
Použivatella	Nová skup	pina																					
Mőj profil, globál, nastavenia	VSeobeci	né údaj	e   1	Priraden	i operat	lori 🔽	prävnen																
Operátori a Skupiny	Zoznam z	ákazník	iov a p	očitačov	v [ zobra	zené 4 p	oložky )													Uložiť		,	
Zákaznicke kontá Použivateľská história		CIII základné oprávnenia								nicl				Admin nástroje		Udržiav	Udržiavanie PC						
Admin. nästroje Inštalácie a skripty C-Image nastavenie Uddianacie RO		Údaje o PC - čítanie	Üdaje o PC - pinj pristup	Watches - Citanie	Watches - piný pristup	Polo dokument - čítanie	Foto dokument - piný prítšup	Nəstavənia cəkacrıka čitaniə	Nastavenia ziikaonika piný pristup	Pravid Blohy	Opdwnené osoby	Vodial pristup - TeamViewer 8 potwdenim poutiv	Vadial prittup - TeantViever voltrý	Vodial pristup - NTR s potvrdením použív	Vadial pristup - NTR volný	Vedial pristup - VNG	Vodiai pristup - Remote Desitop	initalikcie a skipty	Postať Wake On Lan	Reitart / Vyprutie PC	Spriva procesov	Spräva sk.dieb	E
O drawanie PC	ruževá					V		×.		1	2	Z	1			X				×.	×.		
- C-Monitor klient	Ostatné objekty																						
Nastavenia C-Monitor na PC	Zelená					V		<b>V</b>		2	V	V	7	V	7					V	V	7	H
Rozvity a stav üloh Watches - nastavenia	Ostatné objekty																						

Obrázok: Nastavenie oprávnení pri vytváraní novej skupiny

## Oprávnenia

V profile Operátora alebo Skupiny je záložka Oprávnenia. Oprávenia vždy nastavuje Správca (alebo Operátor alias Správca)



#### **Operátori a Skupiny** Zverejnené na Customer Monitor (https://customermonitor.sk)

#### V CM sú dva druhy Oprávnení :

- 1. Funkcie viazané na Zákazníka (Spoločnosti) ružový riadok
- 2. Funkcie viazané na počítače svetlé riadky

Tip: O ktorý typ oprávnenia ide, nemusíte veľmi rozmýšľať, čo CM očakáva na zadanie, je pre Správcu povolené na editáciu.

## Zjednodušenie nastavovania oprávnení :

Keď kliknete na názov oprávnenia (názov stĺpca), tak sa zmení hodnota vo všetkých zobrazených riadkoch. Aby ste mali zobrazené všetky objekty bez stránkovania je potrebné zrušiť akýkoľvek filter nad tabuľkou oprávnení. Ak chcete všetky objekty, dajte do niektorého políčka hviezdičku \*. Tip : V celom CM platí, že ak nezadáte žiadne pravidlo a máte povolené zobraziť objekty po vstupe do nejakej časti CM, tak sa stránkuje. Ak zadáte nejaký filter, všetko sa vypíše na jednu obrazovku.

## Úroveň oprávnení je signalizovaná nasledujúcimi symbolmi :

a) Prázdny checkbox bez pozadia - funkcia nedostupná

b) Prázdny checkbox so zeleným pozadím - funkcia dostupná vďaka dedeniu. Odkiaľ ste funkciu zdedili, zistíte po umiestnení kurzora do zeleného pozadia. Vtedy sa vám vypíše žltý pop-up box.

- c) Zaškrtnutý check box bez pozadia funkcia dostupná priamym zadaním
- d) Zaškrtnutý checkbox so zeleným pozadím prípad b) a c) spolu.

						1					- #		Úvo	tný pre	hlad	e	Gredit	7 H	anual	0 00	hlásiť
	Admin zór	a		Prehli: Vyhod	adanie Inoten	ia ie	Custo	mer De	sk									Sprá	ica: Sprá	irca	C
- Zhalif viello - Rozhalif viello	😹 Oper	átor	a si	kupin	iy 🛛																
<ul> <li>Hlavné menu</li> </ul>	Prihlasovacie me	enoitte	no ski	upiny			Kategória			lyp -											
Zákaznici	Meno/Popis sku	piny					Email		8	itav		Hfadaf				Pn	daf opu	nàtona	Pn	chaf sku	pinu
Pediface Audit SW a evidencia HW			a	M zákla	đné opri	àvnenia			Zákaznici			Vzdi	alený prist	up			Admin nästroje		Udržav	anie PC	<u> </u>
Použivatelia Nėj profil, globėl, nastavenia Opacificai a Stantor		Údeje o PC -	Údaje o PC - piný	Watches - Sitanie	Watches - piný	Poto dokument	Foto dokument - pimji	Nastavania ziikaznika -	Nastavenia zlikaznika - pinji	Opzävnené osoby	Vadial prittup - TeantViewer	Vzdial pristup - Tear/Viewer	Votial pristup - NTR s	Vzdial prittup - NTR	Vedial	Vadial prittup - Remote	Initalăcie a skripty	Postať Wake On	Reštert/ Vypruše	Spräva	Spräva duSeb <sup>Z</sup> F
Zákaznicke kontá		CIERTIN	prittup		prisup	- craine	pristup	Craine	prittup		potyndeniim poudiv	volný	použív	volný	- 9190	Desktop		Lan	2		
Používateľská história	Soft			C⊠	V		V	V		7			V	V	1	1		1	V	V	
– Admin. nästroje	Ostatné objekty ATRECOST.																				
Inštalácie a skripty	JURAJH-PC - pan Hneu	7	V	DZ				2			V		V		2	V				V	
C-Image nastavenie Udržiavanie PC	ATSPC002 - IBMRSS- 295YH15R - Testovad POS Win		6	BD	•										ø		۵				
- C-Monitor klient	30P posites		_																		
Nastavenia C-Nonitor na PC	Advokátska kancelária			A																	
Rozvrhy a stav úloh	Ostatuł objekty			- D																	

## Obrázok: Zobrazenie úrovne oprávnení

## Ovládanie zoznamu riešiteľov v C-Desk požiadavke

Táto funkcionalita bola pridaná od verzie 2.6 Customer Monitora, pre easyclick a zákaznícke kontá môžete nastaviť, že pri zadávaní novej požiadavky cez easyclick alebo zákaznícke konto sa bude v zozname riešiteľov požiadavky nachádzať aj operátor, ktorý k danému zákazníkovi nieje priradený. Toto nastavenie spravíte cez konto správcu v časti *Admin zóna -> Používatelia -> Operátori a Skupiny -> Konkrétny operátor -> záložka oprávnenia -> časť Customer Desk -> stĺpec voliteľný riešiteľ pre iných operátorov ako je znázornené na nasledujúcom obrázku. V tomto stĺpci môžete nastaviť aby sa tohto operátora mohli vyberať zákazníci ako riešiteľa svojej požiadavky aj keď tento operátor nieje k spoločnosti priradený.* 



#### **Operátori a Skupiny** Zverejnené na Customer Monitor

(https://customermonitor.sk)

															7R		uv	odný preh	rad 7	Manual	0	)eniásiť	
		Admin 2	óna	Pret Vyho	iliada odno	inie a tenie		Custor	mer I	Desk									Sprävo	sa: Test - S	ipravca	C	
Zbašť vletko 🔹 Rozbašť vletko	5	🙎 Op	erátori	a skup	iny																		
<ul> <li>Havné menu</li> </ul>		riblancuarie	menoillen	n akuniny	ŕ			Katerofria		6	Ten			-	_								
Zákazníci	A	leno/Popis a	kupiny					Email			Star			E H	Fadat		١	Prid	at operat	ora F	Pridat si	kupinu	
Audit SW a evidencia HW	Γ		Vzdk	Admin nástroje Udržiavanie PC Audit SW a evidencia HW mentor							Internet bandwidth monitor			Customer Desk									
- Použivatelia		Vadial	Vadial	Vadial	Valia		Voter		Paular					Edition		Pristup a	20000	Unsured.	Print of t	Estado		Presidented	
Mőj profil, globál, nastavenia Operátori a Skupim Záramicza tontó	tené by	TeamViewer s potwdenim pouDv	pristup - TearnViewer vofný	pristup - NTR a potendením použív	- NTR voľný	Vzdial pristup - VNC	pristup Remote Desitop	Inštatácie a skripty	Wate On Lan	Reitat / Vyprutie PC	Spräva pro oesov	Spriiva stužieti	Zobrazif	typov SW a balikov	Zobrazif	editécia požiad. injich riel/teľov	požiadavky z/na ukončené	riešitet pre injsh operätorov	phreniam inýsh operátorov	plneni injsh operätorsv	Pristup k ponukáns	úlahy- piný prístup	
Používateľská história	1												V		1						V		
- Admin. nästroje																							
Inžitališnja a okristv	1														1								
Udržiavanie PC													7										
	]													N.					Ø				
- C-Monitor klient															V								
Nastavenia C-Monitor na PC	)													V	7				1				
Rozvrhy a stav úloh													4		4								
Watches - nastavenia	_																						1

## Obrázok: Ovládanie zoznamu riešiteľov v C-Desk požiadavke

## Možnosť vymedziť Operátorom prístup do nastavenia Zákazníkov a Počítačov

Ak má operátor nastavené oprávnenia tak že vidí len jemu priradených zákazníkov a žiadnych iných ale potrebuje vidieť nastavenia aj niektorých iných zákazníkov, ktorý k tomuto operátorovi priradení nie sú, tak od verzie 2.6 pre Customer Monitor pribudla v záložke oprávnenia možnosť sprístupniť *Údaje o PC, Watches, Foto dokumentáciu a nastavenie zákazníka* Len na čítanie. V prípade nastavenia oprávnení len na čítanie má operátor prístup k nastaveniam zákazníkov, Watches, foto dokumentácii a údajom o PC ale nemôže tieto nastavenia meniť .Toto nastavenie spravíte cez konto správcu v časti Admin zóna -> Používatelia -> Operátori a Skupiny -> Konkrétny operátor -> záložka oprávnenia -> časť CM základné oprávnenia a Zákazníci ako je znázornené na nasledujúcom obrázku.

													業		-	Ûvo	dný prehľ	ad	7 Mar	wal	0 04	hlàsiť
	Admi	n zón		P	rehlia yhodn	danie a otenie		Custome	er Desk									Spri	ivca: Tes	it - Spræ	vca	C
-Zhaif vletko - Rozhaif vletko	<u>88</u> (	Opera	átori	a sk	upiny	,																
<ul> <li>Hlavné menu</li> </ul>	Priblances		noille	no akun	inv i		Ka	depórta		• Im			_									
Zákamid	Meno/Pop	in skup	ainy				tr	nail		Stav		н	fadat				Prida	t oper	átora	Prid	at sku	pinu
Počítače	Derder											-										
Audit SW a evidencia HW																						
- Použivatelia	Fifter poi	DITEN																				
Női profil, globál, nastavenia	Spoločno	sť					Počitač Umiesti	ð. sinar			Poulivat	ef										2
Openitori a Skupiny	Skupina p	ráv					Zobraze	(šolog àre	vy Všetky		Priraden	le Všetoi za	Skaan idi		2.00	onazin						
Zákaznicke kontá	Zoznam	zbicatni	ikov a	počitač	ov I zob	rezerrich	29 poio5	ek 1												llogar	-	
Používateřská história										_						_		_		onden	_	/
- Admin. nástroje			CI	ll základ	tnë opri	lvnenia			Zäkaznici		Vzdialený prístup						Admin nástroje Ud			anie PC		Audit eviden
Inštalácie a skripty			4							-	Vedial		Vadial									
Udržiavanie PC		Údaje o PC -	o PC -	Wetches	Watches - piný	Foto dokument	dokument	Nestavenia zäkaonika -	cakaznika -	Oprávnené	Team/Nerver	pristup -	prittup - NTR s	pristup	Vocial	pristup -	Initatiole	Wake	Reltat / Vyprutie	Spriva	Správa	Zobraziť
<ul> <li>C-Monitor klient</li> </ul>		22anie	piny pristup	- Cranke	pristup	- Citanie	- piny pristup	<b>Citanie</b>	pristup	caoby	potenim potenim	volný	potentieniim poudiv	volný	- VNC	Desktop	a seripty	Lim	PC	procesov	SHUCHED	
Nastavenia C-Monitor na PC	Červená	8								B												1
Rozvrhy a stav ülöh	0.5. Ostažně																					121
Watches - nastavenia	objekty			-				-				-	-				-			-		
Aldualizacia C-Monitor KI	rialova n.e																					(V)

Obrázok: Možnosť vymedziť Operátorom prístup do nastavenia Zákazníkov a Počítačov



## Popis dôležitých položiek v Profile Operátora:

## Záložka Všeobecné údaje

<u>Nová funkcionalita od verzie 2.6, SMS notifikácia cez email do schránky u vášho</u> mobilného operátora, ktorá je obvykle zdarma

## Záložka Všeobecné údaje

Popis jednotlivých políčok sa nachádza pod obrázkom.



## **Operátori a Skupiny** Zverejnené na Customer Monitor

(https://customermonitor.sk)

	Admin zóna Preh Vyho	liadanie a Správca: Test - Spravca Customer Desk
rvšetko Rozbakt všetko	🧏 Operátori a skup	iny
avné menu	Prihlasovacie menoiMeno skupiny	Kategória • Typ • Hlodať Pridať operátora Pridať skupinu
ikazníci sčítače	MenolPopis skupiny	Email Stav
dit SW a evidencia HW	Operator monikar	Kopirovať Zmazať
uživatelia	Vienterné útaje Nastaven	ia zákazníkov Nadriadeni a podriadeni Vzdialený prístup Spotrebný materiál Priradenie do skupin
ij profil, globál, nastavenia	Oprävnenia	
ikaznícke kontá	Informàcie o operatorovi	ulua žir 🔶
oužívateľská história	ld operatora	1494
lmin, nástroje	Stav	Zaprutý v CM 🔄 🧾 Alias správcu
Italácie a skripty Itálavanie PC	Typ operatora	📽 interný 🔍 Externý Tip: Operátorov môžete odlitirovať na interných alebo externých zadaním křdúčových slov "Wniť" alebo "Weat" do políčka operátor vo filtri"
Monitor klient	Prihlasovacie meno*	noskar
stavenia C-Monitor na PC	Nové hesio (min. 5 znakov)	
ionthy a stav úloh	Potvrdenie noveho hesia	
atches - nastavenia tualizácia C-Monitor Id.	Celé meno *	Monika Rozhodná
nzie	skratka pre vypis -	1018.8
ahnuté súbory z počítačov	Kontaktný email *	techniktt@gnal.con
munikácia	Mobil	0900111222
doslané požiadavky z CM	Číslo mobilu sa zobrazuje pri mene Nobilný telefón zadávajte v medzinár	operátora vo výberoch a poučíva sa na SMS notifikáciu. rodnom formáte, napr. +42190
ijaté správy do CM dialený prístup	Spôsob odosielania SMS	Emelion na zadani odretu V Emeli * emalidegenotikacin@emal.sk
tostané SMS a Emaily		nrusi vyr vypiniený aj usaj mozimeno cisla, nakotko cislo MT sa využíva pri konfiguracii poslelaní a SMS v CM.
acauvitym systemom	Pozicia (default) Pozicia (sk)	
nerile programy	Pozicia (en)	
authene exprogramov	Pozicia (cz)	
rchiv	počítače, ktoré má pridelené	2
iny zmazaných počítačov	<ul> <li>Ak je zaprute, v C-Desk-u vidi operá zákaznícka notifikácia.</li> <li>Pridelení zákazníci sa nastavují v vidi</li> </ul>	un verzy prozeseny od prozemnych zakaznikov a od mych zakaznikovien, kde je uvedený ako nešihěr álebo zádávaleř álebo je na neho nastavená Kožne "Nastavenia zákaznikov"
mazané počítače mazaní zákazníci	Typ operátora a nastavenia hlavn	ich pristupov Uložir 5
chívzáloh a imagov	Rola operátora	helpdeak - nadriadený 🔹
arametre		Typ použivateľa je určený pre manažéra, ktorý kontroluje plnenia požiadaviek zákazníkov a kontroluje zadané ponuky. Operátor nemá príotup k technickaj časti CM.
astavenia porúch treou z úřtruného svotému		V C-Desku predvolene vldí všetky počladavky, ale nemšše upravovať niektoré hodnoty zadané od špecialistu. Prístup má ku všetkým plneniam na čítanie. Prístup k ponukám a k plneniam na zápis má podľa pridelených oprávneni
		🕐 povolič pristup - zobraziť pri každom prihláseni 📼
	Pristup k ovodneme premade Cil	🔄 celitový prehľad 📰 priradení zákaznici
	Pristup k Prehliadaniu a Vyhodnoteniu	
	Pristup do Audit SW a evidencia HW	Indry *
	Zodpovedný za nové web	
	poziadavky Pristup k obchodnej agende v C-	
	Desku Prístup k faktúram v C-Desku	
	Drietus k Taaloetaai birra	Abusta subatforte a subatedorte estereoremente
	Pristup K Zitalosurej baze	Peteria sateluri - Arrenana saseluni remenus
	Nastavenia emailov	
	Posielať notifikácie z C-Desku len ako riešiteľovi	
	Zastupovanie	
		+ -
	operaton, ktori no zastupujú	Po úprave zoznamu stožte tiožíko ULOŽIŤ
	Platnosť zastupovania od	m
	Platnosť zastupovania do	🗰 🔲 Automaticky zrušiť zastupovanie po tomto dátume
	Zoznam operátorov, ktorý dočasne z Zasturnulýci opasítke mísla zast	astupujú tohto operátora. Senanja posrištera a má norostaních vástkých vástvolnov – nažituža nasnitova
	Nastavenie zobrazovania CM	unione germen a me presention excepter sensammer e prosecto que entre.
	Výber spoločnosti z	
	Ak ponecháte túto možnosť nezašky	
	Automatické filtrovanie vo	
	tormularoch Zvolením tejto možnosti sa Vám bu	
	priradene.	
	Upresnenie filtrovania v C-Desku: Zobrazenie podiadaviek v	
	C-Desku Filtrácia plnení v C-Desku	vsetoj dostupne poladovkoj
	podřa času Elitrácia tickalov v C. Dester	Vjorska
	ranacie ocwenty v C-Desku	Annual Annualism registra
	Zobrazenie záznamov	stránkovať po 30
	Technické nastavenia	
	Prihlasovacie meno do Windows Ak zadáte operátorod prihlasovacia	meno do Windows. Nik sa bude môď automaticko prihljuť do CM desistikom na izonisu CMorékvo (Tunvula tan usi tacholokaj izonoji 🤆 Musikus)
	Pri použivateľskej licencii je to funkci	чите на полните и на на начи полнати и полнати и си индинит на коти стилата развита развита развита на полното а EasyCitck poliadavka
	Povolené IP adresy *	*.*.*
	(pre prihlasenie sa do CIII)	120 min
	Nationaucke odmasenie z CM po	
	Časť fakturačnej položky pre	
	výpočet ohodnotenia	··
		ulatir 🦘



## Obrázok: Záložka Všeobecné údaje v profile operátora

#### Prihlasovacie meno

- meno, pod ktorým sa bude operátor prihlasovať na CM. Pri prihlasovaní na CM nezáleží na veľkosti písmen.

**Skratka pre výpis** - na niektorých miestach na CM (napr. na C-Desk riešiteľ požiadavky) sa pre jednoduchosť vypíše iba skratka operátora. Odporúča sa zadávať buď priezvisko operátora, alebo jeho prezývku.

Kontaktný email - na uvedenú adresu bude operátor dostávať kópie požiadaviek z C-Desk (bližšie pozri Možnosti zadávania požiadaviek) a hlásenia z CM

**Mobil** - údaj využíva C-Desk, aby mohol operátorovi poslať spoplatnenú SMS, pri urgentných požiadavka (bližšie pozri Customer Desk -> Možnosti zadávania požiadaviek). Pre operátorov so **slovenským mobilným** telefónom zadávajte čísla vo formáte **09xxxxxxxx**, pre operátorov

s mobilným telefónom **z ostatných štátu EÚ používajte medzinárodný formát**, napríklad +420603......

**Zobrazovať len zákazníkov, ku ktorým je pridelený** – použite túto možnosť v prípade, ak Váš operátor nemá mať dostupné údaje o iných zákazníkoch. Východzia vlastnosť systému je, že operátor môže vidieť údaje všetkých zákazníkov.

**Automatické filtrovanie vo formulároch -** do položky Operátor v hlavnej vrchnej lište sa bude automaticky vkladať meno operátora a dôjde tak k filtrovaniu zákazníkov, ktorí sú k danému operátorovi priradení. Po ručnom vymazaní bude mať aj tento operátor dostupné informácie o všetkých zákazníkov

**Tip:** Ak chcete zamedziť určitým operátorom prístup k vybraným zákazníkom, použite voľbu **Zobrazovať len zákazníkov, ku ktorým je pridelený.** 

**Hlavný operátor** – má vyššie oprávnenia, ktoré sa využívajú pri fakturácii prác. Hlavný **operátor** má právo meniť údaje plnení k fakturácii (záznam o vykonanej práci). Toto právo má samozrejme aj Správca.

Heslo – minimálna dĺžka 5 znakov, nie je vyžadované iné kritérium

## záložka Nastavenia zákazníkov

Pridelení zákazníci / - zvoľte zákazníkov, o ktorých výpočtovú techniku sa bude operátor starať.
Emailové správy s upozorneniami a Customer Desk požiadavkami bude dostávať len od týchto zákazníkov. V Customer Desk si zákazník môže zvoliť operátora len z pridelených operátorov, napríklad pri Easyclick požiadavke. K dispozícii máte doplnkové nastavenie ku každému priradenému zákazníkovi Hlavný operátor (vysvetlenie funkcie je vyššie), Blokovať emaily - nebudú posielané žiadne hlásenia zo Servera CM okrem požiadaviek z C-Desku, kde je riešiteľom, Nezobrazovať v Easyclick požiadavke - nebude zobrazený vo formulári Easyclick požiadavky medzi riešiteľmi, tj. ide o špecialistu, ktorý sa nebude starať o všetky požiadavky od používateľov.

Nastavenia u ostatných zákazníkov - niektoré funkcie, ktoré sú štandardom pre pridelených zákazníkov môžete vyžadovať aj u iných zákazníkov. Napríklad potrebujete, aby sa určitá kontaktná osoba alebo pozícia zobrazovala v Easyclick požiadavke, ale nechcete, aby za tohto zákazníka bola zodpovedná. Znamená to, že túto osobu nepriradíte k zákazníkovi, ale ju len necháte Z**obrazovať v** Easyclick požiadavke v zozname riešiteľov (operátorov).

**Počítače s extra emailovou notifikáciou -** využite ak sa jedná o operátora - špecialistu a má na starosti napríklad len servery. Zo Servera CM budú o týchto počítačoch posielané notifikačné správy, aj keď budete mať nastavenú blokáciu emailov k priradenému zákazníkovi alebo nie ste k zákazníkovi, ktorého je počítač, priradený.

#### záložka Nadriadení a Podriadení

Nastavenie hierarchie vzťahov medzi operátormi za účelom automatizovane informovať Vedúcich pracovníkov len za svoj pracovný tím. Vedúci tímu dostáva kópie emailových hlásení o CM poruchách a C-Desk požiadaviek, SMS správ, ktoré dostávajú jeho podriadení.

#### záložka Vzdialený prístup

Nastavenie je popísané v manuále pre Vzdialený prístup na plochu PC

#### záložka Spotrebný materiál

Nastavenie oprávnení pre modul Spotrebný materiál. Viac sa dozviete v samostatnom manuále "Spotrebný materiál" zo stránky Podpory.

## záložka Priradenie do skupín

lde o priradenie do skupín oprávnení, aby ste nemuseli pre každého operátora vytvárať zoznam prístup na všetky objekty samostatne.

## záložka Oprávnenia



Definícia prístupov pre operátora. Ak získal oprávnenie zaradením do skupiny (viz. predchádzajúci bod), je pozadie nastavenia zelené.

Riadky s názvom zákazníka (s ružovým pozadím) majú význam, že je to predvolené nastavenie pre počítač / objekt, ktorý bude do CM zaregistrovaný v budúcnosti. Tj. pri registrácii nového PC nemusíte nastavovať pre operátora prístup (V systéme dedenia by sme túto položku označili ako rodič)

Zjednodušenie nastavenie oprávnenia pre všetky zobrazené položky v rámci jedného stĺpca vykonáte kliknutím do bunky s názvom Oprávnenia. Aby ste nemali stránkovanie, vložte do filtra na vybranú položku znak %.

## záložka Užitočné súbory

Súbory, ktoré poskytovateľ služby Customer Monitor považuje za užitočné pri používaní tohto produktu a nie sú z rôznych dôvodov vhodné na voľné šírenie prostredníctvom internetu.

# Nová funkcionalita od verzie 2.6, SMS notifikácia cez email do schránky u vášho mobilného operátora, ktorá je obvykle zdarma

Toto nastavenie spravíte v profile operátora v prvej záložke Všeobecné údaje, v časti Spôsob odosielania SMS. V prípade, že vlastníte emailovú schránku, z ktorej vám chodí sms notifikácia o každom novom prijatom emaile (zväčša sú to schránky mobilných operátorov) a táto služba je zdarma, máte možnosť dostávať SMSky z CM a C-Desk zadarmo. Nastavte ako spôsob odosielania SMS - Email, čo je znázornené na obrázku nižšie. Musíte vyplniť aj číslo mobilného telefónu nakoľko toto číslo sa využíva pri konfigurácii posielania SMS v CM. Po uložení týchto nastavení vám všetky notifkácie, ktoré vám boli dosiaľ zasielané formou SMS, budú po novom doručované formou emailu do zvolenej emailovej schránky. Z nej vám majú chodiť SMS notifikácie na váš mobilný telefón. Upozornenie: Pred začatím využívania tohoto typu nastavenia si skontrolujte, či vaša emailová schránka má zapnutú sms notifikáciu nových emailov resp. či takúto funkciu vôbec podporuje.

					<b>#</b> ^	vodný prehľad 🧧 Kredit	7 Manual @	Odhlasiť
	Admin zóna 🛛 🕅	rehliadanie a yhodnotenie	Customer Desk			Spri	wca: Test - Sprawc	• C
Zbaliť všeho – Rozbaliť všeho	2 Operátori a skr	piny						
Hlavné menu	Prihlasovacie meno/Meno skupi Meno/Popis skupiny	iny	Kategória Email	• Typ Stav	• Hladat'	Pridať operátora	Pridať s	kupinu
Počítače	1			10				
Audit SW a evidencia HW	Operator monikar					Kopirovať	Zma	cať
Použivatelia	Všeotesné úsais Nasta	venia zákazníkov	Nadriadeni a podriadeni	Vzdialený prist	up Spotrebný materiá	I Priradenie do skupin		
Mőj profil, globál, nastavenia	Oprávnenia							
Operátori a Skupiny Zákaznícke kontá	Informâcie o operâtorovi						Uložit	•
Používateľská história	ld operatora	1494						
- Admin. nástroje	Stav	Zapnutý v CM	<u> </u>	Alias správcu				
Inštalácie a skripty Udržavanie PC	Typ operátora	Interný Tip: Operátor	Externý ov môžete odfiltrovať na inter	mých alebo externýci	h zadaním křdůčových slov	"Wint" alebo "West" do polička op	erátor vo filtri"	
- C-Monitor klient	Prihlasovacie meno *	monikar						
Nastanais C. Nastar as BC	Nové hesio (min. 5 znakov)							
Rozvity a stav üloh	Potvrdenie nového hesla							
Watches - nastavenia	Celé meno *	Monika Rozhod	Inā					
Aldualizácia C-Monitor Id. Vezzie	Skratka pre výpis *	monika						
Licencie	Kontaktný email *	technikit @gm	al.com					
Stahnuté súbory z počítačov	Telefón							
Komunikácia	Mobil	0900111222						
Odoslané požiadavky z CM	Číslo mobilu sa zobrazuje pri m Nobilný teletón zadávajte v med	ene operátora vo vý snárodnom formáte	beroch a pouzíva sa na SMS e, napr. +42190	3 notifikáciu.				
Prijate spravy do CM Verlieteni misture	Spõsob odosielania SMS	Emailors na za	danú adresu	Email * emails	dejenotifikacia@email.sk	]		
Odostané SMS a Emaily		Musí byť vypir	iený aj údaj mobilného čísla	a, nakoľko číslo MT s	a využíva pri konfigurácii po	osielania SMS v CM.		

**Obrázok: Nastavenie SMS notifikácie cez email do schránky s notifikáciou nových emailov** 





## Odkazy

[1] https://customermonitor.sk/sites/default/files/opravnenia%20a%20skupiny11.png

[2] https://customermonitor.sk/sites/default/files/opravnenia%20a%20skupiny22.png

[3] https://customermonitor.sk/sites/default/files/opravnenia%20a%20skupiny%2033.png

[4] https://customermonitor.sk/sites/default/files/volitelny%20riesitel%20pre%20inych%20operatorov .png

[5] https://customermonitor.sk/sites/default/files/plny%20a%20okliesteny%20pristup\_0.png

[6] https://customermonitor.sk/sites/default/files/operatori%20a%20skupiny%20popis%20nastaveni %20cisty.png

[7] https://customermonitor.sk/sites/default/files/plny%20a%20okliesteny%20pristup.png