

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



SEAL IT Services, s.r.o.

Obsah

1. GENERAČNÉ ZLEPŠENIA.....	4
1.1. UPGRADE HELPDESKU C-DESK S OBCHODNOU AGENDOU.....	4
1.1.1 Dvojúrovňová kategorizácia požiadaviek	4
1.1.2 Pridaná evidencia paušalov 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
1.1.10 Do Easyclick požiadavky vložený link k vzdialenému pripojeniu na počítač.....	16
1.1.11 Prestaviteľná identifikácia skráteného mena zadávateľa v Easyclick požiadavke.....	17
1.1.12 Emailová notifikácia Easyclick požiadaviek na ďalšie zadané adresy (napr. vedúci oddelenia)	18
1.1.13 Nová evidencia odprac. času v C-Desk včítane dovolení, PN, pre vašich zákazníkov.....	19
1.2. VZDIALENÉ NASTAVOVANIE WATCHES ZO SERVERA CM V α-VERZII A ROZŠÍRENIE KONFIGURÁCIE	20
1.2.1 Vzdialené nastavovanie zo Servera CM a aktuálne dostupné funkcie	20
1.2.2 Vypnutelná 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 sledovaniu 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
2. VÝRAZNÉ ZLEPŠENIA	32
2.1. ZJEDNODUŠENÉ VYTVORENIE NOVÉHO ZÁKAZNÍKA A INŠTALÁCIA C-MONITOR KLIENTA	32
2.1.1 Sprievodca pre vytvorenie zákazníka v CM Serveri	32
2.1.2 Sprievodca novej inštalácie C-Monitor klienta bez potreby znalosti Customer name a CM-ID	32
2.1.3 Nové označenia priority počítača	34
2.1.4 Predvolenie oprávnení pre operátorov u novo vytvorených zákazníkov.....	35
2.1.5 Teamviewer vzdialený prístup - nové funkcie a usmernenia.....	36
2.2. ZLEPŠENÁ PODPORA PRE WIN7, VISTA, WIN2008	39
2.2.1 Zobrazenie všetkých údajov o PC zo systémov WIN7, VISTA, WIN2008	39
2.2.2 Úprava spúšťania zálohovaní v nových OS bez výzvy na interakciu	40
2.2.3 Ovládanie výzvy interakcie do aplikácie na Session 0 a prepínanie desktopov	42
2.2.4 Spúšťanie modulov z tray menu C-Monitora s admin. právami v nových OS	42
2.2.5 V C-Backup potlačená chyba s LNK adresármi a upozornenie ku konfigurácii záloh	44
2.3. OSTATNÉ ÚPRAVY NA SERVERI CM	45
2.3.1 Prehľad signalizovaných porúch na počítačoch v prehľadnej tabuľke	45
2.3.2 Zobrazenie dátumu a sledovanie expirácie ESET Antivirus a Smart Security programov.....	46
2.3.3 Odpoveď (Reply) na emaily zo Servera CM (C-Desk, CM správy) aj na operátora	48
2.3.4 Možnosť selekcie porúch pre zjednodušenie reportovania Porúch a Histórie porúch	49
2.3.5 Spojenie všetkých druhov zálohovania do jednej zóny - zvýšenie prehľadnosti	50
2.3.6 Zobrazenie aktívnych sieť. adaptérov v online informáciách aj s MAC adresou.....	51
2.3.7 Doplnené typové označenie počítača do prehľadu PC a zóny HW (zviditeľnenie PN)	52
2.3.8 Rozšírenie Zoznamu počítačov e-mailové kontakty, nový report kontaktov	53

2.3.9	Pri vytváraní RDP spojenia sa pri úprave parametrov ponúkne možnosť uloženia	54
2.4.	OSTATNÉ ÚPRAVY V C-MONITOR KLIENT A MODULCH	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
3.	<u>ČO SME SPLNILI A ČO BUDE V BUDÚCEJ NOVEJ VERZII</u>	66

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 (<http://www.customermonitor.sk/support.htm>) a k predstaveným funkciám si prečítať postup nastavenia a správneho využitia.

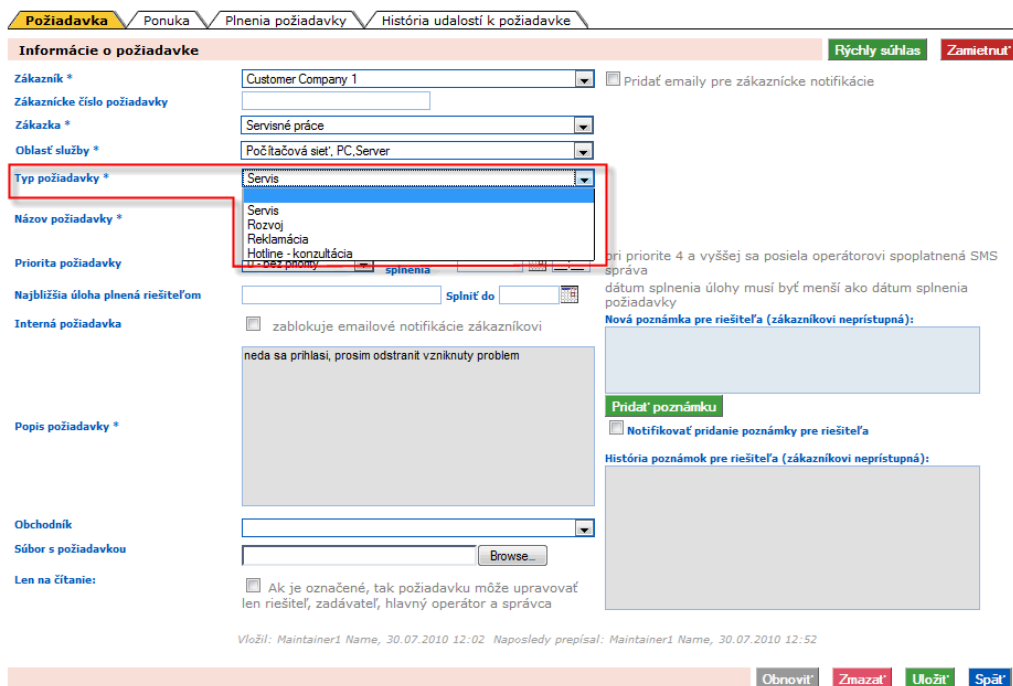
1.1.1 Dvojúrovňová kategorizácia požiadaviek

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 Oblasťou 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.



The screenshot shows the 'Požiadavka' (Request) form in the C-Desk system. The form is titled 'Informácie o požiadavke' and includes several fields and options:

- Zákazník ***: Customer Company 1
- Zákaznícke číslo požiadavky**: (empty)
- Základka ***: Servisné práce
- Oblasť služby ***: Počítačová sieť, PC.Server
- Typ požiadavky ***: A dropdown menu is open, showing options: Servis, Rozvoj, Reklamácia, Hotline - konzultácia, and Bez prítomnosti. The 'Servis' option is selected.
- Názov požiadavky ***: (empty)
- Priorita požiadavky**: (empty)
- Najbližšia úloha plnená riešiteľom**: Splniť do (empty)
- Interná požiadavka**: zablokuje emailové notifikácie zákazníčkovi
- Popis požiadavky ***: neda sa prihlási, prosím odstrániť vzniknutý problém
- Obchodník**: (empty)
- Súbor s požiadavkou**: Browse...
- Len na čítanie:** Ak je označené, tak požiadavku môže upravovať len riešiteľ, zadávateľ, hlavný operátor a správca

Additional features and buttons visible:

- Buttons: Rýchly súhlas, Zamietnuť
- Text: pri priorite 4 a vyššej sa posiela operátorovi sponatnená SMS správa
- Text: dátum splnenia úlohy musí byť menší ako dátum splnenia požiadavky
- Text: Nová poznámka pre riešiteľa (zákazníkovi neprístupná):
- Button: Pridať poznámku
- Text: Notifikovať pridanie poznámky pre riešiteľa
- Text: História poznámok pre riešiteľa (zákazníkovi neprístupná):
- Footer: Vložil: Maintainer1 Name, 30.07.2010 12:02 Naposledy prepisal: Maintainer1 Name, 30.07.2010 12:52
- Buttons: Obnoviť, Zmazať, Uložiť, Späť

Obrázok č. 1 Ukážka typov požiadavky

Požiadavka / Ponuka / Plnenia požiadavky / História udalostí k požiadavke

Informácie o požiadavke Rýchly súhlas Zamietnuť

Zákazník * Pridať emaily pre zákaznícke notifikácie

Zákaznícke číslo požiadavky

Zákazka *

Oblasť služby * Pridať emaily pre zákaznícke notifikácie

Typ požiadavky * Pridať emaily pre zákaznícke notifikácie

Názov požiadavky * Pridať emaily pre zákaznícke notifikácie

Priorita požiadavky Pridať emaily pre zákaznícke notifikácie

Najbližšia úloha plnená riešiteľom

Interná požiadavka zablokuje emailové notifikácie zákazníkovi

Popis požiadavky *

Obchodník

Súbor s požiadavkou

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 prepísal: Maintainer1 Name, 30.07.2010 12:52

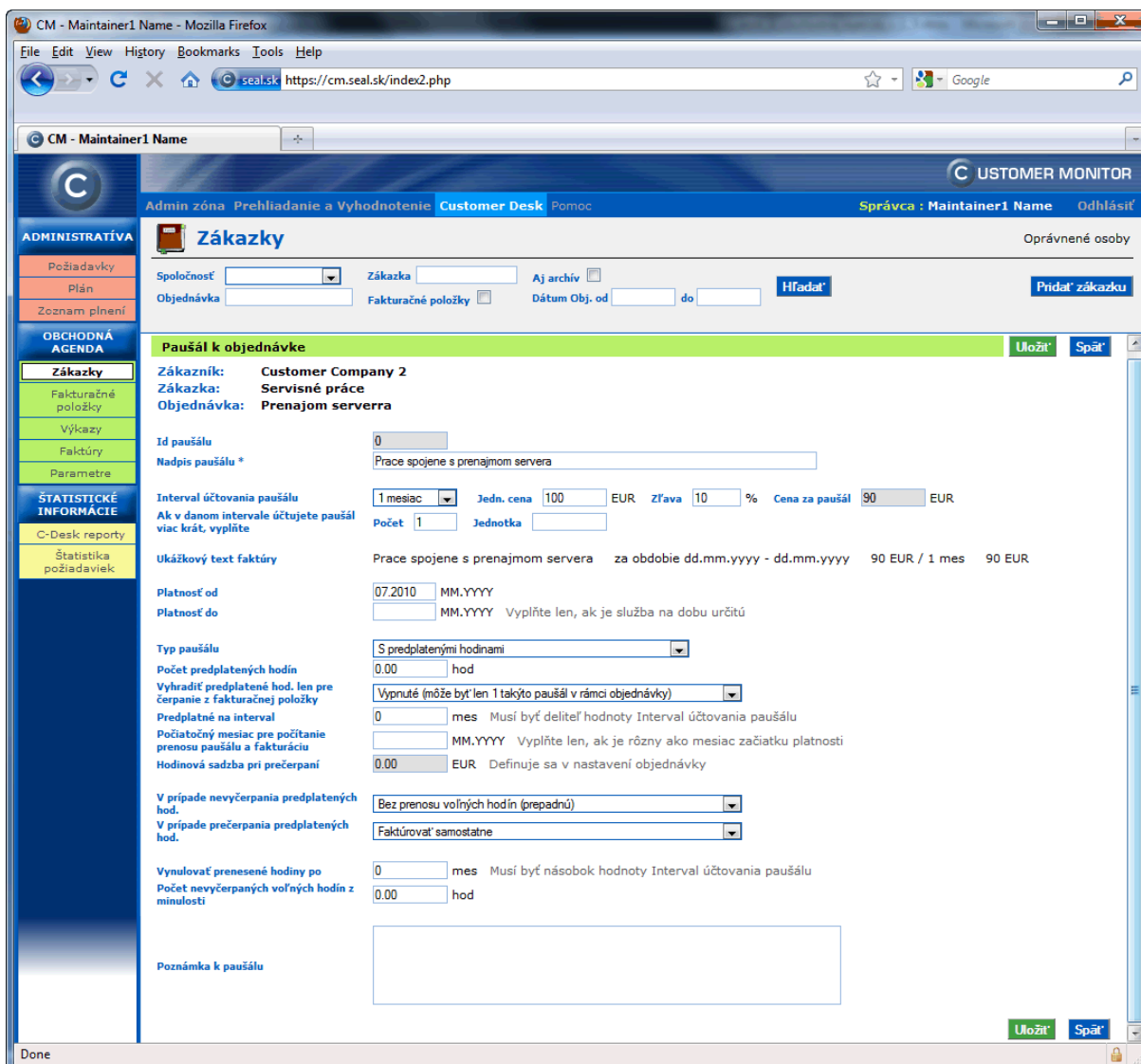
Obrázok č. 2 Ukážka oblasti služby

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:

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



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 použijete buď u všetkých alebo u žiadneho zákazníka.

Záznamy o plnení požiadavky

Plnenie id: reklamačné (RMA) plnenie Email s plnením zákazníkovi ✕

Text plnenia: *

 Vložiť text zadania

Pracovník: Maintainer1 Name Urgentné plnenie:

Miesto plnenia (Ctrl+X): * Doprava:

Čas začatia: * Čas ukončenia: Ostatný čas: h

Plnenie na zariadeniach:

Obj. / Fakt. položka: * Typ zmluvy: Basic

Interná poznámka:

Použitý materiál:

Súbory k plneniu: Browse...

Text plnenia: * **Uložiť**

Pracovník: Maintainer1 Name

Miesto plnenia (Ctrl+X): * Doprava:

Reálne odprac. čas: * h Dátum a čas: Korekcia od nadriadeného: h

Obj. / Fakt. položka: *

Použitý materiál:

Súbory k plneniu: Browse...

Fakturačné plnenie

Interné plnenie

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

CM - Maintainer1 Name - Mozilla Firefox

Admin zóna Prehľadanie a Vyhodnotenie Customer Desk Pomoc

Správca : Maintainer1 Name Odhlásiť

Zoznam plnení

Spoločnosť: Customer Company Dátum od: Dátum do: Operátor: Hľadať

Text v plnení: Počítač Fakt. polož. Zoskupiť požiadavky do plnenia

Id požiadavky: Id plnenia Objednávka Objednávka všetky plnenia

Zoznam plnení [zobrazených 7 položiek (fakturačné plnenia)] [Schváliť označené](#) [Zrušiť schválenie z označených](#)

X	Čís. poz.	Id pl.	Stav poz.	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
	766	82137	príjaté	Migracia počítačov do novej domeny Obj: Migracia počítačov do novej domeny od 30.7.2010	Bratislava mesto	Customer3	Maintainer1 Name	15.09.2010 18:21	16,00	15.09.2010 06:00	16,00	13,00 USD	30.7.2010			Prace spojenie s migráciou počítačov FP Editovať
<input type="checkbox"/>				Instalácia tlačiarň na nový server a ich pripojenie na používateľské PC. Bratislava mesto			Maintainer1 Name	15.09.2010 18:21	3,00							Prace spojenie s migráciou počítačov FP Editovať
<input type="checkbox"/>				Nastavenie nových profilov pre používateľov, prepikopovanie dat. Bratislava mesto			Maintainer1 Name	15.09.2010 18:20	7,00							Prace spojenie s migráciou počítačov FP Editovať
<input type="checkbox"/>				Odhlasenie počítačov zo starej domeny, migracia do novej. Bratislava mesto			Maintainer1 Name	15.09.2010 18:19	6,00							Prace spojenie s migráciou počítačov FP Editovať

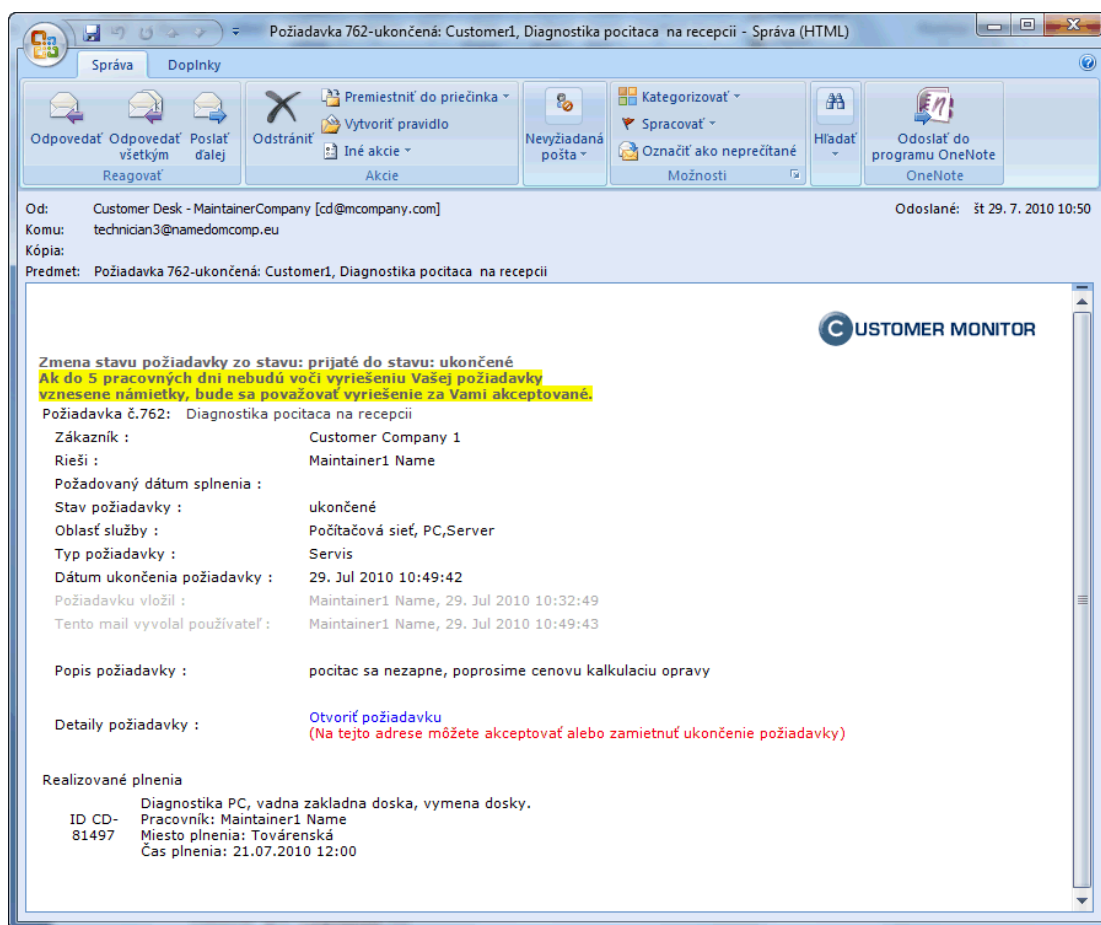
Interné plnenia

Obrázok č. 5 Zoznam plnení spolu s internými plneniami

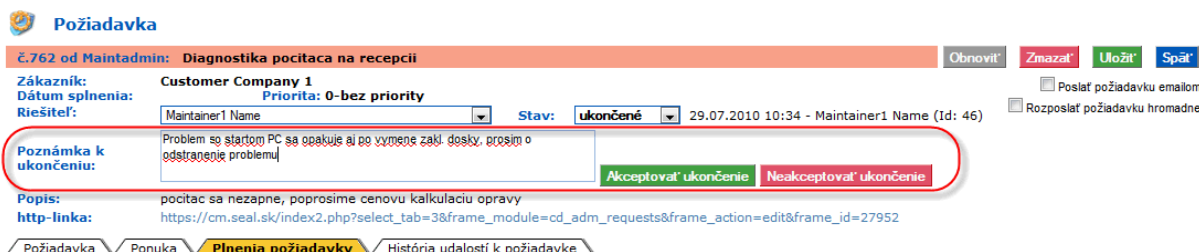
1.1.4 Voliteľná akceptácia ukončených požiadaviek zákazníkom

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.



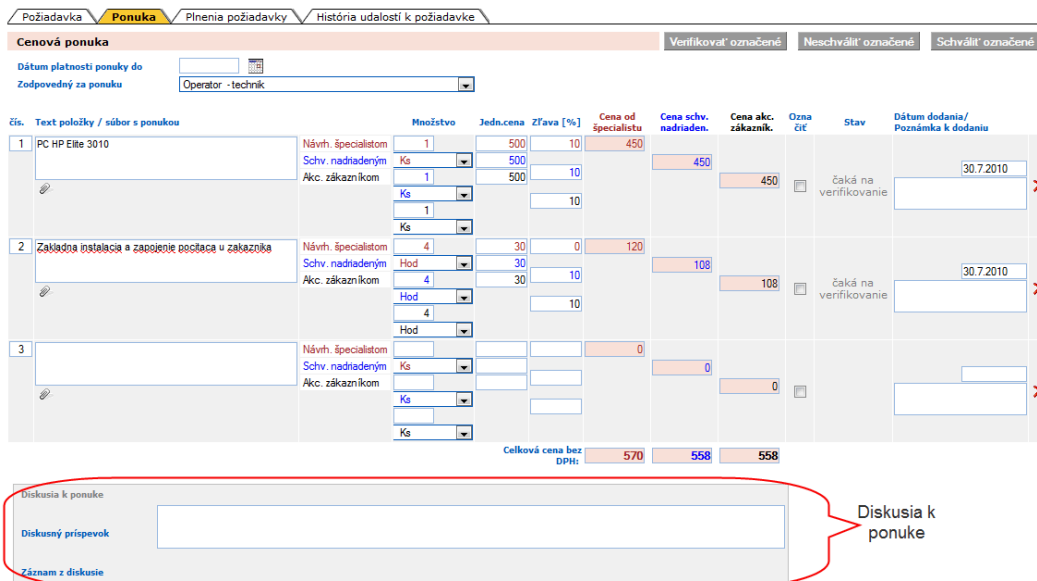
Obrázok č. 6 Mail s výzvou na akceptáciu ukončenia požiadavky.




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 funkcionlitu. Starý systém „klasická ponuka“, kde sa len prepisovali jednotlivé sumy v jednom políčku, už je ďalej nerozvíjaný.



Cenová ponuka Verifikovať označené Neschváliť označené Schváliť označené

Dátum platnosti ponuky do: 

Zodpovedný za ponuku:

čís.	Text položky / súbor s ponukou	Návrh. špecialistom	Množstvo	Jedn.cena	Zľava [%]	Cena od špecialistu	Cena schv. nadriaden.	Cena akc. zákazník.	Ozna. číť	Stav	Dátum dodania/ Poznámka k dodaniu	
1	PC HP Elite 3010	Návrh. špecialistom Schv. nadriadeným Akc. zákaznikom	1 Ks 1 Ks	500 500	10 10	450	450	450	<input type="checkbox"/>	čaká na verifikovanie	30.7.2010 <input type="text"/>	
2	Základná inštalácia + zapojenie počítača u zákazníka	Návrh. špecialistom Schv. nadriadeným Akc. zákaznikom	4 Hod 4 Hod	30 30	0 10	120	108	108	<input type="checkbox"/>	čaká na verifikovanie	30.7.2010 <input type="text"/>	
3		Návrh. špecialistom Schv. nadriadeným Akc. zákaznikom	 Ks Ks	 	 	0	0	0	<input type="checkbox"/>		 <input type="text"/>	
Celková cena bez DPH:							570	558	558			

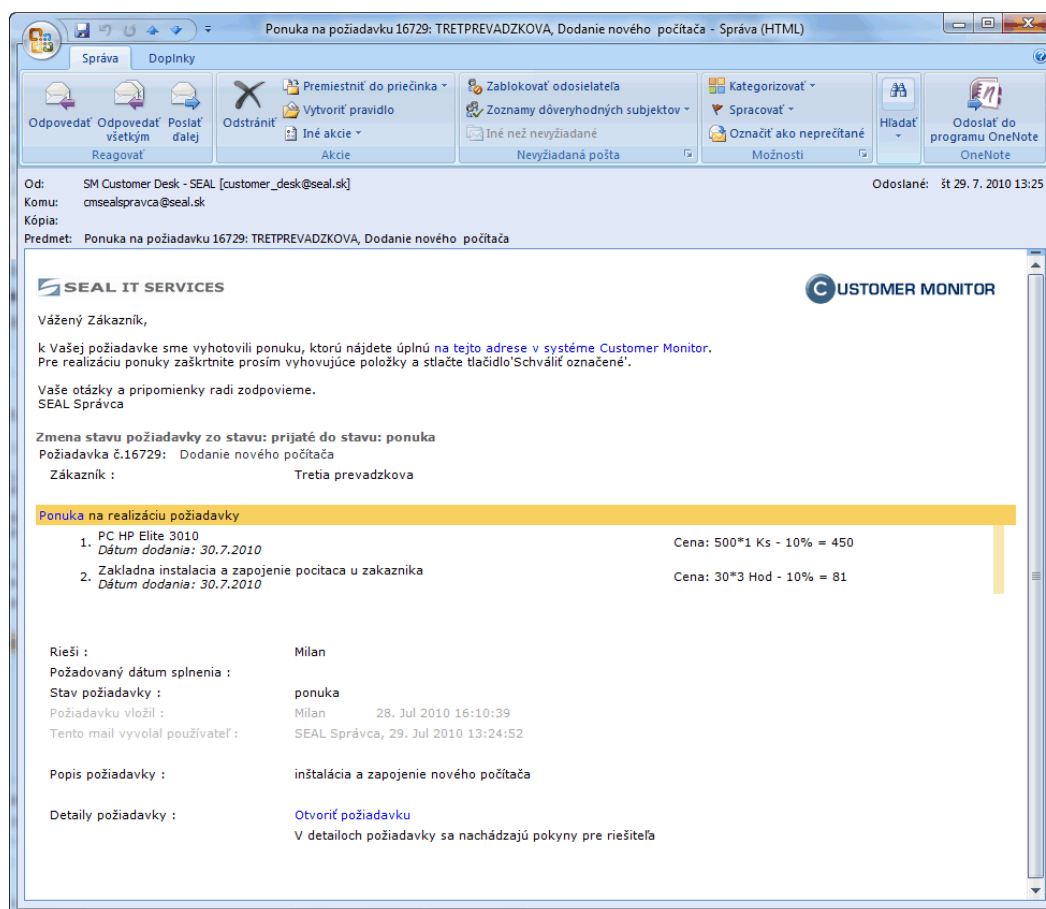
Diskusia k ponuke

Diskusný príspevok:

Záznam z diskusie

Diskusia k ponuke

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



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. Aktuálne dostupné reporty sú :

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 zákazníkovi

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.

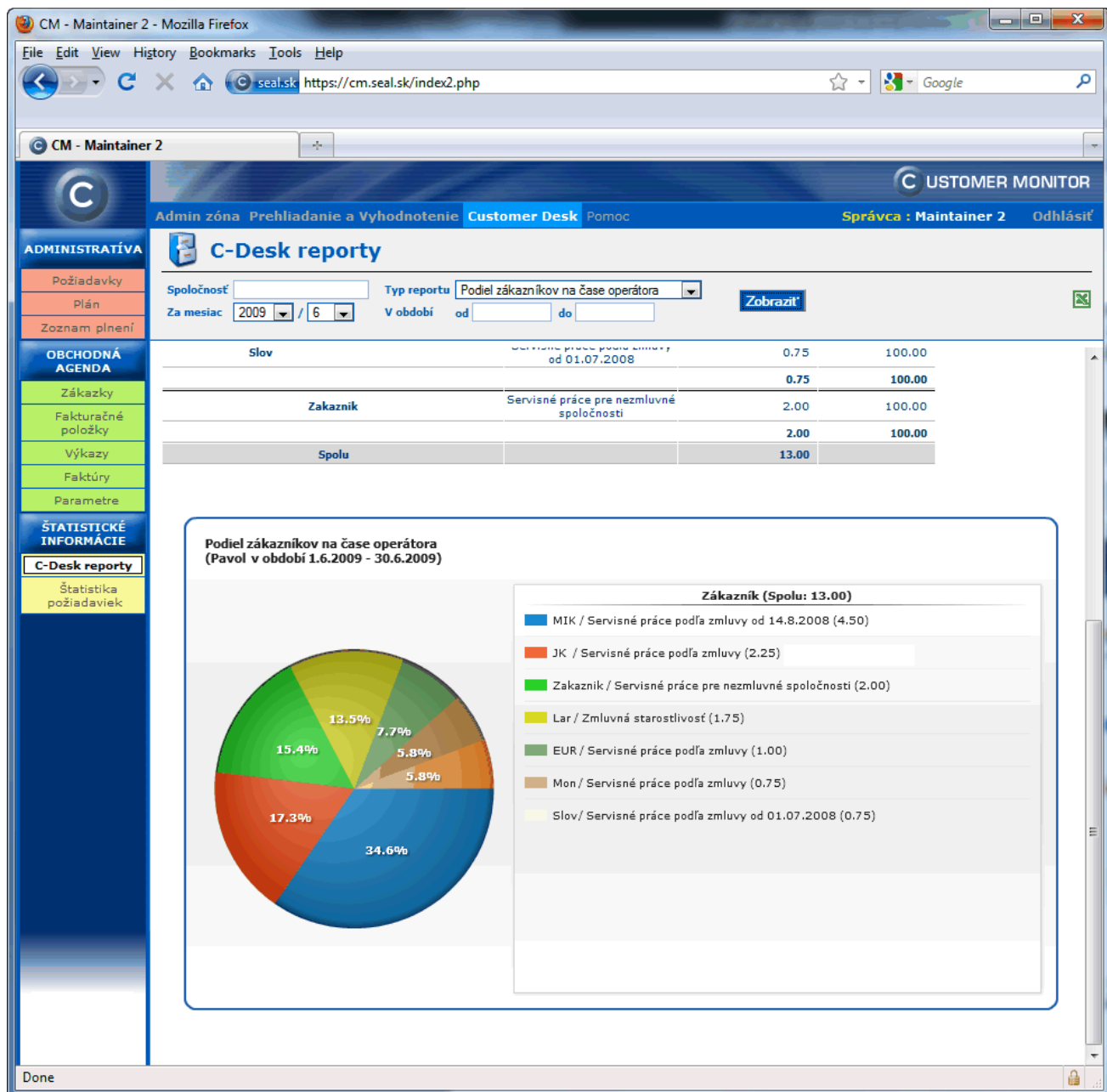
Aktuálne dostupné štatistiky :

Štatistika požiadaviek – súčty zadaných a ukončených požiadaviek

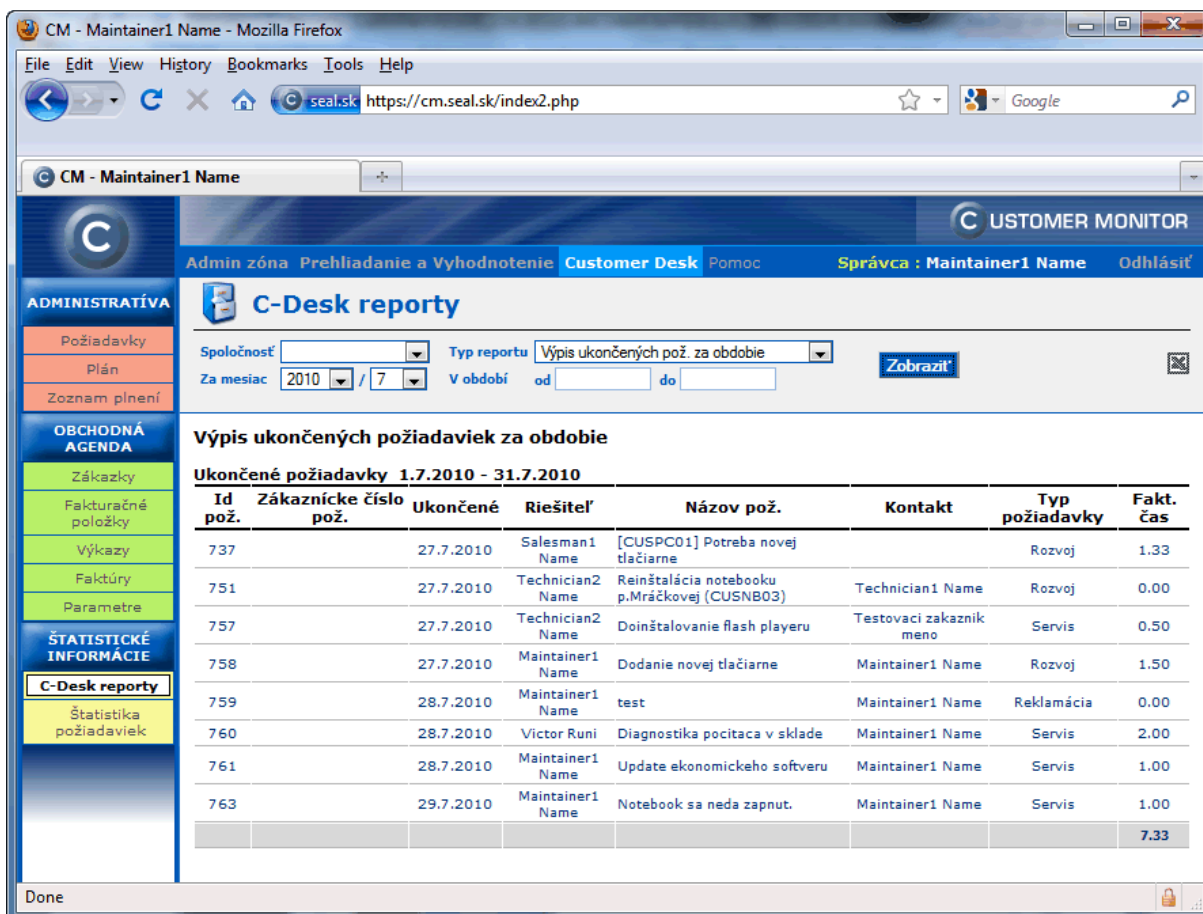
Štatistika vkladateľov požiadaviek – aký operátor/zákaznícke konto vložili požiadavky

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
 File Edit View History Bookmarks Tools Help
 seal.sk https://cm.seal.sk/index2.php
 CM - Maintainer1 Name

ADMINISTRATÍVA
 Požiadavky
 Plán
 Zoznam plnení

OBCHODNÁ AGENDA
 Zákazky
 Fakturačné položky
 Výkazy
 Faktúry
 Parametre

ŠTATISTICKÉ INFORMÁCIE
C-Desk reporty
 Štatistika požiadaviek

Admin zóna Prehliadanie a Vyhodnotenie **Customer Desk** Pomoc **Správca : Maintainer1 Name** Odhlásiť

C-Desk reporty

Spoločnosť: [] Typ reportu: Výpis ukončených pož. za obdobie
 Za mesiac: 2010 / 7 V období od [] do [] **Zobrazit'**

Výpis ukončených požiadaviek za obdobie

Ukončené požiadavky 1.7.2010 - 31.7.2010

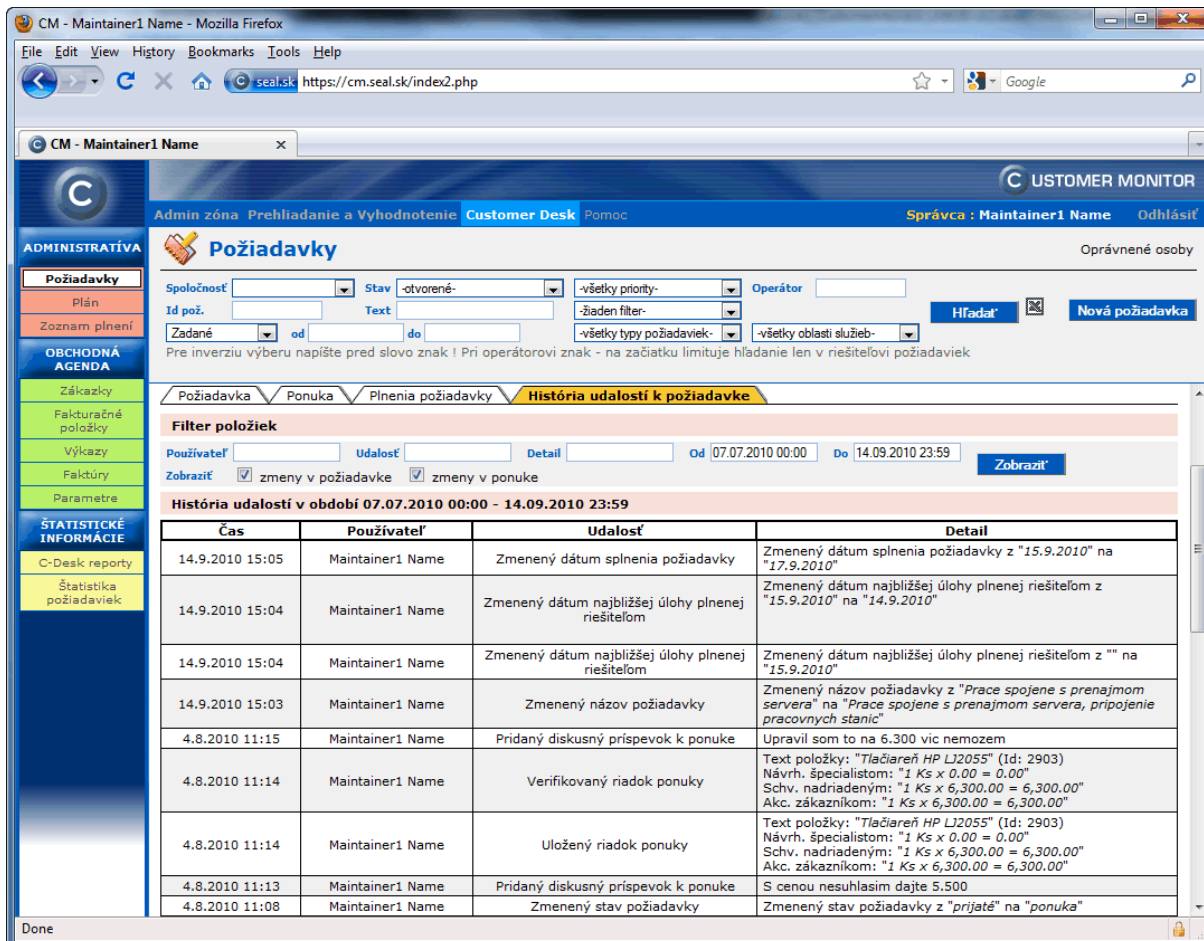
Id pož.	Zákaznícke číslo pož.	Ukončené	Riešiteľ	Názov pož.	Kontakt	Typ požiadavky	Fakt. čas
737		27.7.2010	Salesman1 Name	[CUSPC01] Potreba novej tlačiarne		Rozvoj	1.33
751		27.7.2010	Technician2 Name	Reinštalácia notebooku p.Mračkovej (CUSNB03)	Technician1 Name	Rozvoj	0.00
757		27.7.2010	Technician2 Name	Doinštalovanie flash playeru	Testovací zakaznik meno	Servis	0.50
758		27.7.2010	Maintainer1 Name	Dodanie novej tlačiarne	Maintainer1 Name	Rozvoj	1.50
759		28.7.2010	Maintainer1 Name	test	Maintainer1 Name	Reklamácia	0.00
760		28.7.2010	Victor Runi	Diagnostika pocitaca v sklade	Maintainer1 Name	Servis	2.00
761		28.7.2010	Maintainer1 Name	Update economickeho softveru	Maintainer1 Name	Servis	1.00
763		29.7.2010	Maintainer1 Name	Notebook sa neda zapnut.	Maintainer1 Name	Servis	1.00
							7.33

Done

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

1.1.7 História udalostí na požiadavke

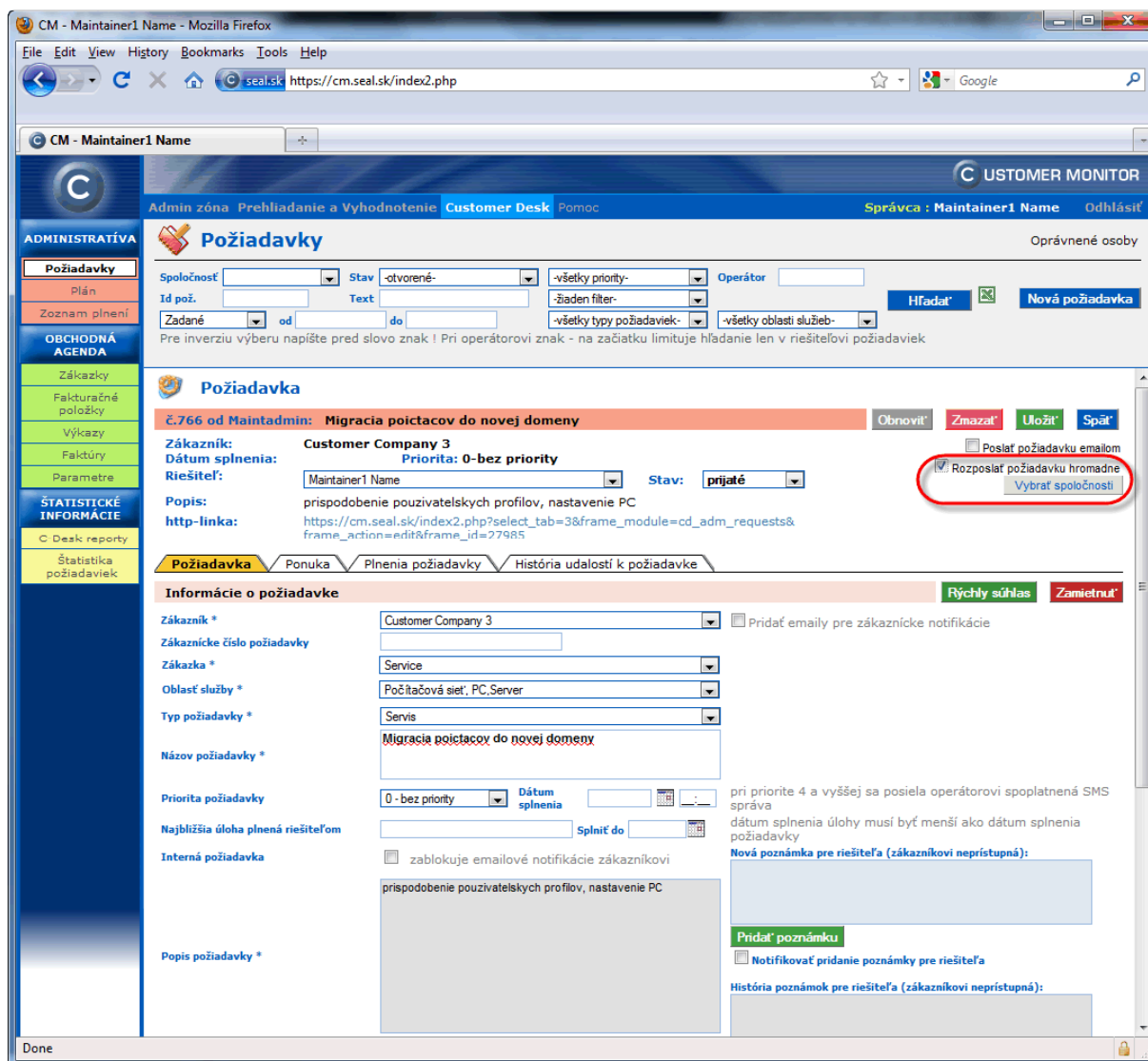
Pre transparentnosť, aby manipulácia s údajmi v požiadavke bola kontrolovateľná, bola pridaná nová záložka do požiadavky „História udalostí k požiadavke“. Do histórie sa zapisujú všetky zmeny okrem plnení.



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

1.1.8 Hromadné podanie požiadavky (zadanie jednej požiadavky viacerým klientom)

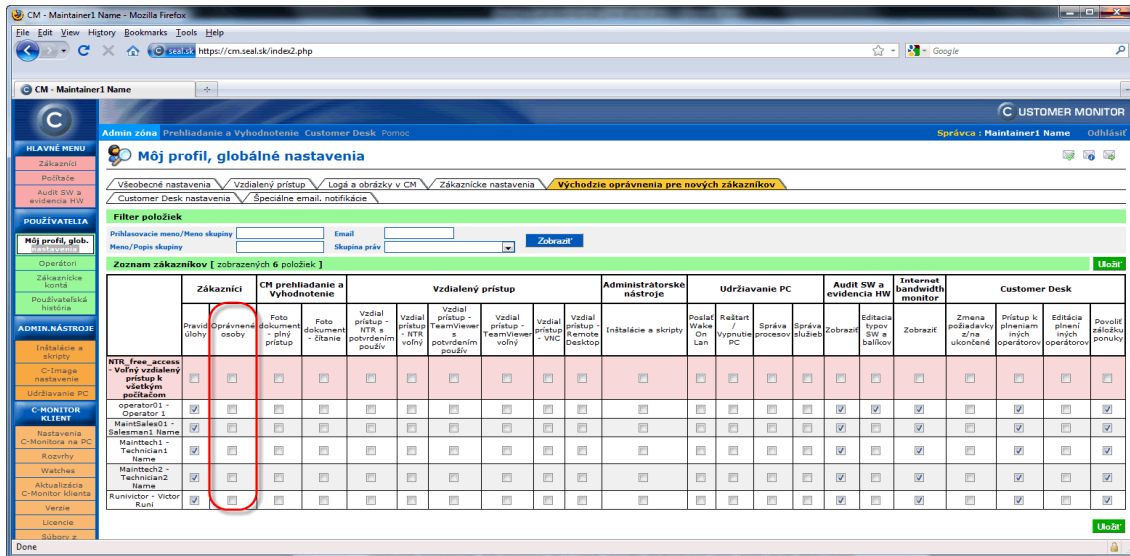
Môže sa vám stať, že pre väčší počet klientov budete potrebovať rozdistribuovať požiadavku s rovnakým znením. C-Desk má už k tomu podporu. Vytvoríte si požiadavku na prvej takej spoločnosti, vyladíte jej znenie a potom ju „hotovú“ rozpošlete hromadne na vybrané spoločnosti.



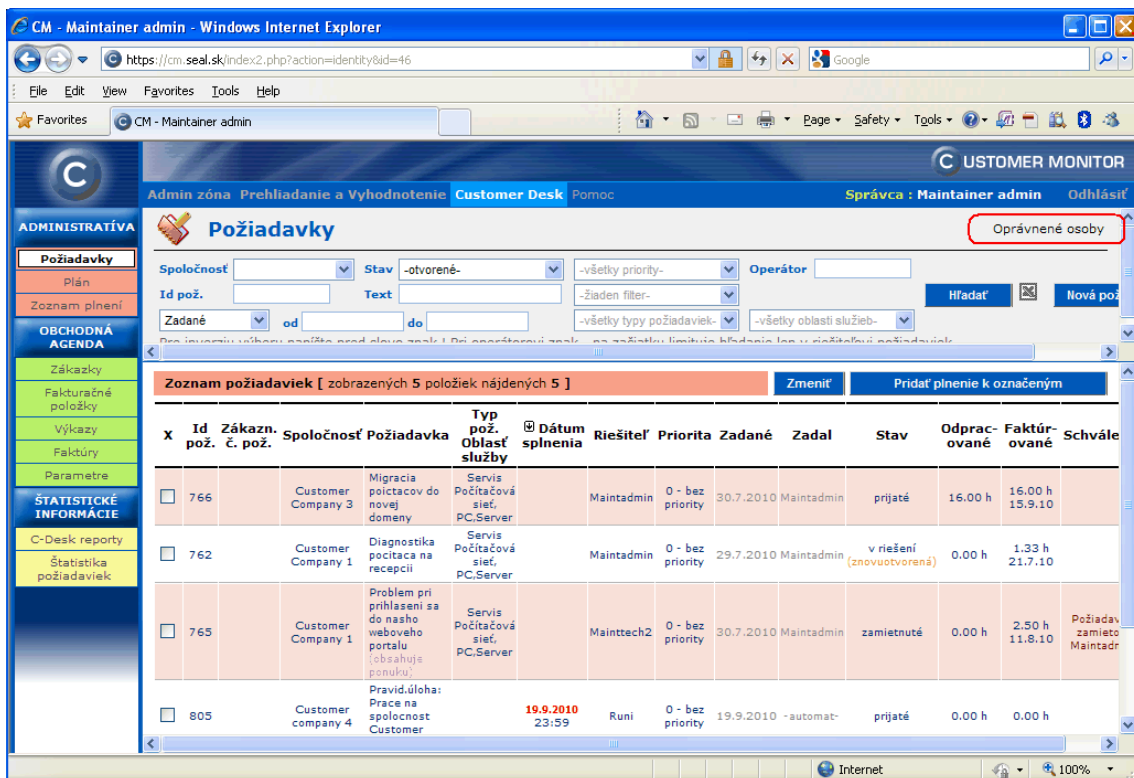
Obrázok č. 13 Možnosť rozposlať požiadavku hromadne

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.



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

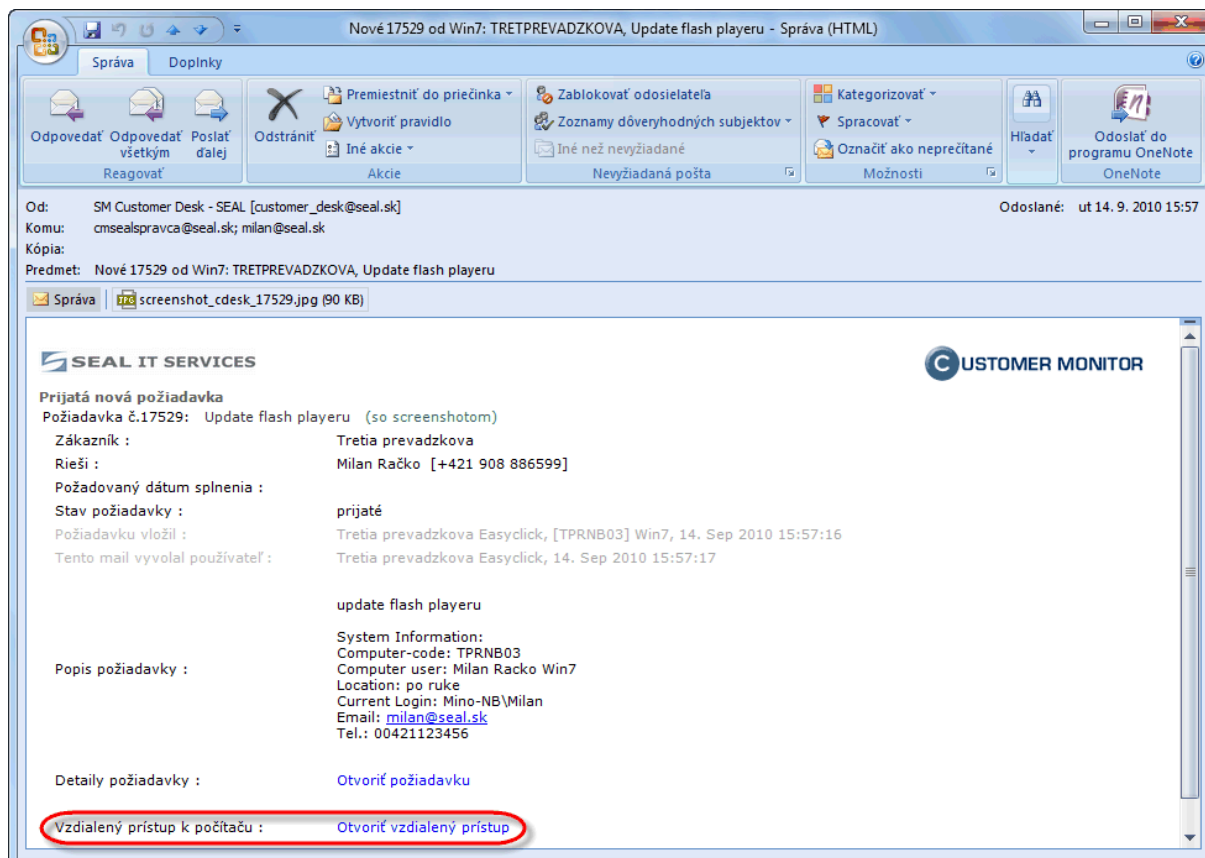


Obrazok č. 15 Rýchlo dostupný zoznam oprávnených osôb cez link Oprávnene osoby pravom hornom rohu.

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.

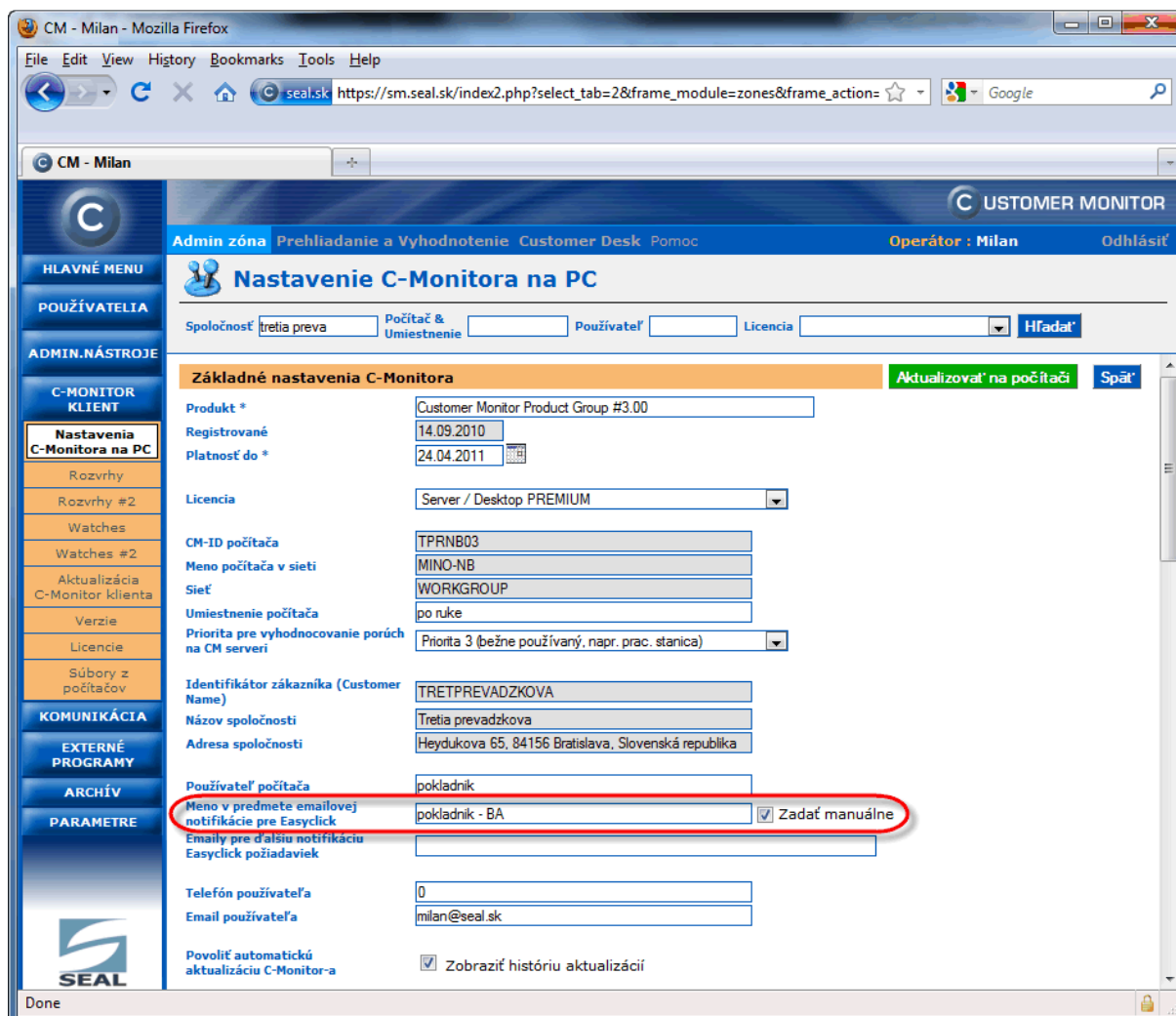
Dnes je už do emailov z Easyclicku pridaný link na spustenie vzdialeného pripojenia a odpadá ručné prihlasovanie sa, vyhľadanie počítača aktivácia funkcie vzdialeného prístupu. Malým kúskom sme zase spravili niečo pre vás ohľadom ergonomie v CM.



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

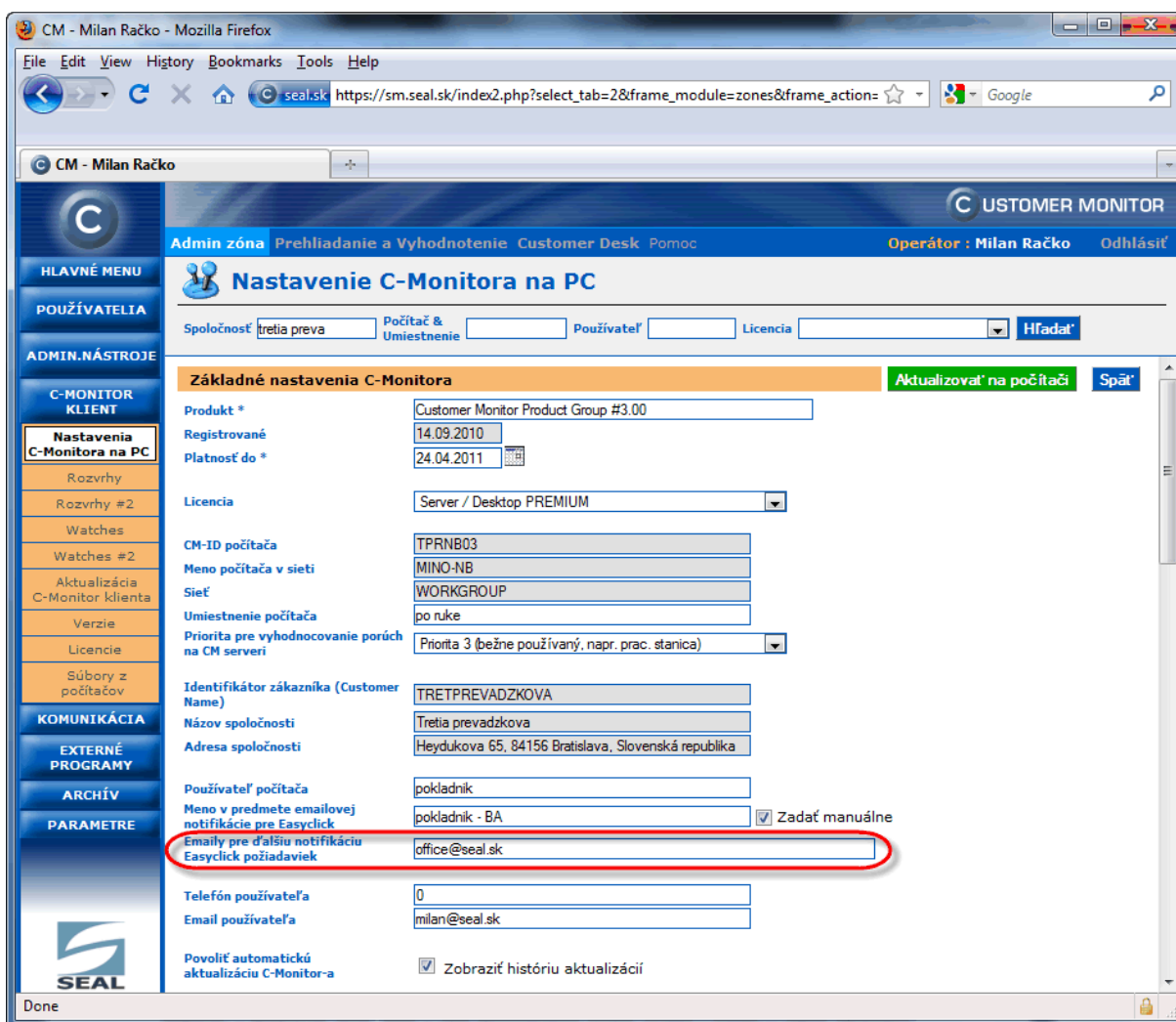
Skrátené meno zadávateľa v Easyclick požiadavkách, ktoré sa používa napríklad do predmetu emailovej správy o zadaní Easyclick požiadavky alebo evidencie zadávateľa vo výpisoch, bolo dodnes vytvárané len automaticky a to ako posledné oddelené slovo v mene používateľa počítača (resp. mena používateľa uvedeného 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**).



Obrázok č. 17 Nastavenie skráteného mena zadávateľa Easyclick požiadavky v predmete jej e-mailovej 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.

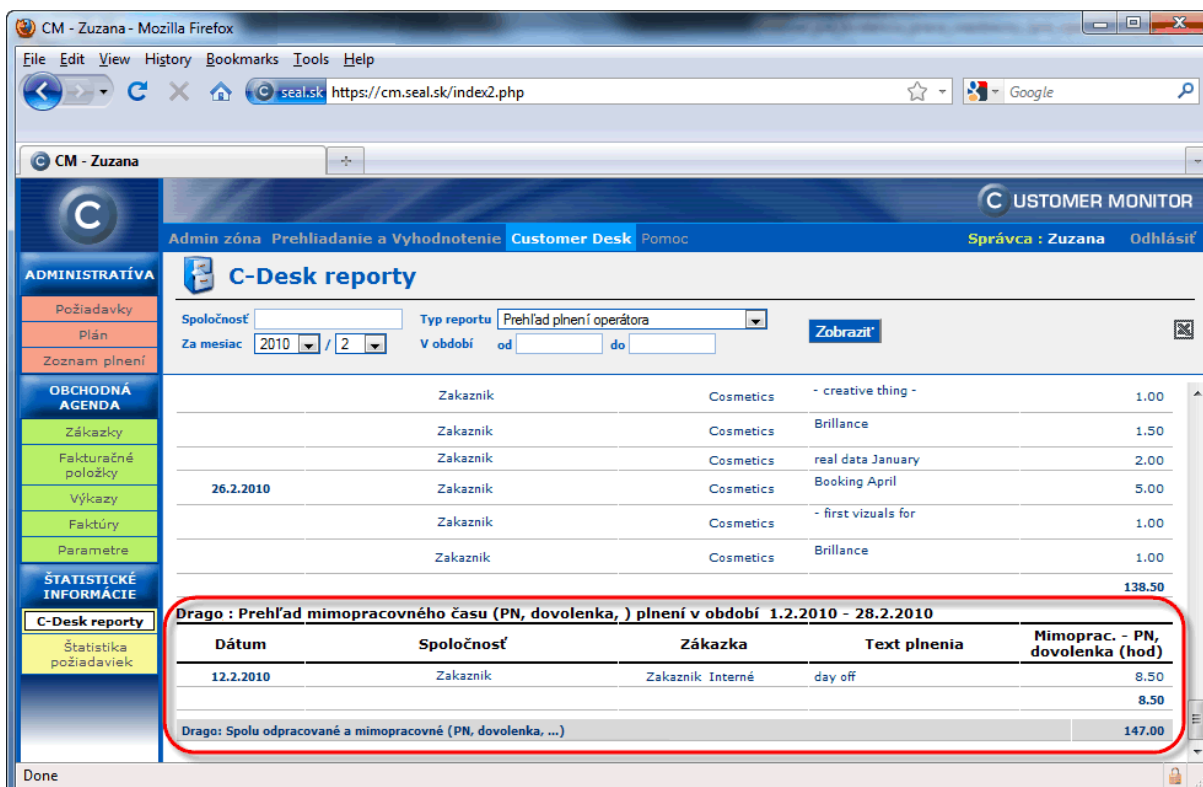


Obrázok č. 18 Nastavenie adresy, na ktorú má byť doručovaná kópia notifikácie Easyclick požiadaviek

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.



The screenshot shows the 'C-Desk reporty' page in the CUSTOMER MONITOR application. The interface includes a navigation menu on the left with categories like 'ADMINISTRATÍVA', 'OBCHODNÁ AGENDA', and 'ŠTATISTICKÉ INFORMÁCIE'. The main content area displays a table of work items with columns for 'Zakaznik', 'Cosmetics', and 'Text plnenia'. A red box highlights a summary table for 'Drago' with the following data:

Dátum	Spoločnosť	Zákazka	Text plnenia	Mimoprac. - PN, dovolenka (hod)
12.2.2010	Zakaznik	Zakaznik Interné	day off	8.50
				8.50
Drago: Spolu odpracované a mimopracovné (PN, dovolenka, ...)				147.00

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 sml 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

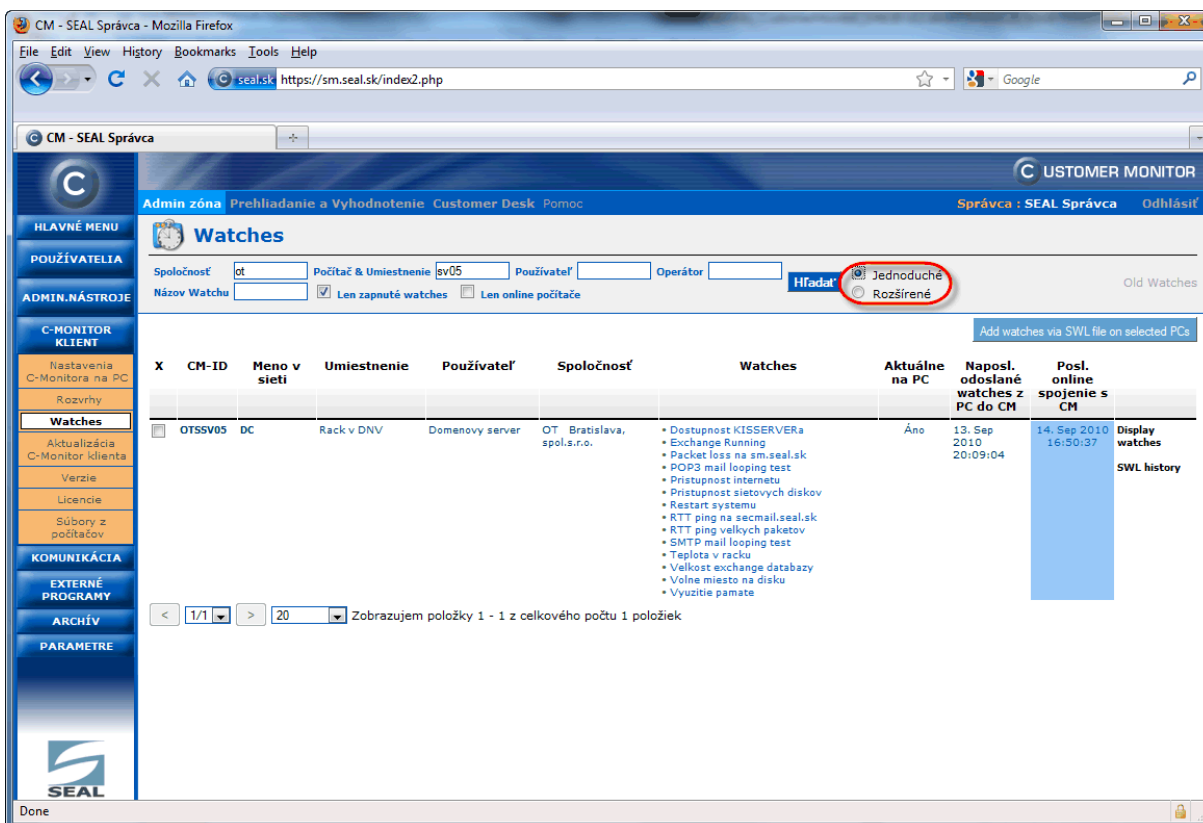
Ako sme už napovedali v predchádzajúcom úvode nasadili sme na Server CM prvú verziu ovládania/ nastavovania Watchov priamo zo Servera CM. Zatiaľ nie je aktualizovaný manuál pre túto časť, nakoľko ide o prvú fázu projektu, ale ovládanie má byť dostatočne intuitívne, že sa rýchlo v ňom zorientujete.

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 napoveda o tom aké disky sú v počítači ešte nie je. Pracujeme na nej a čoskoro vám ju sprístupníme.

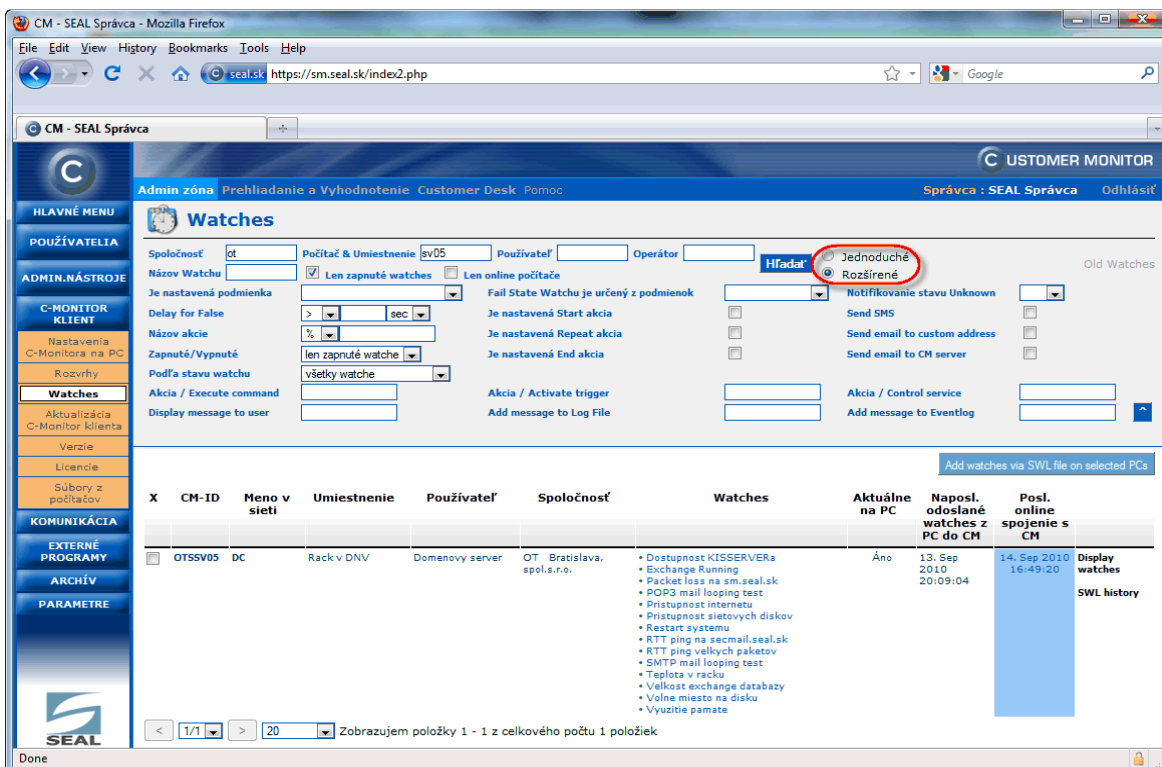
Vzdialené nastavovanie môžete robiť v *Admin.zóna* -> *C-Monitor klient* -> *Watches*. Dostupná je editácia, pridanie nového Watchu, vymazanie Watchu. Z dôvodu minimalizácie chyby pri synchronizácii údajov medzi Serverom CM a C-Monitor klientom, je dovolené editovať Watches len na zapnutých počítačoch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

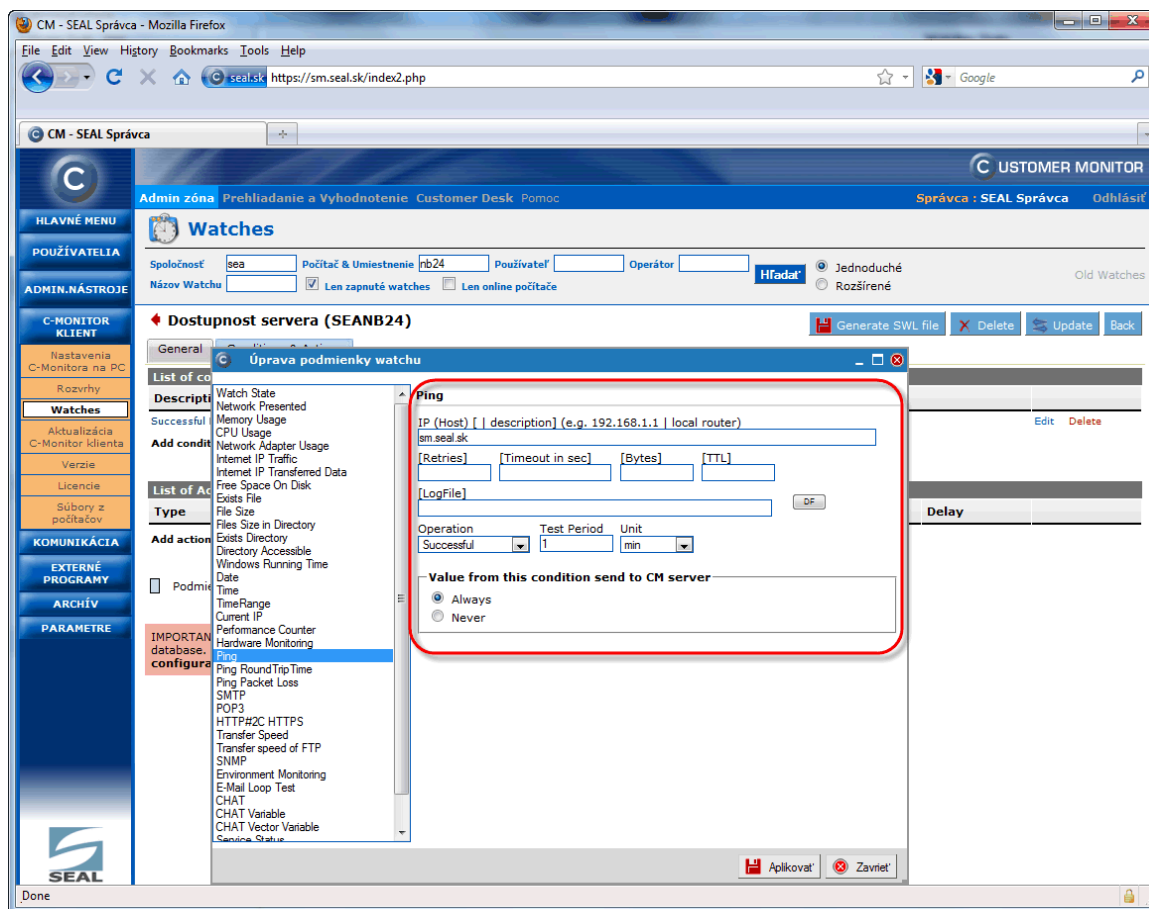
Po každej potvrdenej zmene v konfigurácii Watchu na Serveri CM sa čaká na odozvu z počítača, ktorá kým nepríde, nedoporučujeme pokračovať v editácii Watchu. Stav, že nie je zosynchronizovaná konfigurácia na počítači a na Serveri CM je transparentne odkomunikovaná. Nakoľko ide o úvodnú verziu, prosíme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



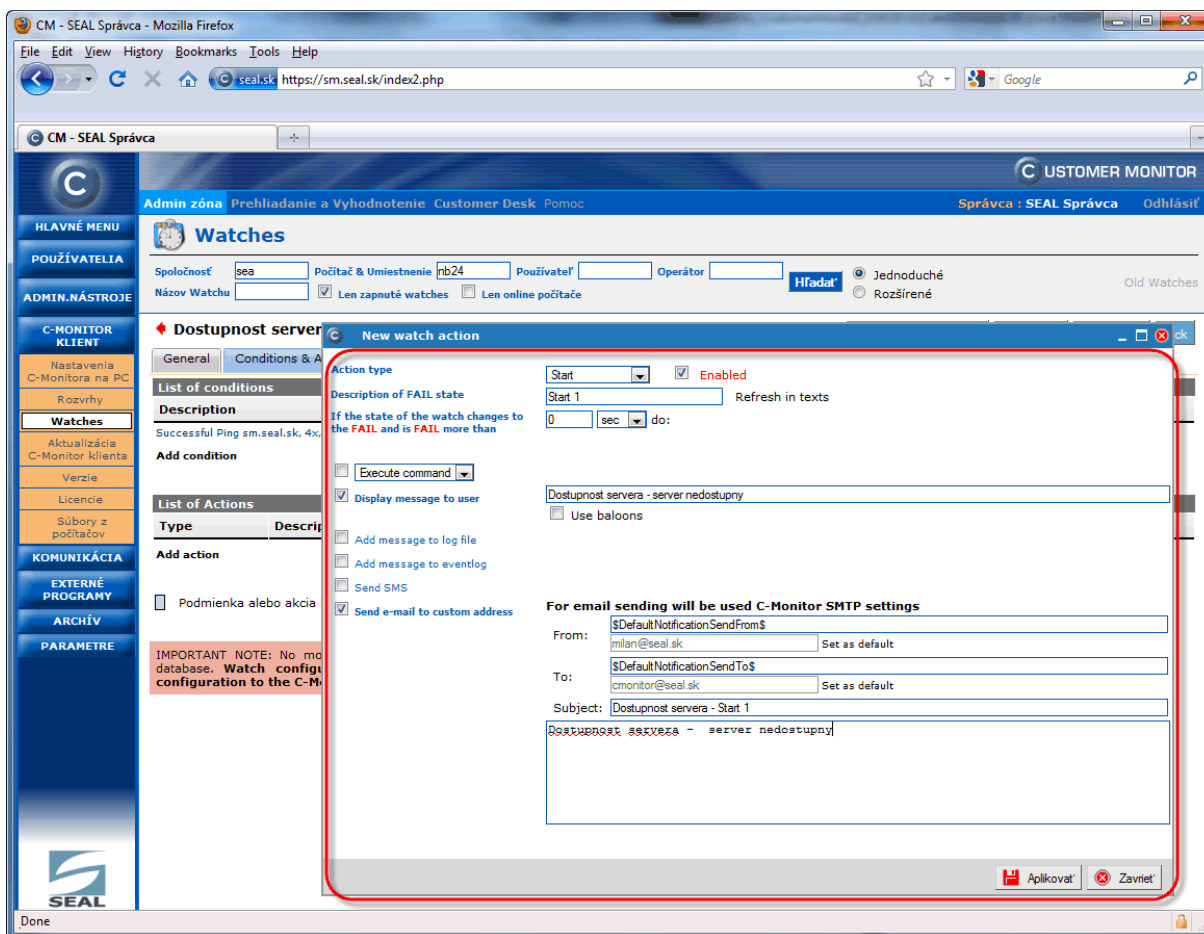
Obrázok č. 20 Jednoduchý výpis z nastavovania Watchov



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



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



Obrázok č. 23 Editácia akcií Watchu cez Server CM

1.2.2 Vypnutelná 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.

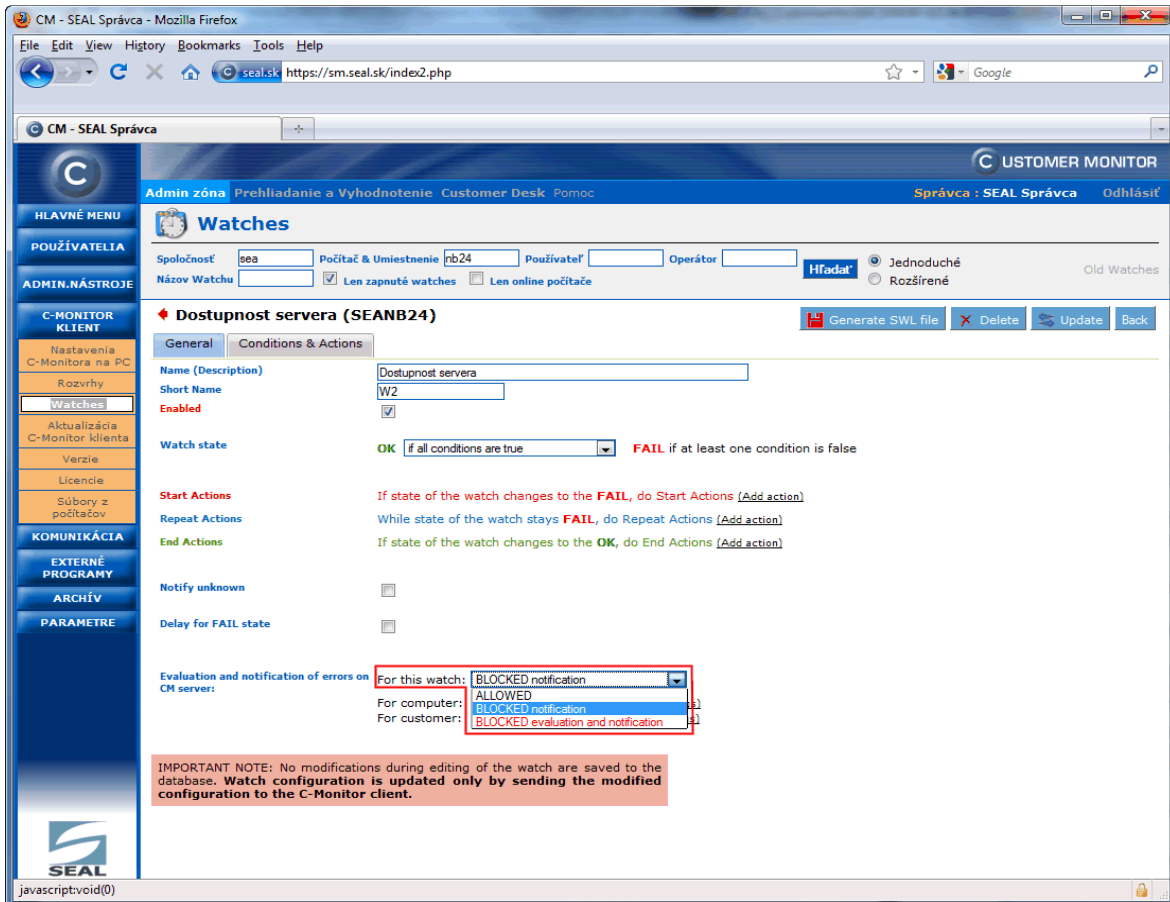
- Plnohodnotná včítane SMS – oznamujúca všetky zmeny je generovaná z klienta C-Monitor prostredníctvom akcií. Je potrebné ju nastaviť priamo vo Watchi. Emailové notifikácie z akcií sa dosiaľ posielali cez SMTP3,4, ale po novom už to je priamo cez CM Server (viz. bod 1.2.3).
- Zjednodušená zo Servera 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, vznikol 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.

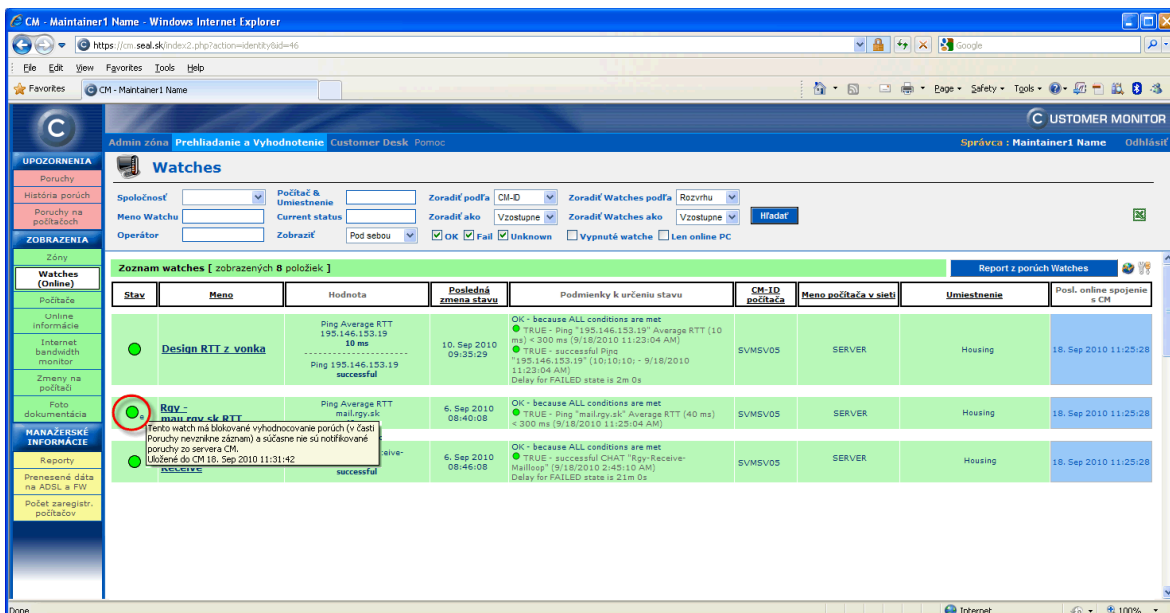
K úplnosti už chýba len dodať, že blokáciu notifikácie alebo vyhodnocovania je možné nastaviť aj pre celého zákazníka.

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

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.



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



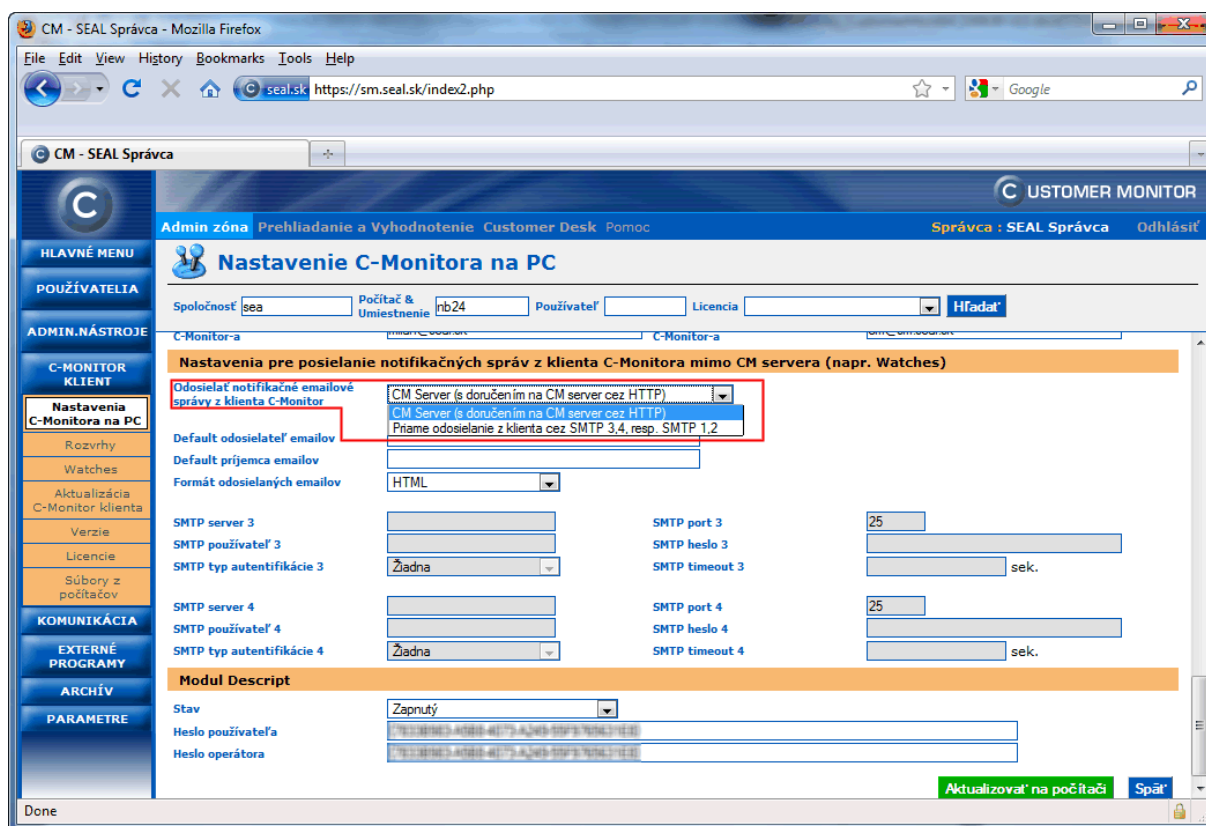
Obrazok č. 25 Signalizácia blokácie odosielania notifikačných emailov k Watchu z CM Servera.

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

Ďalším príspevkom v zvýšení 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 **Odosielateľ 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.

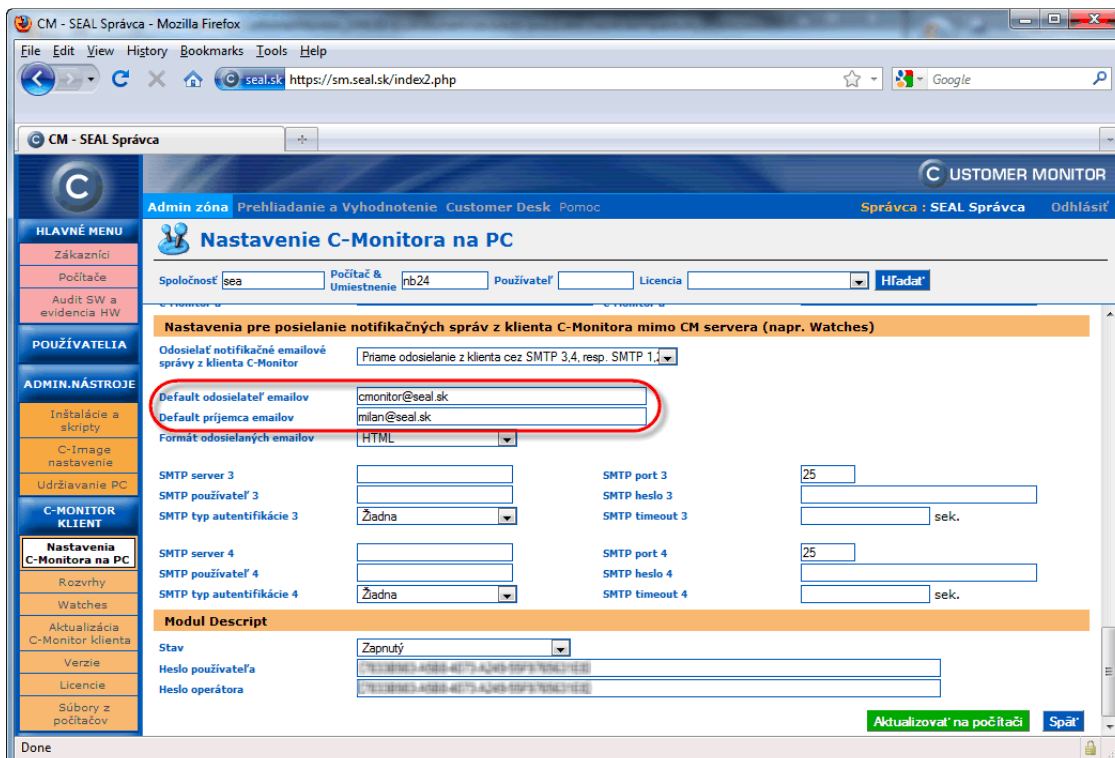


Obrázok č. 26 Nastavenie odosielania notifikačných správ z C-Monitor klienta cez Server CM

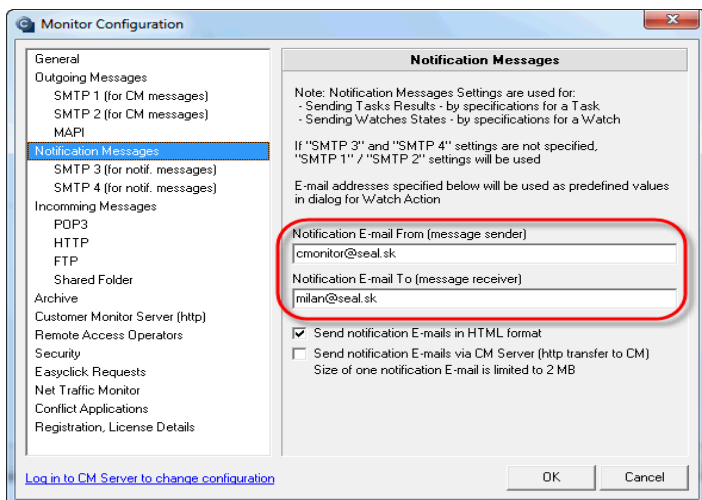
1.2.4 Predvolený odosielateľ a príjemca pre notifikač. správy odosielané z C-Monitor klienta

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 vyplňať 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.



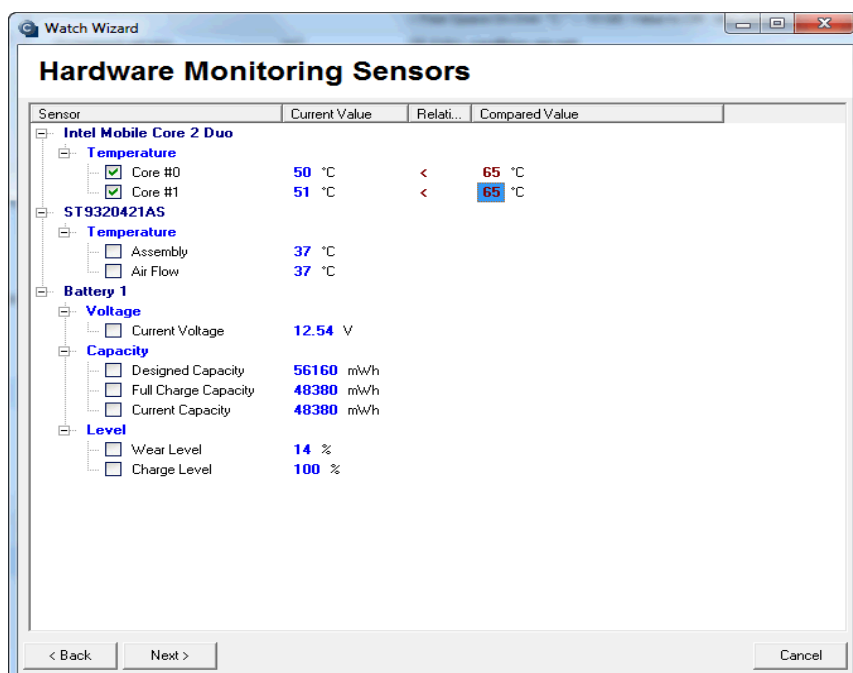
Obrázok č. 27 Nastavenie predvolených emailových adries v Nastavení C-Monitora na PC (nastavenie sa robí na Serveri CM tak ako mnohé iné nastavenia)



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 ..)

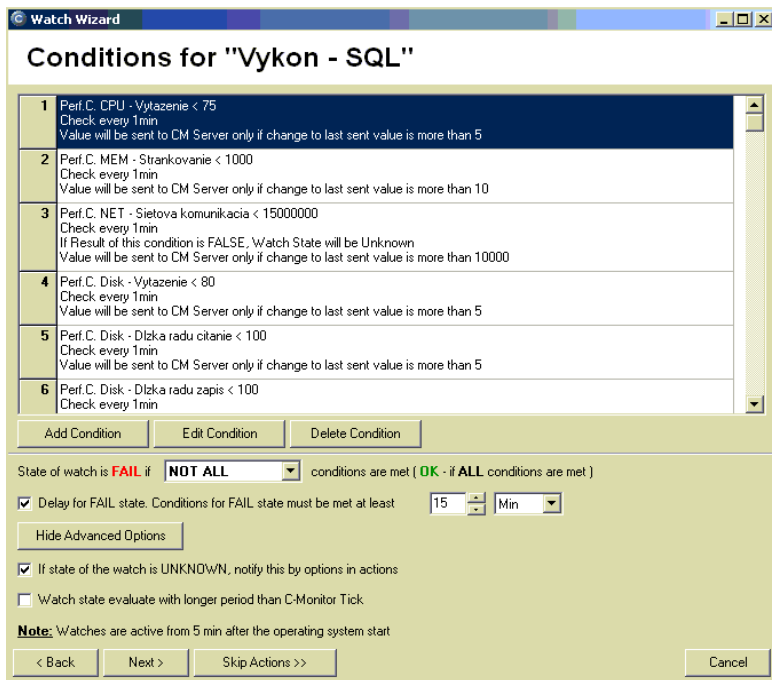
Od vás mnohých sme mali v minulosti požiadavku, aby sme zaviedli monitoring vnútorných parametrov bežných počítačov ako sú teplota procesora, teplota chipsetu, otáčky ventilátorov a podobne. Veríme, že táto úloha sa podarila a dostávate riešenie, že keď počítač má osadený komunikačný čip, z neho tieto 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.



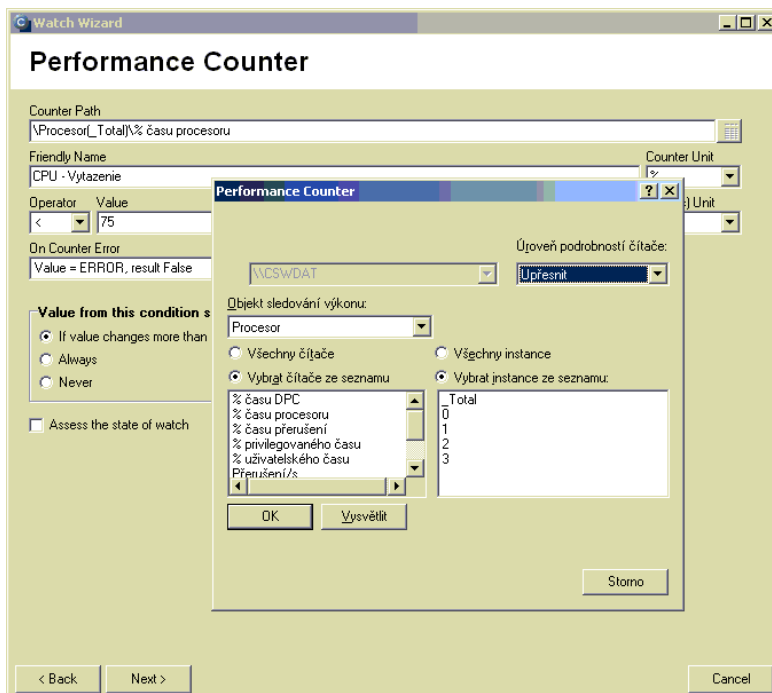
Obrázok č. 29 Načítanie hodnôt z HW senzora pri nastavovaní Watchu/podmienky.

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



Obrázok č. 30 Podmienky Performance Counters

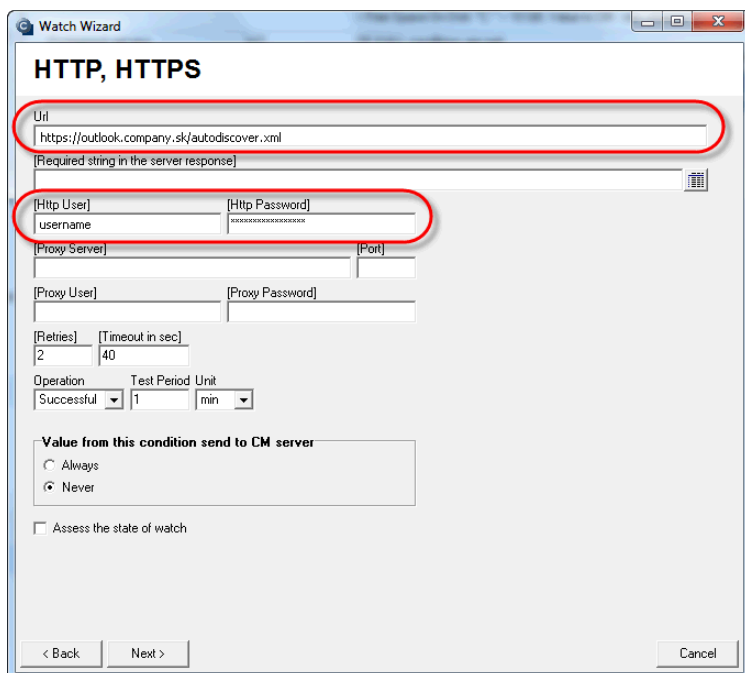


Obrázok č. 31 Nastavenia podmienky Performance Counters pre sledovanie výkonnosti servera s SQL databázou

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 odovzдание prihlasovacieho mena a hesla pri stránkach, ktoré si pred zobrazením akýchkoľvek dát vyžadujú 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.

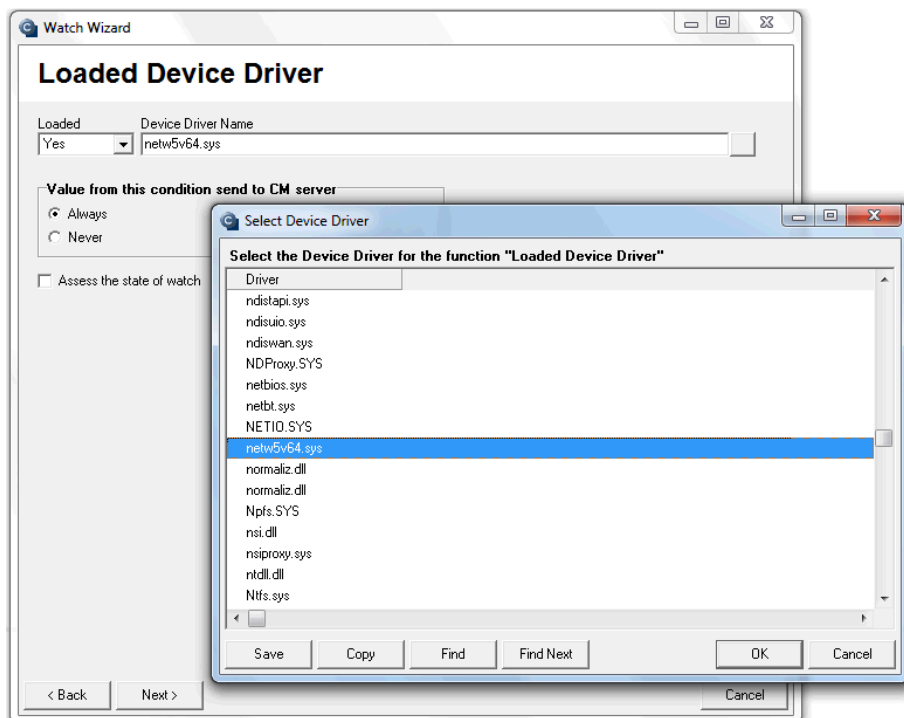


The screenshot shows the 'Watch Wizard' dialog box with the title 'HTTP, HTTPS'. The 'Url' field contains 'https://outlook.company.sk/autodiscover.xml'. The 'Http User' field contains 'username' and the 'Http Password' field contains a masked password. The 'Proxy Server' and 'Port' fields are empty. The 'Proxy User' and 'Proxy Password' fields are also empty. The 'Retries' field is set to 2 and the 'Timeout in sec.' field is set to 40. The 'Operation' is set to 'Successful' and the 'Test Period' is set to 1 'min'. The 'Value from this condition send to CM server' section has 'Never' selected. The 'Assess the state of watch' checkbox is unchecked. The dialog has '< Back' and 'Next >' buttons at the bottom left and a 'Cancel' button at the bottom right.

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.



Obrázok č. 33 Nastavenie podmienky Loaded Device driver

1.3. Vaša https adresa aj bez vlastného servera, <https://cm.vasa-firma.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 jedinou 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 :

- a. 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-firma.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 -> Hl.menu -> Zákazníci vyberte vašu správcovskú spoločnosť a v záložke Technické nastavenia do položky **URL Customer Monitora** vpíšte novú adresu CM servera v tvare https://adresa_servera. (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).

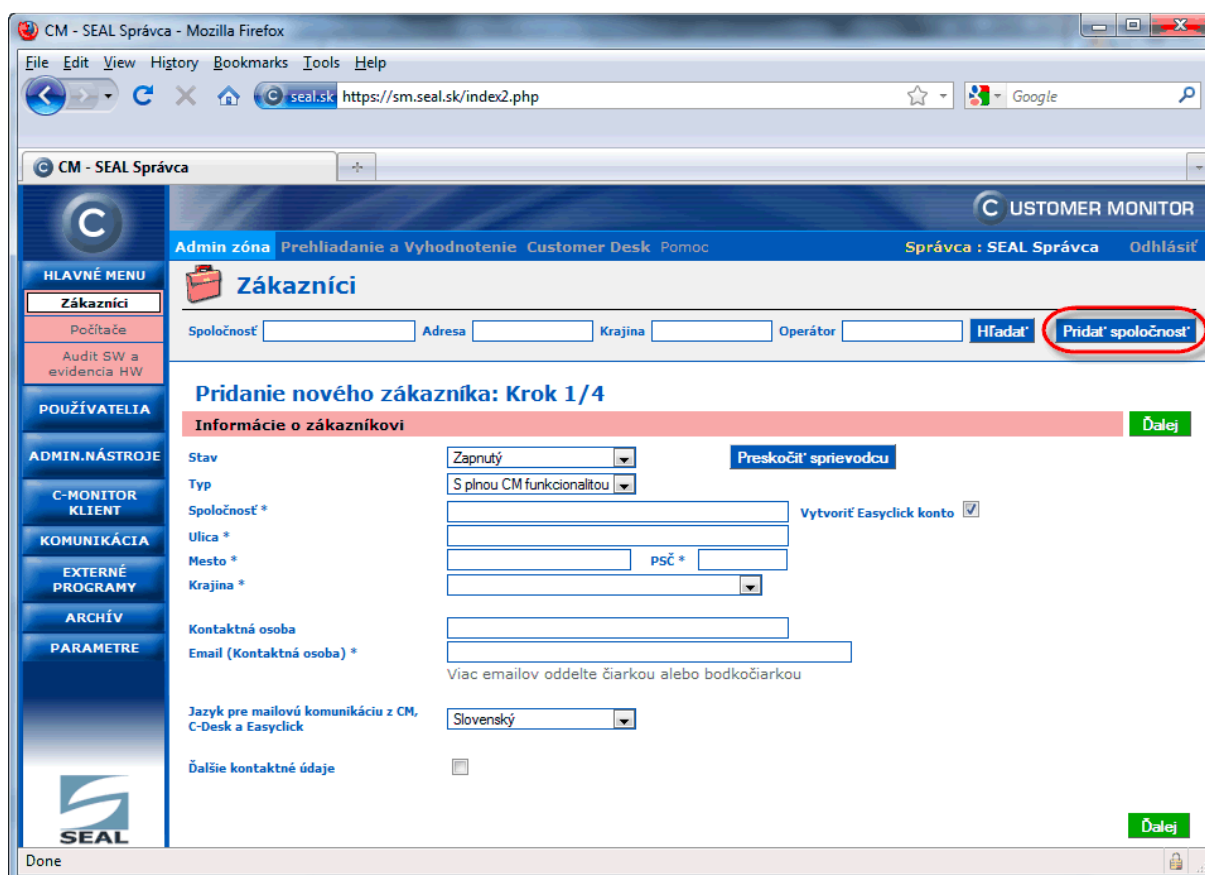
2. Výrazné zlepšenia

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

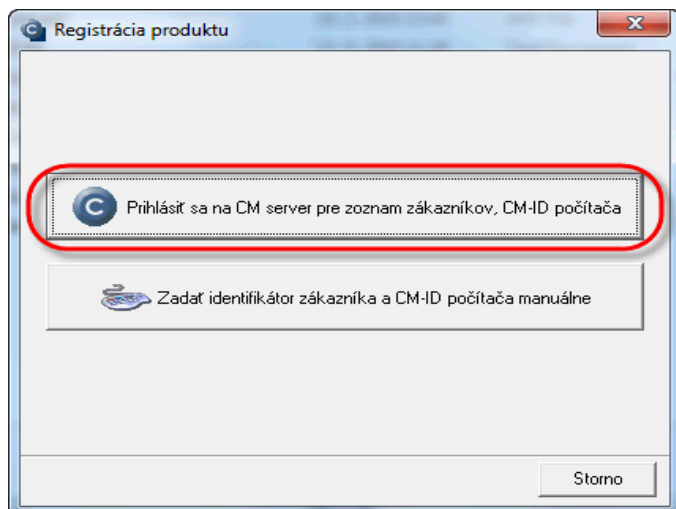
Nový sprievodca sa aktivuje automaticky po stlačení toho istého tlačidla, ako ste používali doposiaľ s názvom *Pridať spoločnosť*. Pýta sa len na údaje, ktoré Server CM nevyhnutne potrebuje na štart používania CM v novej spoločnosti. Ďalšie údaje zadávate ako obvykle, tj. v záložkách po uložení spoločnosti.



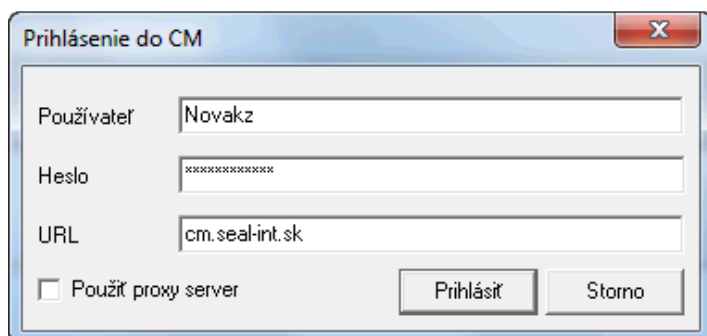
Obrázok č. 34 Úvodná obrazovka sprievodcu pridaním novej spoločnosti

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

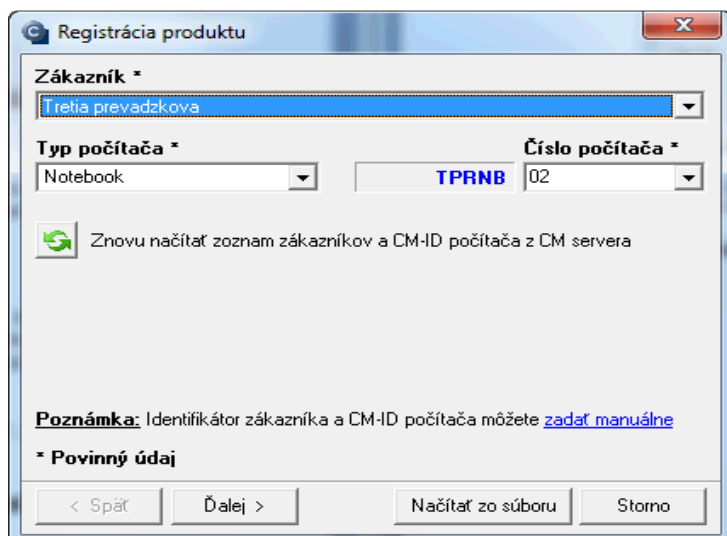
Inštalácia C-Monitor klienta na počítače sa výrazne zjednodušila. Bolo potrebné vedieť CM-ID a Customer Name. Dnes dostávate verziu, ktorá umožňuje sa na začiatku inštalácie C-Monitor klient prihlásiť do Servera CM a sú vám ponúkané údaje ako zoznam zákazníkov, aktuálne voľné CM-ID. Inštalácia tak môže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



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



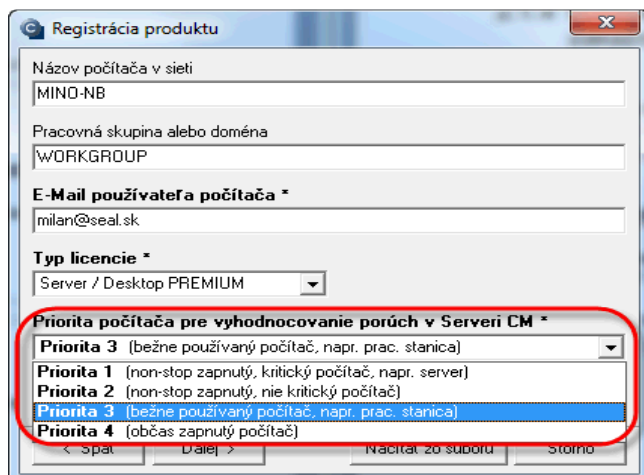
Obrázok č. 36 Prihlásenie sa na Server CM pre registráciu C-Monitora



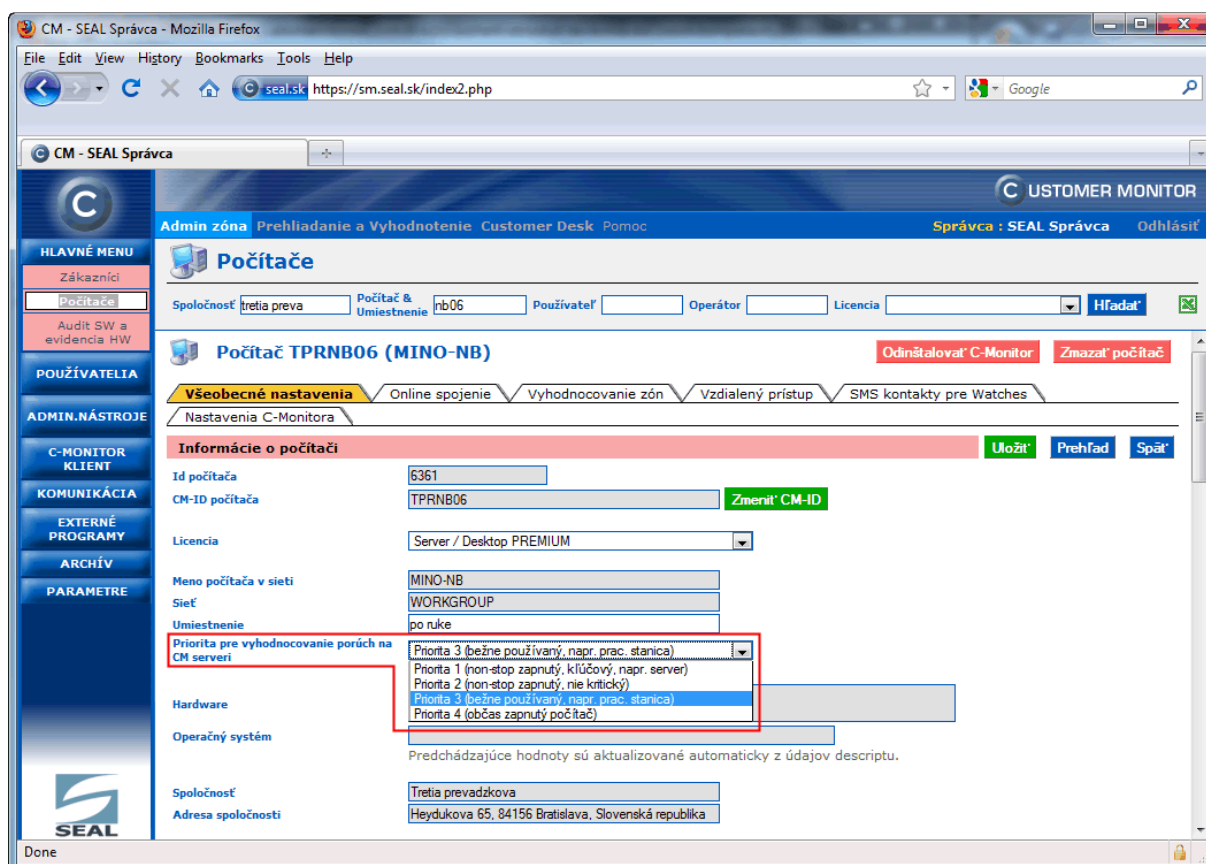
Obrázok č. 37 Výber zákazníka a CM-ID po prihlásení sa na Server CM

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)



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

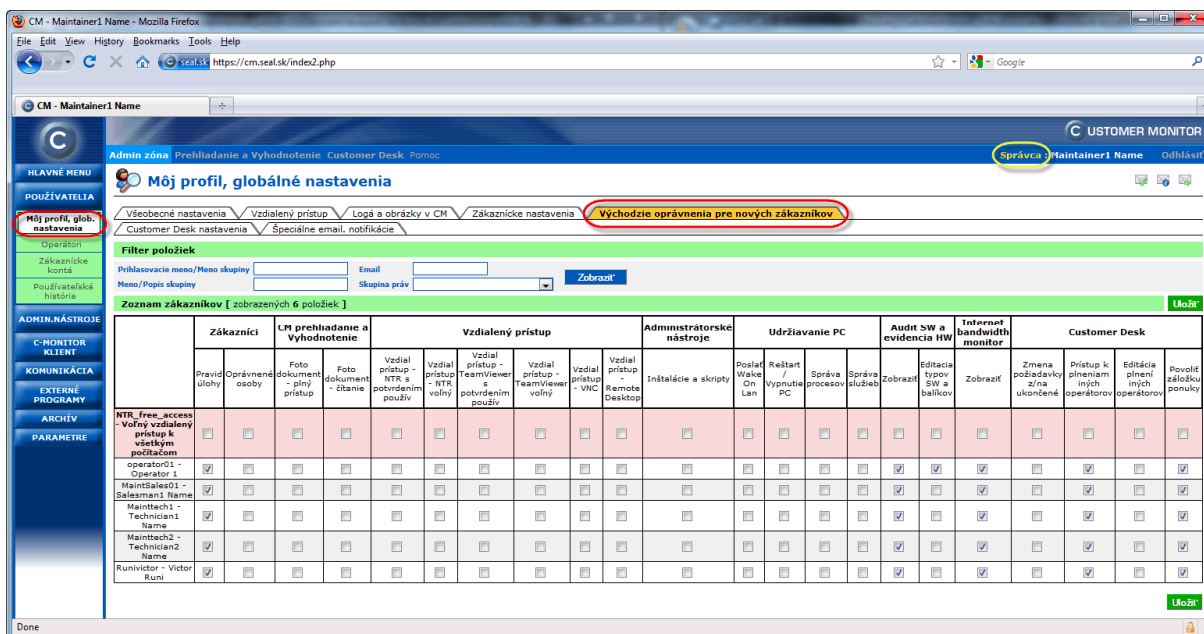


Obrázok č. 39 Voľba priority počítača cez Server CM.

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 Správca, 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.



The screenshot shows the 'CUSTOMER MONITOR' web application. The main navigation bar includes 'Admin zóna', 'Prelhádanie a Vyhodnotenie', 'Customer Desk', and 'Pomoc'. The user is logged in as 'Správca: Maintainer1 Name'. The sidebar on the left has 'Môj profil, glob. nastavenia' selected. The main content area is titled 'Môj profil, globálne nastavenia' and contains several tabs: 'Všeobecné nastavenia', 'Vzdialený prístup', 'Logá a obrázky v CM', 'Zákaznícke nastavenia', and 'Východzie oprávnenia pre nových zákazníkov'. The 'Východzie oprávnenia pre nových zákazníkov' tab is active, showing a 'Filter položiek' section with search criteria for 'Príhlasovacie meno/Meno skupiny', 'Email', 'Meno/Popis skupiny', and 'Skupina práv'. Below this is a table titled 'Zoznam zákazníkov [zobrazených 6 položiek]' with columns for various permissions and user roles.

	Zákazníci		CPN prehládanie a Vyhodnotenie		Vzdialený prístup						Administrátorské nástroje		Udržovanie PC			Audit SW a evidencia HW		Internet bandwidth monitor		Customer Desk		
	Pravidlo	Oprávnenie osoby	Foto dokument - plný prístup	Foto dokument - čiastočné	Vzdial. prístup - NTR s potvrdením použív.	Vzdial. prístup - NTR voľný	Vzdial. prístup - TeamViewer s potvrdením použív.	Vzdial. prístup - TeamViewer voľný	Vzdial. prístup - VNC	Vzdial. prístup - Remote Desktop	Inštalácia a skripty	Poslať Wake On Lan	Reštart / Vypnutie PC	Správa procesov	Správa služieb	Zobrazíť	Editácia typov SW a balíkov	Zobrazíť	Zmena požiadavky zbra ukončené	Prístup k plneniam operátorov	Editácia plnení operátorov	Povolit záložku ponuky
NTR_free_access - Voľný vzdialený prístup k všetkým počítačom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
operator01 - Operator 1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MaintSales01 - Salesman1 Name	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MaintTech1 - Technician1 Name	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MaintTech2 - Technician2 Name	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Runivictor - Victor Run	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

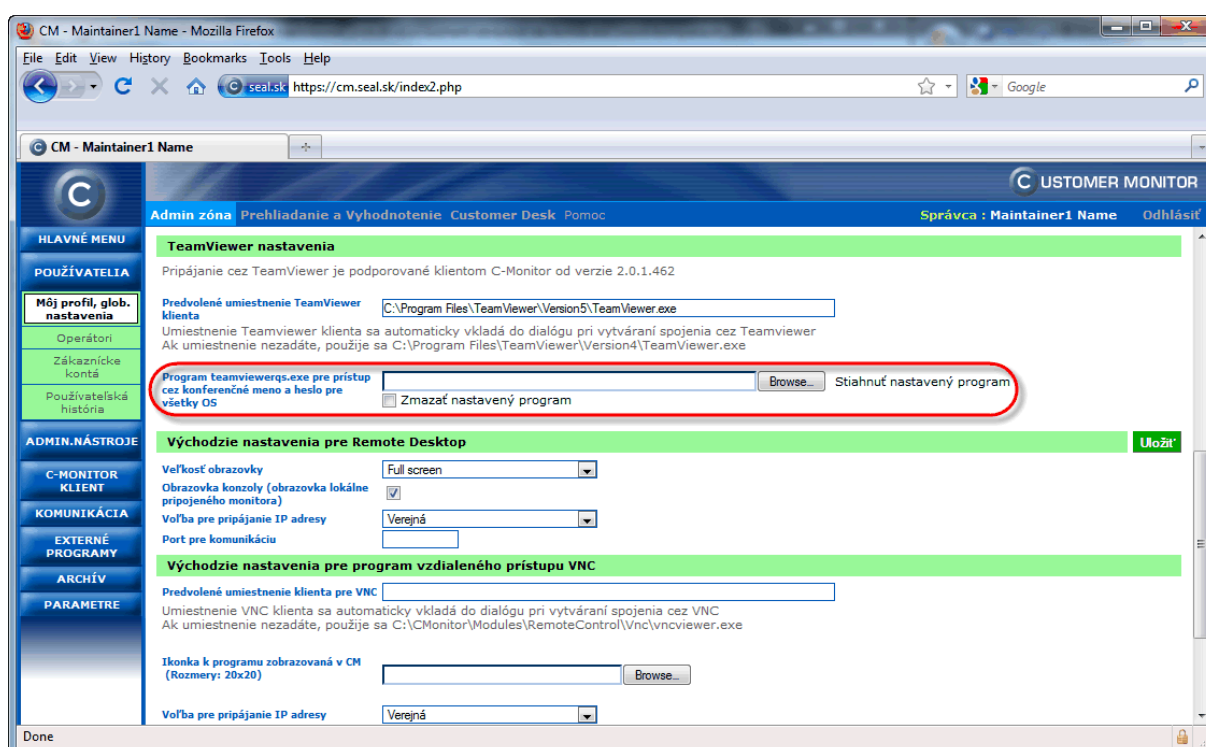
Obrázok č. 40 Oprávnenia pre nových zákazníkov pod profilom správca

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 www.teamviewer.com 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 teamviewerqs.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 nahraťe sa pod profilom Správca v globálnych nastaveniach v záložke Vzdialený prístup. Pre bližšie informácie pozrite manuál



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

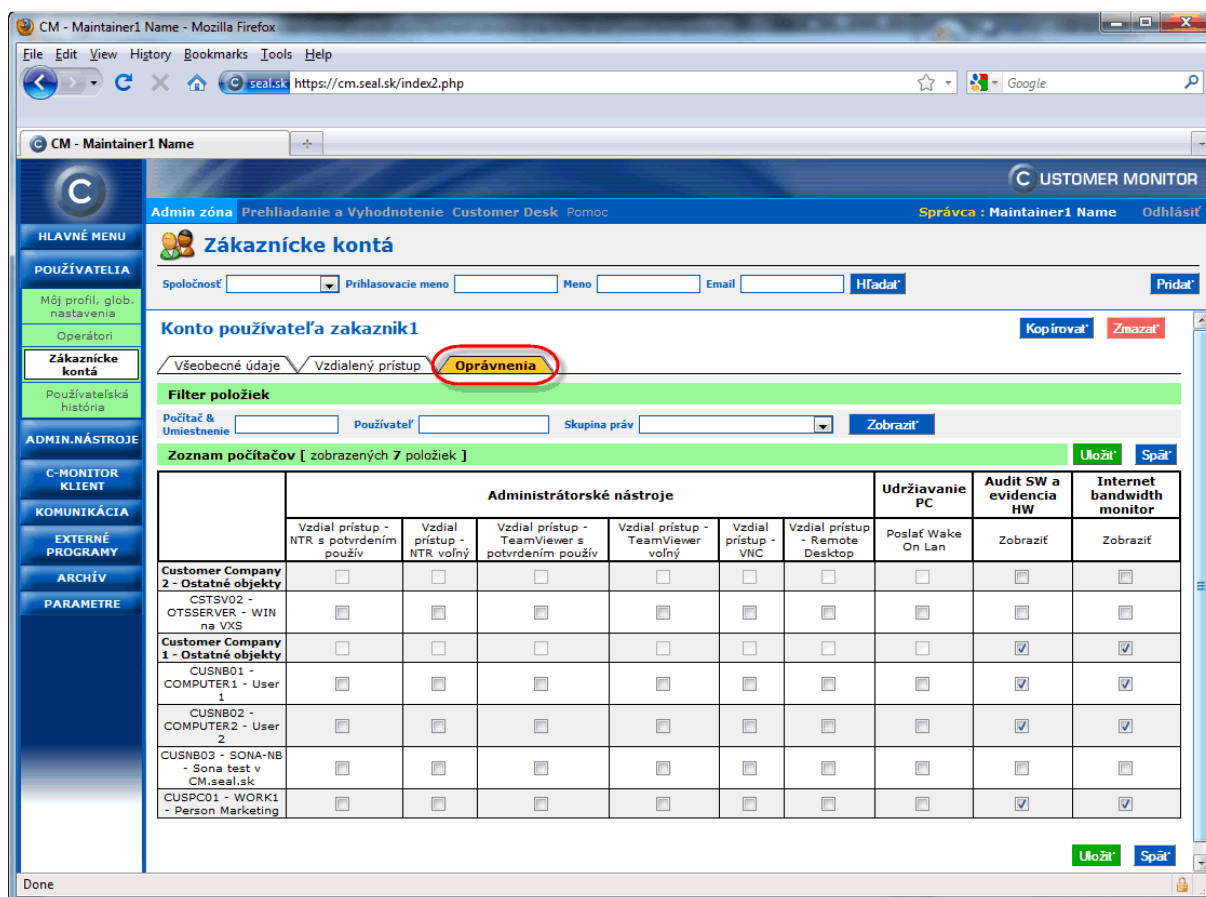
Dosiaľ nebolo možné sa pripojiť na plochu, ak bol na počítači nainštalovaný Teamviewer a automaticky spúšťaný po štarte počítača, v režime takzvaného hostu. Pri tomto režime je obvykle nastavené heslo a keď poznáte sessionID, tak sa pripojíte. Nová verzia CM prináša možnosť pripojiť sa na obrazovku počítača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

Aby vám tento režim fungoval, musí byť na Serveri CM nahrať 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 zákaznicke konto vytvoriť spojenie na plochu vybraných počítačov pomocou Teamviewer-a.

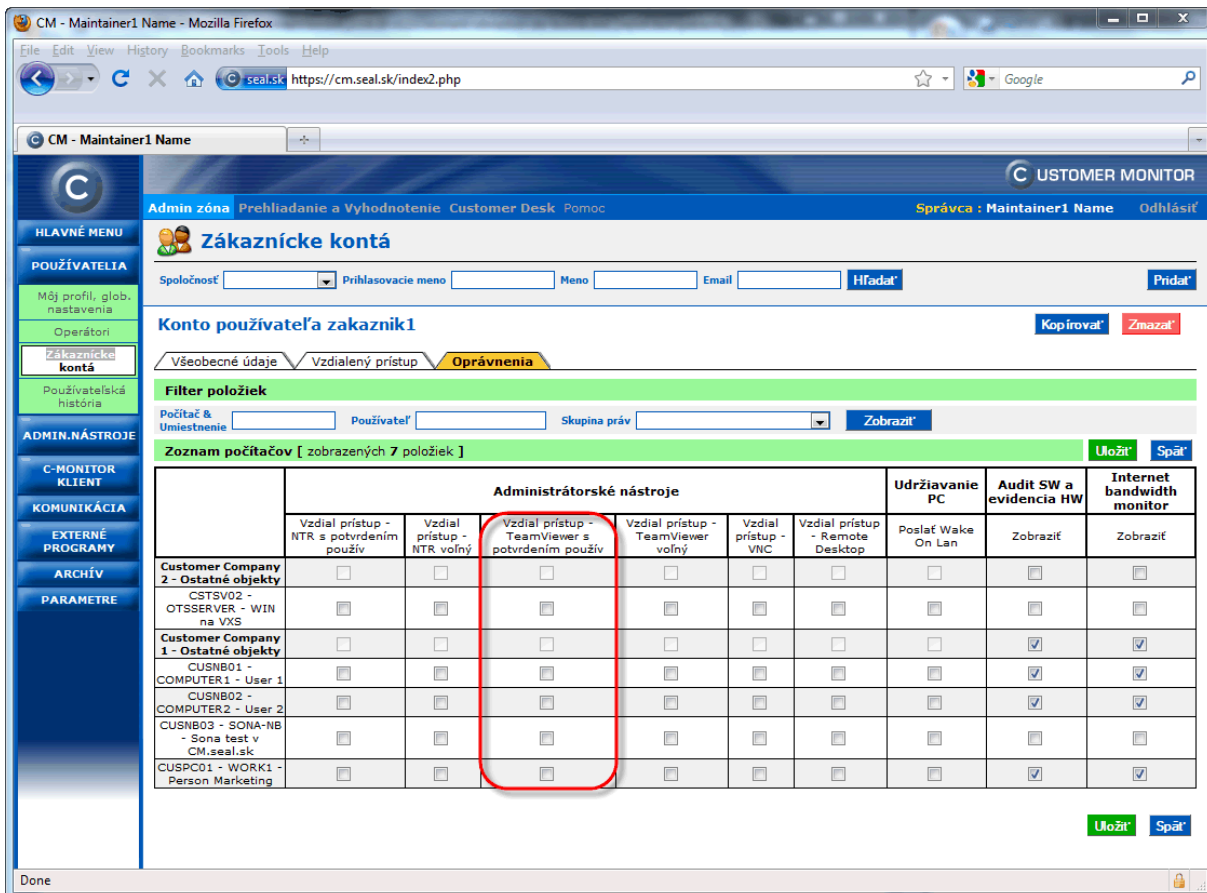
Povolenie pre existujúce Zákaznicke konto urobí Správca alebo Operátor, ktorý sám má povolený vzdialený prístup k počítačom zákazníkom. Operátor ak nemá na požadované počítače prístup, nastavenie sa mu neumožní. Zrealizujete o v : Admin.zóna -> Používatelia -> Zákaznicke kontá -> vyberte dané konto ->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



Obrazok č. 42 Nastavenie oprávnenia pre zákaznicke 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.



The screenshot shows the 'Oprávnenia' (Permissions) tab for a user account. A table lists various administrative tools and their permissions for different users. A red box highlights the 'Vzdial prístup - TeamViewer s potvrdením použív' column, indicating that this permission is now available for the 'Customer Company 2 - Ostatné objekty' user.

	Administrátorské nástroje						Udržiavanie PC	Audit SW a evidencia HW	Internet bandwidth monitor
	Vzdial prístup - NTR s potvrdením použív	Vzdial prístup - NTR voľný	Vzdial prístup - TeamViewer s potvrdením použív	Vzdial prístup - TeamViewer voľný	Vzdial prístup - VNC	Vzdial prístup - Remote Desktop	Poslať Wake On Lan	Zobrazíť	Zobrazíť
Customer Company 2 - Ostatné objekty	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CSTSV02 - OTSSERVER - WIN na VXS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Customer Company 1 - Ostatné objekty	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
CUSNB01 - COMPUTER1 - User 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
CUSNB02 - COMPUTER2 - User 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
CUSNB03 - SONA-NB - Sona test v CM.seal.sk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CUSPC01 - WORK1 - Person Marketing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

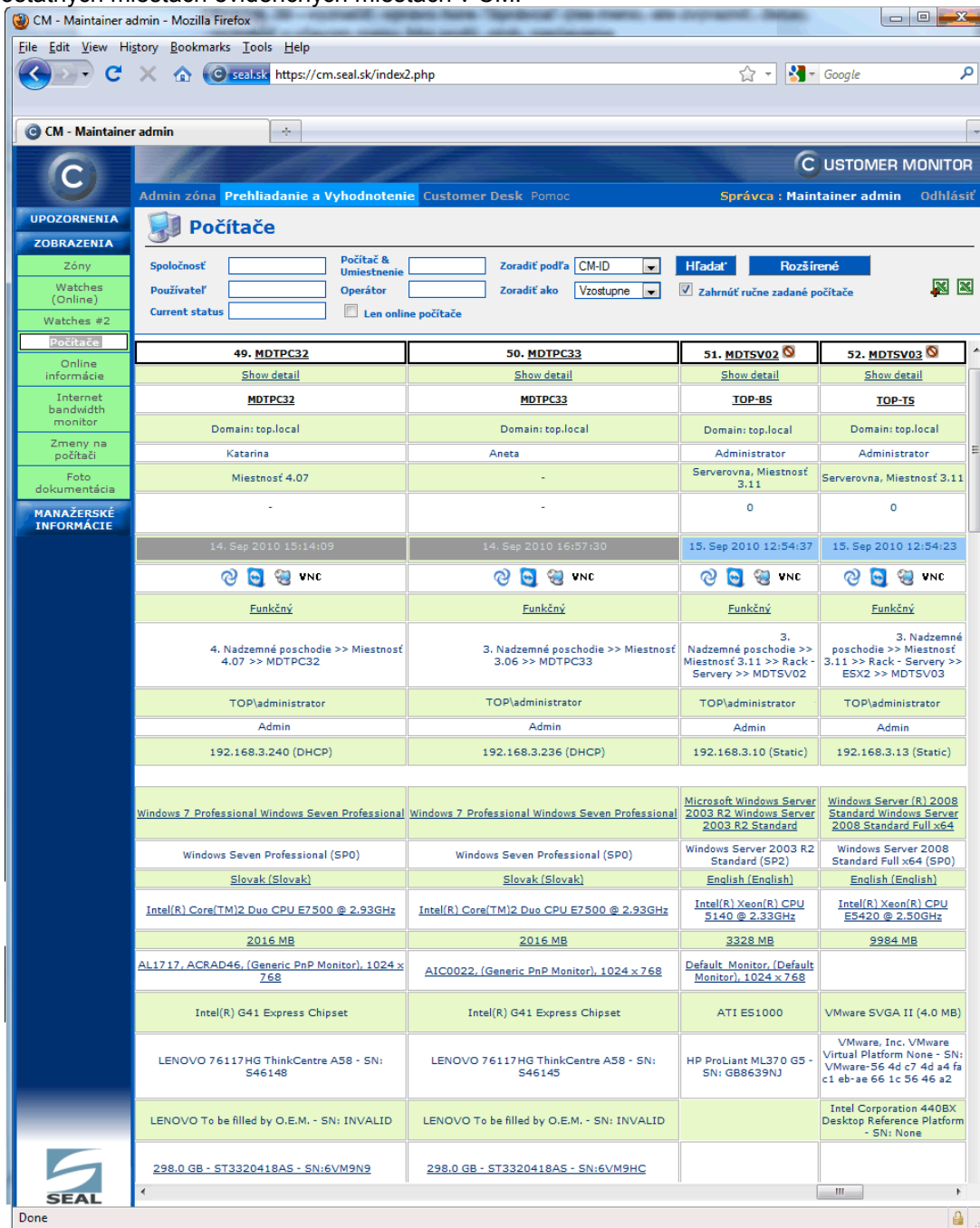
Obrazok č. 43 Nové oprávnenie k vzdialenému prístupu cez TeamViewer dovoľujúce spojenie len po potvrdení používateľom

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 (Prehľadanie a vyhodnotenie -> Zobrazenia -> Počítače) a na ostatných miestach evidenčných miestach v CM.



	49. MDTPC32	50. MDTPC33	51. MDTSV02	52. MDTSV03
Online informácie	Show detail	Show detail	Show detail	Show detail
Internet bandwidth monitor	MDTPC32	MDTPC33	TOP-BS	TOP-TS
Zmeny na počítači	Domain: top.local	Domain: top.local	Domain: top.local	Domain: top.local
Foto dokumentácia	Katarina	Aneta	Administrator	Administrator
MANAŽERSKÉ INFORMÁCIE	Miestnosť 4.07	-	Serverovna, Miestnosť 3.11	Serverovna, Miestnosť 3.11
			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
	Funkčný	Funkčný	Funkčný	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 7 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 (SP0)	Windows Seven Professional (SP0)	Windows Server 2003 R2 Standard (SP2)	Windows Server 2008 Standard Full x64 (SP0)
	Slovak (Slovak)	Slovak (Slovak)	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	9984 MB
	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 - SN: 546148	LENOVO 76117HG ThinkCentre A58 - SN: 546145	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
	298.0 GB - ST3320418AS - SN:6VM9N9	298.0 GB - ST3320418AS - SN:6VM9HC		

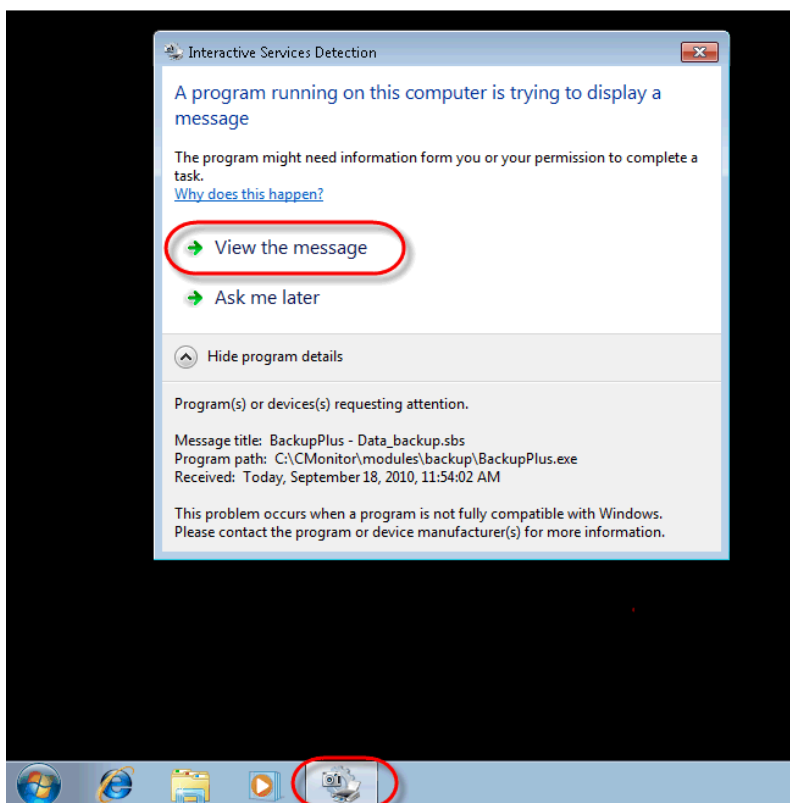
Obrázok č. 44 Ukážka doplnenej základnej HW, SW konfigurácie PC s novými OS v Prehľade počítačov

2.2.2 Úprava spúšťania zálohovaní v nových OS bez výzvy na interakciu

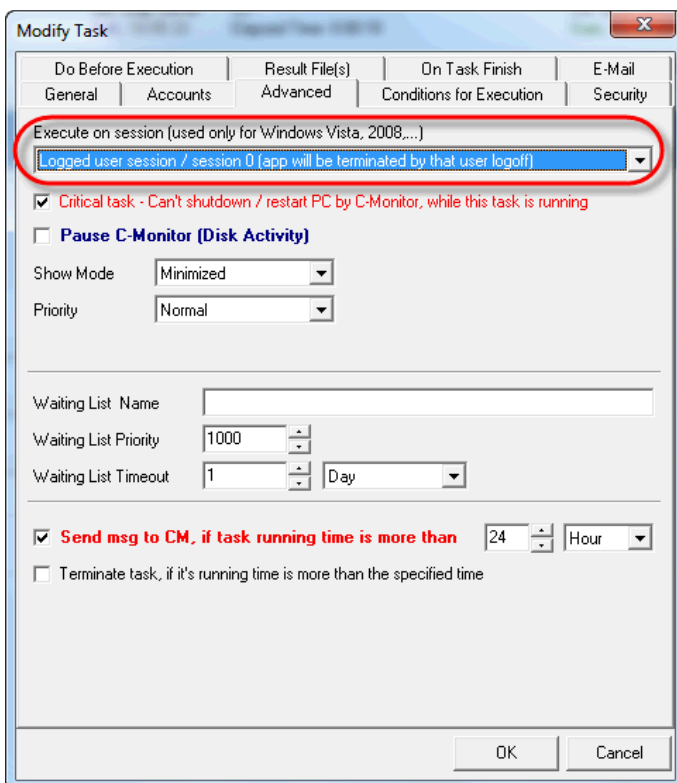
Nové operačné systémy priniesli množstvo komplikácií na systémovej úrovni. Systémy Windows XP, WIN2003 a nižšie mali pre fungovanie programov pod systémovým používateľom jednu obrazovku, konzolu - Session 0. Do Session 0 sa zobrazovali aj aplikácie spustených pod používateľom, ktorý práve nebol prihlásený.

V nových OS 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.

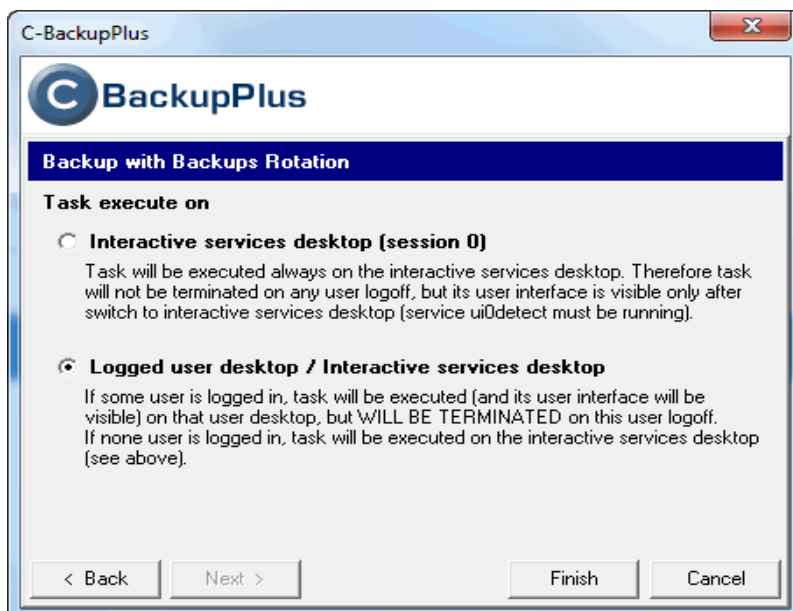
Najcitlivejšie hlásenia o vyžadujúcej interakcii inej aplikácie sú na pracovných staniciach a pri nich je predpoklad, že je stále niekto prihlásený. C-Monitor dokáže aplikáciu spustenú pod iným používateľom s grafickým rozhraním nasmerovať do Desktopu aktuálne prihláseného používateľa, čo prinesie hneď 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.



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

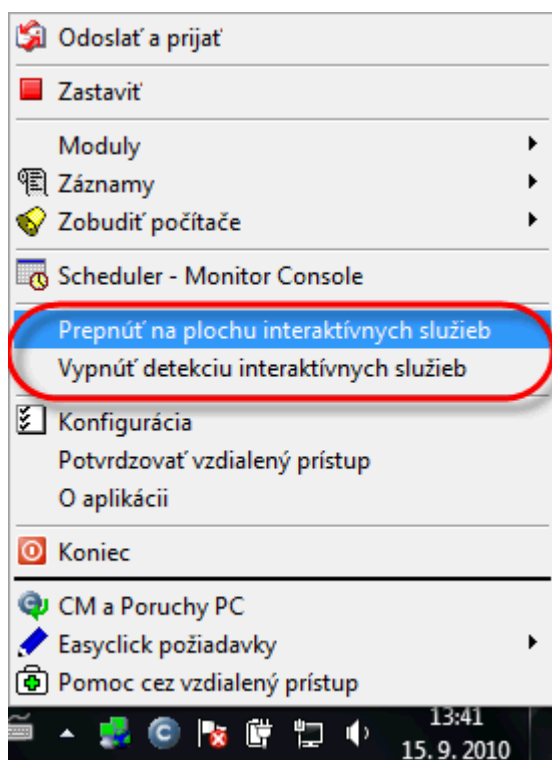


Obrázok č. 47 Nastavenie spôsobu spustenia úlohy v relácií prihláseného používateľa v sprievodcovi v naplánovanej úlohe

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.

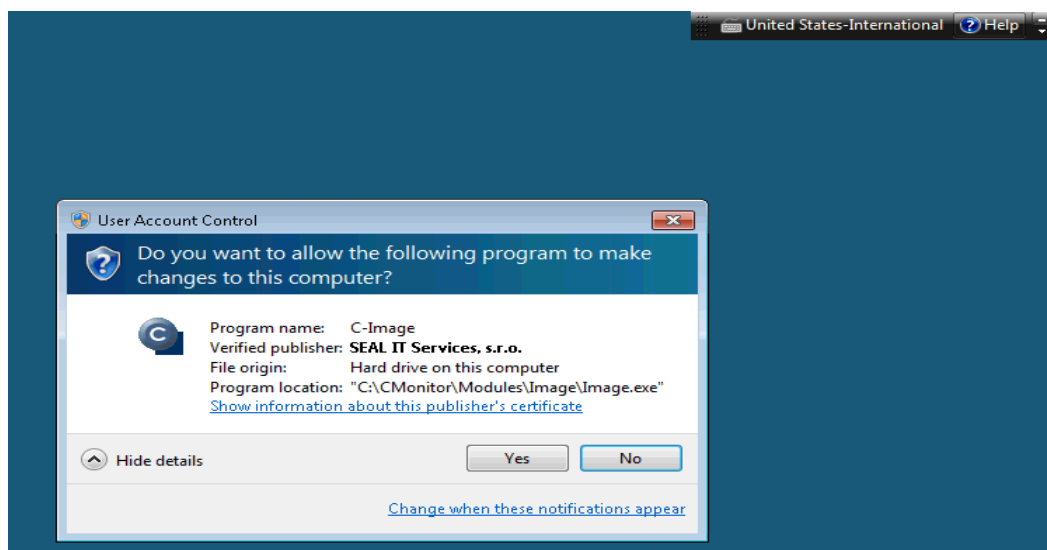


Obrázok č. 48 Ovládacie tlačidlá z tray menu C-Monitora k ovládaniu desktopu Session 0 cez interaktívne služby.

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)



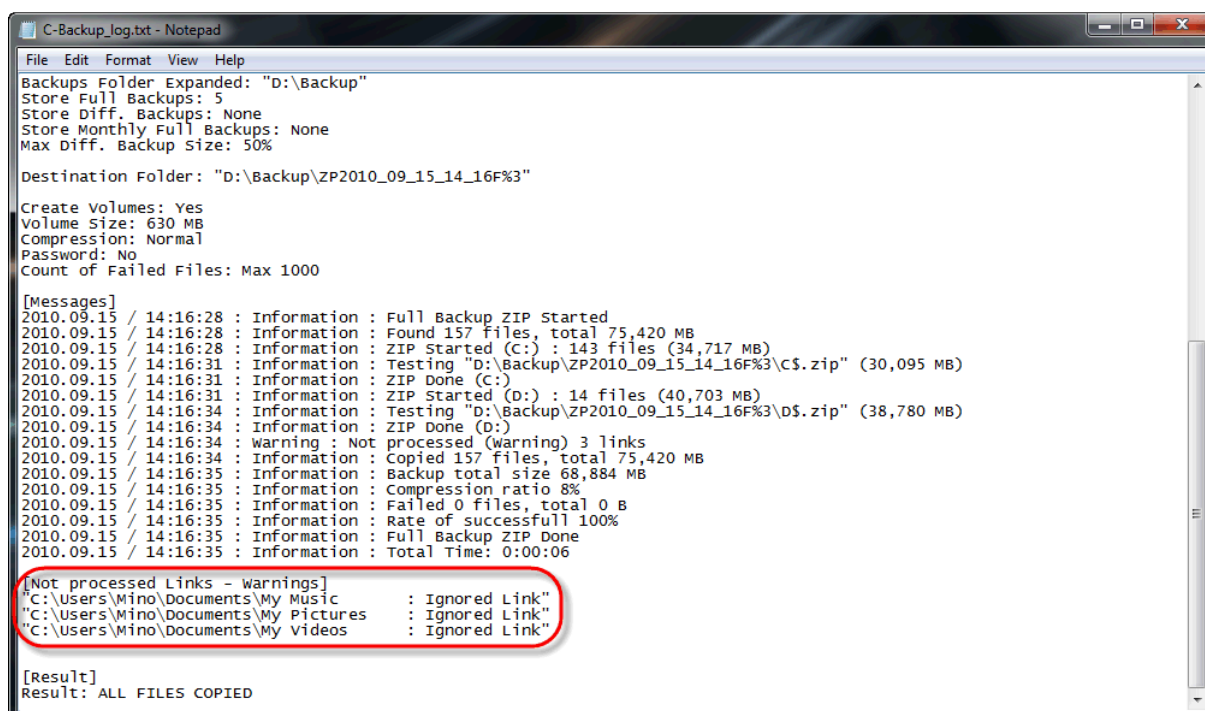
Obrázok č. 49 Potvrdenie spustenia modulu C-Monitora z tray menu ako Správca

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

Ďalší z prípadov, kedy bolo nutné sa prispôbiť 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 zálohovacím 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 konfiguráciami 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

[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$.zip" (30,095 MB)
2010.09.15 / 14:16:31 : Information : ZIP Done (C:)
2010.09.15 / 14:16:31 : Information : ZIP started (D:) : 14 files (40,703 MB)
2010.09.15 / 14:16:34 : Information : Testing "D:\Backup\ZP2010_09_15_14_16F%3\D$.zip" (38,780 MB)
2010.09.15 / 14:16:34 : Information : ZIP Done (D:)
2010.09.15 / 14:16:34 : Warning : Not processed (warning) 3 links
2010.09.15 / 14:16:34 : Information : Copied 157 files, total 75,420 MB
2010.09.15 / 14:16:35 : Information : Backup total size 68,884 MB
2010.09.15 / 14:16:35 : Information : Compression ratio 8%
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 : Full Backup ZIP Done
2010.09.15 / 14:16:35 : Information : Total Time: 0:00:06

[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

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.



The screenshot shows the 'Poruchy na počítačoch' (Computer Issues) section of the CUSTOMER MONITOR web application. The interface includes a navigation menu on the left, a search and filter area at the top, and a main table displaying the status of various checks for six different computers.

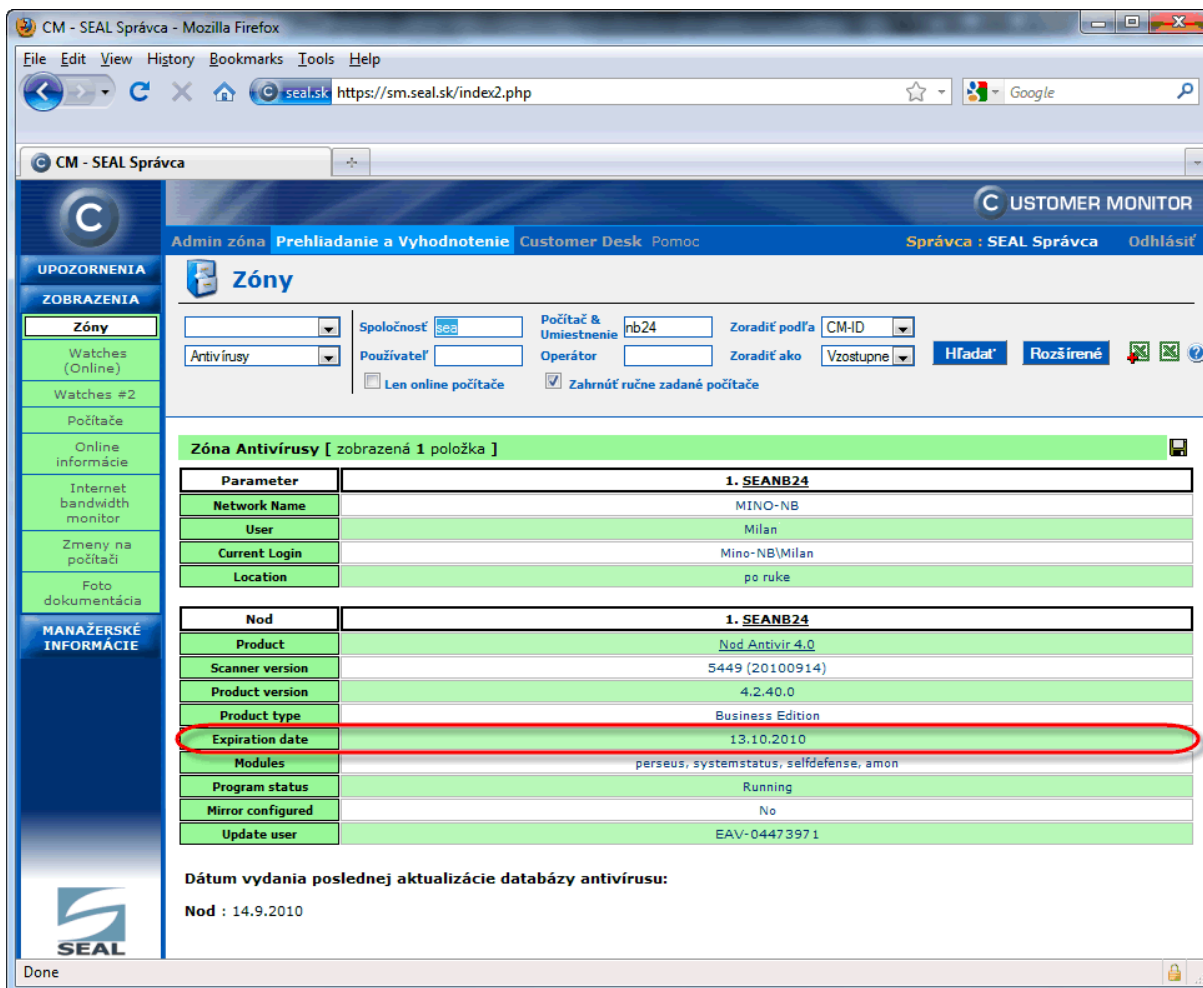
Zoznam počítačov [zobrazených 83 položiek]

Parameter	1. SEAMB41	2. SEANB03	3. SEANB036	4. SEANB037	5. SEANB049	6. SEANB051
Network Name	KOSTPX1	JOZEFNTB	SEAL-NB	JANO-PRACA	TOMAS-NB	TOMAS-WORK
User	Peter	Jozef	Miro	Ján	Tomáš	Tomas
Antivírus		✓	●	✓	✓	✓
C-Monitor - POP3 komunikácia			✓	✓		
C-Monitor - aktívita spojenia		●	✓	✓	●	●
C-Monitor - aktualizácia Complete konfigurácie			✓	✓		
C-Monitor - licencia	●	✓	✓	✓	✓	✓
C-Monitor - rozvrh			●			
Disk - SMART parametre	✓	●	●	✓	✓	
Disk - voľné miesto			✓	●		
Emailové súbory			✓			
Online spojenie						
Os body obnovy			●	●		
Permission Explorer						
Watches (Online)			✓			

Obrázok č. 51 Prehľad chýb na počítačoch

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

Antivírusové 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 vyplní túto medzeru a expiračný dátum licencie antivírusových 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 vypřšanie licencie na počítači“.



CM - SEAL Správca - Mozilla Firefox
 File Edit View History Bookmarks Tools Help
 seal.sk https://sm.seal.sk/index2.php
 CM - SEAL Správca
CUSTOMER MONITOR
 Admin zóna Prehliadanie a Vyhodnotenie Customer Desk Pomoc
 Správca : SEAL Správca Odhlásiť

UPOZORNENIA
ZOBRAZENIA
 Zóny
 Watches (Online)
 Watches #2
 Počítače
 Online informácie
 Internet bandwidth monitor
 Zmeny na počítači
 Foto dokumentácia
MANAŽERSKÉ INFORMÁCIE

Spoločnosť: Počítač & Umiestnenie: Zoradiť podľa:
 Používateľ: Operátor: Zoradiť ako:

Len online počítače Zahrnúť ručne zadané počítače

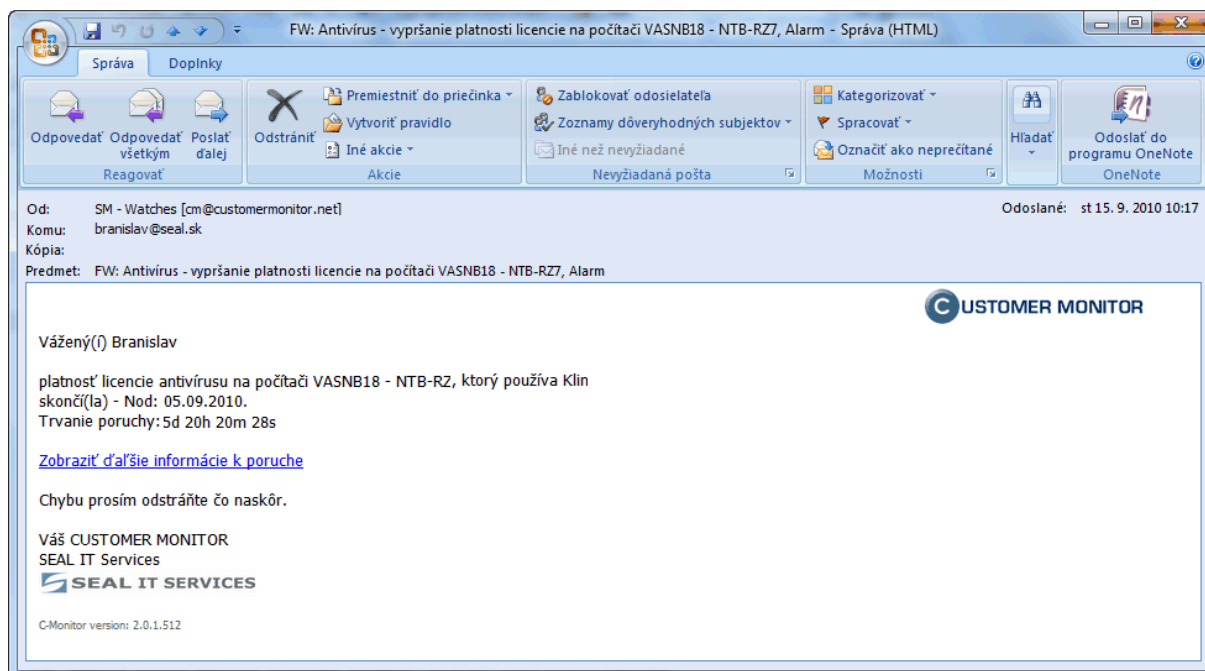
Zóna Antivírusy [zobrazená 1 položka]

Parameter	1. SEANB24
Network Name	MINO-NB
User	Milan
Current Login	Mino-NB\Milan
Location	po ruke
Nod	1. SEANB24
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
Update user	EAV-04473971

Dátum vydania poslednej aktualizácie databázy antivírusu:
 Nod : 14.9.2010

Done

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

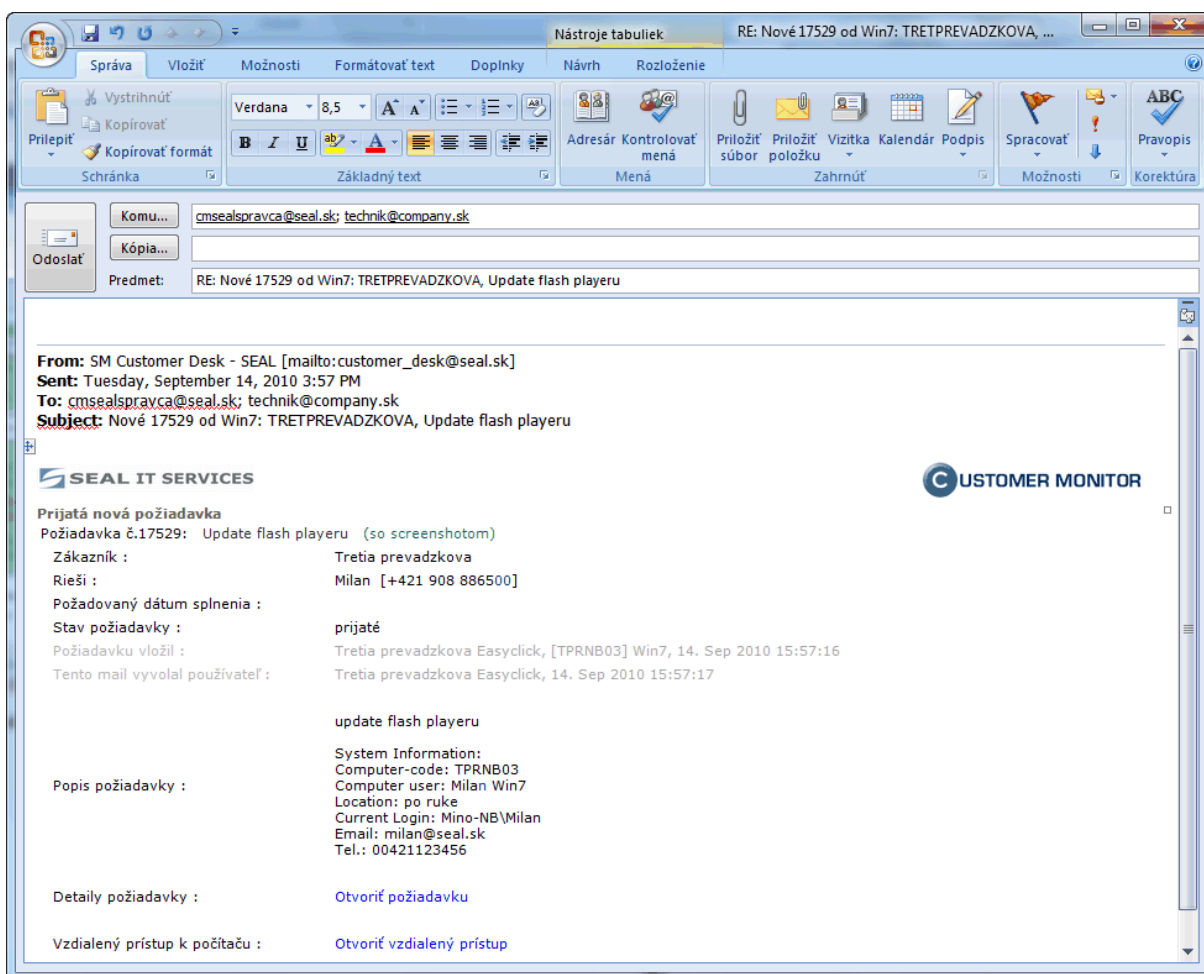


Obrázok č. 53 Emailové hlásenie o skončení platnosti licencie

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 Správca, v globálnych nastaveniach v prvej záložke Všeobecné nastavenia v časti **Nastavenia emailov**. V emailoch 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.

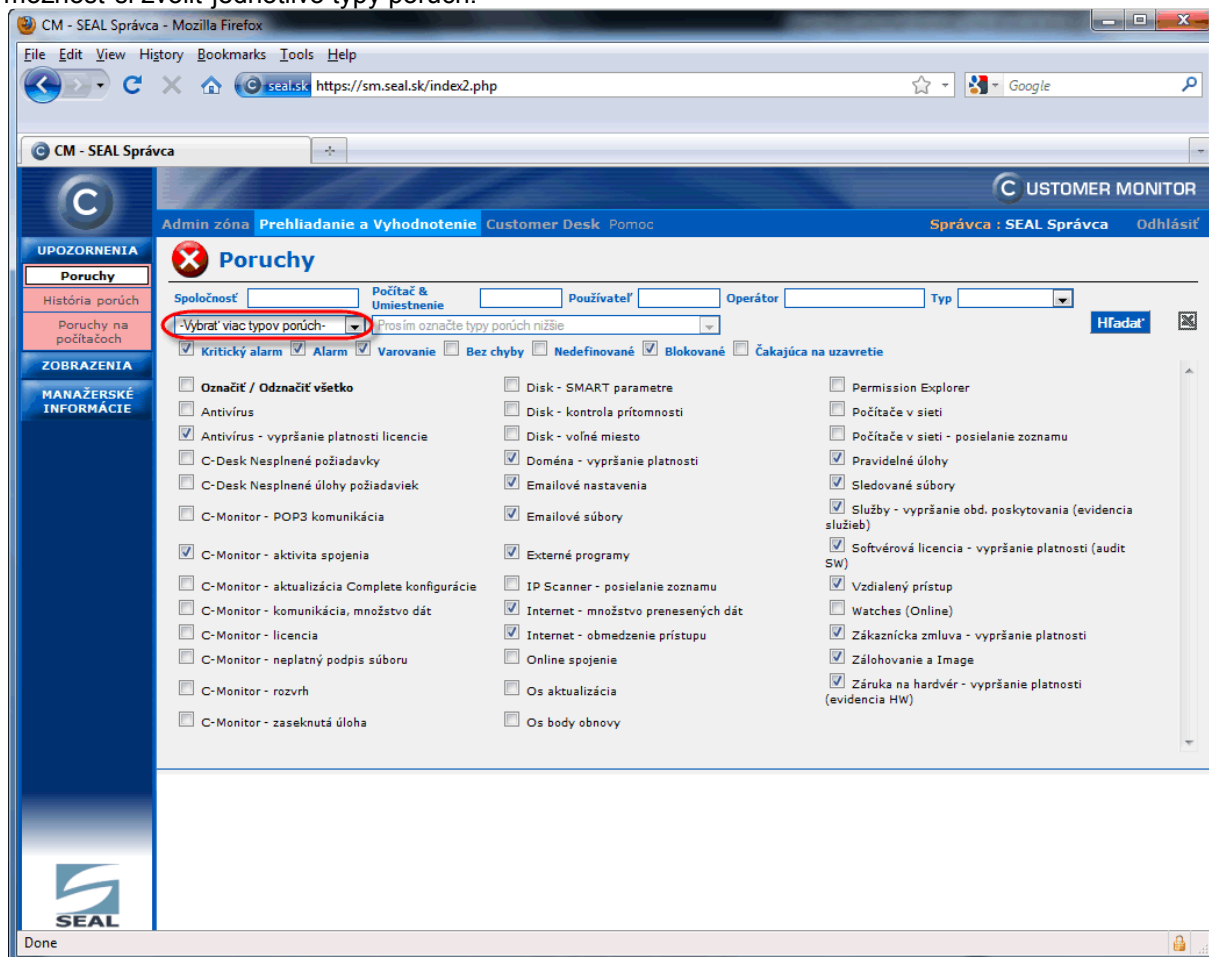
Aby bolo zabezpečené, že reakcie na maily z CM (z C-Desku aj z CM o poruchách) dostane priradený Operátor, upravili sme maily odosielané z CM Servera, že aj pri jednoduchom Odpovedať sa do adresátov vloží aj priradený Operátor. V špecifických prípadoch je zoznam adresátov širší, napríklad v C-Desk požiadavkách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



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

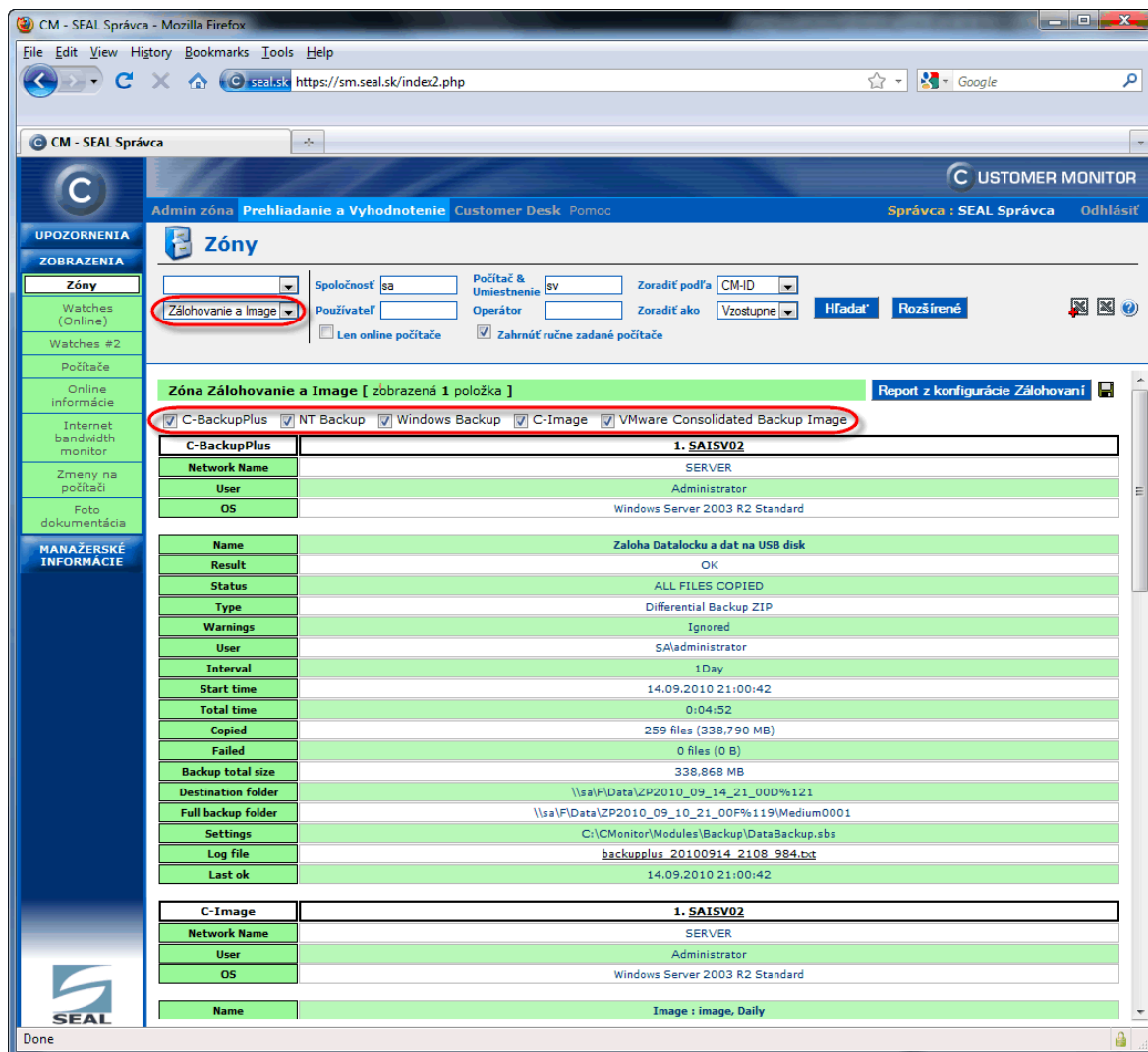
Pre zjednodušenie získania reportu porúch, ktoré vás zaujímajú, sme do časti „Poruchy“, „História porúch“ (Prehliadanie a Vyhodnotenie -> Upozornenia -> Poruchy, História Porúch) pridali možnosť si zvoliť jednotlivito typy porúch.



Obrázok č. 55 Nový filter pre selekciu porúch

2.3.5 Spojenie všetkých druhov zálohovania do jednej zóny - zvýšenie prehľadnosti

Z dlhodobšej 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 (Prehľadanie a Vyhodnotenie -> Manažérske informácie -> Reporty, Typ reportu : Zálohovanie a Image).



The screenshot shows the 'Zóny' (Zones) management interface. A dropdown menu is set to 'Zálohovanie a Image'. Below this, a table displays backup configurations for '1. SAISV02'.

Zóna Zálohovanie a Image [zobrazená 1 položka]	
<input checked="" type="checkbox"/> C-BackupPlus	<input checked="" type="checkbox"/> NT Backup
<input checked="" type="checkbox"/> Windows Backup	<input checked="" type="checkbox"/> C-Image
<input checked="" type="checkbox"/> VMware Consolidated Backup Image	
C-BackupPlus	1. SAISV02
Network Name	SERVER
User	Administrator
OS	Windows Server 2003 R2 Standard
Name	Zaloha Datalocku a dat na USB disk
Result	OK
Status	ALL FILES COPIED
Type	Differential Backup ZIP
Warnings	Ignored
User	SAAdministrator
Interval	1Day
Start time	14.09.2010 21:00:42
Total time	0:04:52
Copied	259 files (338,790 MB)
Failed	0 files (0 B)
Backup total size	338,868 MB
Destination folder	\\sa\F\data\ZP2010_09_14_21_00D%121
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.txt
Last ok	14.09.2010 21:00:42
C-Image	1. SAISV02
Network Name	SERVER
User	Administrator
OS	Windows Server 2003 R2 Standard
Name	Image : image, Daily

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 adaptéra. 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 Prehliadaní a vyhodnotení -> Zobrazenia -> Online informácie, riadky IP / MAC, Adapter Name.



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 Prehľadanie -> 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.



The screenshot shows the 'Zoznam počítačov' (Computer List) page in the CUSTOMER MONITOR application. The table displays details for three computers, with the 'Chipset, SN' row highlighted in red. The product numbers are shown in parentheses next to the manufacturer name.

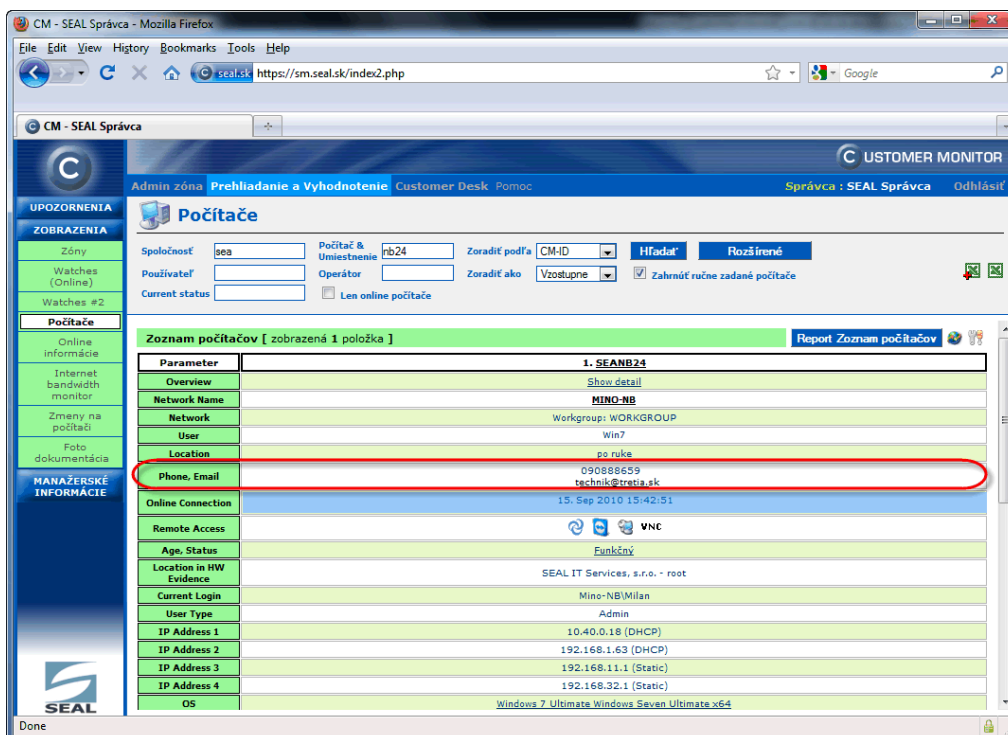
Parameter	1. ZOZNB12	2. ZOZNB14	3. ZOZNB18
Overview	Show detail	Show detail	Show detail
Network Name	NB1271	NB14706	NB18709
Network	Domain: zo.local	Domain: zo.local	Domain: zo.local
User	Alena	Patrik	Marek
Location	713	706C	709B
Phone, Email	02/577853 kva@firma.sk	02/577853 pru@firma.sk	0905 920 8 bo@firma.sk
Online Connection	17. Sep 2010 19:43:12	17. Sep 2010 16:14:12	17. Sep 2010 16:04:30
Remote Access	VNC	VNC	VNC
Age, Status	Funkčný	Funkčný	Funkčný
Location in HW Evidence	Zo	Zo	Zo
Current Login	ZO\kva	ZO\pru	ZO\bo
User Type	User	User	Admin
IP Address 1	10.253.136.219 (DHCP)	192.168.0.114 (DHCP)	192.168.0.138 (DHCP)
IP Address 2	192.168.0.11 (DHCP)		
OS	Microsoft 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)	Slovak (English)	Slovak (English)
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	1528 MB	896 MB	1984 MB
Monitor	LPL8D00, (Plug and Play Monitor), 1280 x 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 Compaq 6510b (KE131EA=AKB) F.11 - SN: CNU81902Q	Hewlett-Packard HP Compaq nx6125 (PY416EA=ABB) F.07 - SN: CND6020YY	Hewlett-Packard HP Compaq 6730b (NB027EA=AKR) F.11 - SN: CNU9469B2
Mainboard, SN	Hewlett-Packard 30C0	Hewlett-Packard 308B	Hewlett-Packard 30DD - SN: CNU9469B2
Hard Drive 0	233.0 GB - ST9250421AS - SN:5TH0CQJ	75.0 GB - ST980815A - SN:5LY9HRC	233.0 GB - Hitachi HTS723225L9A360 - SN:091102FCCD00NJGU418

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

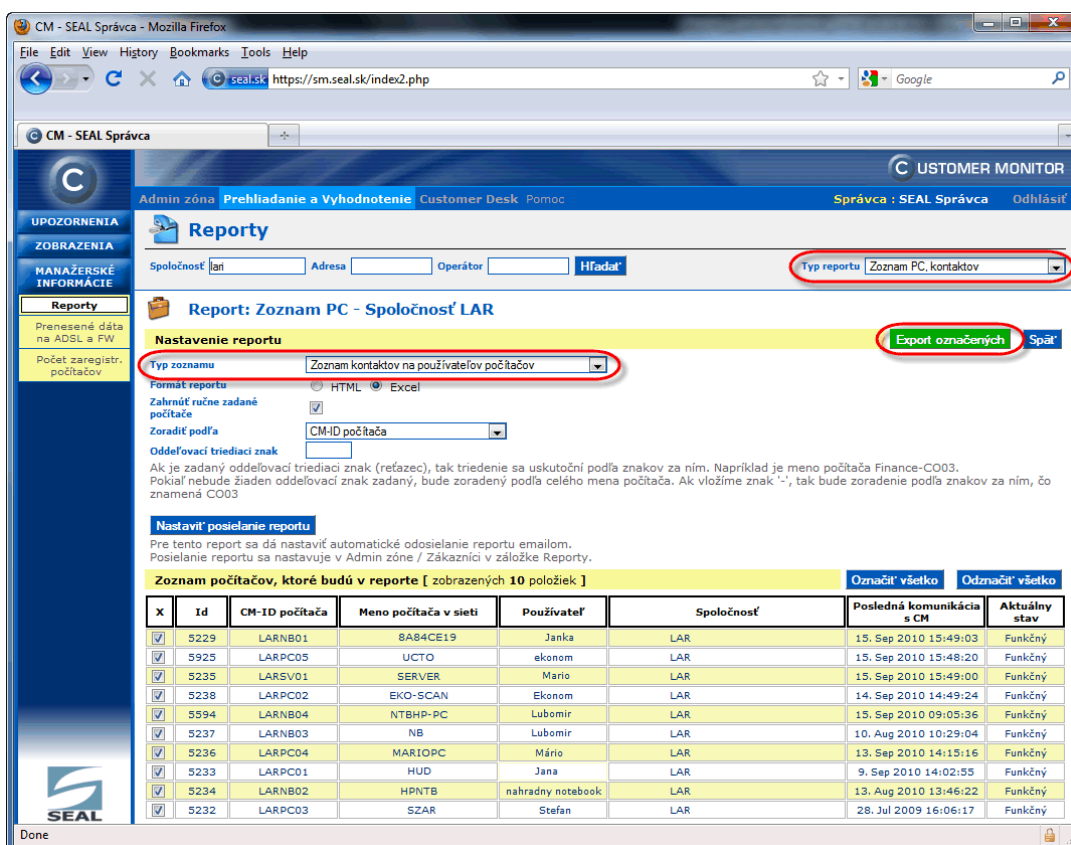
2.3.8 Rozšírenie Zoznamu počítačov e-mailové kontakty, nový report kontaktov

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 udržiavaný 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“



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

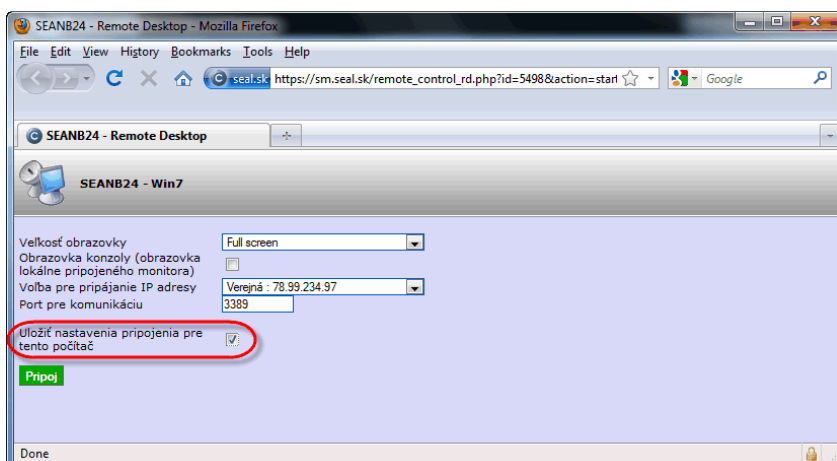


Obrazok č. 60 Generovanie reportu kontaktov

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 flexibilita. Nepotrebuje svoj počítač mať vždy po ruke, aby ste spojenie vytvorili. Stačí prístup do CM Servera.



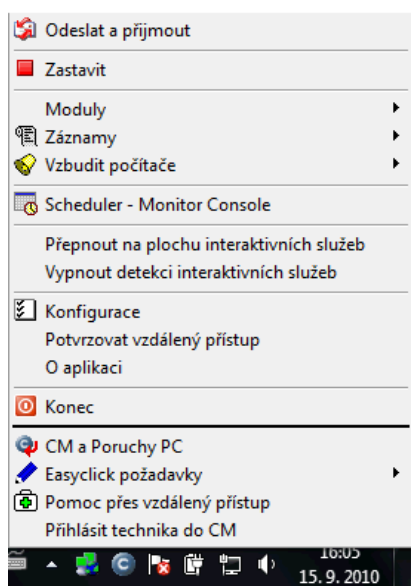
Obrazok č. 61 Dialóg pripájania sa k počítaču pomocou Remote Desktop a voľba k uloženiu zmien

2.4. Ostatné úpravy v C-Monitor klient a moduloch

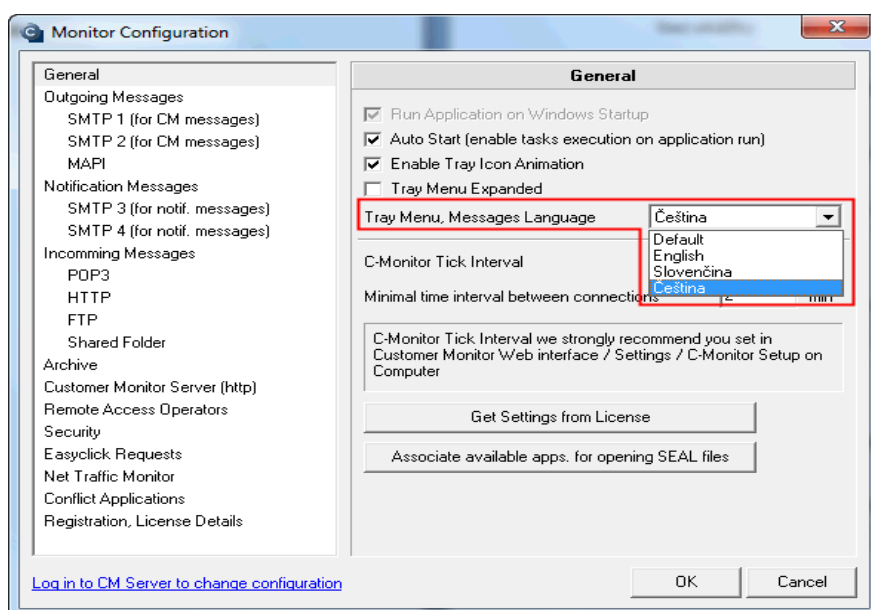
2.4.1 Podpora češtiny v tray menu C-Monitor klienta

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 doplníme 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).



Obrázok č. 62 České tray menu C-Monitora

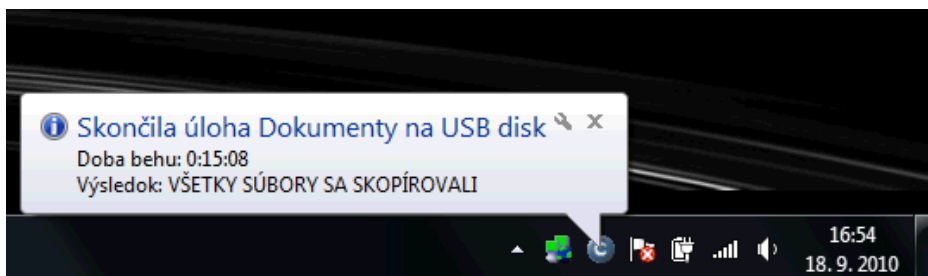


Obrázok č. 63 Nastavenie jazyka tray menu v konfigurácii C-Monitora

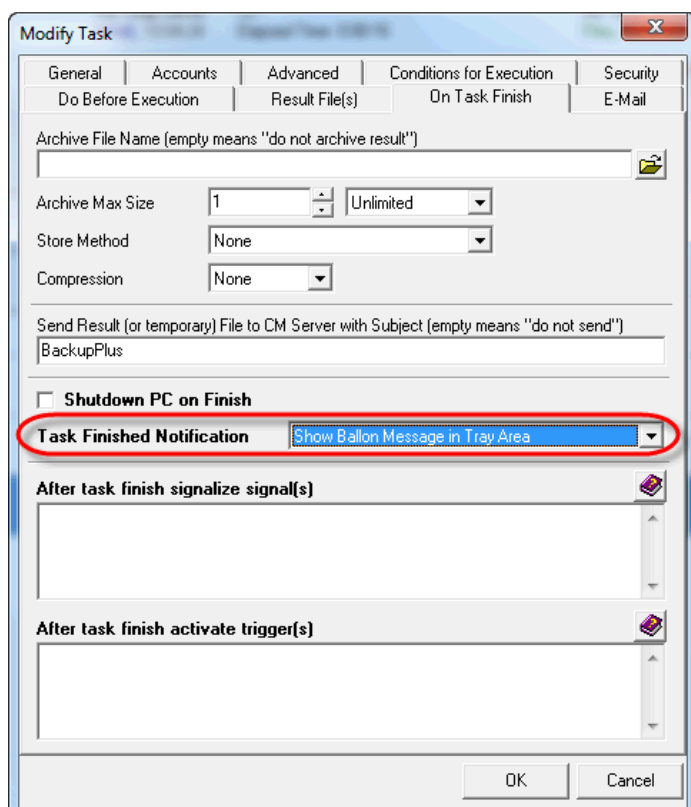
2.4.2 Oznámenie o skončení a výsledku zálohovania používateľovi (resp. akejkol'vek úlohy)

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



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.

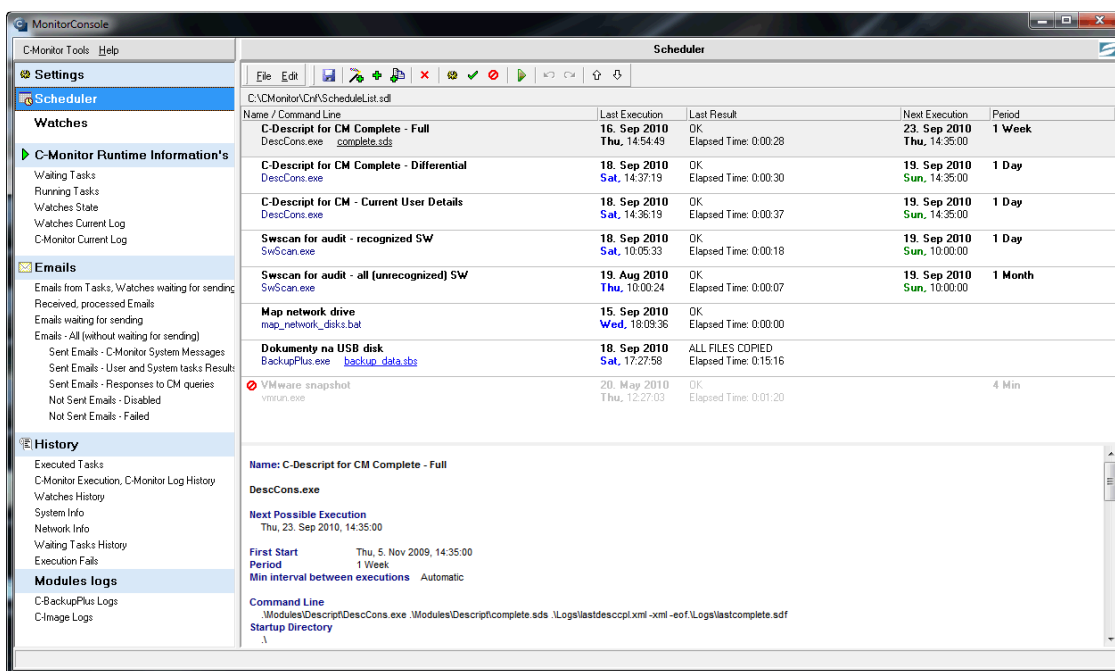
Ako príklad nevhodnosti pôvodného systému spúšťania uvedieme, že bola nastavená zálohovacia úloha s 1 dňovou periódou, zvolil sa ako povolený len pondelok a cez vykonávacie podmienky bolo obmedzenia na spustenie úlohy len vo firme (na základe IP adresy). Úmysel bol, aby pracovník, každý pondelok vykonal 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.

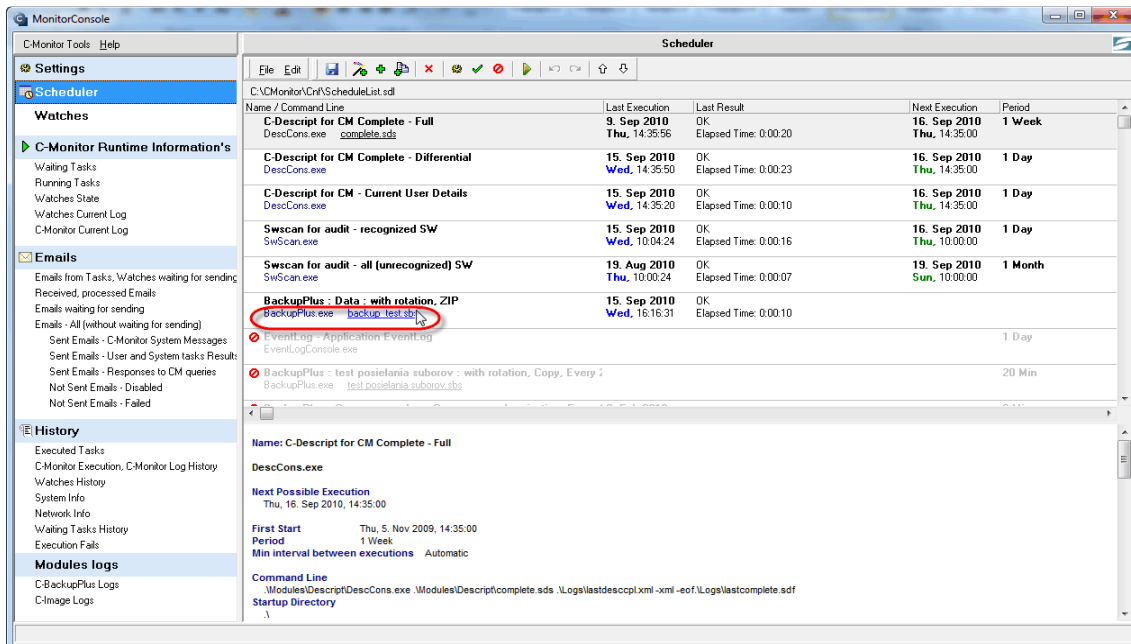
2.4.4 Nové zobrazenie úloh v Scheduleri v C-MonitorConsole

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.

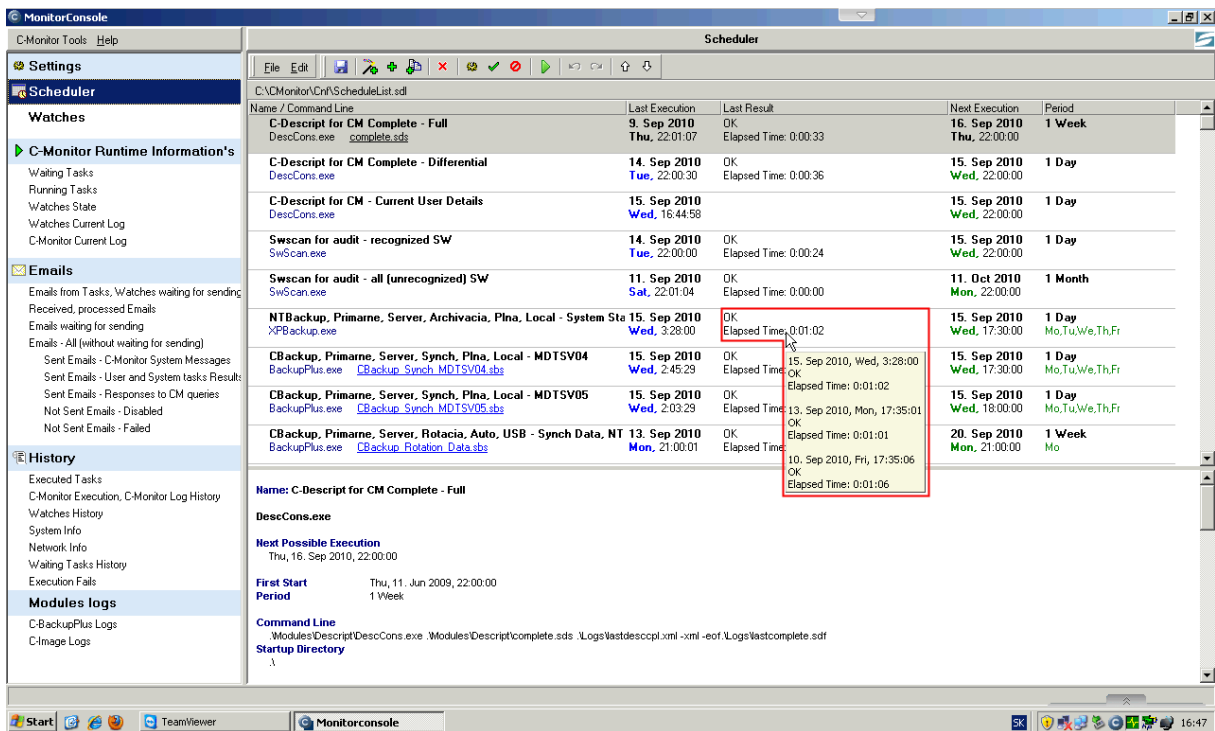
Z podstatnejších zmien zdôrazníme, že úlohy, ktoré majú svoj konfiguračný súbor, napríklad zálohovanie, je možné editovať kliknutím priamo na link uvedený v druhom riadku pod názvom úlohy. Ostatných drobných zmien je veľmi veľa, mali by byť intuitívne, preto sme sa rozhodli detailne ich nepopisovať.



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



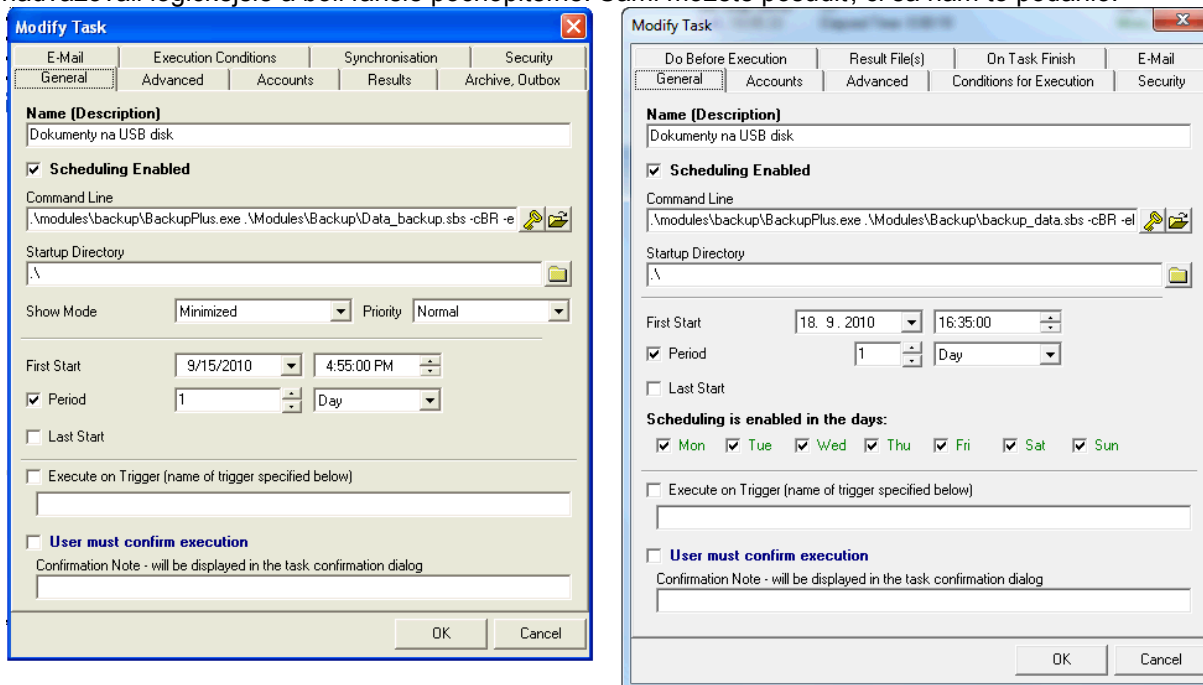
Obrázok č. 67 Spustenie editácie konfiguračného súboru úlohy



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.



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

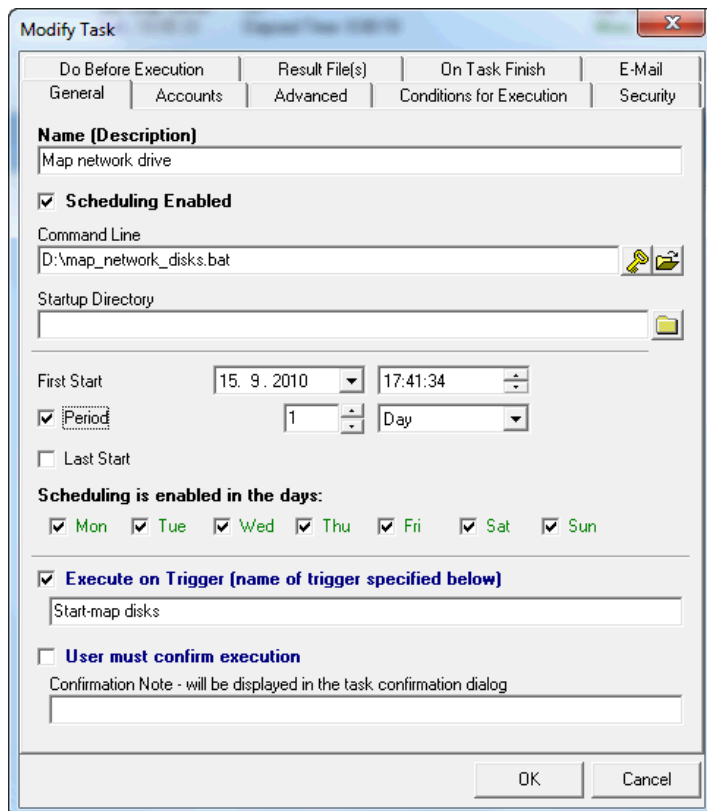
2.4.6 Možnosť spustiť ľubovoľnú aplikáciu tesne pred vykonaním naplánovanej úlohy

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.

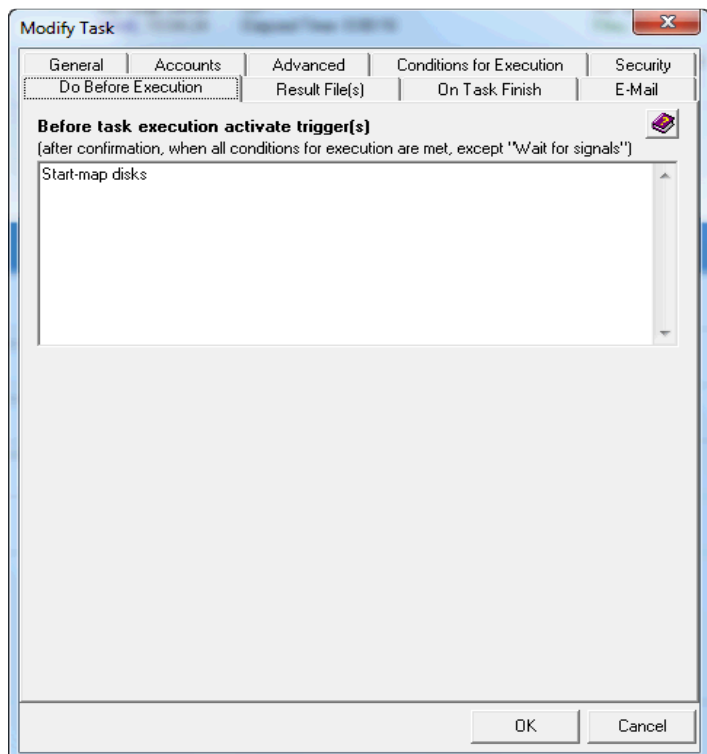
Príklad : nastavíme zálohovaciu úlohu, ktorá má zálohovať na nejaký server. Vyplyvajú z určitých bezpečnostných okolností je potrebné zabezpečiť, aby sa tesne pred zálohovaním namapoval cieľ zálohovania a po skončení zálohovania zase odmapoval. Mohli by sme spraviť zreťazenie signálov v C-Monitore, aby sa zabezpečila funkcionálnosť, ale v tom prípade by pravidelné spúšťanie bolo nastavené na prvej úlohe (tj. mapovaní cieľu zálohovania). To by znemožnilo 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 svojim 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).



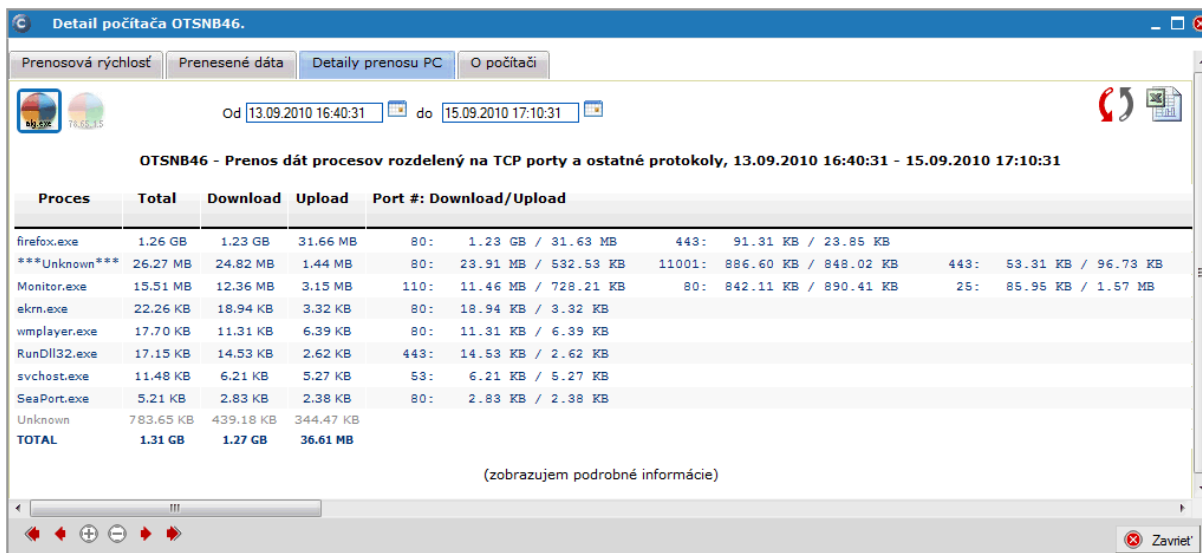
Obrázok č. 70 – Úloha s procesom, ktorá sa má spustiť tesne pred spustením hlavnej úlohy s nastavenou spúšťou (trigger)



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 poskytnú základný prehľad o všetkých počítačoch v sieti aj tie čo C-Monitor nebudú mať inštalovaný.



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 #:	Download/Upload
firefox.exe	1.26 GB	1.23 GB	31.66 MB	80:	1.23 GB / 31.63 MB
Unknown	26.27 MB	24.82 MB	1.44 MB	80:	23.91 MB / 532.53 KB
Monitor.exe	15.51 MB	12.36 MB	3.15 MB	110:	11.46 MB / 728.21 KB
ekm.exe	22.26 KB	18.94 KB	3.32 KB	80:	18.94 KB / 3.32 KB
wmpayer.exe	17.70 KB	11.31 KB	6.39 KB	80:	11.31 KB / 6.39 KB
RunDll32.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		

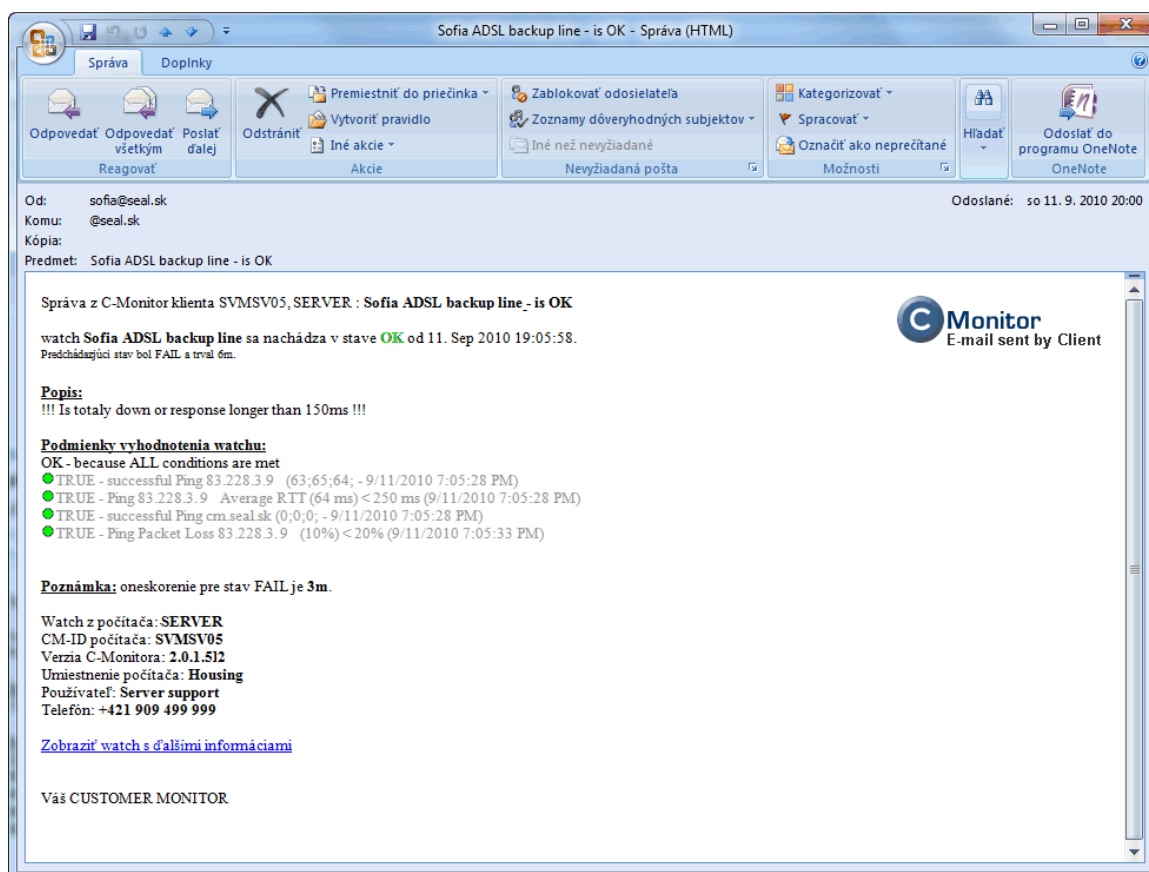
(zobrazujem podrobné informácie)

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 .

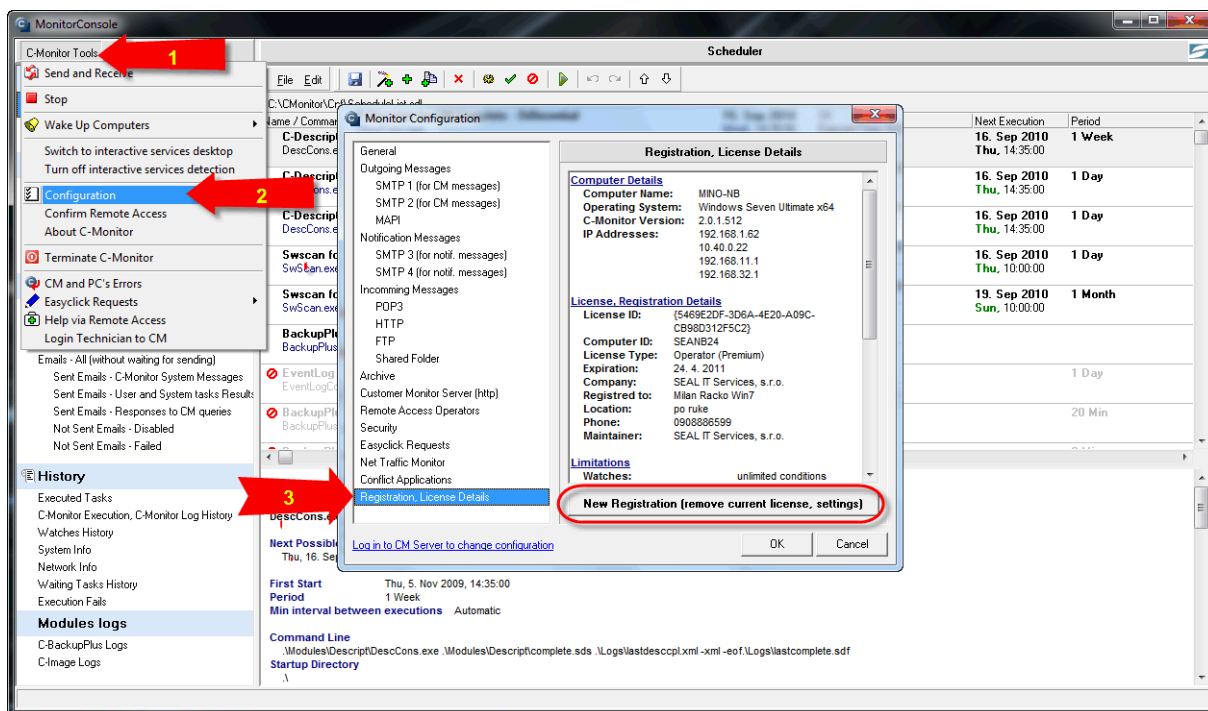


Obrázok č. 73 Nový html formát mailov odosielaných priamo z C-Monitora

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 https://cm.seal.sk/archive_public/

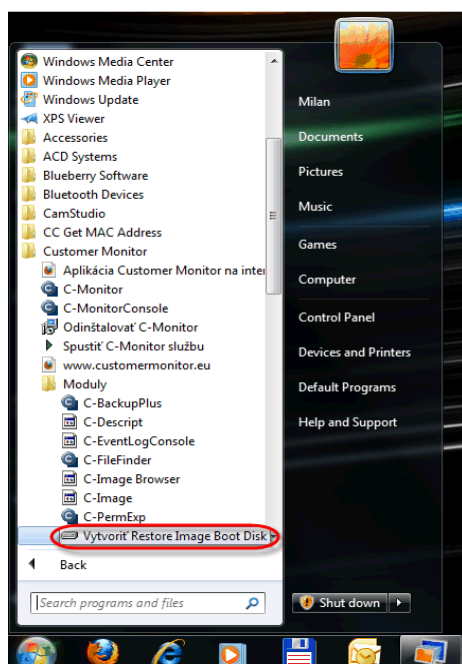
Pre majiteľov svojich vlastných CM Serverov doplníme, že ak sa medzi nimi nachádza aj inštalačný balíček, tak môžete ho použiť aj pre svoj vlastný CM server bez akejkoľvek úpravy.

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 obrázky

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 (bohužiaľ 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 Zahľtenie 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.

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>