

CUSTOMER MONITOR

zlepšenia a doplnky k 10.11.2011

k Windows verzii klientského softvéru C-Monitor 2.5.574.0
a k verzii Serveru CM c2.5-m294-d145-a131



SEAL IT Services, s.r.o.

Obsah

1. GENERAČNÉ ZLEPŠENIA	4
1.1. LINUX KLIENT C-MONITORA	4
1.1.1 Podporované verzie	4
1.1.2 Rozsah zobrazovaných údajov	5
1.2. C-DESK - ZADÁVANIE NOVÝCH POŽIADAVIEK A DISKUSNÝCH PRÍSPEVKOV CEZ EMAIL.....	6
1.2.1 Povolenie zadávania požiadaviek cez email v nastaveniach.....	7
1.2.2 Zadávanie požiadaviek cez email	8
1.2.3 Zadávanie diskusných príspevkov cez email	10
1.3. C-DESK - ZADÁVANIE POŽIADAVIEK CEZ WEBFORMULÁR.....	12
1.3.1 Zadávanie požiadaviek cez web	12
1.3.2 Spracovanie novej web požiadavky	14
1.4. ÚVODNÁ SUMÁRNA OBRAZOVKA STAVU POŽIADAVIEK A PORÚCH PRE OPERÁTOROV, SPRÁVCU A ZÁKAZNÍKOV	15
1.4.1 Nastavenie možností zobrazovania úvodného prehľadu.....	16
1.5. NOVÝ INŠTALÁTOR C-MONITOR KLIENTA (WIN) A NOVÝ TYP BEZZÁSÁHOVEJ INŠTALÁCIE	17
1.5.1 Personalizácia inštalačného súboru logom Správca	17
1.5.2 Podpora automatizovanej bezzásahovej inštalácii CMonitor-a	19
1.6. SLEDOVANIE SPOTREBNÉHO MATERIÁLU	20
1.6.1 Základné kroky ktoré treba splniť pre plnohodnotné využívanie modulu sledovanie spotrebného materiálu.....	21
1.6.2 Prednosti modulu sledovanie spotrebného materiálu.....	21
1.6.3 Ukážky z modulu Sledovania spotrebného materiálu	21
2. VÝRAZNÉ ZLEPŠENIA PODĽA JEDNOTLIVÝCH OBLASTÍ	23
2.1. CM A CDESK SPOLOČNÁ ČASŤ :	23
2.1.1 Pracovné skupiny na základe vzťahov Nadriadené, Podriadení.....	23
2.1.2 Rozlišovanie interných a externých operátorov (technikov) a ich filtrácia v rôznych častiach CM 23	
2.1.3 Personalizovaný archív súborov k stiahnutiu	25
2.1.4 Zastupovanie operátorov s uvedením koncového dátumu nedostupnosti	26
2.1.5 Pre interných operátorov a správcov sprístupnenie užitočných programov a súborov k lepšiemu využitiu CM	27
2.2. CDESK	28
2.2.1 Zjednodušená akceptácia C-Desk požiadaviek bez prihlásenia do Servera CM.....	28
2.2.2 Hodnotenie (známkovanie) práce operátora (technika)	29
2.2.3 Evidencia čerpania predplatenej dopravy pri zmluvných pleniach	30
2.2.4 Nová vlastnosť požiadavky "Dôležitosť" pre sledovanie incidentov	30
2.2.5 Nové reporty pre CDESK	30
2.2.6 Nové reporty v časti CM (technická časť)	32
2.2.7 Rozšírenie zákazok o typ implementácia.....	34
2.2.8 Zmena zobrazenia požiadaviek a plnení pre operátorov s obmedzeným prístupom do CM	35
2.3. ZÁLOHOVANIE.....	37
2.3.1 C-Backup zálohovanie otvorených súborov na 64bit systémoch	37
2.3.2 C-Backup, C-Image, Windows Backup – pripojenie k cieľovému sieťovému prostriedku pod ľubovoľným používateľom.	37
2.3.3 Zobrazenie zostávajúceho voľného miesta po vykonaní zálohy	38
2.3.4 Odkomunikovanie používateľovi úspešnosť zálohovania do "bublínky"	38
2.4. ONLINE MONITORING A WATCHES	39
2.4.1 Sledovanie záťaže disku v Online informáciách.....	39
2.4.2 Histogram záťaže počítača z online informácií	39
2.4.3 Pridané podmienky do Watches.....	41

2.4.4	Preddefinované šablóny watchov k SQL zaťaženiu a dostupnosti MS SQL servera.....	46
2.4.5	Štatistika max., min., avg. údajov z Watches hodnôt vo vybranom období	48
2.5.	ZLEPŠENIA V EVIDENCIÍ HW A SW PARAMETROV	48
2.5.1	Podpora produktov Office 2010, detekcia	48
2.5.2	Rozšírenie sledovania stavu nových antivírusových programov	50
2.5.3	Zobrazovanie nastavenia UAC	51
2.5.4	Riešenie evidencie zapožičiavania počítačov	52
2.6.	ZLEPŠENIA NA SERVERI CM	54
2.6.1	Automatické uspávanie nekomunikujúceho PC za účelom potlačenia zbytočných chybových hlásení	54
2.6.2	Online zobrazenie stavu bežiacich a čakajúcich úloh (včítane progresu zálohovacích úloh)	55
2.6.3	Prehľad spustených úloh v C-Monitor klientovi s uvedením výsledku na CM serveri.....	56
2.6.4	Doplnené logovanie odoslaných SMS a notifikačných emailov	57
2.6.5	Prenášanie odfiltrovaného zoznamu počítačov do iných častí CM	57
2.6.6	Voľba jazyka textov na prihlasovacej stránke	57
2.6.7	Emailová adresa do prihlasovacej obrazovky	58
2.6.8	Dokončenie obmedzenia funkcionality pre nižšie licencie C-Monitor klienta	59
2.7.	ZLEPŠENIA V C-MONITOR KLIENTOVI (WIN)	60
2.7.1	Spoločná a rýchla utilita IPscanner vždy po ruke	60
2.7.2	Nový flexibilnejší spôsob nastavenia periódy úlohy	61
2.7.3	Podpora pre utilitu Trend Micro HijackThis - scanner nastavení počítača (na zmeny po malware, spyware, vírusoch)	61
2.7.4	Upgrade EventlogConsole pre WIN2008, WIN7	62
2.7.5	Doplnenie do sprievodcu plánovania úloh v C-MonitorConsole "Termination process" (pre kill procesu)	64
2.7.6	Registrácia C-Monitora pod používateľom "user" win vista, W7	64
2.7.7	Spúšťanie Exe súborov cez C-Scheduler kontrolované na základe platnosti digitálneho podpisu	64
2.7.8	Podpora Windows Vista/7 súborových dialógov	65
3.	<u>OPRAVENÉ CHYBY Z MINULEJ VERZIE 2.0.1.512 (WIN)</u>	67
3.1.1	C-Backup - Opravená rýchlosť one-way synchronizácie,	67
3.1.2	Odstránený problém so strácaním platnosti licencie vo virtuálnych inštanciách OS	67
3.1.3	Oprava chyby pri zadávaní Easyclicku so screenshotom na WIN7	67
4.	<u>ČO SME SPLNILI A ČO BUDE V BUDÚCEJ NOVEJ VERZII</u>	68

1. Generačné zlepšenia

1.1. LINUX klient C-Monitora


Linux/FreeBSD verzia C-Monitor má za cieľ poskytnúť základné monitorovacie funkcie a sprehľadniť evidenciu hardvéru s týmto operačným systémom. Je to plnohodnotný autonómny program v jazyku Java využívajúci súčasti operačného systému a štandardných aplikácií.

Aktuálna verzia ponúka základný štandard ovládania, správcom pohybujúcim sa v Linux / FreeBSD systémoch blízka. Inštalácia je prostredníctvom textového sprievodcu, s presným odkomunikovaním zmien v systéme. Po inštalácii sú všetky monitorovacie funkcie ovládateľné vzdialene cez web rozhranie C-Monitora. Na konzolu systému bude musieť správca prístupíť len ak sa stratí spojenie alebo inak sa naruší základná funkcionalita klienta C-Monitor.

1.1.1 Podporované verzie

Jednotlivé distribúcie Linuxu, FreeBSD a aj ich verzie sa odlišujú. Niekedy sú to len drobnosti, ale postačujú na to, aby získavanie systémových informácií zlyhalo. Deklarujeme teda podporu len pre určité distribúcie s konkrétnymi verziami. Na týchto OS by mal C-Monitor fungovať bez problémov. Momentálne podporované OS sú:

- Ubuntu 8.04, 10.04, 10.10
- Debian 5.0.5, 5.0.6, 6.0.2
- CentOS 5.4, 5.5, 5.6
- SLES 11SP1 64bit
- FreeBSD 8.1



Úvodný prehľad ? Manual Odhlásiť

Admin zóna Prehľadanie a Vyhodnotenie Customer Desk Operátor: Meno operátora

– Upozornenia

Poruchy
História porúch
Poruchy na počítačoch

– Zobrazenia

Zóny
Watches (Online monitoring)
Počítače
Online informácie
Internet bandwidth monitor
Zmeny na počítači
Foto dokumentácia

Zóny

Spoločnosť: OS & Office Info Používateľ: OS

Počítač & Umiestnenie Operátor: OS

Zoradiť podľa CM-ID Zoradiť ako Vzostupne

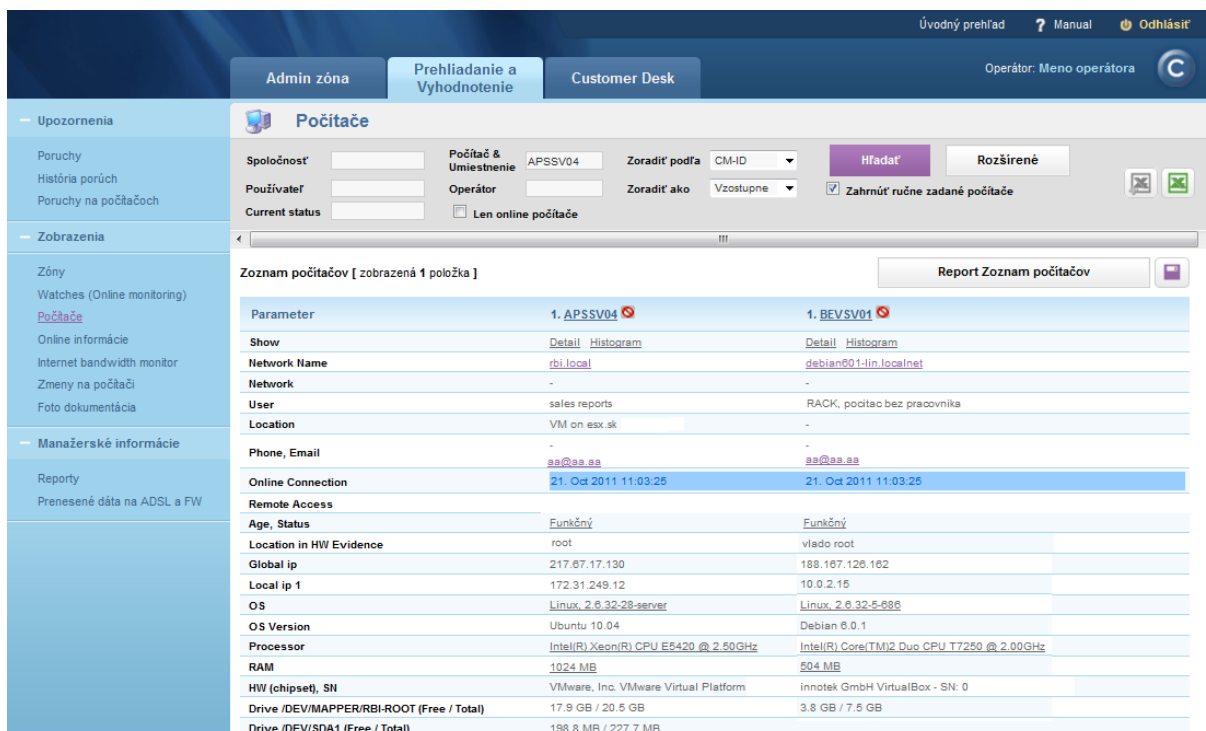
Hľadať Rozšírené

Len online počítače Zahrnúť ručne zadané počítače

Zóna OS & Office Info [zobrazená 1 položka]

Parameter	1. LIASV11	9. SVM5V18	8. SVM5V17	7. SEASV11
History	Show history	Show history	Show history	Show history
Network Name	lind.localdomain	rbi.localdomain	debian601-lin.localnet	centos54.localdomain
User	FreeBSD Firewall	RBI - sales reports	root	root
Product name	FreeBSD, 8.1-RELEASE	Linux, 2.6.32-28-server	Linux, 2.6.32-5-686	Linux, 2.6.18-164.el5
Version name	Ubuntu 10.04	Debian 6.0.1	CentOS 5.4	

Obrazok č. 1 Zóny, prehľad operačných systémov



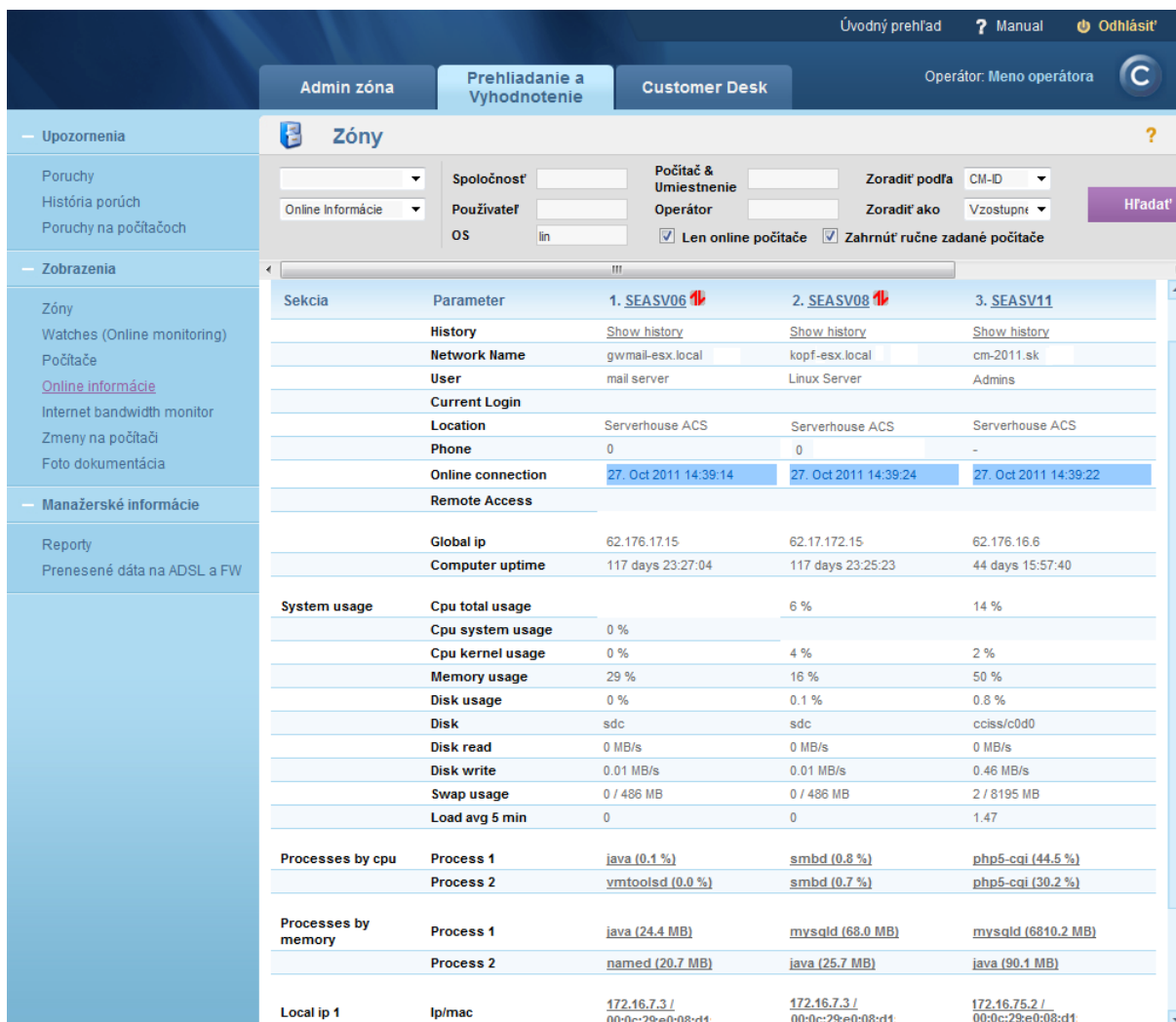
The screenshot shows the 'Počítače' (Computers) section of the CUSTOMER MONITOR interface. It displays a list of computers with search filters and a 'Zoznam počítačov' (Computer List) table. The table shows details for two computers: 1. APSSV04 and 1. BEVSV01. The details include network information, user, location, phone, online connection, remote access, age, status, location in HW Evidence, global and local IP addresses, OS, OS version, processor, RAM, and drive information.

Parameter	1. APSSV04	1. BEVSV01
Show	Detail Histogram	Detail Histogram
Network Name	rbi.local	debian601-lin.localnet
Network	-	-
User	sales reports	RACK, pocitac bez pracovnika
Location	VM on esx.sk	-
Phone, Email	-	-
Online Connection	21. Oct 2011 11:03:25	21. Oct 2011 11:03:25
Remote Access	-	-
Age, Status	Funkčný	Funkčný
Location in HW Evidence	root	vlado root
Global ip	217.67.17.130	188.167.126.162
Local ip 1	172.31.249.12	10.0.2.15
OS	Linux_2.6.32-28-server	Linux_2.6.32-5-688
OS Version	Ubuntu 10.04	Debian 6.0.1
Processor	Intel(R) Xeon(R) CPU E5420 @ 2.50GHz	Intel(R) Core(TM)2 Duo CPU T7250 @ 2.00GHz
RAM	1024 MB	504 MB
HW (chipset), SN	VMware, Inc. VMware Virtual Platform	innotek GmbH VirtualBox - SN: 0
Drive /DEV/MAPPER/RBI-ROOT (Free / Total)	17.9 GB / 20.5 GB	3.8 GB / 7.5 GB
Drive /DEV/SDA1 (Free / Total)	198.8 MB / 227.7 MB	

Obrázok č. 2 prehľad počítača s operačným systémom Linux

1.1.2 Rozsah zobrazovaných údajov

- získanie hardvérových informácií o počítači (v menšom rozsahu ako Windows verzia, množstvo informácií sa líši podľa typu a verzie OS)
- online informácie (zaťaženie CPU, obsadenie RAM a swapu, výpis procesov ktoré najviac zaťažujú CPU, a pamäť, uptime počítača, sieťové prenosy podľa adaptérov, zaťaženie disku podľa najväčšej používanosti)
- watche
 - zaťaženie CPU
 - obsadenie pamäte
 - voľné miesto na disku
 - prítomnosť behu procesu
 - dostupnosť určenej cieľovej adresy (ping)
 - ping round-trip-time cieľovej adresy
 - ping packet loss cieľovej adresy
 - zaťaženie disku/partície podľa prenesených dát alebo percentuálne
 - využitie sieťových adaptérov
 - load average štatistika



Úvodný prehľad ? Manual Odhlásiť

Admin zóna Prehliadanie a Vyhodnotenie Customer Desk Operátor: Meno operátora

— Upozornenia

Poruchy
História porúch
Poruchy na počítačoch

— Zobrazenia

Zóny
Watches (Online monitoring)
Počítače
[Online informácie](#)
Internet bandwidth monitor
Zmeny na počítači
Foto dokumentácia

— Manažerské informácie

Reporty
Prenesené dáta na ADSL a FW

Sekcia Parameter 1. SEASV06 2. SEASV08 3. SEASV11

History [Show history](#) [Show history](#) [Show history](#)

Network Name gwmail-esx.local kopf-esx.local cm-2011.sk

User mail server Linux Server Admins

Current Login

Location Serverhouse ACS Serverhouse ACS Serverhouse ACS

Phone 0 0 -

Online connection 27. Oct 2011 14:39:14 27. Oct 2011 14:39:24 27. Oct 2011 14:39:22

Remote Access

Global ip 62.176.17.15 62.17.172.15 62.176.16.6

Computer uptime 117 days 23:27:04 117 days 23:25:23 44 days 15:57:40

System usage

Cpu total usage 6 % 14 %

Cpu system usage 0 %

Cpu kernel usage 0 % 4 % 2 %

Memory usage 29 % 16 % 50 %

Disk usage 0 % 0.1 % 0.8 %

Disk sdc sdc cciss/c0d0

Disk read 0 MB/s 0 MB/s 0 MB/s

Disk write 0.01 MB/s 0.01 MB/s 0.46 MB/s

Swap usage 0 / 486 MB 0 / 486 MB 2 / 8195 MB

Load avg 5 min 0 0 1.47

Processes by cpu

Process 1 java (0.1 %) smbd (0.8 %) php5-cgi (44.5 %)

Process 2 vmttoolsd (0.0 %) smbd (0.7 %) php5-cgi (30.2 %)

Processes by memory

Process 1 java (24.4 MB) mysqld (68.0 MB) mysqld (6810.2 MB)

Process 2 named (20.7 MB) java (25.7 MB) java (90.1 MB)

Local ip 1 Ip/mac 172.16.7.3 / 00:0c:29:e0:08:d1 172.16.7.3 / 00:0c:29:e0:08:d1 172.16.75.2 / 00:0c:29:e0:08:d1

Obrázok č. 3 Ukážka online informácií z Linux/FREEBSD serverov

Ďalšie informácie o Linux / FreeBSD C-Monitor klientovi nájdete v manuáli na stránke podpory <http://www.customermonitor.sk/support.htm>.

1.2. C-Desk - Zadávanie nových požiadaviek a diskusných príspevkov cez email

Zadávanie požiadaviek cez email ocenia hlavne tí ktorí, nemajú nainštalovaný C-Monitor klienta na všetkých PC u zákazníka a nemôžu využívať zadávanie prostredníctvom Easyclick, ktoré okrem jednoduchosti ovládania zabezpečuje aj jednoznačnú identifikáciu. Zadávanie Tento režim zadávania je povolený aj ak si zakúpite len funkcionality helpdesku (C - Desk) bez monitorovacích a administrátorských funkcií.

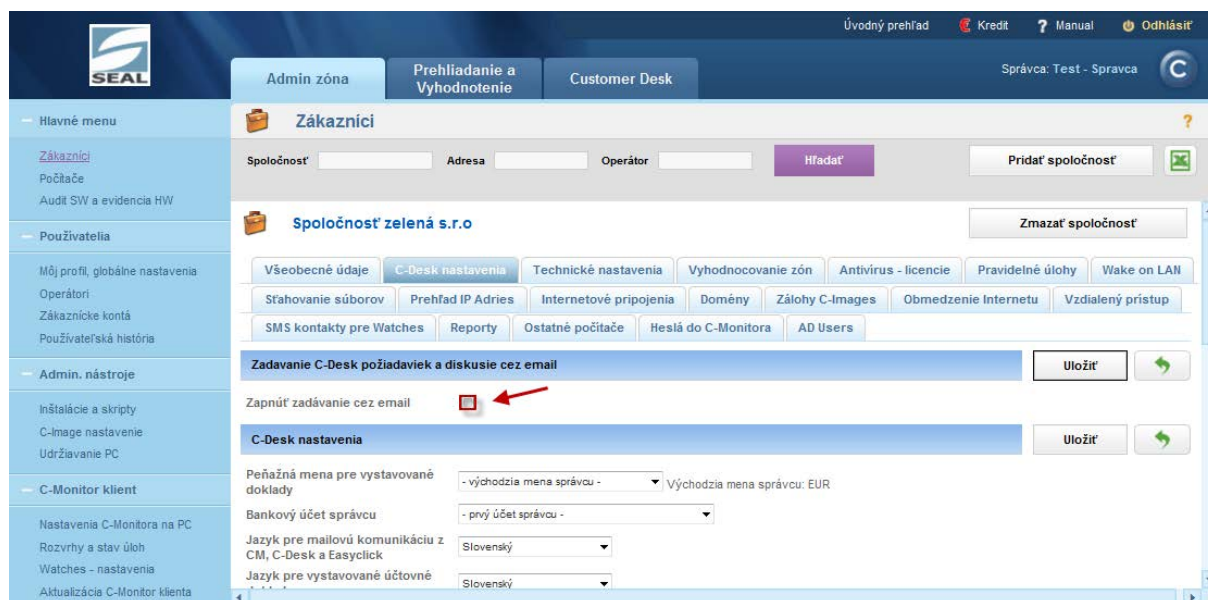
Základné funkcie sú :

- zadávanie nových požiadaviek od používateľov s povolenými email. adresami
- pridávanie diskusných príspevkov, ak sa zachová Predmet správy
- zadávanie nových požiadaviek za používateľa, ak správu prepošle operátor.

Do pozornosti dávame, že zadávať požiadavky je možné aj cez Web formulár, viac v bode 1.3 C-Desk - Zadávanie požiadaviek cez webformulár.

1.2.1 Povolenie zadávania požiadaviek cez email v nastaveniach

V prvom rade aby nám fungovalo zadávanie požiadaviek cez email je nutné, v nastaveniach zákazníka povoliť **Zadávanie C-Desk požiadaviek a diskusie cez email**.



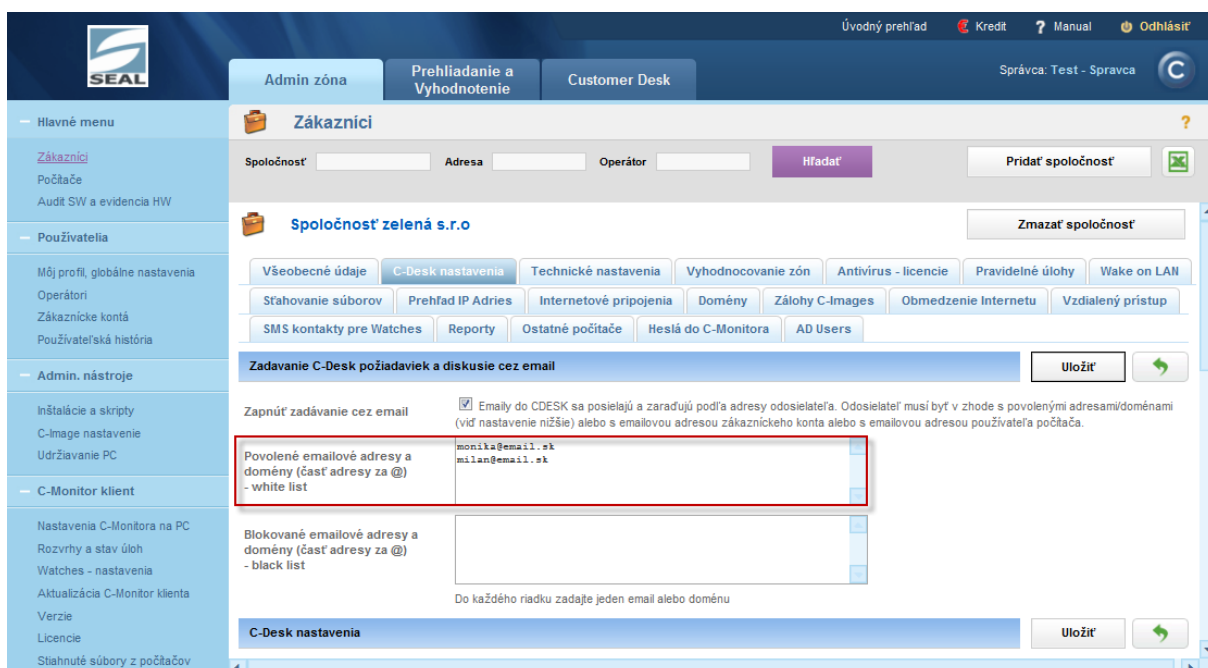
Obrázok č. 4 Zadávanie C-Desk požiadaviek a diskusie cez email

Pri zadávaní požiadaviek a vkladaní diskusných príspevkov k požiadavkám je kontrolovaná emailová adresa odosielateľa. Do C-DESK je zaradený email, len ak je známy odosielateľ. Odosielateľom môže byť :

- používateľ počítača, tj. emailová adresa použitá pri registrácii C-Monitora
- ručne zadaná emailová adresa v Nastaveniach zákazníka -> C-Desk nastavenie, vo White liste. Buď je zadaná celá emailová adresa alebo len názov domény, ak majú byť akceptované všetky emaily poslané od používateľov s určitou doménou.
- Adresa v zákazníckom konte (pre jednoznačnosť je by malo byť priradené len k jednej spoločnosti - zákazníkovi v CM)

Ako platný odosielateľ nie je akceptovaná emailová adresa Kontaktnej osoby zákazníka (je nastavená v Nastavení zákazníka .

V krátkej dobe pre vás pripravujeme užitočnú funkcionality, ktorá zjednoduší zadávanie požiadaviek od zákazníkov, ktoré ste obdržali do emailov. Ak vy ako operátor prepošlete mail do C-DESK (v Subjecte bude FW: a adresa bude buď v prvom poli From: alebo samostatne na začiatku emailu), tak C-DESK rozpozna, že požiadavku zadávate za zákazníka a do C-DESK bude vytvorená nová požiadavka v mene zákazníka (xxx).

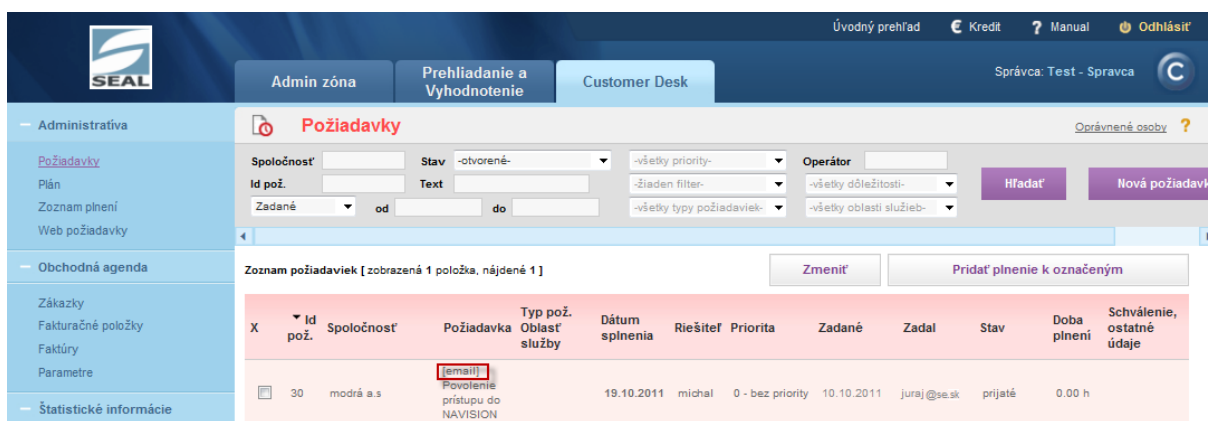


Obrázok č. 5 Povolené emaily pre zadávanie požiadaviek (white list)

1.2.2 Zadávanie požiadaviek cez email

Zákazník zadá požiadavku odoslaním emailu na adresu cdesk@domena_CM_servera, predmet emailu sa zapíše ako nadpis požiadavky napr. "povolenie prístupu do NAVISION" a text emailu sa zaznamená ako popis požiadavky. Emailom zadaná požiadavka neurčuje Typ požiadavky, Oblasť služby, takže ak to vaša spoločnosť využíva, musí Operátor upresniť tieto údaje pri prvom spracovaní novej požiadavky.

Správca s vlastnou doménou (či už s vlastným serverom alebo prevádzkovaným CM na cm.seal.sk), ktorý bude chcieť zverejniť vlastnú adresu pre zadávanie požiadaviek, napríklad helpdesk@spravca-itcka.sk, si musí zabezpečiť preposlanie emailov na vyššie spomenutú adresu.



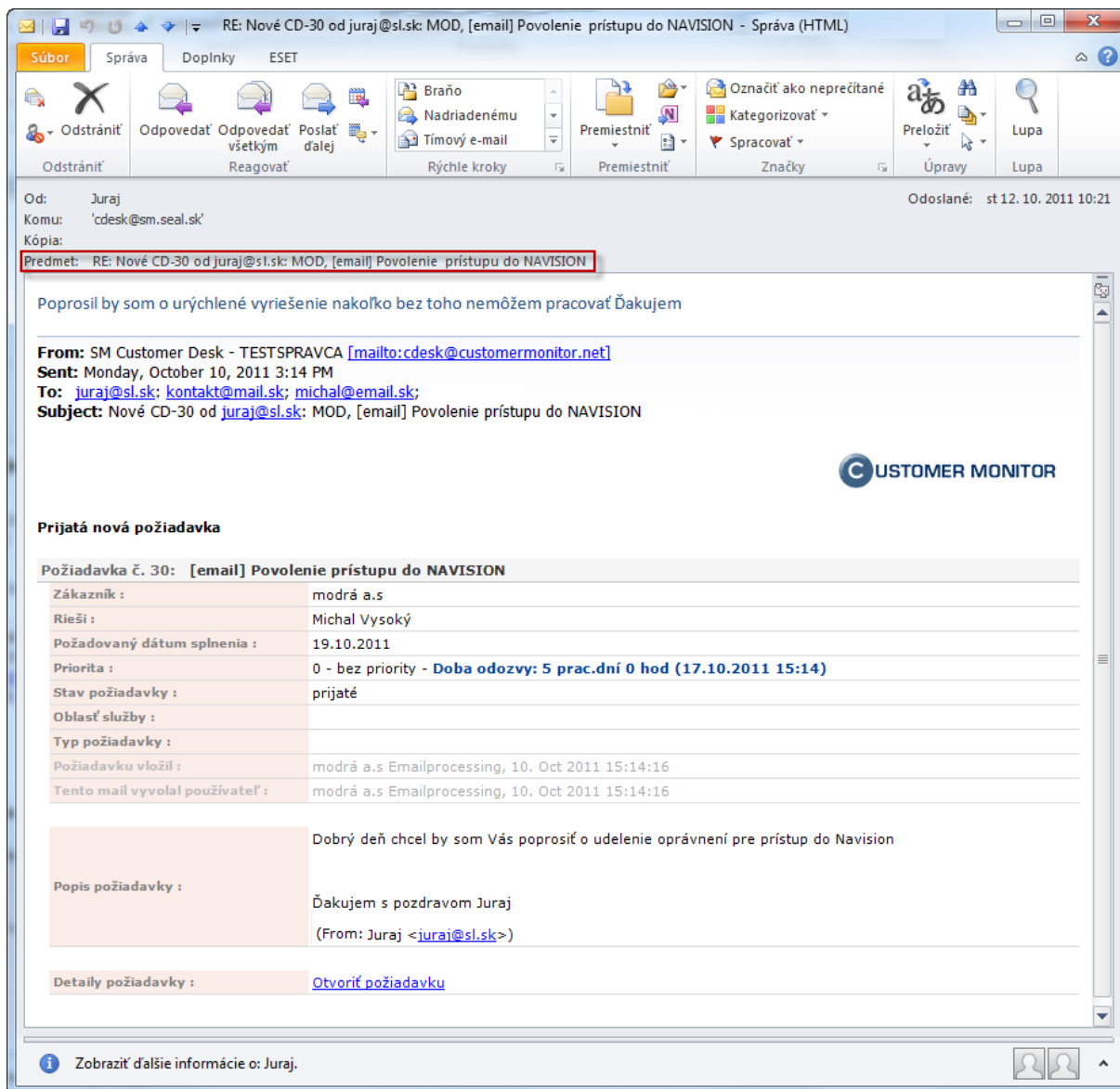
Obrázok č. 6 Požiadavka zadaná cez email a jej odlíšenie v Zozname požiadaviek

The screenshot displays the 'Požiadavky' (Requests) section of the Customer Monitor interface. The left sidebar contains navigation menus for 'Administratíva', 'Obchodná agenda', 'Štatistické informácie', and 'Sledovanie spotrebného materiálu'. The main content area shows a request form for 'modrá a.s.' with status 'prijaté'. The form includes fields for customer name, date, priority, and a detailed description. Two callouts highlight specific email-related fields: 'Predmet emailu sa zaznamená ako názov požiadavky' (Email subject is recorded as the request name) pointing to the 'Název požiadavky' field containing '[email] Povolenie prístupu do NAVISION', and 'Telo emailu sa zaznamená ako Popis požiadavky' (Email body is recorded as the request description) pointing to the 'Popis požiadavky' field containing the email body text.

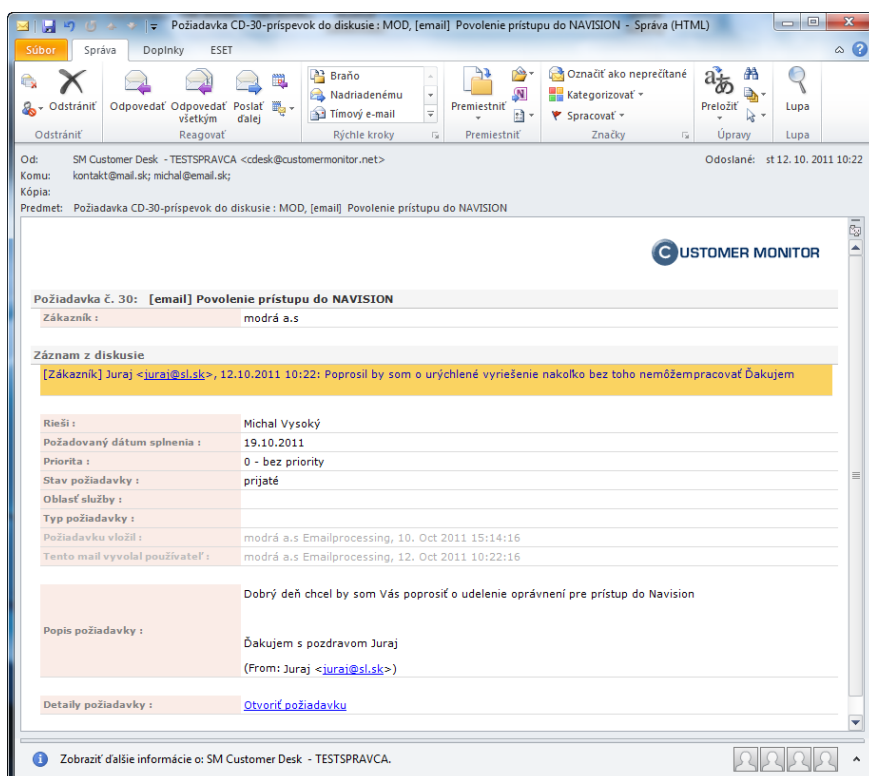
Obrázok č. 7 Požiadavka zadaná cez email

1.2.3 Zadávanie diskusných príspevkov cez email

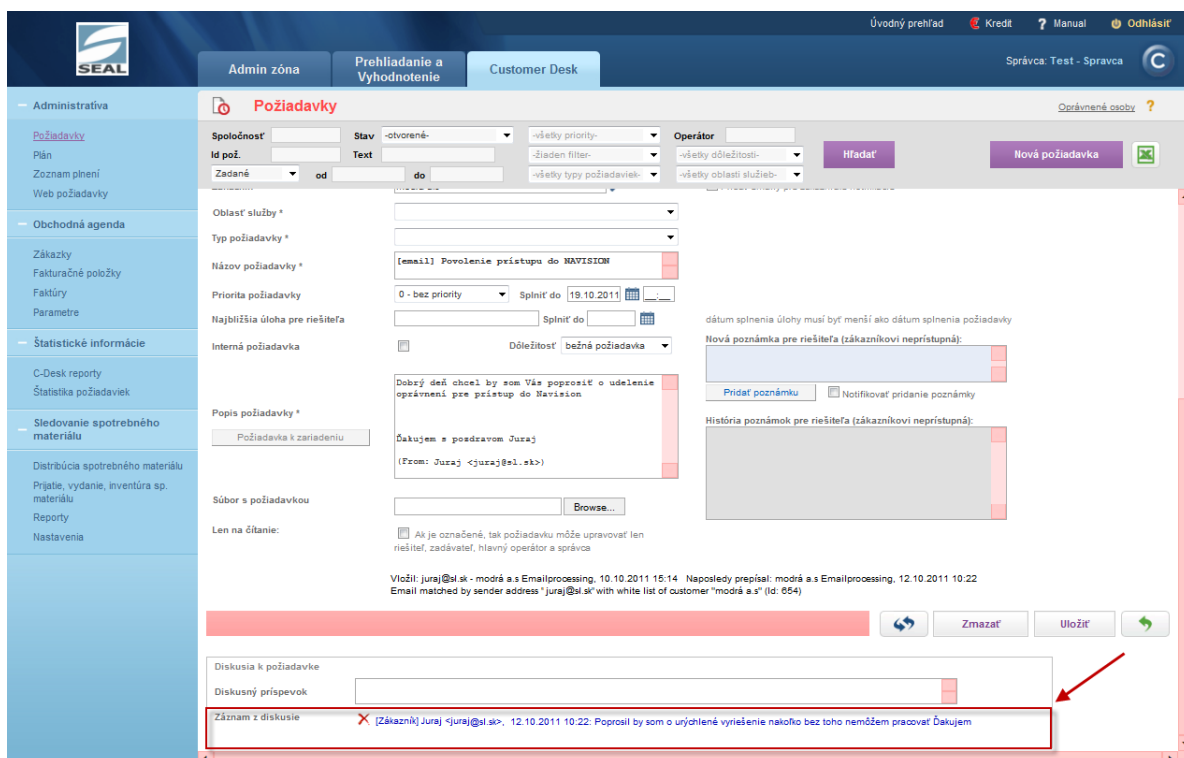
Zadávanie diskusných príspevkov sa robí funkciou Odpovedať (Reply) na potvrdzujúci email o zadaní požiadavky alebo na iný email z C-DESKu s nezmeneným subjectom



Obrázok č. 8 Príklad emailu na pridanie diskusného príspevku



Obrázok č. 9 Potvrďovací email z C-Desku o pridaní diskusného príspevku



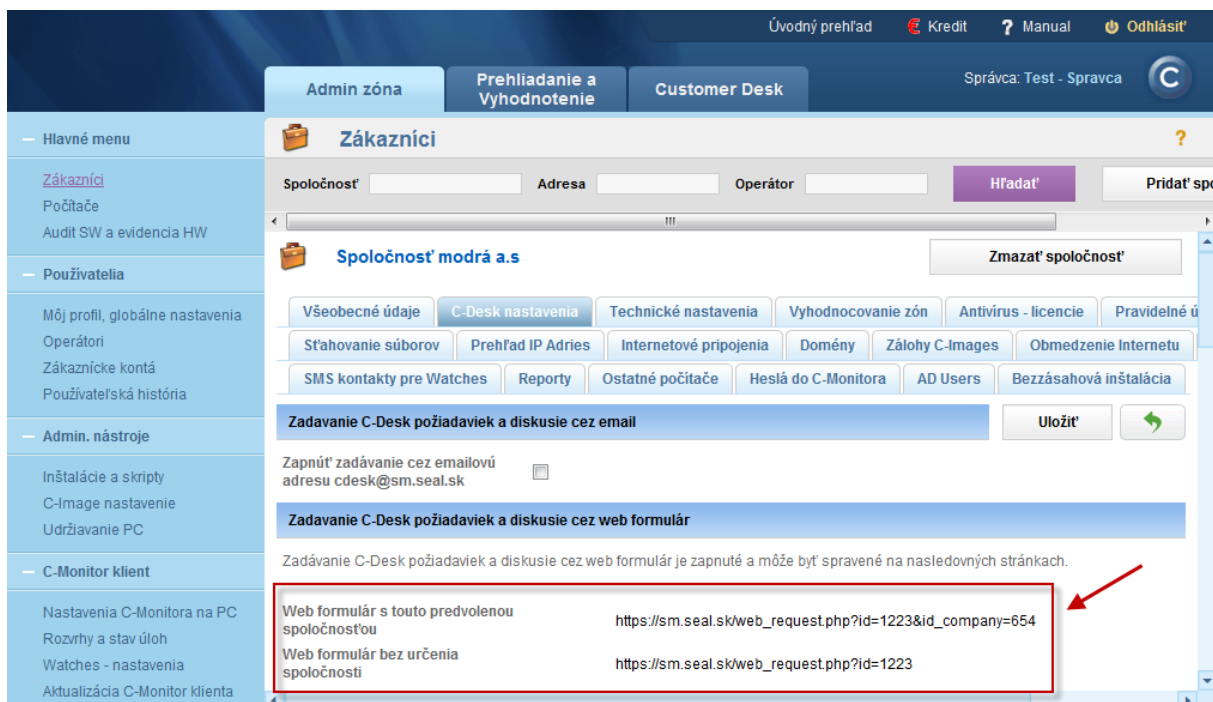
Obrázok č. 10 Zobrazenie diskusného príspevku v CM zadaného cez email

1.3. C-Desk - Zadávanie požiadaviek cez webformulár

Túto funkciu najviac ocenia zákazníci, ktorí nemajú povolenie zadávať požiadavky cez email. K zadávaniu požiadaviek prostredníctvom webformulára bude mať prístup každý kto má pripojenie na internet.

1.3.1 Zadávanie požiadaviek cez web

Odkaz na webovú adresu s web formulárom je jedinečný pre každého správcu a aj pre každú jednu firmu, tieto linky sú zobrazené v *Admin. zóna -> Hlavné menu -> Zákazníci -> konkrétny zákazník -> záložka C – Desk nastavenia -> Zadávanie C-Desk požiadaviek a diskusie cez web formulár*




The screenshot shows the 'Zákazníci' (Customers) management interface. The 'C-Desk nastavenia' (C-Desk settings) tab is selected, displaying two main options for handling requests:




- Zadavanie C-Desk požiadaviek a diskusie cez email:** Includes a checkbox for 'Zapnúť zadávanie cez emailovú adresu cdesk@sm.seal.sk'.
- Zadavanie C-Desk požiadaviek a diskusie cez web formulár:** Includes a note: 'Zadávanie C-Desk požiadaviek a diskusie cez web formulár je zapnuté a môže byť spravené na nasledovných stránkach.'

A red box highlights the following web form links:

Web formulár s touto predvolenou spoločnosťou	https://sm.seal.sk/web_request.php?id=1223&id_company=654
Web formulár bez určenia spoločnosti	https://sm.seal.sk/web_request.php?id=1223

Obrázok č. 11 Prístup k odkazu na zadávanie požiadaviek cez webformulár (v nastavení zákazníka)

Formulár na pridanie web požiadavky


Jazyk   

Spoločnosť

Vaše meno


Vaša emailová adresa

Váš telefón

Predmet

Popis problému

Overenie používateľa
(Opište kód z obrázku)



[Vygenerovať nový kód](#)

Po odoslaní web požiadavky budete o jej stave informovaný emailom na zadanú adresu

Obrázok č. 12 formulár pre zadávanie web požiadaviek

Nová web požiadavka 29: nastavenie emailového konta na tablet - Správa (HTML)
[-] [x]

Súbor Správa ESET

Odstrániť Reagovať Rýchle kroky

Premiestniť Značky

Úpravy Lupa

Od: SM Customer Desk - TESTSPRAVCA <cdesk@customermonitor.net> Odoslané: šť 3. 11. 2011 9:42

Komu: adela.vysoka@email.sk;SPRAVCA

Kópia:

Predmet: Nová web požiadavka 29: nastavenie emailového konta na tablet

CUSTOMER MONITOR

Prijatá nová web požiadavka

Web požiadavka č. 29: nastavenie emailového konta na tablet

Popis problému : Dobrý deň
dnes som dostala nový firemný tablet a potrebovala by som sprístupniť emaily, niekoľko notebooky budeme odovzdávať koncom týždňa naspäť do firmy.

Ďakujem s Pozdravom Adela

Meno zadávateľa : Adela Vysoká

Email : adela.vysoka@email.sk

Telefón : (nezadal)

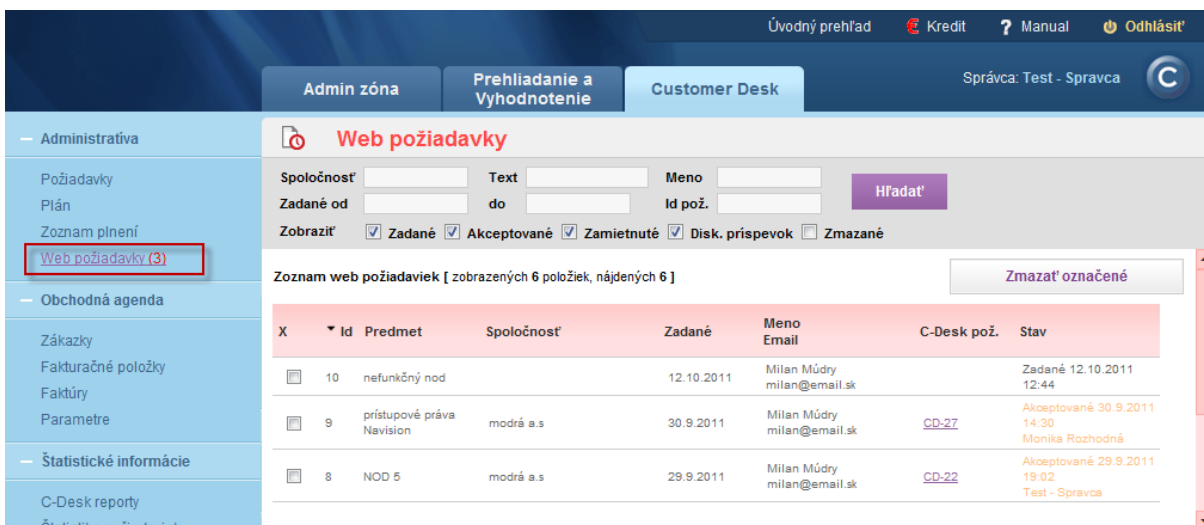
IP adresa : 62.176.172.154

? Zobrazit ďalšie informácie o: SM Customer Desk - TESTSPRAVCA.
 [Avatar] [Avatar] [Avatar]

Obrázok č. 13 email vygenerovaný zadávateľovi a zodpovedným Operátorom po zadaní web požiadavky

1.3.2 Spracovanie novej web požiadavky

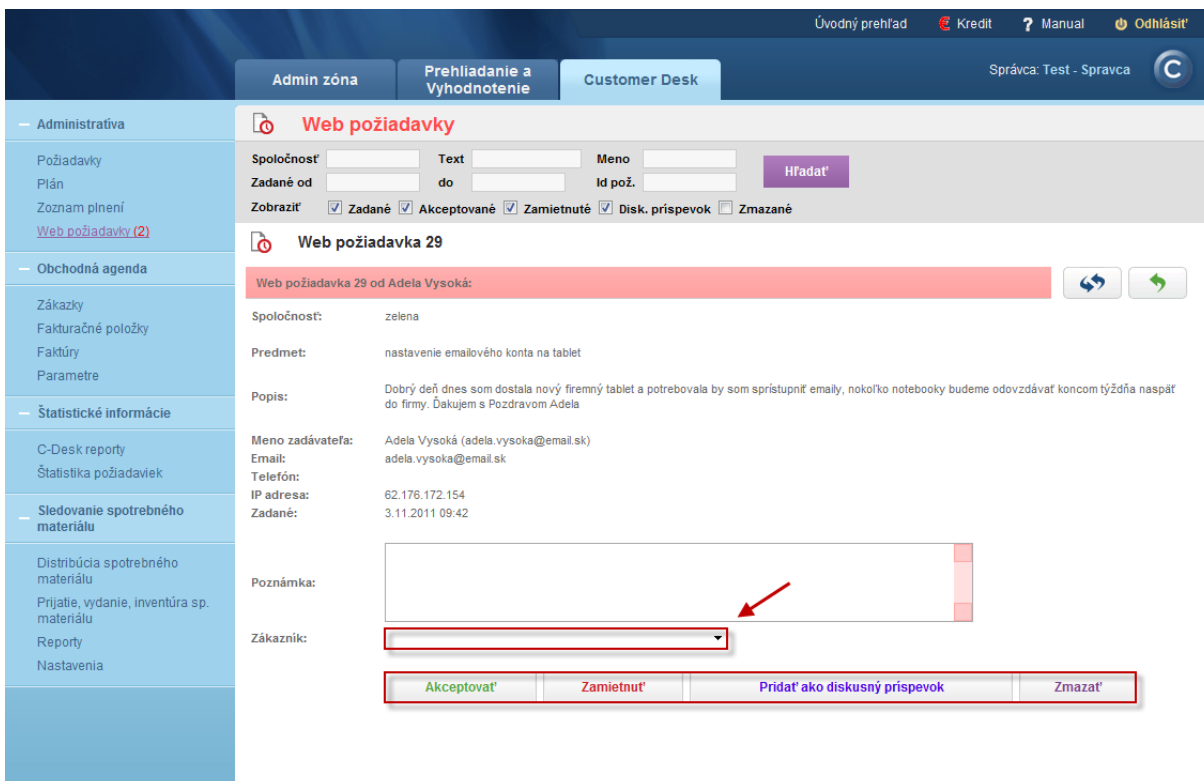
Po zadaní web požiadavky cez web formulár zobrazí požiadavka na portáli CM v *Customer Desk* -> *Administratíva* -> *Web požiadavky*. Dvojklikom zvolíme konkrétnu požiadavku čím sa otvoria možnosti Zaradiť ako novú požiadavku, zaradiť ako diskusný príspevok, zamietnuť, zmazať. Ak chcete požiadavku zaradiť ako platnú C-Desk požiadavku, musíte pre ňu vybrať zákazníka, kliknete na *Akceptovať* a otvorí sa vám formulár novej požiadavky, kde doplníte ostatné údaje.



The screenshot shows the 'Web požiadavky' section in the Customer Monitor interface. The left sidebar contains navigation options like 'Administratíva', 'Obchodná agenda', and 'Štatistické informácie'. The main content area displays a search filter and a table of requests.

X	Id	Predmet	Spoločnosť	Zadané	Meno Email	C-Desk pož.	Stav
<input type="checkbox"/>	10	nefunkčný nod		12.10.2011	Milan Múdry milan@email.sk		Zadané 12.10.2011 12:44
<input type="checkbox"/>	9	prístupové práva Navision	modrá a.s	30.9.2011	Milan Múdry milan@email.sk	CD-27	Akceptované 30.9.2011 14:30 Monika Rozhodná
<input type="checkbox"/>	8	NOD 5	modrá a.s	29.9.2011	Milan Múdry milan@email.sk	CD-22	Akceptované 29.9.2011 19:02 Test - Spravca

Obrázok č. 14 Zobrazenie nových web požiadaviek na portáli CM pred zaradením do C-Desku



The screenshot shows the details of a web request (ID 29) in the Customer Monitor interface. The left sidebar is visible, and the main content area displays the request details and action buttons.

Web požiadavka 29

Web požiadavka 29 od Adela Vysoká:

Spoločnosť: zelena

Predmet: nastavenie emailového konta na tablet

Popis: Dobrý deň dnes som dostala nový firemný tablet a potrebovala by som sprístupniť emaily, nakoľko notebooky budeme odovzdávať koncom týždňa naspäť do firmy. Ďakujem s Pozdravom Adela

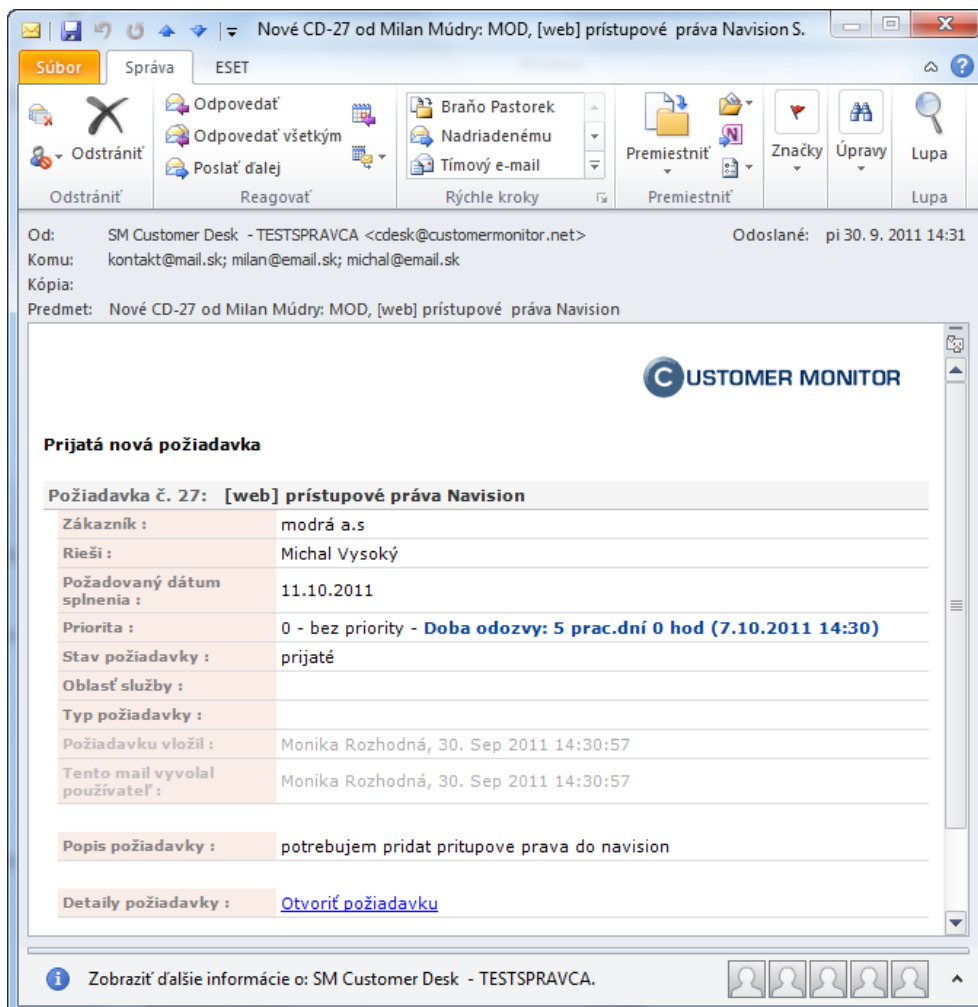
Meno zadávateľa: Adela Vysoká (adela.vysoka@email.sk)
 Email: adela.vysoka@email.sk
 Telefón:
 IP adresa: 62.176.172.154
 Zadané: 3.11.2011 09:42

Poznámka:

Zákazník:

Buttons: Akceptovať, Zamietnuť, Pridať ako diskusný príspevok, Zmazať

Obrázok č. 15 Dostupné akcie k Web požiadavke



Obrazok č. 16 Email o zaradení web požiadavky do C-Desk ako novej požiadavky.

1.4. Úvodná sumárna obrazovka stavu požiadaviek a porúch pre Operátorov, Správca a Zákazníkov

Po prihlásení do CM, ak máte zapnutý Úvodný prehľad, sú Vám na tejto úvodnej obrazovke zobrazené kľúčové ukazovatele, ktoré majú napomáhať k efektívnejšiemu fungovaniu servisnej organizácie, IT oddelenia, ale aj ako nástroj k motivácii pracovníkov. Úvodná obrazovka je nástroj na zlepšenie a zrýchlenie vonkajších a vnútorných procesov v spoločnosti.

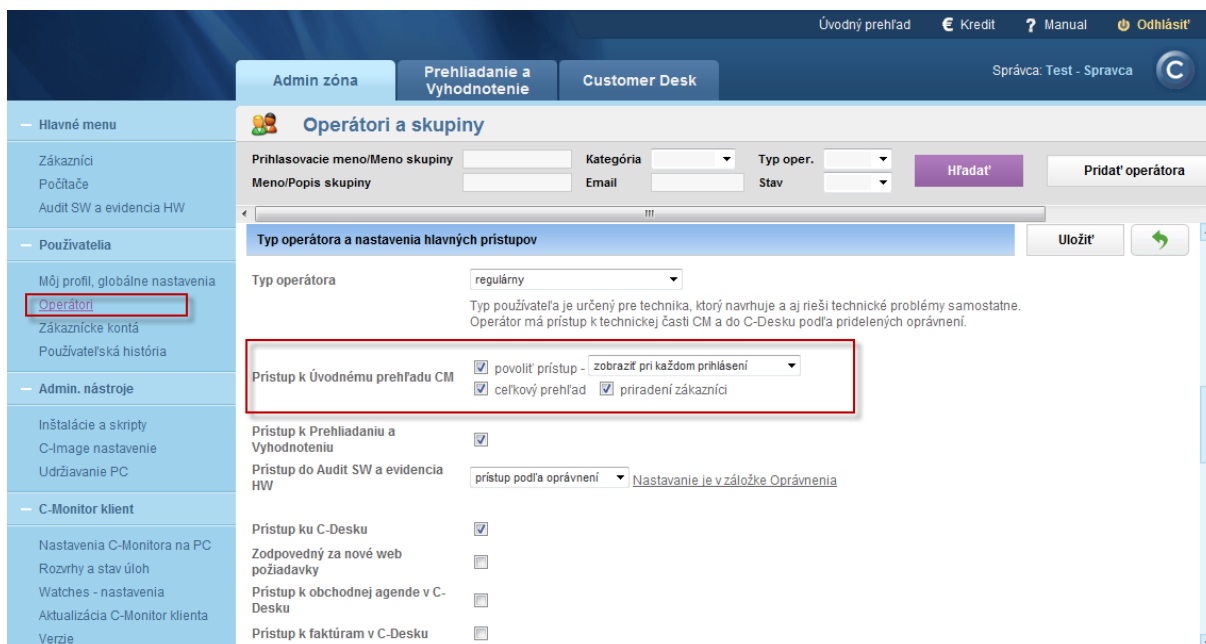


Obrázok č. 17 Úvodný prehľad

V hornej časti sa zobrazuje celkový počet požiadaviek rozdelený podľa typu, prehľad počtu požiadaviek ktorých realizácia je po dohodnutom termíne, graf rozdelenia požiadaviek na operátorov s možnosťou použitia viacerých druhov filtrovania, ďalej sa v úvodnom prehľade zobrazí celkový počet porúch na zariadeniach, ktoré spravujete, ďalej môžete úvodný prehľad filtrovať podľa interných alebo externých operátorov a získate tak aktuálny prehľad chýb a otvorených požiadaviek pre konkrétneho operátora. Operátor má možnosť zobrazenia úvodného prehľadu spoločnosti ktorú spravuje (túto voľbu musí povoliť Správca CM v profile operátora). Zákazník, ktorý ma pridelené zákaznícke konto a má od Operátora povolené zobrazovanie úvodného prehľadu v Profile Zákazníka, získa prehľad o svojej spoločnosti a jednoducho si môže overiť či je všetko vo firme v poriadku alebo či sa náhodou nevykytla nová chyba na zariadeniach. Na úvodnej obrazovke máte možnosť vidieť aj graf histórie aktuálnych porúch na základe ktorého si môžete porovnať vývoj z predchádzajúcich období.

1.4.1 Nastavenie možností zobrazovania úvodného prehľadu

Nastavenia sa realizujú pre operátorov v Admin. zóna -> Operátori -> Všeobecné údaje->Typ operátora a nastavenia hlavných prístupov a toto nastavenie robí správca.



The screenshot shows the 'Operátori a skupiny' (Operators and groups) configuration page in the Admin zone. The left sidebar has 'Operátor' highlighted. The main content area includes search filters and a list of configuration options for operator groups. A red box highlights the 'Pristup k úvodnému prehľadu CM' (Access to the main CM overview) section, which includes checkboxes for 'povolit prístup' (checked), 'zobrazíť pri každom prihlásení' (dropdown), 'celkový prehľad' (checked), and 'priradení zákazníci' (checked).

Obrázok č. 18 Sprístupnenie úvodného prehľadu a možnosti zobrazenia

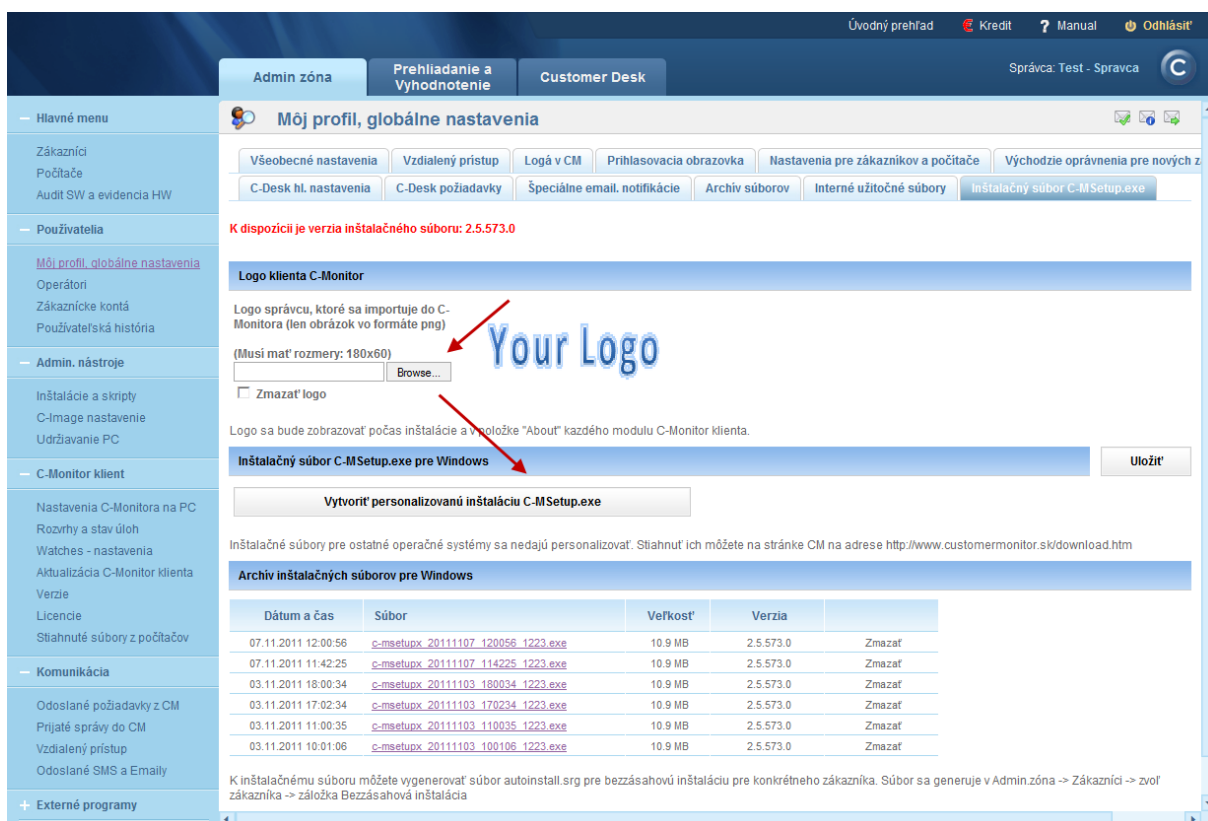
1.5. Nový inštalátor C-Monitor klienta (WIN) a nový typ bezzásahovej inštalácie

1.5.1 Personalizácia inštalačného súboru logom Správcu

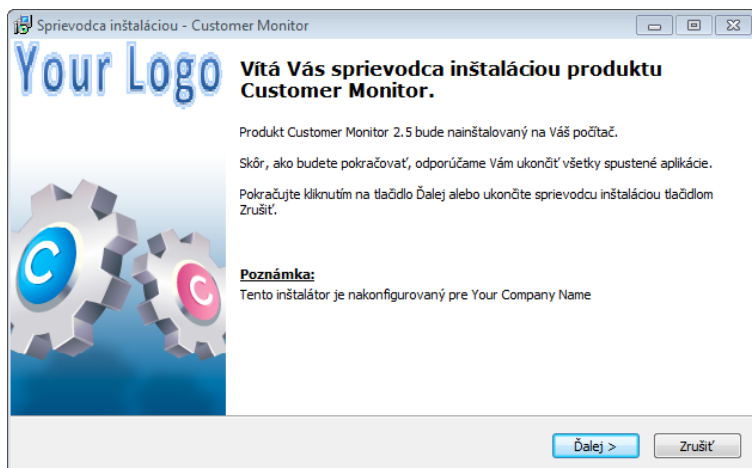
Upozornenie : Platí len pre Správco v s vlastnou http adresou na CM server alebo s vlastným serverom.

V novej verzii máte možnosť si vytvoriť inštalačný súbor s vlastným logom. Logo sa bude zobrazovať počas inštalácie a v položke "About" každého modulu C-Monitor klienta.

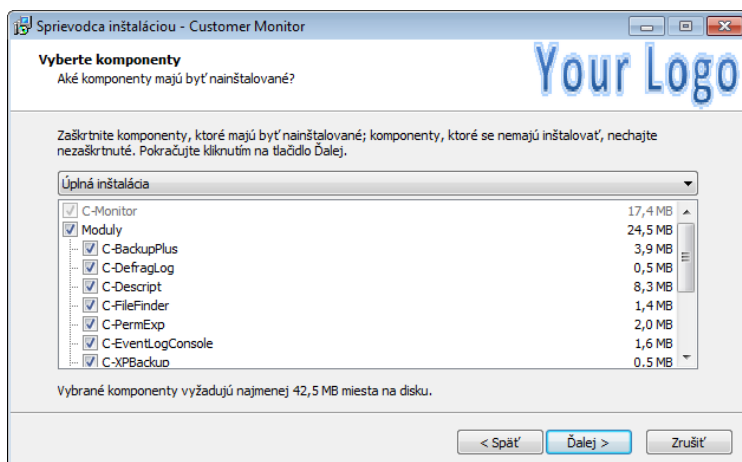
Personalizovaný inštalačný súbor C-MSetup.exe sa vytvára pod kontom správcu v *Admin. zóna -> Používateľia -> Môj profil, globálne nastavenia* -> záložka *Inštalačný súbor C-MSetup.exe*. Kde je dialóg pre vloženie vlastného loga, logo musí mať rozmery 180x60 a formát .png. Vytvorený inštalačný súbor si môže stiahnuť aj Operátor vo svojom profile.



Obrázok č. 19 Vytvorenie inštalčného súboru



Obrázok č. 20 začiatok sprievodcu inštaláciou s vaším logom



Obrázok č. 21 ukážka zo sprievodcu inštaláciou s vlastným logom



Obrázok č. 22 About

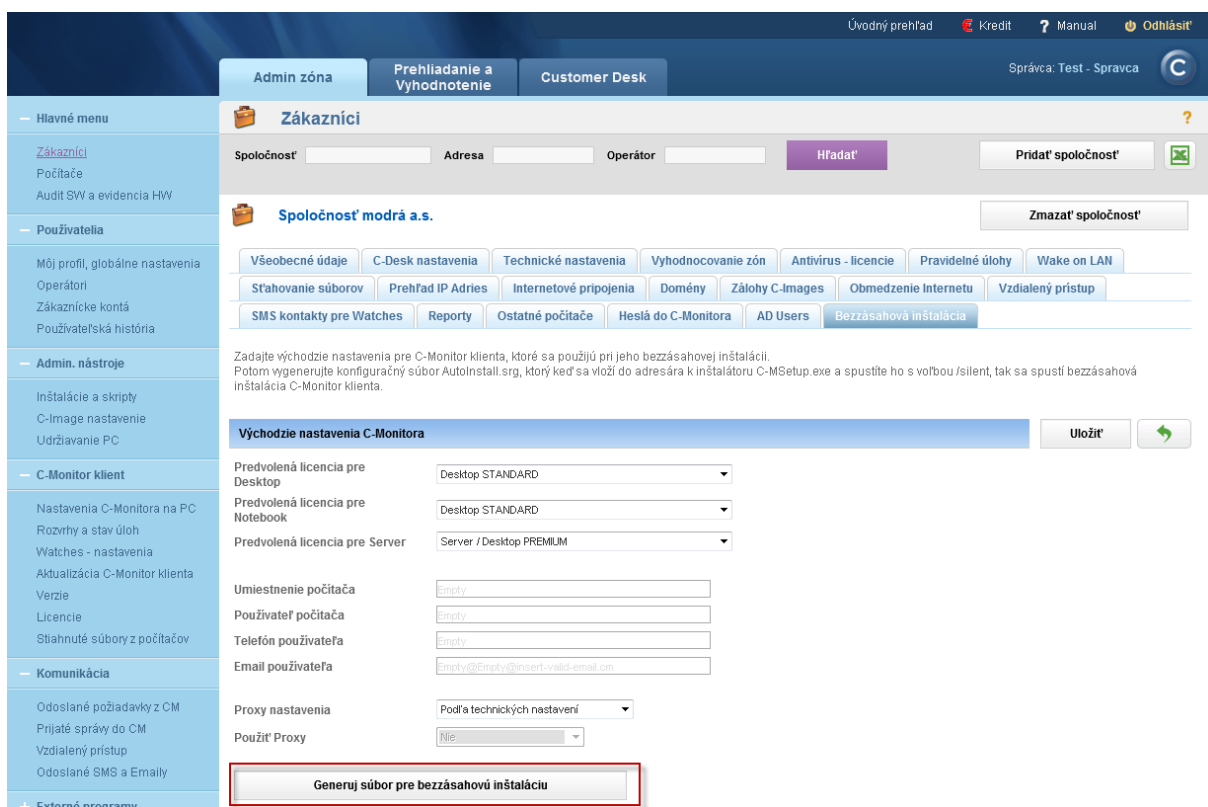
1.5.2 Podpora automatizovanej bezzásahovej inštalácii CMonitor-a

Do tejto verzie sa bezzásahová inštalácia riešila cez modul C-RemoteSetup, ktorá je v súčasnosti stiahnutá, nakoľko prinášame jednoduchší spôsob inštalácie.

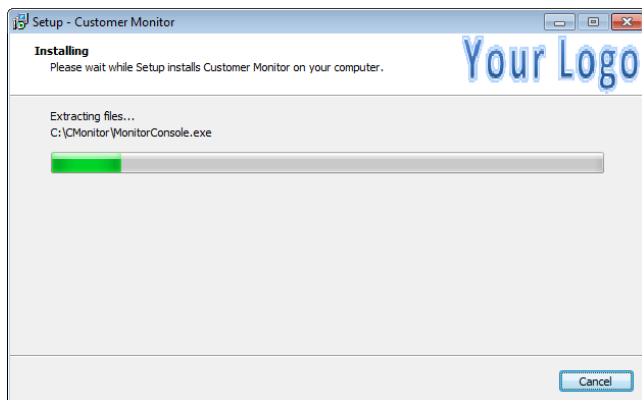
Nový spôsob bezzásahovej inštalácie je založený na bežnom inštaláčnom súbore C-MSetup.exe, ktorý je v rovnakom adresári s konfiguračným súborom autoinstall.srg a spustenie je realizované s prepínačom /silent.

```
C-MSetupX.exe /silent
```

Súbor autoinstall.srg sa vytvára na CM serveri v nastavení zákazníka v *Admin. zóna -> Zákazníci -> konkrétny zákazník -> záložka Bezzásahová inštalácia*. Pri vytváraní súboru autoinstall.srg je možné upraviť údaje pre registráciu C-Monitor-a, nakoľko východzie údaje sú nastavené na reťazec Empty.



Obrázok č. 23 Vytvorenie súboru autoinstall.srg



Obrázok č. 24 Zobrazenie priebehu bezzásahovej inštalácie

1.6. Sledovanie spotrebného materiálu

Cieľom sledovania spotrebného materiálu je, aby sa sprehľadnila jeho spotreba, urýchlilo a zjednodušilo sa objednávanie na sklad. Hlavnou výhodou je neustály prehľad o prijatom, vydanom, spotrebnom materiáli ako aj o stave skladov v určených miestach v spoločnosti, tzv. lokalitách.

Podporované položky sú tonery, cartridge a rôzne formáty papierov. Nastavenie je prepojené s evidenciou tlačiarň v module SW audit, HW evidencia. Ovládanie programu pre pracovníkov na lokalitách, ktorí zaznamenávajú spotrebovaný materiál, je do maximálnej miery zjednodušený.

1.6.1 Základné kroky ktoré treba splniť pre plnohodnotné využívanie modulu sledovanie spotrebného materiálu

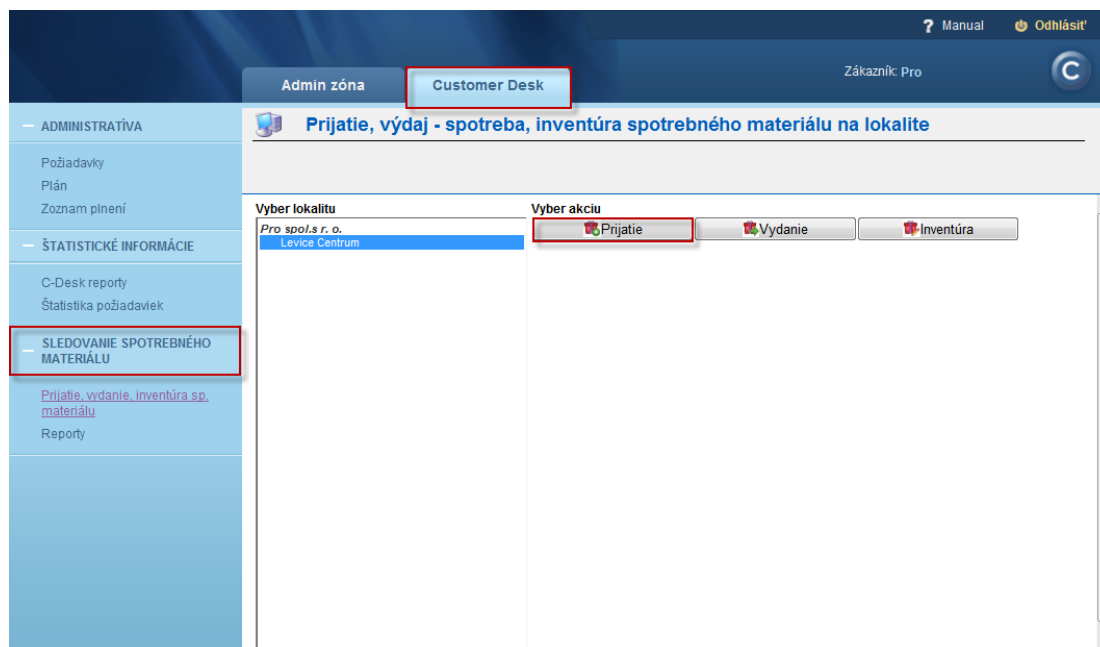
1. Správca alebo Operátor vytvorí lokality v HW evidencii
2. Do každej lokality v HW evidencii vloží podobjekty (tlačiarne)
3. Ku každej tlačiarne v HW evidencii sa priradí preferovaný typ toneru
4. Správca alebo operátor následne v Customer desk -> sledovanie spotrebného materiálu - > nastavenia, pridá lokality a sledované položky v lokalitách
5. Správca alebo Operátor priradí zákaznickým kontám dostupné lokality, oprávnenia (manažér, používateľ)

1.6.2 Prednosti modulu sledovanie spotrebného materiálu

Cieľom modulu je dostať pod kontrolu objednávky a spotrebu najbežnejšieho materiálu pri minimálnom zaťažení pracovníkov. Za prednosti tohto modulu považujeme :

- Jednoduché prevody materiálu nevyžadujúce zadávanie detailných údajov (žiadne rozsiahle faktúry) - čím samotné prevody sa zadávajú rýchlo a dosahuje sa značná úspora času
- Najjednoduchšie dialógy pre koncového používateľa s predpripravenými položkami na vyplňanie
- Vždy viditeľný aktuálny stav spotrebného materiálu
- Prepojenie s časťou HW evidencie - jednotná databáza, úspora práce
- Reporty umožňujúce porovnať spotrebu medzi obdobiami, porovnať spotrebu medzi lokalitami

1.6.3 Ukážky z modulu Sledovania spotrebného materiálu



Obrázok č. 25 Vstup do sledovania spotrebného materiálu pre bežného používateľa (prijatie, vydanie, inventúra)

Položka	Počet kusov	Poznamka	Dátum akcie	Aktuálny počet kusov
Q2612A			09.08.2011	6
Q5949X			09.08.2011	1
C7115X			09.08.2011	0
CB435A			09.08.2011	1
CE505X			09.08.2011	2
A4 balik (500ks)			09.08.2011	35

Položka	Dátum akcie	Počet kusov	Poznamka	Používateľ
A4 balik (500ks)	27.07.2011	30		Levice stornovať
A4 balik (500ks)	06.07.2011	15		Levice stornovať

Obrázok č. 26 Formulár pre prijatie tonerov a papiera na sklad

Lokalita	Položka	Zásoba na počiatku obdobia (08.02.2011)		Dodaný materiál 09.02.2011 - 09.08.2011		Spotrebovaný materiál 09.02.2011 - 09.08.2011	Zásoba na konci obdobia (09.08.2011)		Rozdiel v aktuálnom stave k 09.08.2011
		Vypočítaná z minulých období	Z inventúry na lokalite	Dodávateľ dodal na lokalitu	Potvrdený príjem na lokalite	Zapísaný výdaj na lokalite	Vypočítaný (dodávateľ - výdaj na lokalite)	Zapísaný príjem na lokalite - výdaj na lokalite	
Levice Centrum	Q2612A	4	3	28	28	26	6	6	0
Levice Centrum	Q7551X	4	2	-3	-3	1	0	0	0
Levice Centrum	Q5949X	1	2	1	1	1	1	1	0
Levice Centrum	A4 balik (500ks)	35	12	75	115	115	-5	35	-40
Levice Centrum	C7115X	0	0	-1	0	1	-2	-1	-1
Levice Centrum	CB435A	2	0	2	2	3	1	1	0
Levice Centrum	CE505X	0	0	3	3	1	2	2	0
Levice Centrum	C7115X	1	0	0	0	0	1	1	0

Obrázok č. 27 Reporty z modulu Sledovanie spotrebného materiálu

2. Výrazné zlepšenia podľa jednotlivých oblastí

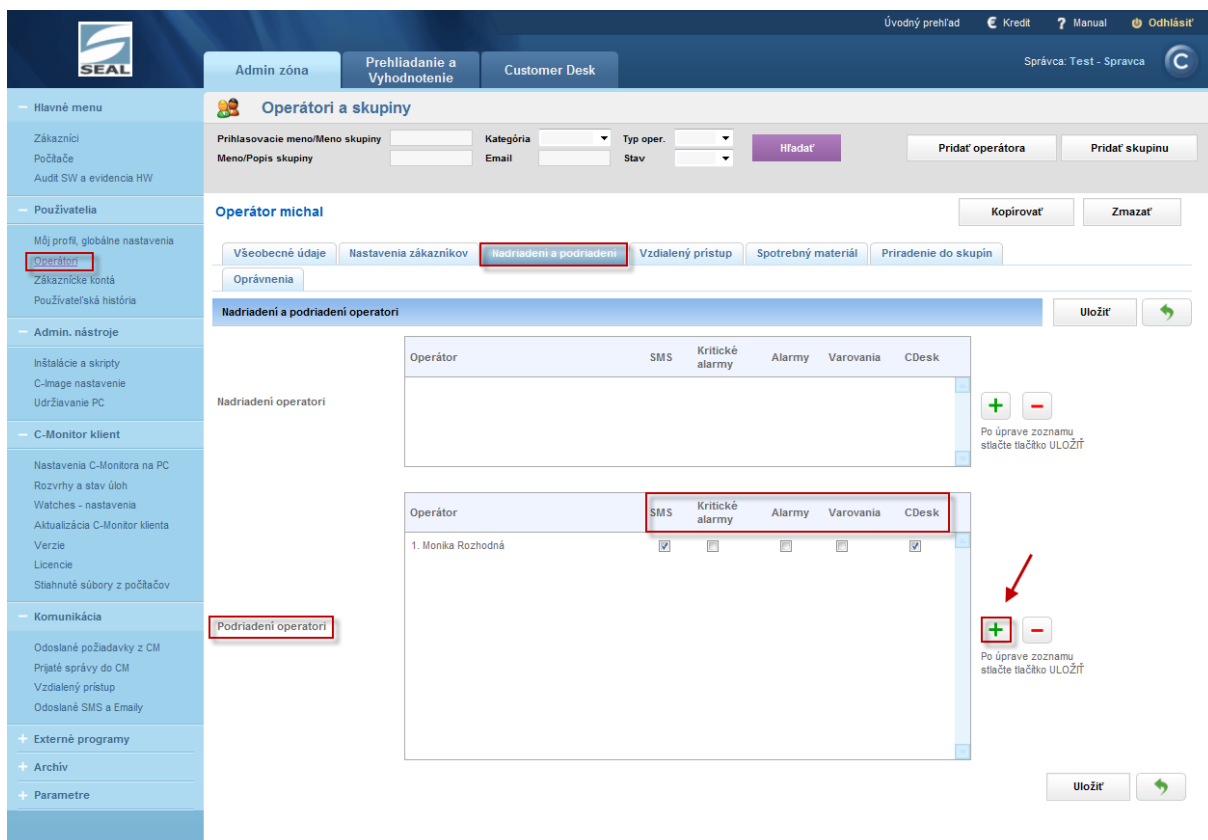
2.1. CM a CDESK spoločná časť :

2.1.1 Pracovné skupiny na základe vzťahov Nadriadené, Podriadení

Správca má možnosť priradiť operátorovi nadriadených a podriadených operátorov. Cieľom je ciele automatizovane informovať Vedúcich pracovníkov len za svoj pracovný tím. Vedúci tak dostáva kópie emailových hlásení o CM poruchách a C-Desk požiadaviek, SMS správ, ktoré dostávajú jeho podriadení.

Nastavenie hierarchie vzťahov medzi operátormi sa robí v *Admin. zóna -> Používatelia -> Operátori -> vyberieme operátora -> záložka Nadriadení a podriadení.*

Možnosti ako ďalej využiť túto definovanú štruktúru v rámci CM je veľmi veľa, preto ak chcete naviazať niektorý typ filtrov zostáv na túto konfiguráciu, dajte nám vedieť cez support@customermonitor.sk a po prekonzultovaní, sme otvorení potrebný filter vytvoriť.



Obrázok č. 28 Nastavenie Podriadených/Nadriadených operátorov

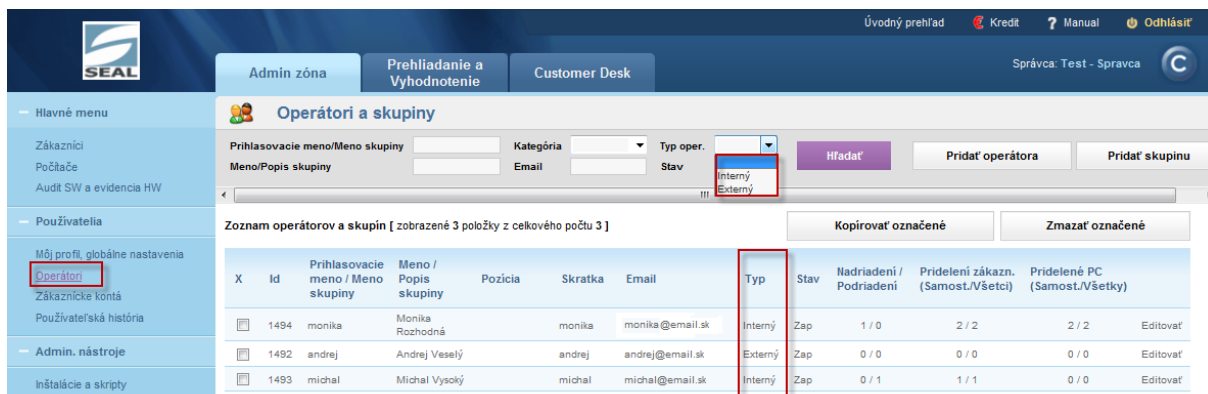
2.1.2 Rozlišovanie interných a externých operátorov (technikov) a ich filtrácia v rôznych častiach CM

Z pohľadu riadenia outsourcingovej spoločnosti alebo oddelenia sú obvykle kladené iné požiadavky na interných zamestnancov a na externých spolupracujúcich pracovníkov. Interní pracovníci, obvykle

pracujú na nosných úlohách generujúce príjem pre spoločnosť a teda majú naplňovať predpisy a ciele spoločnosti s vysokou presnosťou. Externí pracovníci sú obvykle doplnkom k interným pracovníkom a majú pridelované úlohy s nižším významom. Z tohto pohľadu môžu byť aj ich hodnotiace kritériá nastavené na inú úroveň. Aby sa tieto úrovne dali jednoducho vytvoriť, v CM vznikla možnosť zaradiť operátora ako externého alebo interného. Ide relatívne o novú funkčnosť, ktorá už je implementovaná mnohých zostavách formulárov a reportov. Ak je implementovaná, je v rámci filtra možnosť vybrať si tento typ operátora a získať tak rýchlo ciele informácie.



Obrazok č. 29 Príklad - úvodný prehľad možnosti filtrovania na externých a interných operátorov



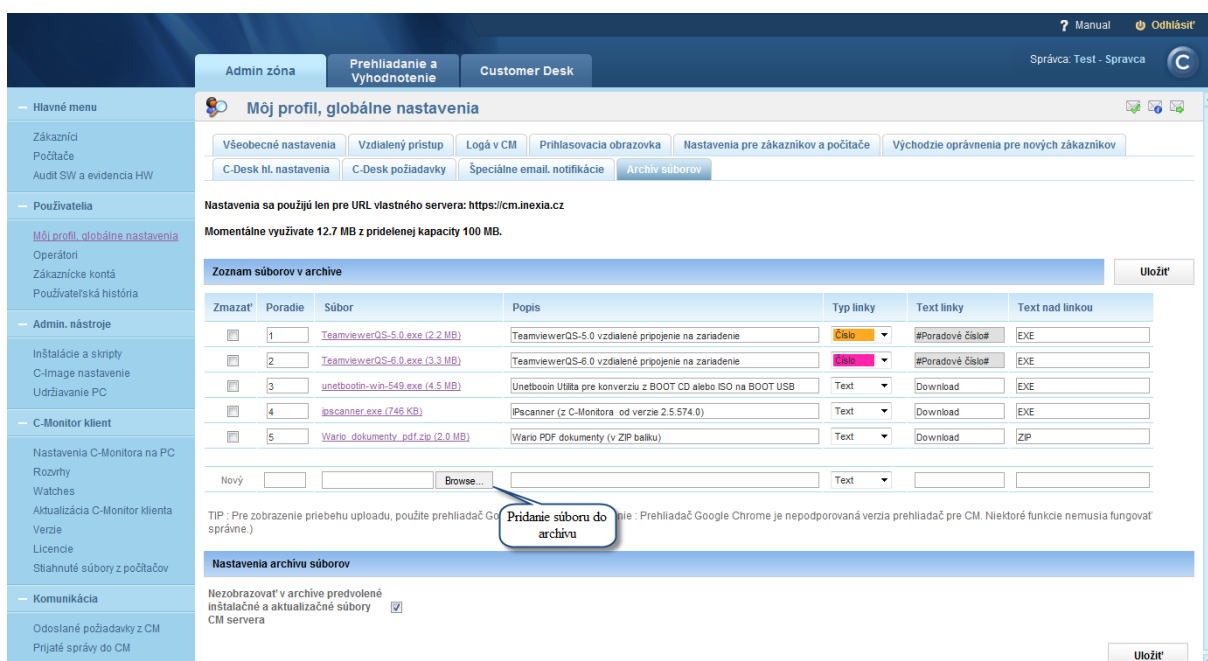
Obrazok č. 30 Nastavenie externých a interných operátorov v zozname operátorov

2.1.3 Personalizovaný archív súborov k stiahnutiu

Upozornenie : Len pre Správcov s vlastnou http adresou na CM server alebo s vlastným serverom.

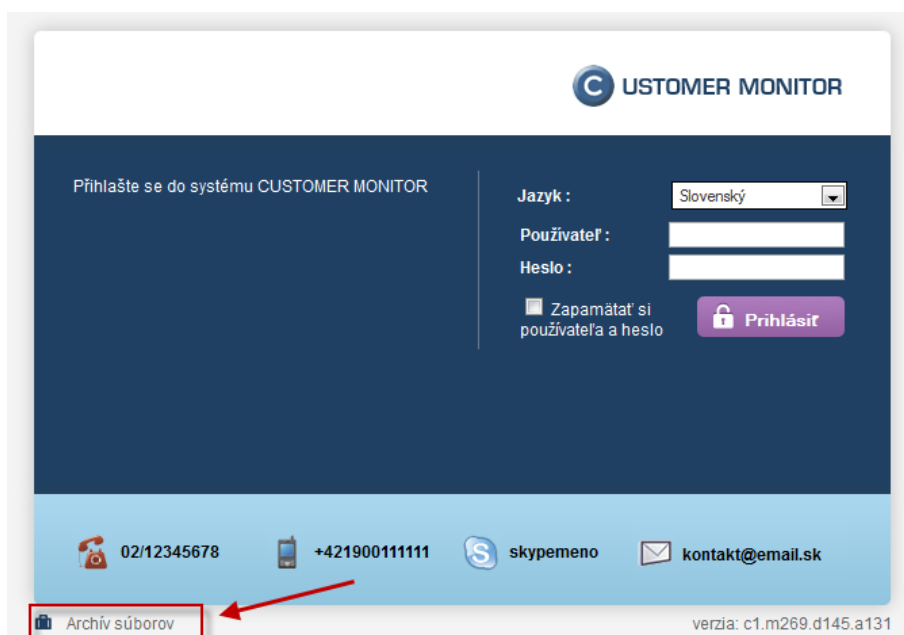
Slúži ako pomôcka kde sa dajú uložiť rôzne súbory, programy potrebné pri práci. Nastavenie sa robí v Admin. zóna -> Používatelia -> Môj profil, globálne nastavenia -> záložka Archív súborov. Archív je prístupný cez Prihlasovací dialóg CM, vľavo dole nenápadná položka Archív súborov.

Správcovia, ktorí majú vlastný CM server robia toto nastavenie v Admin. zóna -> Používatelia -> Môj profil -> záložka archív súborov

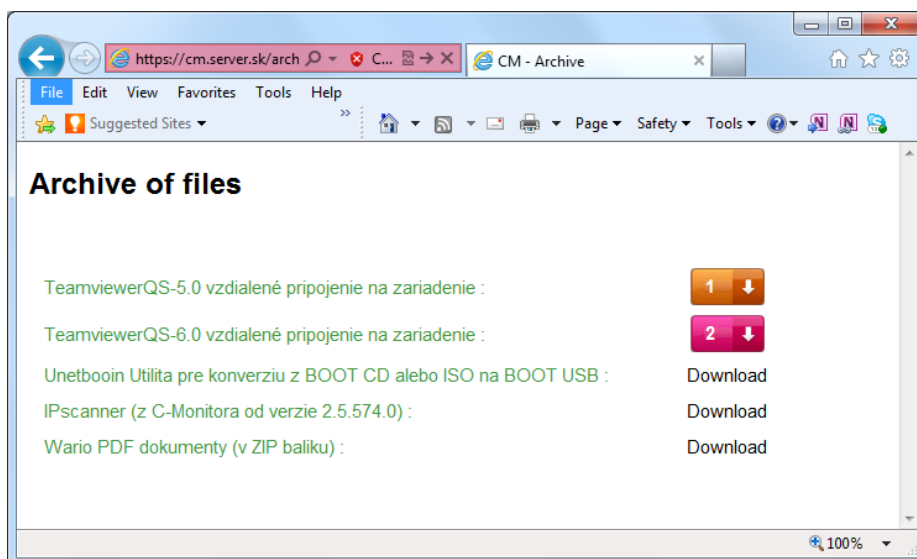


Obrázok č. 31 Pridávanie súborov do archívu

Po pridaní potrebných súborov si ich môže každý stiahnuť z úvodného prihlasovacieho okna nasledovne :



Obrázok č. 32 archív súborov

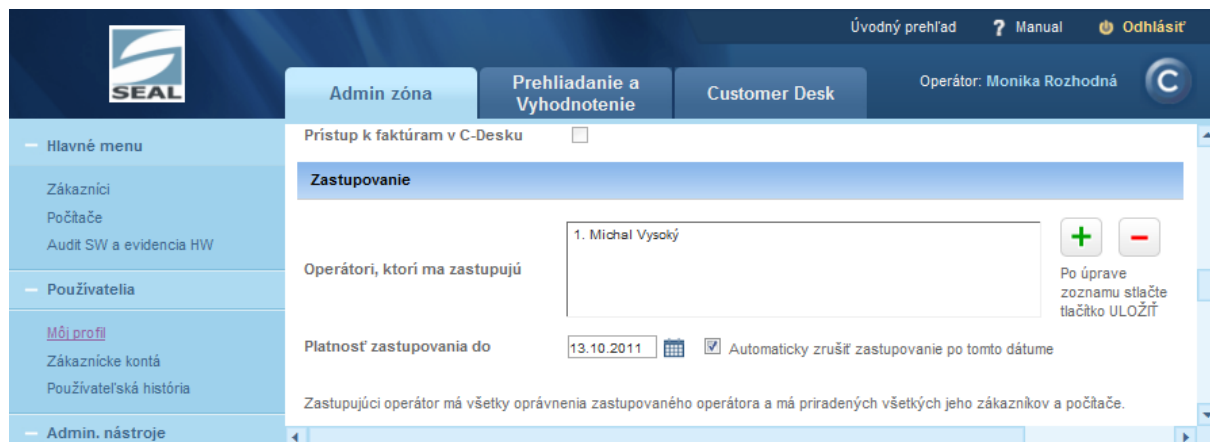


Obrázok č. 33 Archív súborov, ktorý si môžu zostaviť správcovia s vlastným http:// prístupom

2.1.4 Zastupovanie operátorov s uvedením koncového dátumu nedostupnosti

V prípade dovolenky, choroby operátora je v CM možné nastavenie zastupovanie iným operátorom s prenesením všetkých právomocí a povinností.

Nastavenie zastupovania operátora sa robí v *Admin. zóna -> Používatelia -> Môj profil -> záložka Všeobecné nastavenia*. Keď sa nastaví zastupovanie tak zastupujúcemu operátorovi prídu na email všetky nové požiadavky, poruchové stavy, získa úvodný prehľad spoločností, ktoré má pridelené operátor ktorého zastupuje, prehľad o chybách operátora ktorého zastupuje. Zastupovaním získava operátor prístup aj k zákazníkom, ktorých má za bežných okolností neprístupných. Po vypršaní platnosti zastupovania sa automaticky zastupovanie zruší. Informácia o tom, že je zastupovaný je zobrazená vo formulároch pre zadávanie požiadaviek, zozname požiadaviek a v emailových správach, kde je uvedený ako riešiteľ.



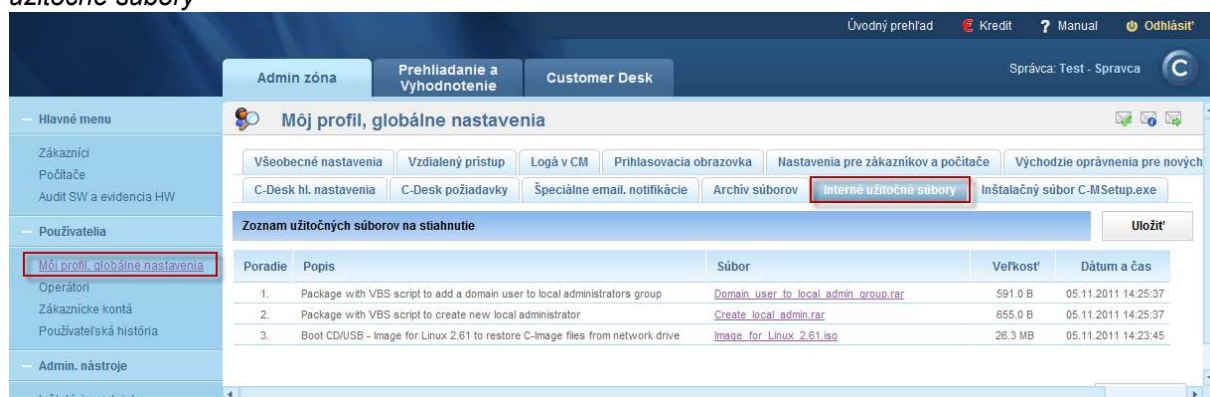
Obrázok č. 34 nastavenie zastupovania operátora

2.1.5 Pre interných operátorov a správcov sprístupnenie užitočných programov a súborov k lepšiemu využitiu CM

Tvorcovia projektu CM majú pre vás tipy k súborom, ktoré by sa vám mohli zísť pri vašej práci, ale súčasne nie sú vhodné na voľne šíriteľné zverejnenie na internete. Buď to z licenčných dôvodov alebo svojim obsahom.

O nových súboroch v tejto časti vás budeme informovať v blogu na novom webe CM, aktuálne začíname s Linux verziou bootovacieho média pre obnovu záloh vytvorených cez C-Image a vybranými vbs skriptami, ktoré je možné spustiť cez C-Monitor a ušetriť si tak veľa času pri zdanlivo beznádejných situáciách.

Tieto súbory, programy sa nachádzajú v Admin. zóna -> Používatelia -> Mój profil -> záložka Interné užitočné súbory

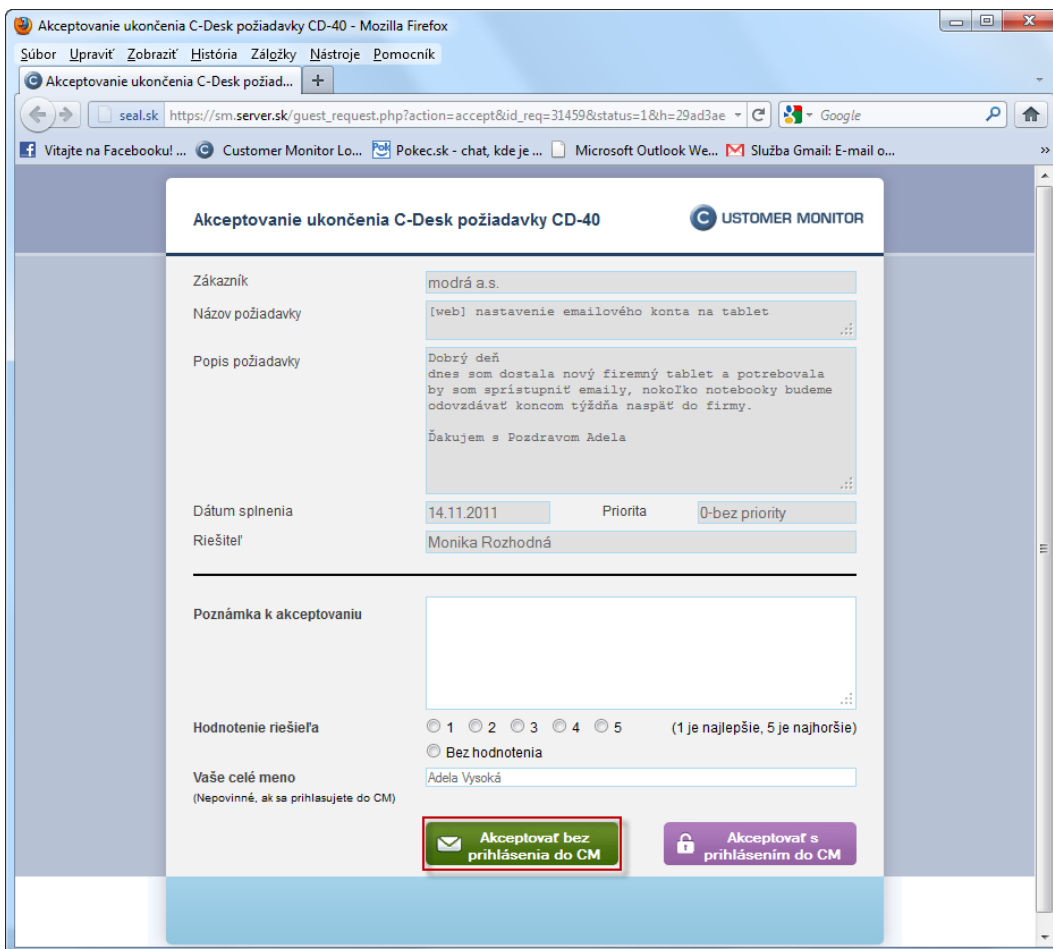


Obrázok č. 35 Zobrazenie interných užitočných súborov

2.2. CDESK

2.2.1 Zjednodušená akceptácia C-Desk požiadaviek bez prihlásenia do Servera CM

Používatelia, ktorí nemajú vytvorené platné konto na CM serveri môžu akceptovať ukončenie požiadavky aj bez prihlásenia na CM server. Po prechode požiadavky na stav Ukončené je vygenerovaný email pre všetky zainteresované osoby, v ktorom sa nachádza odkaz na formulár akceptácie. Formulár vypíše a zvolí tlačidlo akceptovať bez prihlásenia do CM.



Akceptovanie ukončenia C-Desk požiadavky CD-40

Zákazník: modrá a.s.

Názov požiadavky: [web] nastavenie emailového konta na tablet

Popis požiadavky: Dobrý deň dnes som dostala nový firemný tablet a potrebovala by som sprístupniť emaily, nakoľko notebooky budeme odovzdávať koncom týždňa naspäť do firmy. Ďakujem s Pozdravom Adela

Dátum splnenia: 14.11.2011 Priorita: 0-bez priority

Riešiteľ: Monika Rozhodná

Poznámka k akceptovaniu

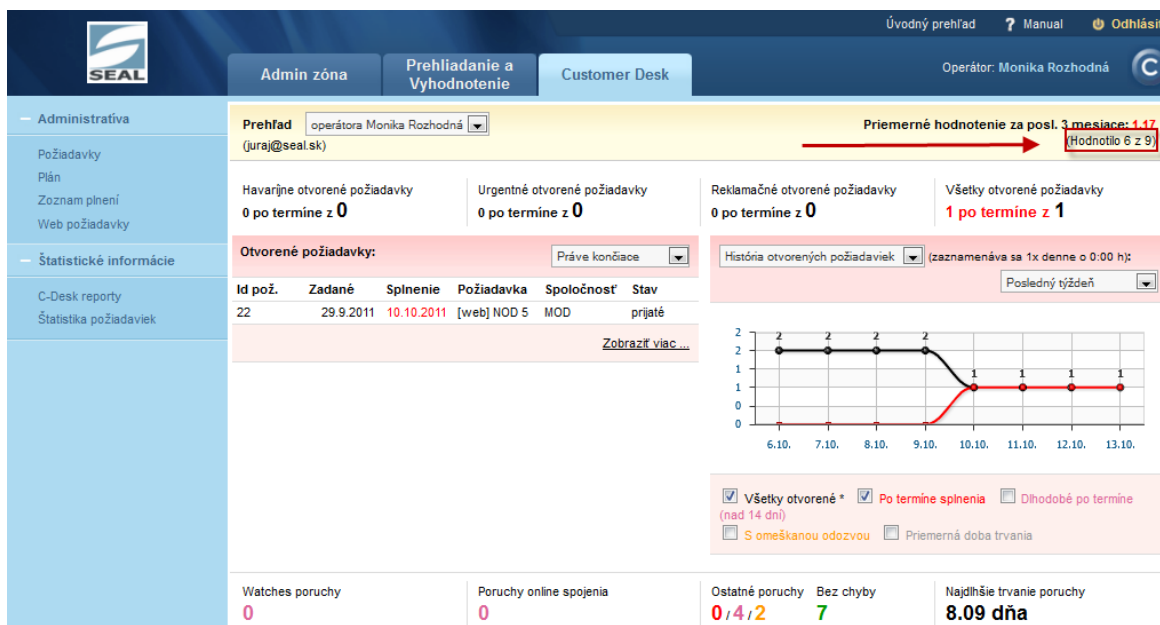
Hodnotenie riešiteľa: 1 2 3 4 5 (1 je najlepšie, 5 je najhoršie)
 Bez hodnotenia

Vaše celé meno: Adela Vysoká
 (Nepovinné, ak sa prihlasujete do CM)

Obrázok č. 36 Dialóg pre akceptáciu a hodnotenie bez nutnosti sa prihlásiť do CM Servera

2.2.2 Hodnotenie (známkovanie) práce operátora (technika)

Od novej verzie, má zákazník po ukončení požiadavky možnosť vyjadriť pri akceptácii ukončenia aj mieru spokojnosti s odvedenou prácou Operátora. Rovnako ako akceptáciu, je možné toto hodnotenie urobiť viacerými spôsobmi, buď priamo v C-Desk alebo prostredníctvom zjednodušeného formuláru vyvolaného odkazom z mailu, kde nie je potrebné ani prihlásiť sa do CM. V súčasnej verzii je vidieť priemernú známku z hodnotení za posledné tri mesiace v Úvodnom prehľade a v Zozname požiadaviek aj jednotlivé hodnotenia. Časom pribudnú aj trendy vývoja hodnotenia (v C-Desk reportoch).



Obrázok č. 37 Priemerná známka a počet hodnotení operátora.

Požiadavky Oprávnené osoby ?

Spoločnosť: [] Stav: akceptované ukončenie -všetky priority- Operátor: monika

Id pož.: [] Text: [] len s hodnotením -všetky dôležitosti- Hľadať Nová požiadavka

Akc. ukončenie od 13.7.2011 do [] -všetky typy požiadaviek -všetky oblasti služieb

Zoznam požiadaviek [zobrazených 6 položiek, nájdených 6] Zmeniť Pridať plnenie k označeným

X	▼ Id pož.	Spoločnosť	Požiadavka	Typ pož. Oblasť služby	Dátum splnenia	Riešiteľ	Priorita	Zadané	Zadal	Stav	Doba plnenia	Schválenie, ostatné údaje
	23	modrá a.s	[MOAPC02] prístupové práva navision	Servis Navision	11.10.2011	monika	0 - bez priority	30.9.2011	PC	akceptované ukončenie (hodnotenie: 1)	-	
	15	modrá a.s	nefungujú aktualizácie nodu (obsahuje ponuku)	Servis Bežný servis PC a SW	2.11.2011	monika	3 - ďalšia prehládka	21.9.2011	Test SPR.	akceptované ukončenie (hodnotenie: 1)	-	Ponuku schválil: Test SPR.
	13	modrá a.s	výmena servera	Rozvoj Navision	23.9.2011	monika	0 - bez priority	14.9.2011	Test SPR.	akceptované ukončenie (hodnotenie: 2)	-	
	8	zelená s.r.o	nový server + zal. zariadenie (obsahuje ponuku)	Reklamácie	22.9.2011	monika	0 - bez priority	13.9.2011	Test SPR.	akceptované ukončenie (hodnotenie: 1)	-	Ponuku schválil: monika
	7	modrá a.s	Výmena Disku (obsahuje ponuku)	Rozvoj	22.9.2011	monika	0 - bez priority	13.9.2011	Test SPR.	akceptované ukončenie (hodnotenie: 1)	-	Ponuku schválil: mum
	3	Hlboká s.r.o.	problém s ukladáním výdajok (obsahuje ponuku)		13.9.2011	monika	5 - havarijná	12.9.2011	Test SPR.	akceptované ukončenie (hodnotenie: 1)	-	Požiadavku zamietol: Test SPR. Ponuku schválil: Test

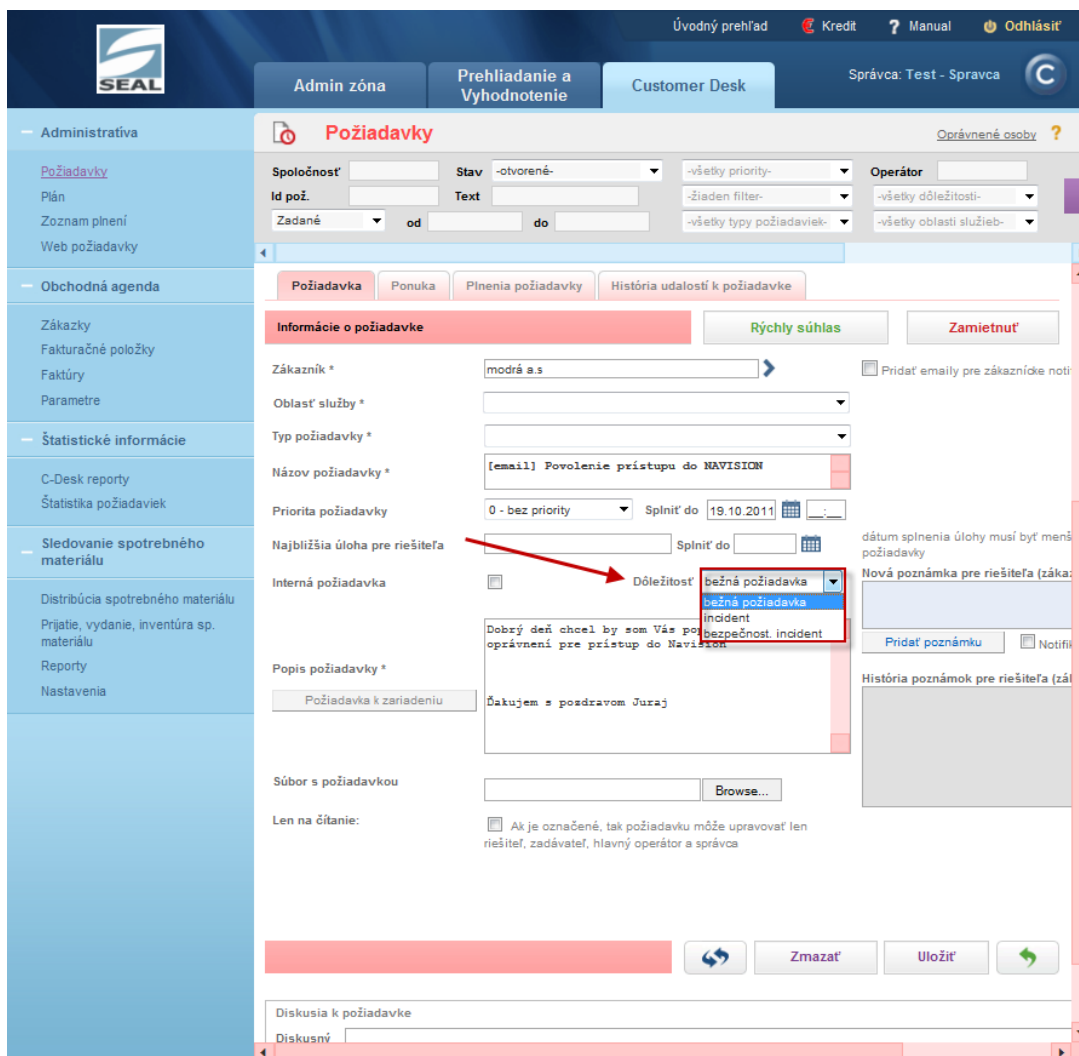
Obrázok č. 38 Prehľad hodnotenia operátora v Zozname požiadaviek

2.2.3 Evidencia čerpania predplatenj dopravy pri zmluvných pleniach

Pribudla možnosť k paušálu s predplatenými hodinami evidovať aj predplatenú dopravu. Predplatenie môže byť formou predplateného počtu km alebo paušálu alebo hodín. Zatiaľ nie je realizovaný prenos navyčerpanej predplatenj dopravy do ďalšieho obdobia.

2.2.4 Nová vlastnosť požiadavky "Dôležitosť" pre sledovanie incidentov

Do požiadavky bola pridaná položka Dôležitosť pre odlíšenie závažných udalostí (Incidentov) a bezpečnostných udalostí (bezpečnostných incidentov) od bežných požiadaviek. Tento parameter je aj povinný pre naplnenie riadenia IT služieb v zmysle noriem ISO 20000.



The screenshot displays the 'Požiadavky' (Requests) form in the Customer Monitor application. The form includes fields for 'Spoločnosť', 'Stav', 'Id pož.', 'Text', 'Zadané', 'od', 'do', 'Operátor', and various filters. The 'Dôležitosť' (Importance) dropdown menu is open, showing options: 'bežná požiadavka', 'bežná požiadavka', 'incident', and 'bezpečnosť incident'. A red arrow points to the 'Dôležitosť' field. The form also includes a 'Popis požiadavky' field with the text 'Dobrý deň chcel by som Vás požiadať o oprávnení pre prístup do Navision' and a 'Súbory s požiadavkou' field with a 'Browse...' button. The form is titled 'Požiadavky' and includes a 'Rýchly súhlas' (Quick approval) button and a 'Zamietnuť' (Reject) button.

Obrázok č. 39 Nová vlastnosť - Dôležitosť požiadavky

2.2.5 Nové reporty pre CDESK

Riešenie Customer Monitor je už základom viacerých outsourcingových IT spoločností, ktoré sú úspešne certifikované v zmysle normy ISO 20000-1:2005. Tá predpisuje už konkrétne aké parametre je potrebné sledovať pri dodávaní vašich služieb. Preto do CM boli zaradené viaceré reporty, z ktorých najvýznamnejší je Prehľad požiadaviek.

2.2.5.1. Prehľad požiadaviek

Report zachytávajúci aktuálny stav aj trendy vývoja stavu C-Desk požiadaviek (ticketov) z mnohých pohľadov. Prostredníctvom doby trvania požiadavky, doby reakcie, počtom požiadaviek splnených po termíne a počtom požiadaviek s reakciou po predpísanej odozvy dobe hodnotí priebeh poskytovania služby u zákazníka, konkrétneho operátora, na všetky/vybraný typ požiadavky, dôležitosti, priority požiadavky.

Doba reakcie sa počíta z akejkolvek zmeny na požiadavke od zadania požiadavky, napr. zmena do stavu, pridanie plnenia, pridanie diskusného príspevku, zmena priority.

Úvodný prehľad ? Manual Odlásiť
Operátor: Mena operátora

Admin zóna
Prehliadanie a Vyhodnotenie
Customer Desk

C-Desk reporty

Spoločnosť: Typ reportu: Prehľad požiadaviek Typ zákazky: -všetky typy- Zobraziť

Za mesiac: 2011 / 10 V období: od do

Typ prehľadu: Počty po mesiacoch

Zobraziť podľa: Zákazníkov

Výber požiadaviek: Zadané v období

Typ požiadaviek: -všetky typy požiadaviek-

Dôležitosť: -všetky dôležitosti-

Priorita požiadaviek: 0 - štandardná 2 - dihodobá 3 - ďalšia prehládka 4 - urgentná (SMS) 5 - havarijná (SMS)

Do reportu zahrnúť: počet požiadaviek s prekročenou dobou odozvy Počet požiadaviek s omeškaným splnením Priemerný čas doby odozvy požiadaviek Priemerný čas trvania požiadaviek

Prehľad požiadaviek podľa zákazníkov

Zadané požiadavky v období 1.7.2011 - 31.10.2011

Spoločnosť	Sep 2011					Oct 2011					Celkový počet				
	S prek. dobou odozvy	S omešk. splnením	Priemerný čas doby odozvy	Priemerný čas trvania	Mesačne	S prek. dobou odozvy	S omešk. splnením	Priemerný čas doby odozvy	Priemerný čas trvania	Mesačne	S prek. dobou odozvy	S omešk. splnením	Priemerný čas doby odozvy	Priemerný čas trvania	Počet
Vaša Slovensko, spol. s r.o. (pôv. Vaša stravovacia)	7.00	5.00	* 6.71	* 6.95	29.00	10.00	6.00	3.60	5.00	26.00	41.00	29.00	6.54	8.71	104.00
Spolu	7.00	5.00	6.71	6.95	29.00	10.00	6.00	3.60	5.00	26.00	41.00	29.00	6.54	8.71	104.00

* Do priemeru neboli započítané požiadavky, ktoré boli zapisované dodatočne

Spoločnosť: Uložiť ako obrázok

Prehľad požiadaviek spoločnosti
(Zadané požiadavky v období 1.7.2011 - 31.10.2011)

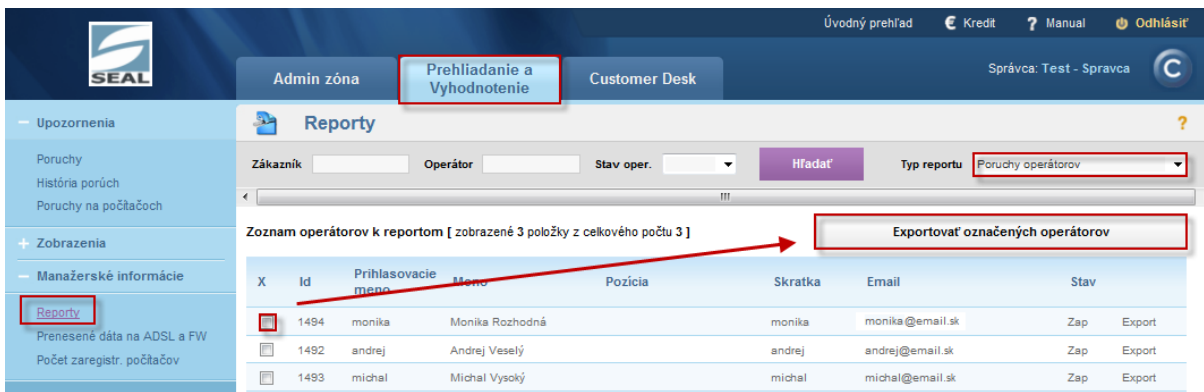
— Počet všetkých požiadaviek
 — Počet požiadaviek s prekročenou dobou odozvy
— Počet požiadaviek s omeškaným splnením
 — Priemerný čas doby odozvy
 — Priemerný čas trvania požiadaviek

Obrázok č. 40 Ukážka z reportu Prehľad požiadaviek

2.2.6 Nové reporty v časti CM (technická časť)

2.2.6.1. Report porúch pre vybraného operátora

Report porúch pre vybraného operátora podáva obraz o celkovom počte porúch pre konkrétneho operátora, ktoré sú rozdelené na kategórie a umožní riadiacim pracovníkom objektívnejšie hodnotiť výkon pracovníka. Systém Customer Monitor už v súčasnej verzii umožňuje vyladiť monitorovanie, tak aby neboli žiadne zbytočné chyby a Operátor má šancu udržať si pri bežnom plnení si svojich povinností veľmi nízky počet porúch.



Úvodný prehľad Kredit Manual Odhlásiť

Admin zóna **Prehliadanie a Vyhodnotenie** Customer Desk Správca: Test - Správca

Reporty

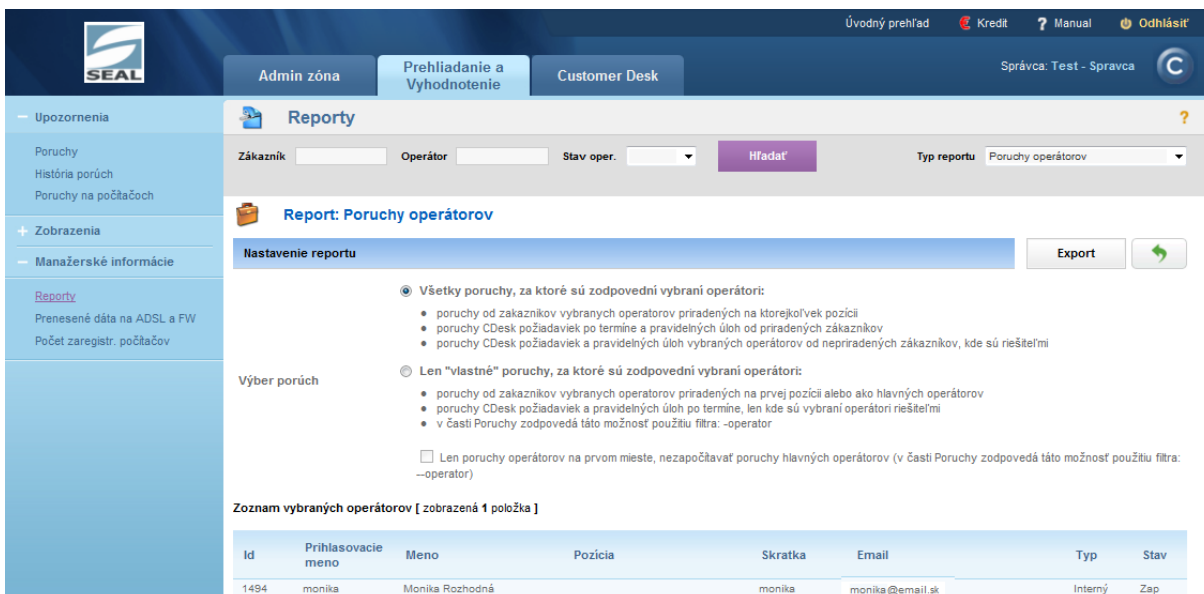
Zákazník Operátor Stav oper. Hľadať Typ reportu Poruchy operátorov

Zoznam operátorov k reportom [zobrazené 3 položky z celkového počtu 3]

X	Id	Prihlasovacie meno	Meno	Pozícia	Skratka	Email	Stav	
<input checked="" type="checkbox"/>	1494	monika	Monika Rozhodná		monika	monika@email.sk	Zap	Export
<input type="checkbox"/>	1492	andrej	Andrej Veselý		andrej	andrej@email.sk	Zap	Export
<input type="checkbox"/>	1493	michal	Michal Vysoký		michal	michal@email.sk	Zap	Export

Exportovať označených operátorov

Obrázok č. 41 Začiatok generovania reportu porúch vybraného operátora



Úvodný prehľad Kredit Manual Odhlásiť

Admin zóna Prehliadanie a Vyhodnotenie Customer Desk Správca: Test - Správca

Reporty

Zákazník Operátor Stav oper. Hľadať Typ reportu Poruchy operátorov

Report: Poruchy operátorov

Nastavenie reportu Export

Všetky poruchy, za ktoré sú zodpovední vybraní operátori:

- poruchy od zákazníkov vybraných operátorov priradených na ktorejkoľvek pozícii
- poruchy CDesk požiadaviek po termíne a pravidelných úloh od priradených zákazníkov
- poruchy CDesk požiadaviek a pravidelných úloh vybraných operátorov od nepriradených zákazníkov, kde sú riešiteľmi

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

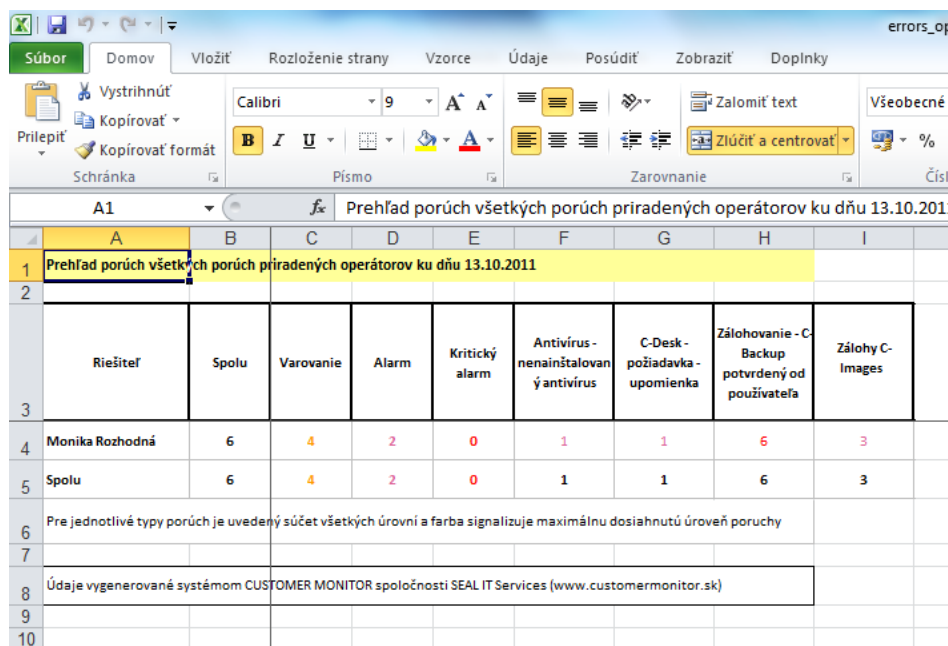
- poruchy od zákazníkov vybraných operátorov priradených na prvej pozícii alebo ako hlavných operátorov
- poruchy CDesk požiadaviek a pravidelných úloh po termíne, len kde sú vybraní operátori riešiteľmi
- v časti Poruchy zodpovedá táto možnosť použitiu filtra: -operator

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

Zoznam vybraných operátorov [zobrazená 1 položka]

Id	Prihlasovacie meno	Meno	Pozícia	Skratka	Email	Typ	Stav
1494	monika	Monika Rozhodná		monika	monika@email.sk	Interný	Zap

Obrázok č. 42 Generovanie reportu porúch vybraného operátora

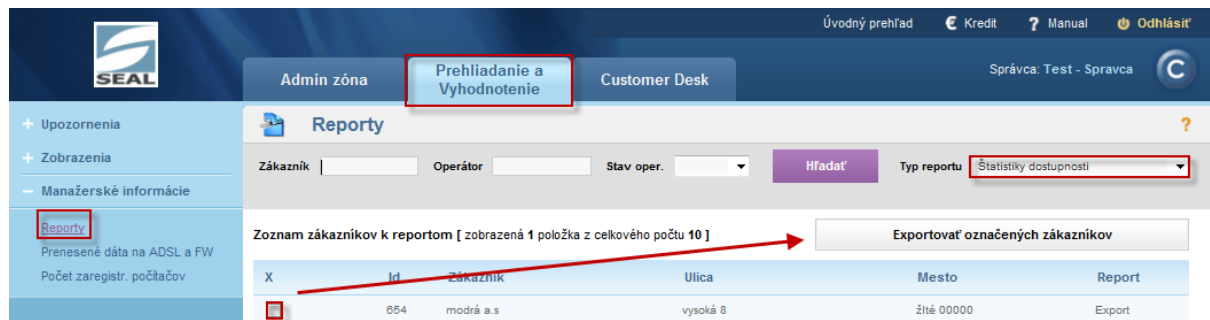


	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Prehľad porúch všetkých porúch priradených operátorov ku dňu 13.10.2011								
2									
3	Riešiteľ	Spolu	Varovanie	Alarm	Kritický alarm	Antivírus - nenainštalovaný antivírus	C-Desk - požiadavka - upomienka	Zálohovanie - C-Backup potvrdený od používateľa	Zálohy C-Images
4	Monika Rozhodná	6	4	2	0	1	1	6	3
5	Spolu	6	4	2	0	1	1	6	3
6	Pre jednotlivé typy porúch je uvedený súčet všetkých úrovní a farba signalizuje maximálnu dosiahnutú úroveň poruchy								
7									
8	Údaje vygenerované systémom CUSTOMER MONITOR spoločnosti SEAL IT Services (www.customermonitor.sk)								
9									
10									

Obrázok č. 43 Export porúch vybraného operátora v Exceli

2.2.6.2. Dostupnosť služby

Dostupnosť služby vyjadruje percentuálny podiel bezchybného stavu služby z celkového monitorovaného času. Pod službou sa rozumie nejaká vykonávaná a monitorovaná činnosť, napríklad zálohovanie (tj. koľko % času z celkovej doby bolo zálohovanie v stave OK) alebo sledovaný parameter, napríklad voľné miesto na disku (tj. koľko % času z celkovej doby bolo voľné miesto nad zvoleným minimom) a podobne.



Úvodný prehľad | Kredit | Manual | Odhlásiť

Admin zóna | **Prehľadanie a Vyhodnotenie** | Customer Desk | Správca: Test - Správca

Reporty

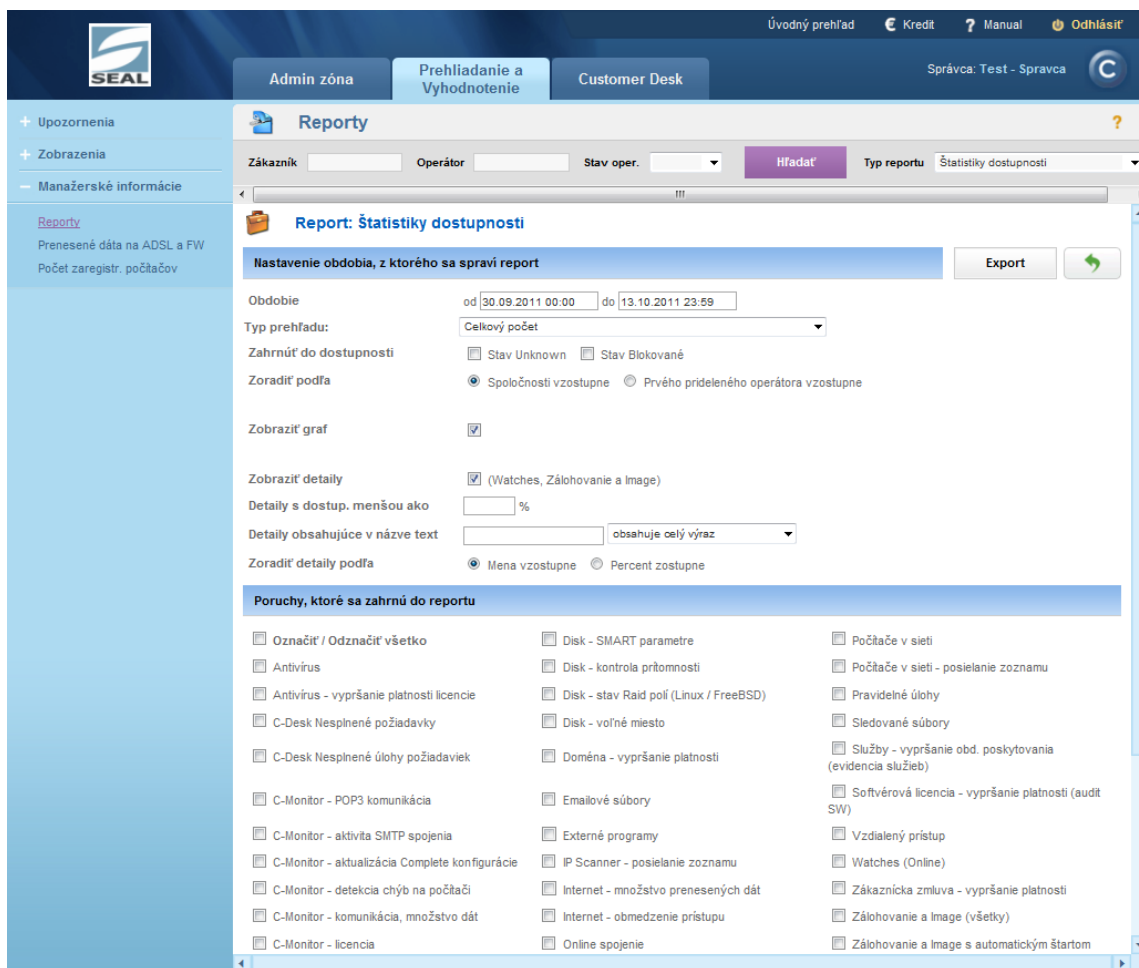
Zákazník | Operátor | Stav oper. | Hľadať | Typ reportu: Štatistiky dostupnosti

Zoznam zákazníkov k reportom [zobrazená 1 položka z celkového počtu 10]

X	Id	Zákazník	Ulica	Mesto	Report
<input checked="" type="checkbox"/>	654	modrá a.s	vysoká 8	Žitá 00000	Export

Exportovať označených zákazníkov

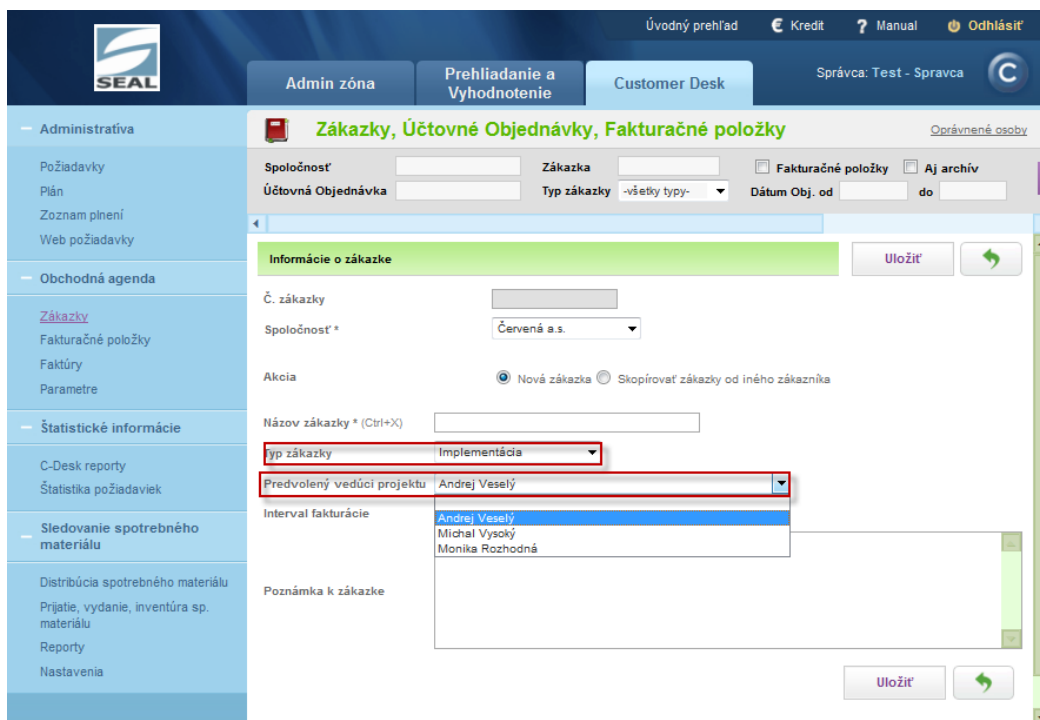
Obrázok č. 44 Voľba štatistického reportu Dostupnosti služieb



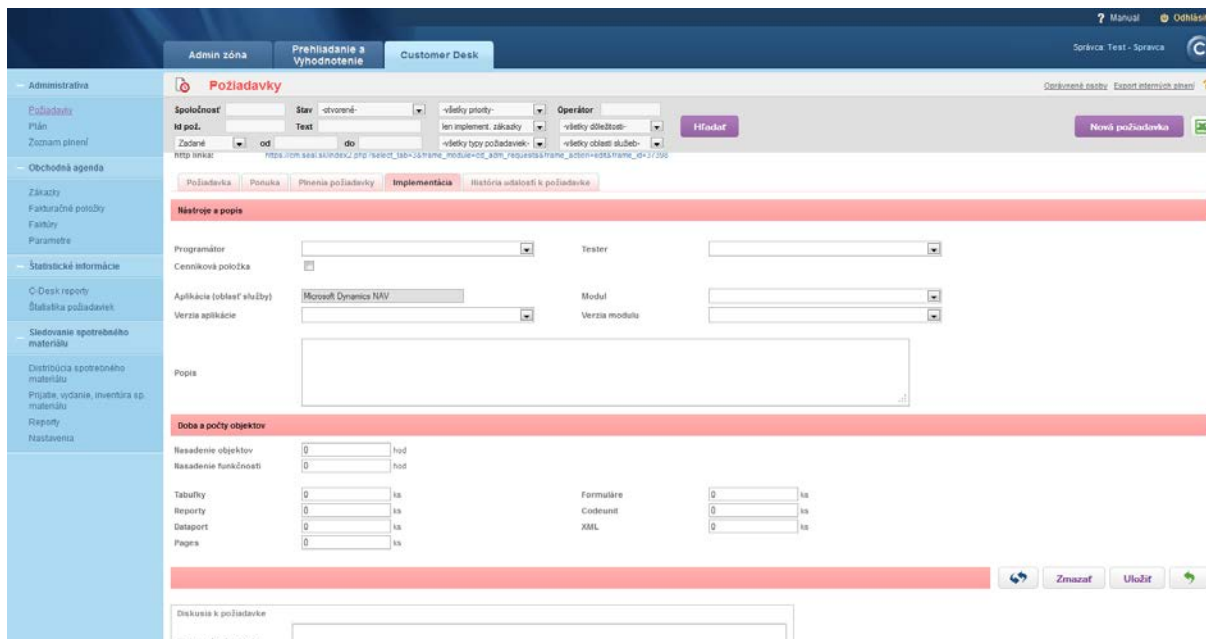
Obrázok č. 45 Formulár pre vytvorenie reportu Dostupnosť služieb

2.2.7 Rozšírenie zákazok o typ implementácia

Implementácia sa využíva pri realizácii projektov, má predvoleného vedúceho projektu, v plneniach následne pribudne nová záložka *Implementácia* v ktorej máme široký výber možnosti plnenia v danom projekte. Úprava políčok v tejto záložke a reportov k nim je možná na základe vašej žiadosti na adresu support@customermonitor.sk.



Obrázok č. 46 Voľba typu zákazky na Implementácia



Obrázok č. 47 Záložka Implementácia v otvorenej požiadavke.

2.2.8 Zmena zobrazenia požiadaviek a plnení pre operátorov s obmedzeným prístupom do CM

Ak je v CM vytvorený Operátor s typom regulérny a nemá obmedzenie zobrazenia Zákazníkov, tak vidí všetky požiadavky. Ale v prípade, že medzi vami je pracovník, ktorý nesmie vidieť "cudzie" požiadavky, tak máte možnosti :

1. zvoliť nižší typ operátora (napr. Operátor Helpdesk - obyčajný, záložka Všeobecné údaje v Profile Operátora)

2. Obmedziť zobrazenie len na priradených zákazníkov (záložka Nastavenia zákazníkov v Profile Operátora)

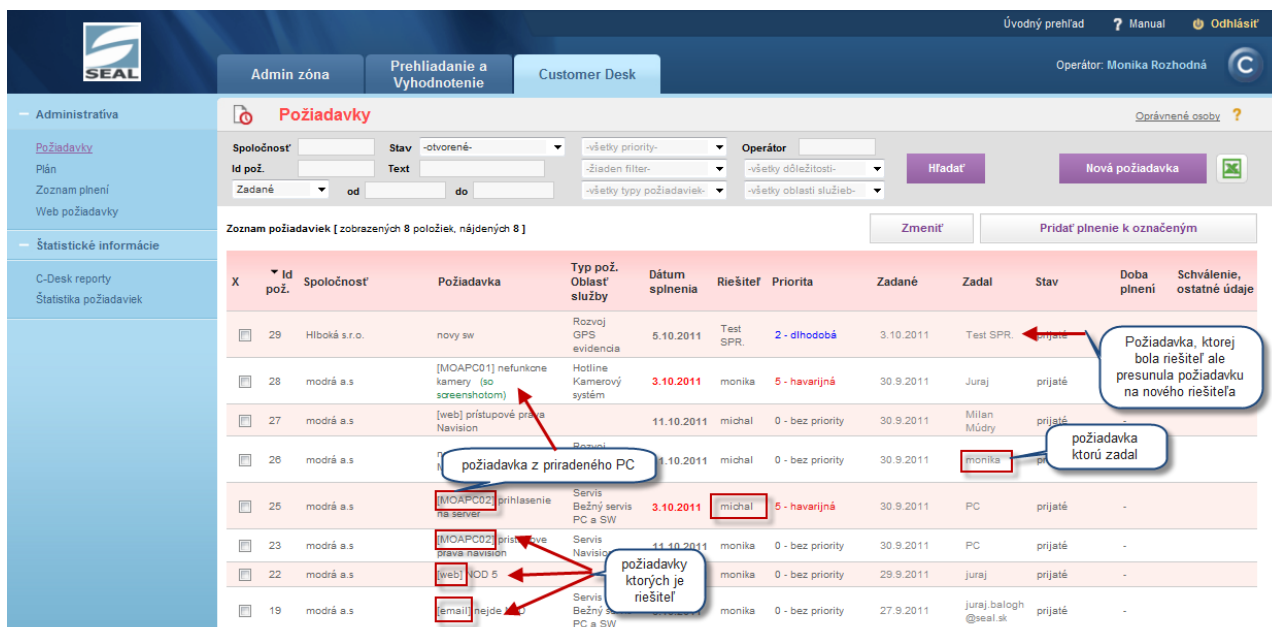
Alternatíva číslo 2 je vysvetlená v nasledujúcom bode .

2.2.8.1. Prístupnosť požiadaviek pre regulérneho Operátora so zobrazením len priradených zákazníkov

S aktuálne vydanou verziou boli doladené zobrazenia požiadaviek pre regulérneho Operátora s obmedzeným zobrazením zákazníkov.

Operátor s obmedzeným prístupom len k priradeným zákazníkom vidí nasledovné požiadavky:

- požiadavky svojich priradených spoločností
- požiadavky, kde je riešiteľ
- požiadavky, kde v minulosti bol riešiteľ
- požiadavky, ktoré zadal
- Easyclick požiadavky z počítačov priradených operátorovi
- požiadavky, v ktorých je v emailovej notifikácii
- požiadavky, ktoré majú aktivovanú funkciu "Požiadavka k zariadeniu" a vybrané zariadenie je priradené Operátorovi



The screenshot shows the 'Požiadavky' (Requests) section of the Customer Monitor interface. The interface includes a navigation menu on the left, a top header with user information (Operator: Monika Rozhodná), and a main content area with a search filter and a table of requests. The table has columns for ID, Company, Request, Type, Date, Solver, Priority, Submitted, Entered, Status, and Completion. Annotations with red arrows point to specific rows and cells in the table:

- A callout box points to row 29: "Požiadavka, ktorej bola riešiteľ ale presunula požiadavku na nového riešiteľa" (Request, where the solver was but moved the request to a new solver).
- A callout box points to row 27: "požiadavka ktorú zadal" (request that was entered).
- A callout box points to row 26: "požiadavka z priradeného PC" (request from the assigned PC).
- A callout box points to rows 22, 23, and 25: "požiadavky ktorých je riešiteľ" (requests where the solver is).

X	Id pož.	Spoločnosť	Požiadavka	Typ pož. Oblast' služby	Dátum splnenia	Riešiteľ	Priorita	Zadané	Zadal	Stav	Doba plnení	Schválenie, ostatné údaje
	29	Hlboká s.r.o.	nový sw	Rozvoj GPS evidencia	5.10.2011	Test SPR.	2 - dlhodobá	3.10.2011	Test SPR.	← prijaté		
	28	modrá a.s.	[MOAPC01] nefunkčné kamery (so screenshotom)	Hotline Kamerový systém	3.10.2011	monika	5 - havarijná	30.9.2011	Juraj	prijaté		
	27	modrá a.s.	[web] prístupové práva Navision	Prístupové práva Navision	11.10.2011	michal	0 - bez priority	30.9.2011	Milan Múdy	prijaté		
	26	modrá a.s.	[MOAPC02] ...	Bežný servis PC a SW	1.10.2011	michal	0 - bez priority	30.9.2011	monika	prijaté		
	25	modrá a.s.	[MOAPC02] prihlásenie na server	Bežný servis PC a SW	3.10.2011	michal	5 - havarijná	30.9.2011	PC	prijaté		
	23	modrá a.s.	[MOAPC02] prístupové práva navision	Bežný servis PC a SW	11.10.2011	monika	0 - bez priority	30.9.2011	PC	prijaté		
	22	modrá a.s.	[web] IOD 5	Bežný servis PC a SW	29.9.2011	monika	0 - bez priority	29.9.2011	Juraj	prijaté		
	19	modrá a.s.	[email] ...	Bežný servis PC a SW	27.9.2011	monika	0 - bez priority	27.9.2011	Juraj.balogh@seal.sk	prijaté		

Obrazok č. 48 Ilustrácia požiadaviek prístupných Operátorovi s obmedzeným zobrazením spoločností

2.3. Zálohovanie

2.3.1 C-Backup zálohovanie otvorených súborov na 64bit systémoch

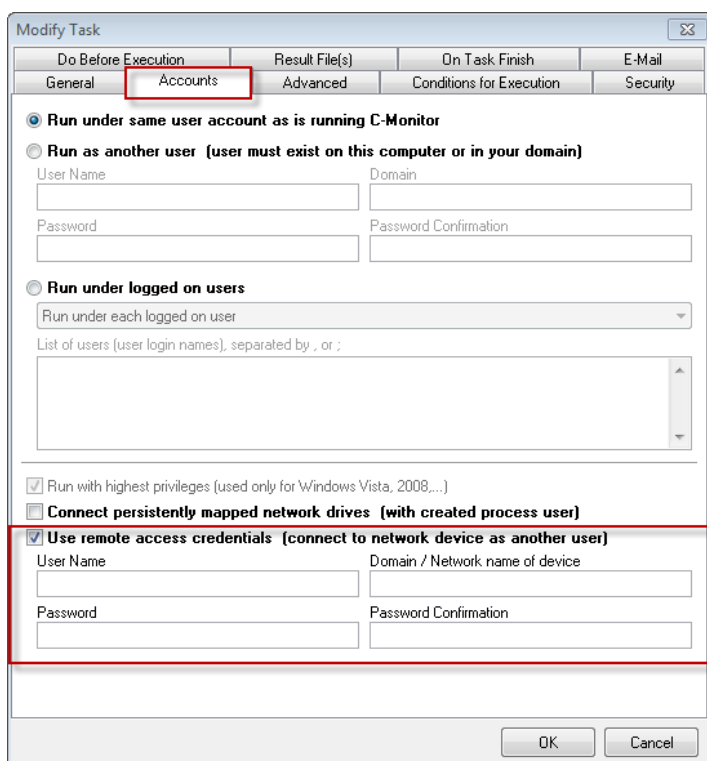
Na 32bitových Windows systémoch už dávnejšie fungovala možnosť cez C-BackupPlus zálohovať otvorené súbory a na 64bitových táto funkcia chýbala. V logu zálohovania bola odkomunikovaná chyba, že zlyhalo vytvorenie tieňovej kópie. S novou verziou C-Monitor/C-BackupPlus už zálohovanie otvorených súborov prebieha bez chýbne.

Poznámka : Zálohovanie otvorených súborov na 64bit. systémoch aj v minulosti bolo podporené cez C-Image alebo cez integrovaný Windows Backup.

2.3.2 C-Backup, C-Image, Windows Backup – pripojenie k cieľovému sieťovému prostriedku pod ľubovoľným používateľom.

Nová verzia prináša dlho očakávané zjednodušenie nastavenia zálohovania na sieťové zariadenia. Desiať bolo nutné spustiť zálohovanie pod takým používateľom, s akým sa realizoval zápis na cieľové sieťové zariadenie. Čiže ak ste mali sieťový disk, na ktorom bol spoločný používateľ pre zálohovanie, napr. backupuser / heslo, museli ste tohto používateľa vytvoriť na každom počítači, z ktorého sa realizovala záloha. Dnes už nemusíte žiadne konto vytvárať, jednoducho spustíte zálohovanie, pod používateľom, pod ktorým vám to vyhovuje a na cieľové úložisko zadáte druhý prístup.

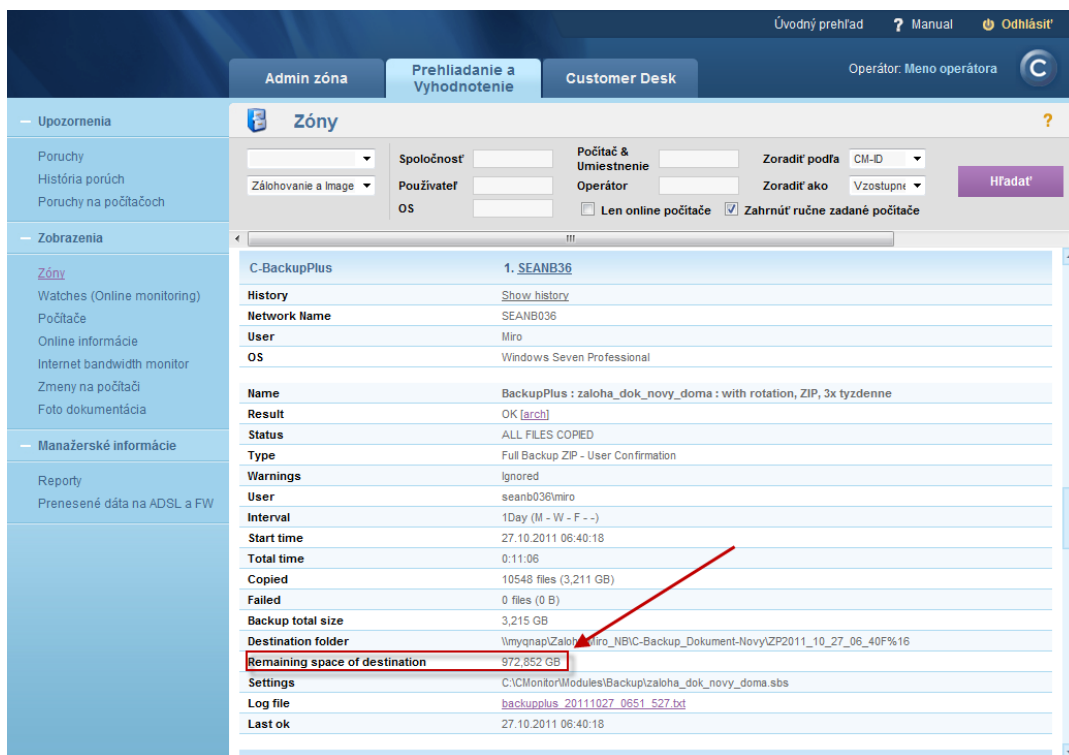
Nastavenie sa realizuje v naplánovanej úlohe zálohovania v záložke "Accounts", voľba User remote access credentials (connect to network device as another user).



Obrázok č. 49 Prístup k sieťovému prostriedku pod ľubovoľným používateľom, nastavenie v záložke naplánovanej úlohy

2.3.3 Zobrazenie zostávajúceho voľného miesta po vykonaní zálohy

Pribudla užitočná informácia o zostávajúcom voľnom mieste na cieľovom zálohovacom úložisku ihneď po zálohovaní. Je zobrazená na CM Serveri v rámci výsledkov zálohovania ku všetkým typom (*Prehľadanie a Vyhodnotenie -> Zobrazenia-> Zóny -> Zálohovanie a Image*) v položke Remaining space of destination.



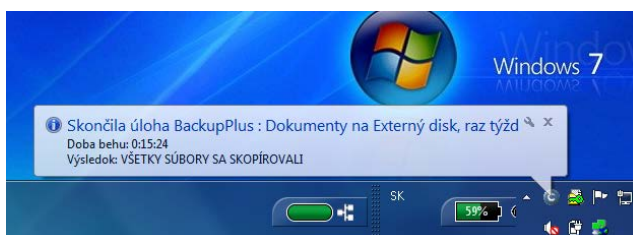
Obrázok č. 50 Informácia o zostávajúcom voľnom mieste po vykonaní zálohy

2.3.4 Odkomunikovanie používateľovi úspešnosť zálohovania do "bublínky"

Dosiaľ po skončení automatického zálohovania, používateľ nebol ihneď informovaný o výsledku zálohovania. V prípade chybného zálohovania mu došlo s odstupom času emailové chybové hlásenie (len v prípade, že zálohovanie bolo spúšťané s potvrdením alebo na CM serveri bolo nastavené, aby sa výsledok zálohovania posielal používateľovi).

Nová verzia prináša oznámenie výsledku všetkých typov zálohovaní v C-Monitor-e ihneď po skončení a dáva tak lepšiu spätnú väzbu používateľovi.

Upozorňujeme, že **na už existujúce zálohovania, ak chcete aby sa bublinková správa zobrazovala, je potrebné prestaviť naplánovanú úlohu.** Urobíte to priamo na počítači v C-MonitorConsole -> Scheduler -> zvol' úlohu zálohovania -> záložka On Task Finish -> položka Task Finished notification "Show balon message in Tray Area"

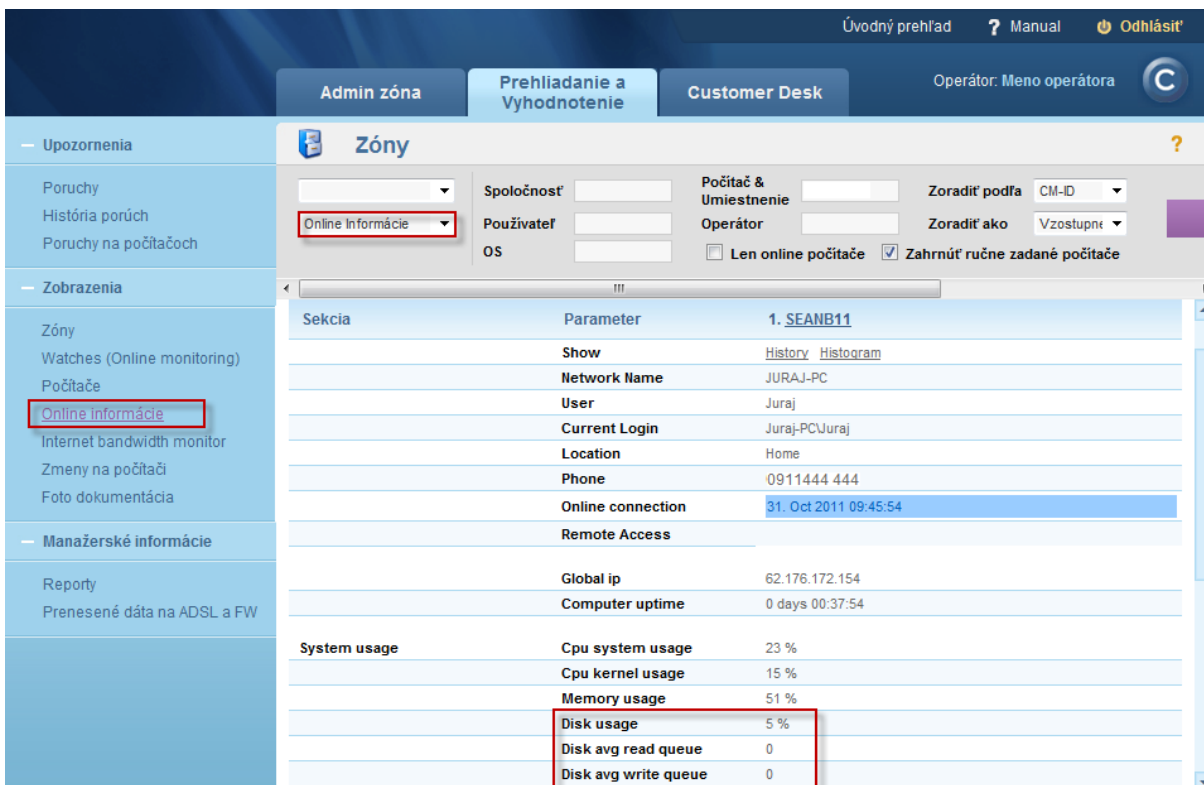


Obrázok č. 51 Notifikácia výsledku zálohovania cez bublinkovú správu

2.4. Online monitoring a Watches

2.4.1 Sledovanie zátiaže disku v Online informáciách

Do Online informácií (*Prehliadanie a Vyhodnocovanie -> Zobrazenia -> Zóny -> Online informácie*) bolo doplnené sledovanie zátiaže disku. Zátiaž je vypočítaná zo všetkých diskov v počítači. Pre licenciu Desktop Standard sa zobrazuje v percentuálnom vyjadrení, zohľadňujúce aj zápis aj čítanie spolu. Pre serverovú licenciu Desktop/Server Premium je pridaná informácia čakajúcich požiadaviek na zápis a čítanie, z ktorých sa dá určiť smer zátiaže. Táto hodnota je v poriadku ak je menšia ako 2.



The screenshot displays the 'Zóny' (Zones) section of the Customer Monitor interface. The left sidebar contains a menu with 'Online Informácie' highlighted. The main area shows a table of system parameters for the PC '1. SEANB11'. The 'System usage' section is expanded, showing the following data:

Sekcia	Parameter	Value
System usage	Cpu system usage	23 %
	Cpu kernel usage	15 %
	Memory usage	51 %
	Disk usage	5 %
	Disk avg read queue	0
	Disk avg write queue	0
	Global ip	62.176.172.154
	Computer uptime	0 days 00:37:54
	Online connection	31. Oct 2011 09:45:54
	Remote Access	

Obrázok č. 52 Sledovanie zátiaže disku pre licenciu Desktop/Server Premium.

2.4.2 Histogram zátiaže počítača z online informácií

Histogram zátiaže PC ponúka prehľad o zátiaži PC v dlhšom období napr. v pracovnom čase. Histogram sa nachádza v Prehliadanie a Vyhodnocovanie -> Online informácie -> Histogram.

Na x - osi je záťaž daného parametru (CPU, RAM, Disk) v intervaloch po 10%. Výška stĺpcu (y-os) určuje, ako často sa daná záťaž vyskytovala. Napríklad, ak je vysoký stĺpec na ľavej strane, to znamená, že počítač bol nezaťažený - záťaž 0 až 10% bola veľkú väčšinu času.

Sekcia	Parameter	1. SEANB11
Show	History	Histogram
Network Name		JURAJ-PC
User		Juraj
Current Login		Juraj-PC\Juraj
Location		Home
Phone		0911489687
Online connection		30 Oct 2011 16:51:26
Remote Access		VNC
Global ip		81.92.249.219
Computer uptime		0 days 19:55:04
Logged users	User 1	Juraj-PC\Juraj - ADMINISTRATOR
System usage	Cpu system usage	26 %
	Cpu kernel usage	8 %
	Memory usage	65 %
	Disk usage	100 %
	Disk avg read queue	7
	Disk avg write queue	0
Processes by cpu	Process 1	C:\Program Files\Internet Explorer\iexplore.exe (29 %)
	Process 2	C:\Program Files\Mozilla Firefox\plugin-container.exe (13 %)
Processes by memory	Process 1	System (MB)
	Process 2	audiodg.exe (MB)
Internet traffic avg speed in last 30s	All processes (down/up)	17 KB/s / 802 B/s

Obrázok č. 53 Zobrazenie histogramu záťaže

Stav: Zapnutý v CM
Meno počítača v sieti: JURAJ-PC
Sieť: Workgroup: WORKGROUP
Používateľ: Juraj
Umiestnenie: Home
Telefón: 0911444 444
Aktuálny stav: Funkčný

Histogram záťaže počítača SEANB11

Voľba času: aktuálny prac. týždeň (pon - pia) v čase 9-15 h

Graf 1 za: aktuálny prac. týždeň (pon - pia) v čase 9-15 h

Graf 2 za: posledný prac. týždeň (pon - pia) v čase 9-15 h

Graf 3 za: posledný mesiac v čase 9-15 h

Obrázok č. 54 Príklad Histogram záťaže

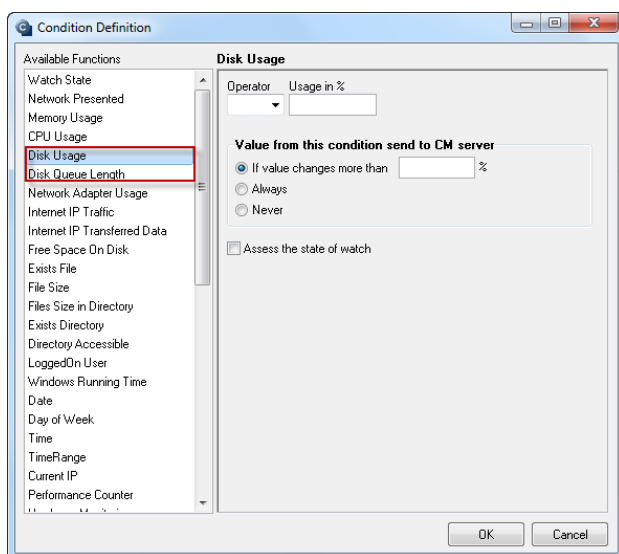
2.4.3 Pridané podmienky do Watches

2.4.3.1. Podmienky vo Watches ohľadom zátáže disku (% , queue read write)

Nová funkcionalita sledovania zátáže disku v online informáciách musí mať aj zastúpenie vo Watches, keďže Online informácie neposielajú žiadne hlásenia o preťažení. Watches majú na starosti posielanie notifikácií o preťažení.

(Online informácie je len zobrazenie za posledných 48hodín bez nutnosti akejkoľvek konfigurácie).

Nové podmienky sú : Disk usage, Disk Queue Length



Obrázok č. 55 Nové podmienky vo Watches pre sledovanie diskového zaťaženia.

2.4.3.2. Podpora Wario - nových zariadení pre monitoring prostredia

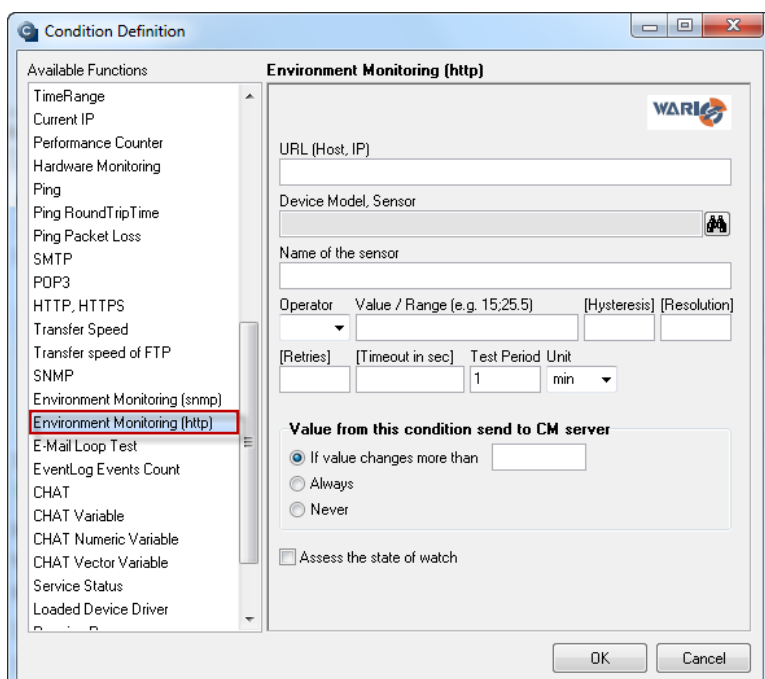
Rozširujeme zariadenia pre monitoring prostredia, ktoré sú priamo podporené v Customer Monitor. Rozhodli sme sa integrovať zariadenie Wario, ktoré ponúka vhodné riešenia do každého prostredia a aj pri najjednoduchšom zariadení (Wario Expander) v základnej výbave ponúka okrem Ethernet pripojenia a pripojenia štandardných senzorov (Teplota, vlhkosť) aj spínacie (binárne) vstupy a hlavne, čo je neobvyklé, je vybavený aj výstupmi na ovládanie zariadení. Ak je potrebné monitorovať rozsiahlejší priestor s nárokmi na podmienené ovládanie určitých zariadení ako základný prvok si zvolíte Wario riadiacu jednotku. Riadiaca jednotka má aj nezávislú SMS notifikáciu (cez interný GSM modul), čo zvyšuje univerzálnosť použitia.

Univerzálnosť použitia riadiacej jednotky dokazuje aj nasadenie v systémoch pre riadenie inteligentných domov, viac sa dočítate na stránke : <http://www.wanet.cz/wario-system-komfortni-ovladani-domu/>

Spoločnosť SEAL IT Services, s.r.o. predáva tieto zariadenia a radi vám sprostredkujeme ďalšie potrebné informácie k nasadeniu u vás.



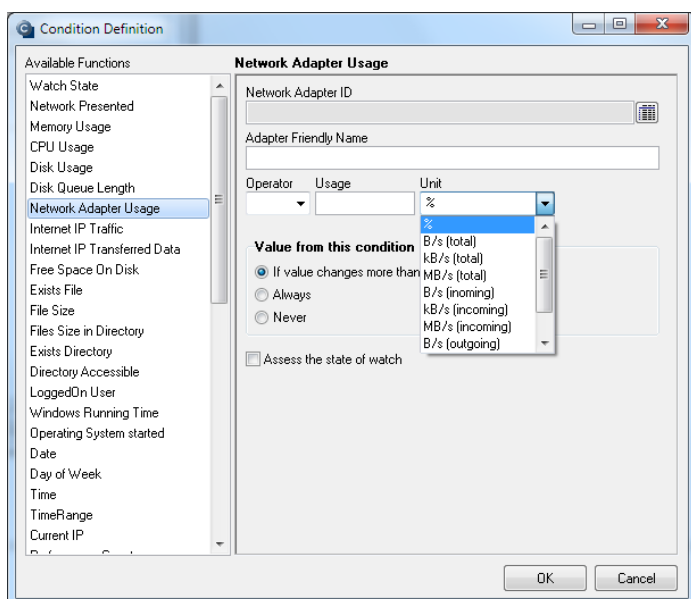
Obrázok č. 56 Wario centrálna jednotka a Wario expandér.



Obrázok č. 57 nastavenie online monitoringu prostredia prostredníctvom zariadení Wario

2.4.3.3. Rozšírenie sledovania zátáže sieťových adaptérov v jednotkách prenosovej rýchlosti

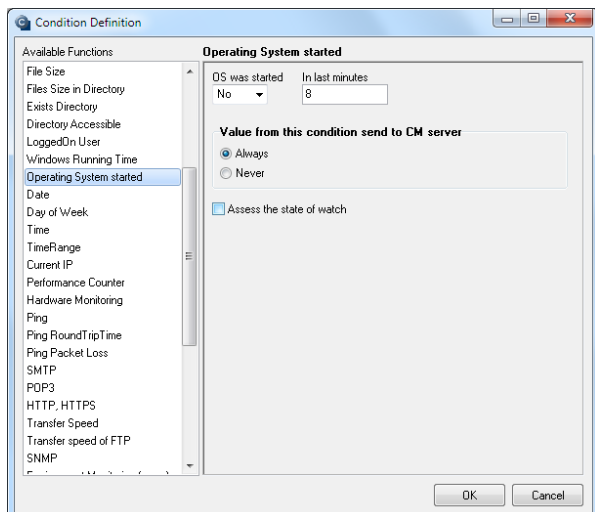
Vo Watchi, v podmienke Network adaptér usage boli pridané na sledovanie zátáže sieťového adaptéra jednotky rýchlosti spolu s určením monitorovaného smeru . Doteraz bolo len percentuálne zaťaženie.



Obrázok č. 58 Pridané jednotky prenosovej rýchlosti v podmienke Zaťaženia sieťového adaptéra.

2.4.3.4. Notifikácie štartu operačného systému

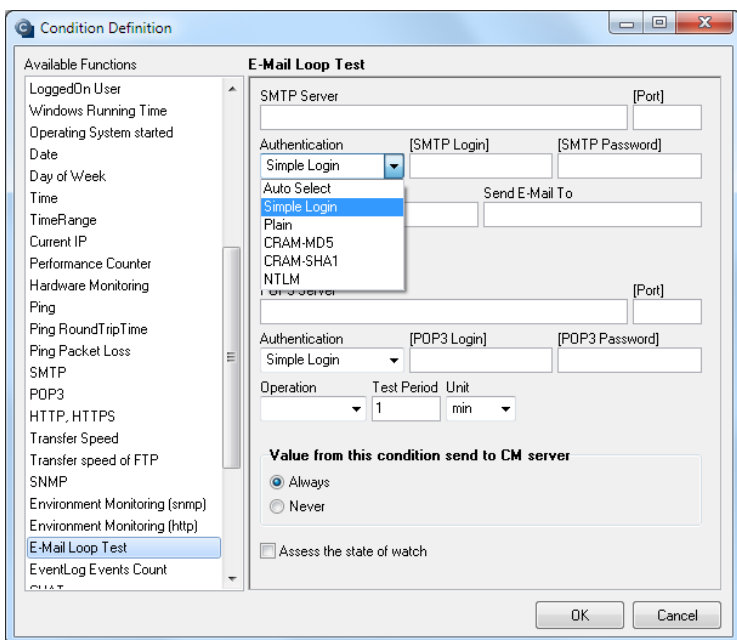
Pre zjednodušenie notifikácie štartu (reštartu) operačného systému sme doplnili podmienku, ktorá priamo sleduje, či za určitý čas dozadu bol vykonaný reštart. Podmienka je v zmysle východzích nastavení v stave TRUE, tj za posledných 8 minút nedošlo k reštartu. Po štarte OS a po inicializácii C-Monitor (5 min od OS štartu) bude podmienka v chybnom stave a po krátkom čase (keď opäť začne platiť, že za posledných 8minút nebol štart OS), sa podmienka vráti do stavu TRUE.



Obrázok č. 59 Podmienka na sledovanie štartu OS s východzími nastaveniami.

2.4.3.5. Podpora zabezpečenej autorizácie v podmienkach SMTP,POP3, mail looping test.

Pre zvýšenie univerzálnosti testovania emailových služieb bolo pridané do všetkých podmienok pre komunikáciu s protokolmi SMTP, POP3 zabezpečené autorizovanie CRAM-MD5, CRAM-SHA1, NTLM (to jest meno a heslo sa posielajú šifrované).



Obrázok č. 60 Zabezpečená autorizácia v Email loop teste.

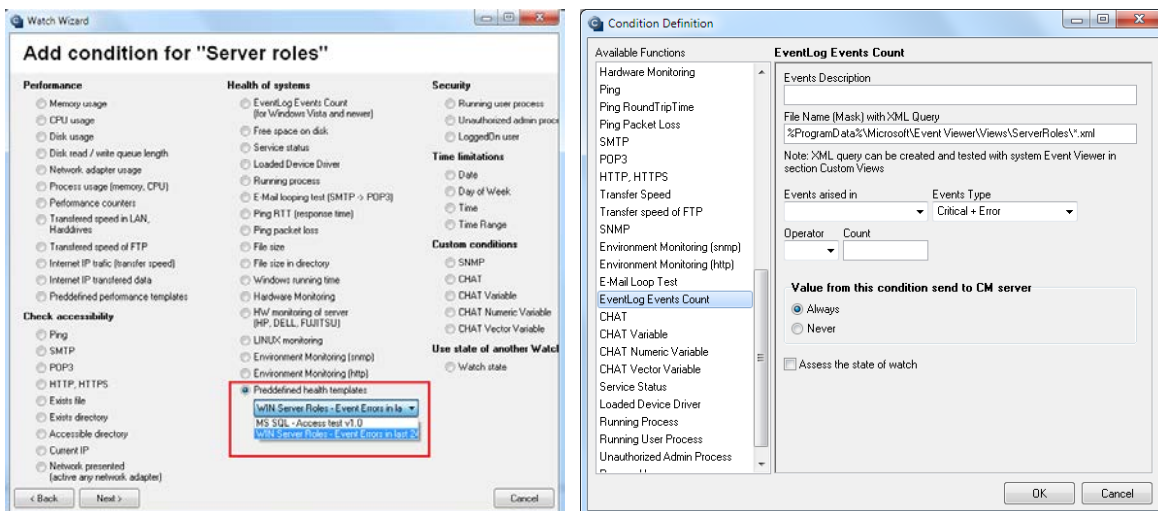
2.4.3.6. Event Log - Event counts - sledovanie chýb pre role servera

Táto podmienka je hodne zaujímavá, nakoľko je to rozvinutá myšlienka zo serverov Windows 2008 do Customer Monitor. V prehľade rolí servera, ktoré si priamo pozeráte na Windows serveri, je položka s údajom, koľko chýb bolo zaznamenaných za posledných 24hodín v Eventlogu k danej role servera. Tj. nemusíte čítať celý Eventlog. Ale problém je, že ak je tam nejaká chyba, ktorá sa neopakuje a vy sa na túto obrazovku pozriete práve v momente, keď je to bezchybné.

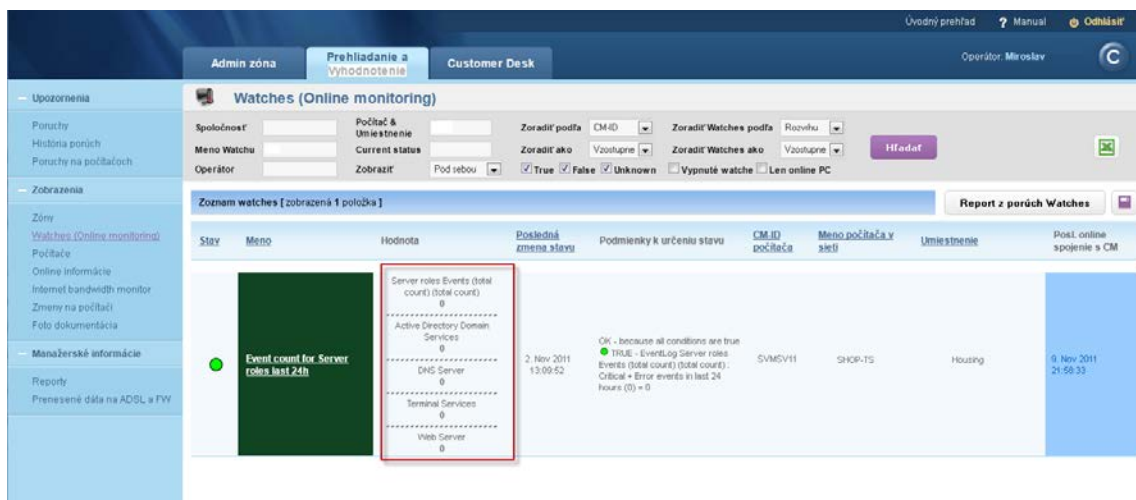
Aby ste boli spoľahlivo informovaní, že takáto chyba sa vyskytla, na to je táto nová podmienka. Vo východnom nastavení vám C-Monitor sám preskenuje, aké role servera sú na serveri prítomné a vám ich zobrazí na CM serveri. Nemusíte nič nastavovať okrem jednoduchých položiek.

Poznámka : Ak máte definovaný vlastný pohľad v Eventlogu, tak si môžete k XML query nastaviť cestu a budete mať toto sledovanie aj pre váš vlastný pohľad.

Obrázok č. 61



Obrázok č. 62 Naľavo šablóna na sledovanie chýb podľa role servera za posledných 24hod, napravo - Dialóg samostatnej podmienky Eventlog Event console

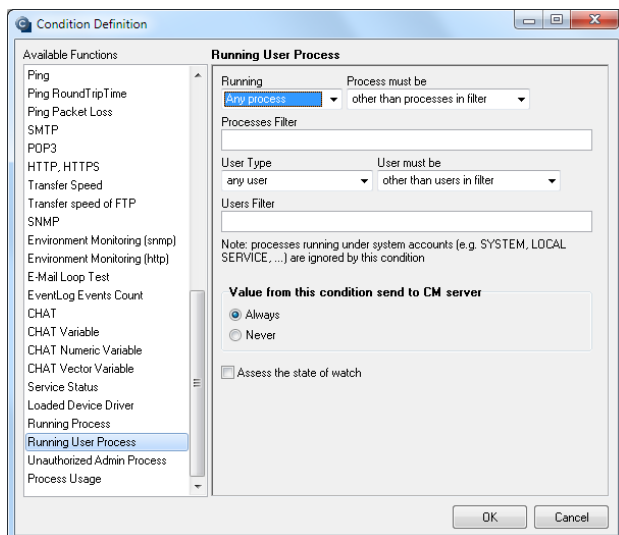


Obrázok č. 63 Ukážka zobrazenia v CM serveri automaticky zistených rolí servera počtu chýb pre každú z nich.

2.4.3.7. Running user process

Pribudla možné detekovať prítomnosť procesu spusteného pod konkrétnym používateľom aj s detekciou či daná aplikácia je v popredí. Je určená na kontrolu prítomnosti dôležitých procesov vo výrobe, pri monitorovacích staniciach, či je na obrazovke zobrazené čo má byť, aby sa neprehliadla iná dôležitá informácia.

Táto funkcia nie je určená na sledovanie správania sa používateľov, nakoľko si musíte zvoliť konkrétny proces a jeho podmienky správania sa.



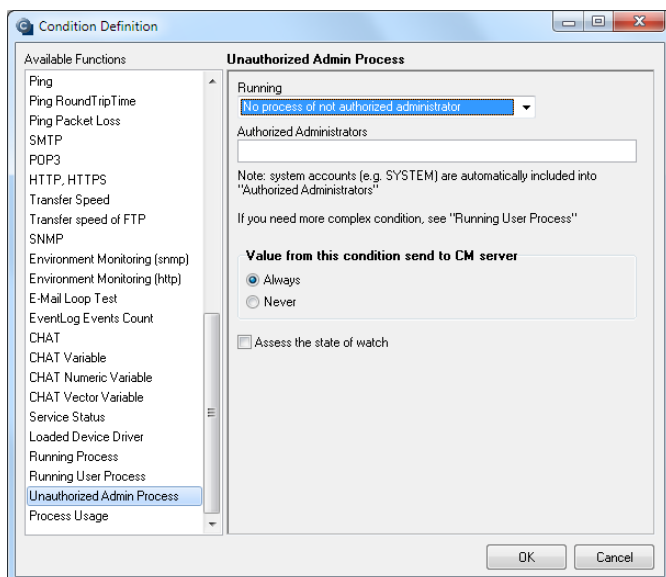
Obrázok č. 64 Podmienka pre kontrolu spustenia určitého procesu s možnosťou určenia pod akým používateľom má byť daný proces spustený.

2.4.3.8. Detekcia prihlásenia neautorizovaného administrátora

Podmienka Unauthorized Admin Process slúži na detekovanie prihláseného neautorizovaného administrátora. Vytvorenie tejto podmienky vychádzalo z nežiaducej jednoduchosti resetovať heslo k účtom na OS Windows. Na počítačoch, kde sedáva viac ľudí je problém s odstupom času určiť, kto neoprávnené prevzal riadenie počítača.

Najspoľahlivejšie funkcia detekcie prihlásenia funguje v doménovom prostredí, kedy sa dohodnú správcovia, že len kontá z domény budú spravovať dané počítače a táto podmienka bude reagovať na

všetky lokálne účty. Jasnými pravidlami používania kont je možné dosiahnuť spoľahlivú detekciu neautorizovaného ad min prístupu aj na počítačoch mimo domény, len s lokálnymi účtami.



Obrázok č. 65 Podmienka pre sledovanie prihláseného neautorizovaného administrátora.

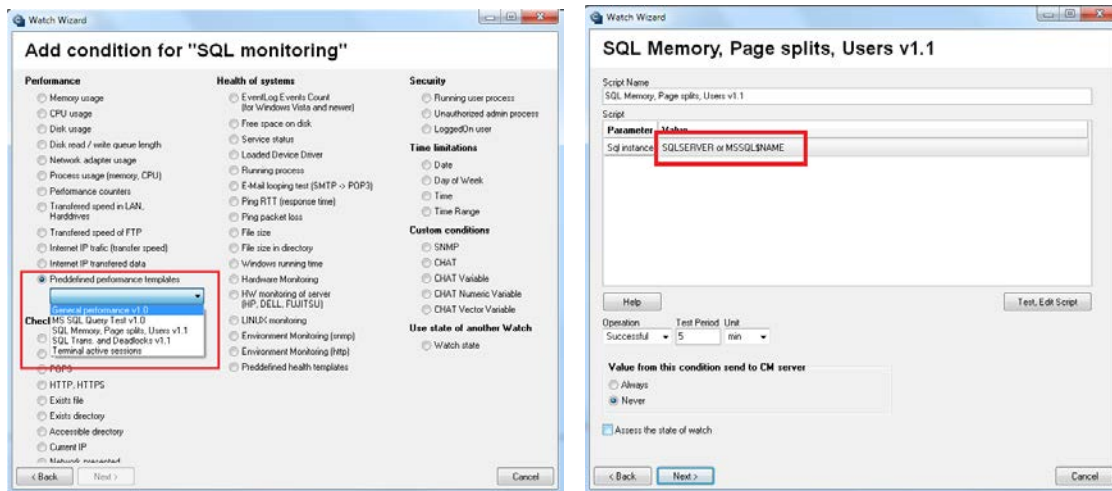
2.4.4 Preddefinované šablóny watchov k SQL zaťaženiu a dostupnosti MS SQL servera

Samostatná oblasť je sledovanie zaťaženia SQL serverov. Databázové systémy sú jedni z najcitlivejších častí IS, kde je rýchlosť vnímaná veľmi citlivo. Pripravili sme vám niekoľko monitorovacích šablón, aby ste mohli určiť, čím je spomalenie spôsobené. Šablóny sú dostupné cez Sprievodcu k pridaniu nového Watchu, podmienka Preddefined performance templates.

Riešenia sú pripravené na tieto oblasti :

1. **Nedostatočný HW** - použite šablónu General performance
2. **Vyťaženie systému MS SQL serverom** - šablóna SQL Memory, Page split, Users (musíte zadať názov sledovanej SQL inštancie v ďalšej časti sprievodcu)
3. **Spomalenie spôsobené deadlockmi** - SQL Transitions and Deadlocks (musíte zadať názov sledovanej SQL inštancie v ďalšej časti sprievodcu)
4. **Objektívne meranie odoziev s databázy cez vykonávanie SQL dotazov** - šablóna MS SQL Query test, kde SQL dotaz je v integrovanom .vbs súbore.

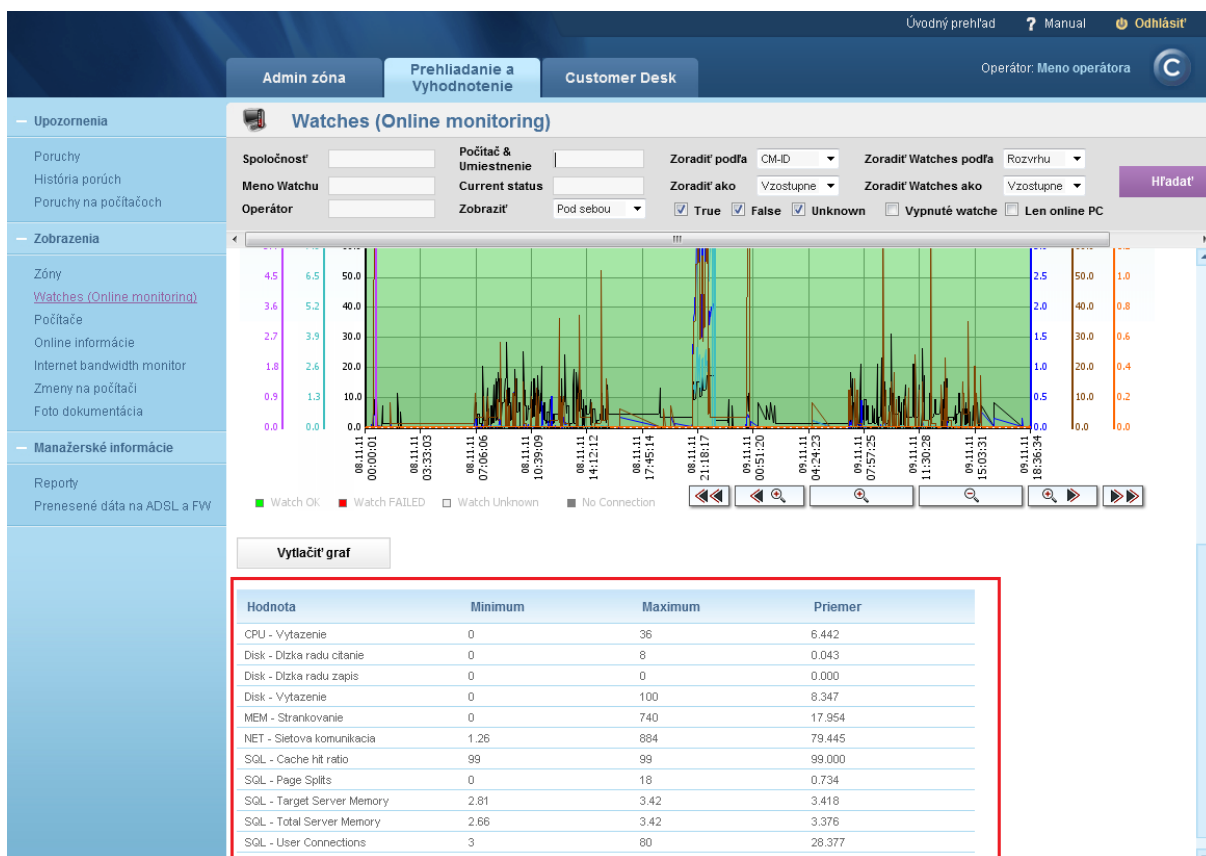
Výsledky vám dajú úvodný obraz o tom, kde problém s vysokými odozvami SQL systému je spôsobený. Spôsob odstránenia však nemusí byť tak jednoznačný a doporučujeme, aby ho riešil SQL špecialista včítane detailnejšej analýzy. Pri analýze si samozrejme môže pomôcť opäť Watchmi. Môže dať zaznamenávať akýkoľvek Performance counter alebo iný predpripravený parameter v rámci CM Online monitoringu, aby analýza bola čo najjednoduchšia.



Obrazok č. 66 Ukážky zo sprievodcu k SQL performance monitoringu

2.4.5 Štatistika max., min., avg. údajov z Watches hodnôt vo vybranom období

Pre lepšiu výpovednejšiu hodnotu zachytených údajov vo Watches boli pridané pod graf hodnôt alebo tabuľkový výpis aj hodnoty : Max, Min, priemerná hodnota (Average).



Obrázok č. 56 Ukážka z hodnôt, max, min. a avg z Watches

2.5. Zlepšenia v evidencii HW a SW parametrov

2.5.1 Podpora produktov Office 2010, detekcia

V novej verzii je zahrnutá podpora produktov Office 2010, prehľad je prístupný v Zóny -> OS & Office Info, alebo v Prehliadanie a Vyhodnocovanie -> Zobrazenia -> Počítače

Zóna OS & Office Info [zobrazená 1 položka]

Parameter	1. SEANB11
History	Show history
Network Name	JURAJ-PC
User	Juraj
Current login	Juraj-PC\Juraj
User type	Admin
Ip address 1	172.16.75.89 (DHCP) - Intel(R) Wireless WiFi Link 4965AGN
Product name	Windows 7 Professional
Product type	Windows Seven Professional
UAC	Yes
Registered owner	Juraj
Version name	Windows Seven Professional
Service pack version	1
Install date	27.07.2011
Product id	55041-147-1255933-86677
Product key	83KPT-3DWKP-CBW4W-T4BPW-PPQTV
Directory	C:\Windows
Auto update	Yes
Windows update	Download the updates automatically and install them "Every Day" at 3:00
Os language	English (English)
MS office 1 Name	Microsoft Office Professional Plus 2010
MS office 1 Install date	16.09.2011
MS office 1 Product id	82503-363-0269056-38837
MS office 1 Product key	60PDX-PYH2G-PPYPD-C7RPI-BBKQP
MS office 1 Language	Slovak

Obrázok č. 67 Detailnejšie informácie o MS Office 2010 v zóne OS & Office info

Počítače

Current Login	Juraj-PC\Juraj
User Type	Admin (UAC: Yes)
Global ip	62.176.172.154
Local ip 1	172.16.75.89
OS	Windows 7 Professional Windows Seven Professional
OS Version	Windows Seven Professional (SP1)
OS Language	English (English)
Processor	Intel(R) Core(TM) i2 Duo CPU T5250 @ 1.50GHz
RAM	2040 MB
Monitor	ACR0009. (Acer LCD Monitor X223W), 1024 x 768
Graphics Adapter	Mobile Intel(R) 965 Express Chipset Family
HW (chipset), SN	TOSHIBA Satellite U300 PSU30E-04H01HSK - SN: X7064426W
Mainboard, SN	TOSHIBA Satellite U300 - SN: X7064426W
Hard Drive 0	149.0 GB - TOSHIBA MK1637GSX - SN:X7EUTCW4T
CD-DVD Rom E	HL-DT-ST DVDROM GSA-U10N TS05
Drive C (Free / Total)	36.1 GB / 58.6 GB
Drive D (Free / Total)	37.5 GB / 89.0 GB
Drive E (Free / Total)	HL-DT-ST DVDROM GSA-U10N TS05
Default Printer	Odoslať do programu OneNote 2010, winspool.nut
Local Printer 1	Snagit 9 (C:\ProgramData\TechSmith\Snagit 9\PrinterPortFile)
Local Printer 2	Odoslať do programu OneNote 2010 (nul.)
Local Printer 3	Microsoft XPS Document Writer (XPSPort.)
Default Browser	C:\Program Files\Internet Explorer\iexplore.exe
Default Mail Client	C:\PROGRA~1\MICROS~1\OFFICE~14\OUTLOOK.EXE
MS Office	Microsoft Office Professional Plus 2010
Nod Antivirus	Nod Antivir 5.0

Obrázok č. 68 Informácia o MS Office 2010 v Zozname počítačov

2.5.2 Rozšírenie sledovania stavu nových antivírusových programov

Bola pridaná podpora pre nasledovné antivírusové programy :

MS Essentials (v2)
 McAfee verzii 8.5, 8.7
 Vipre 4.0
 Nod 5.0
 Trend Micro Office Scan 10.5

Zóna Antivírusy [zobrazená 1 položka]

Parameter	1. EEANB36
History	Show history
Network Name	NB036
User	Miro
Current Login	nb036\miro
Location	Bratislava
Security Center	1. SEANB36
Product	Microsoft Security Essentials
MS Essentials	1. SEANB36
Product	Microsoft Security Essentials 2
Version	2.1.1116.0
Engine version	1.1.7801.0
Virus db version	1.115.1538.0
Virus db date	09.11.2011
Install date	22.09.2011
Program status	Running
Realtime monitoring	Running

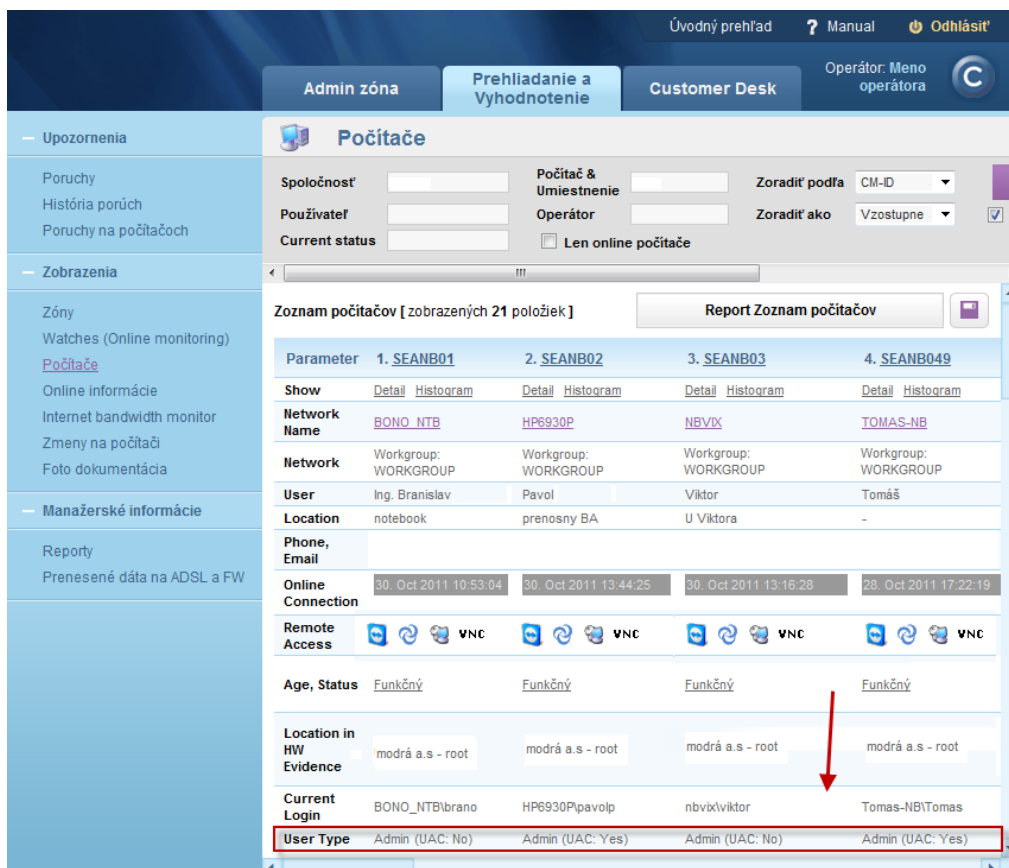
Zóna Antivírusy [zobrazená 1 položka]

Parameter	1. SEANB11
History	Show history
Network Name	JURAJ-PC
User	Juraj
Current Login	Juraj-PC\Juraj
Location	Home
Security Center	1. SEANB11
Product	ESET NOD32 Antivirus 5.0
Nod	1. SEANB11
Product	Nod Antivir 5.0
Version	6613 (201111109)
Product version	5.0.94.0
Product type	Home Edition
Expiration date	01.10.2012
User name	EAV-48950896
Modules	perseus, systemstatus, hips, amon, translator, protoscan, db
Program status	Running
Mirror configured	No
Update user	EAV-48950896

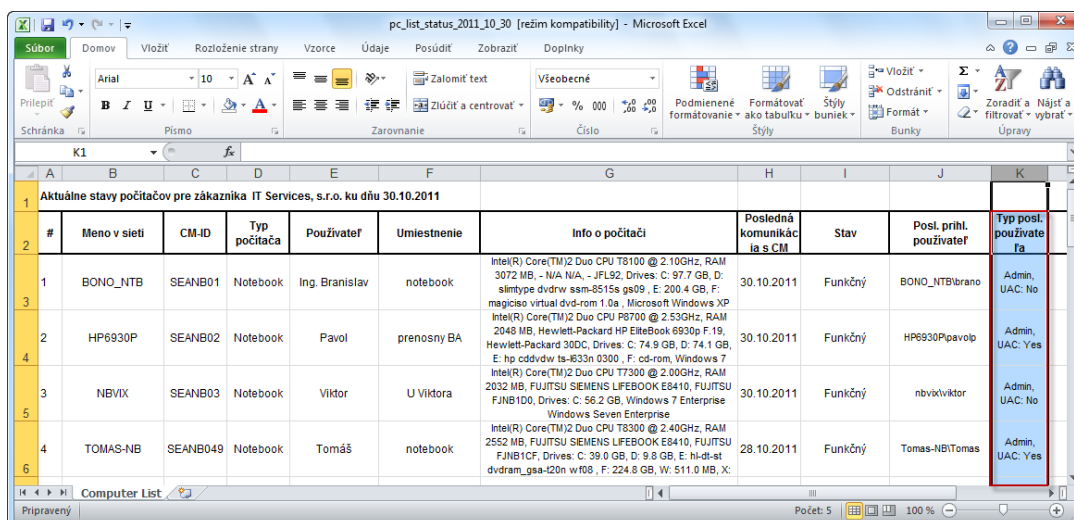
Obrázok č. 69 Ukážka zo zóny Antivírus k novým podporeným antivír. programom

2.5.3 Zobrazovanie nastavenia UAC

Užitočná informácia o bezpečnostnom nastavení k používateľským účtom (UAC) sa s novou verziou dostalo do CM Servera. Zobrazená informácia o zapnutom, alebo vypnutom UAC pre win7, Vista a Win. Server 2008 sa nachádza v *Prehliadanie a Vyhodnocovanie -> Zobrazenia -> Počítače*. V reportoch je táto informácia prístupná v reporte "Zoznam PC, kontaktov" (*Prehliadanie a Vyhodnocovanie -> Manažérske informácie -> Reporty -> Zoznam PC, kontaktov*)



Obrázok č. 70 Informácia o UAC v Zozname počítačov.



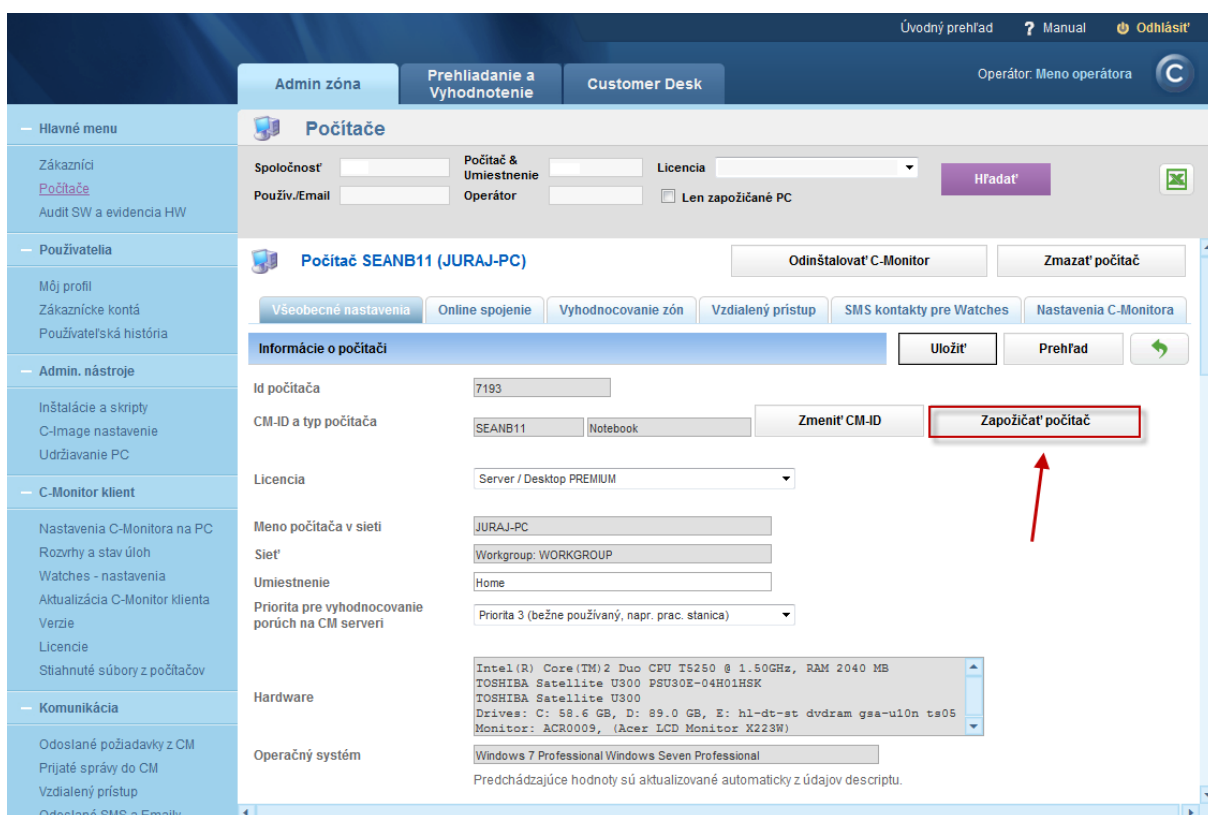
Obrázok č. 71 UAC v reporte

2.5.4 Riešenie evidencie zapožičiavania počítačov

V novej verzii je vyriešené aj zapožičiavanie počítačov, ak vybavujete reklamácie a počas ich vybavovania poskytujete zákazníkovi zápožičné počítače určite túto funkciu oceníte pretože poskytuje jasný prehľad o tom ktorý PC a v ktorej spoločnosti je zapožičaný.

Zapožičanie PC sa realizuje v Admin. zóna -> Počítače -> konkrétny PC a následne po kliknutí na tlačidlo *Zapožičať počítač* sa nám zobrazí nové okno kde budeme mať na výber zoznam spoločností a v ňom vyberieme tú ktorú PC zapožičiavame a klikneme na tlačidlo *Zapožičať*. Pri zapožičiavaní PC sa nám mení aj CM – ID to znamená že pre zmenu CM – ID musí byť PC online.

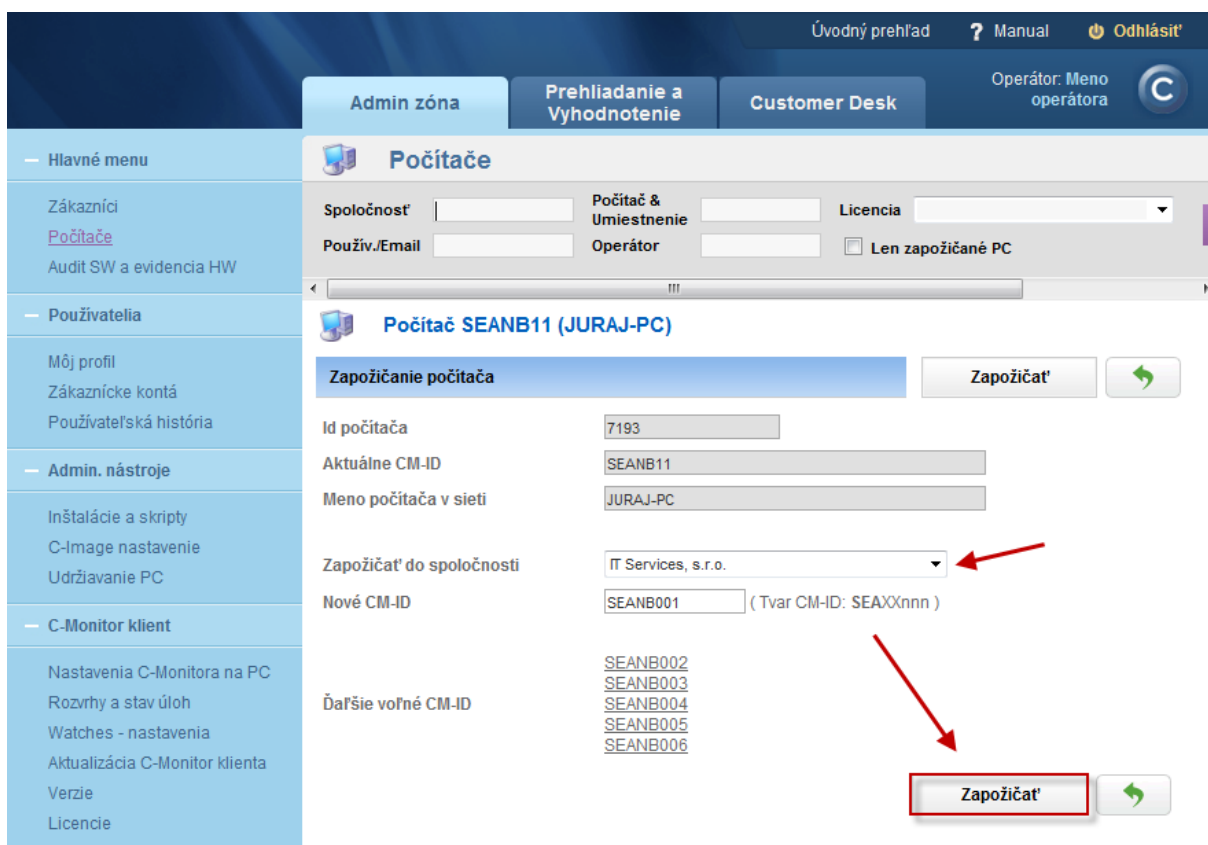
Ak náhodou zapožičiavate počítač do spoločnosti, ktorá nie je v CM, vytvorte si aspoň fiktívneho zákazníka v CM, na ktorého budete dávať aj iné takéto zápožičky a ste mali stále prehľadnú evidenciu.



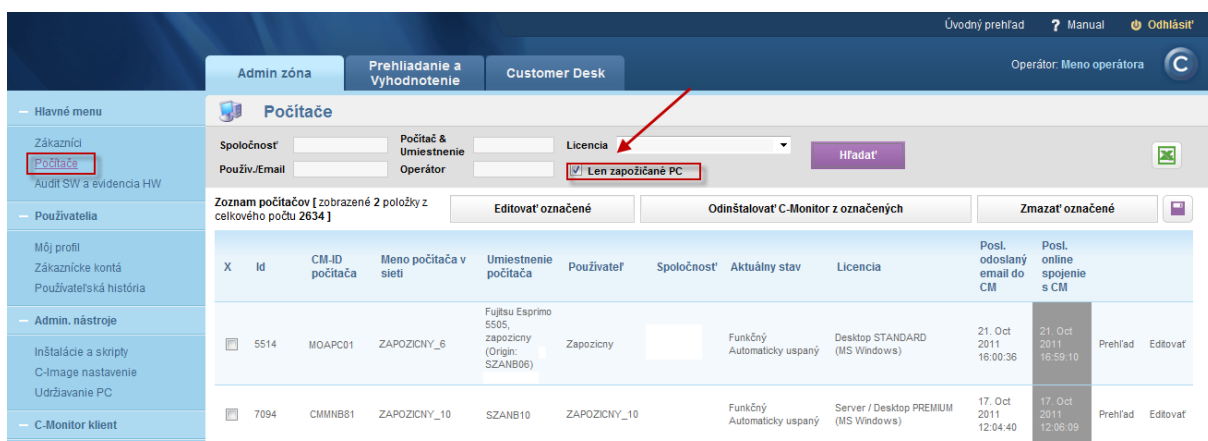
The screenshot shows the 'Admin zóna' (Admin zone) interface for 'Počítače' (Computers). The main content area displays the configuration for 'Počítač SEANB11 (JURAJ-PC)'. A red box highlights the 'Zapožičať počítač' (Lend computer) button, with a red arrow pointing to it. The interface includes a search bar at the top, navigation tabs, and a detailed view of the computer's specifications and settings.

Informácie o počítači	
Id počítača	7193
CM-ID a typ počítača	SEANB11 Notebook
Licencia	Server / Desktop PREMIUM
Meno počítača v sieti	JURAJ-PC
Sieť	Workgroup: WORKGROUP
Umiestnenie	Home
Priorita pre vyhodnocovanie porúch na CM serveri	Priorita 3 (bežne používaný, napr. prac. stanica)
Hardware	Intel(R) Core(TM)2 Duo CPU T5250 @ 1.50GHz, RAM 2040 MB TOSHIBA Satellite U300 PSU30E-04H01HSK TOSHIBA Satellite U300 Drives: C: 58.6 GB, D: 89.0 GB, E: h1-dt-st dvdram gsa-u10n ts05 Monitor: ACRO009, (Acer LCD Monitor X223W)
Operačný systém	Windows 7 Professional Windows Seven Professional

Obrazok č. 72 Úvodný krok k evidovaniu zapožičaného PC



Obrázok č. 73 Voľba spoločnosti, do ktorej ide dané PC

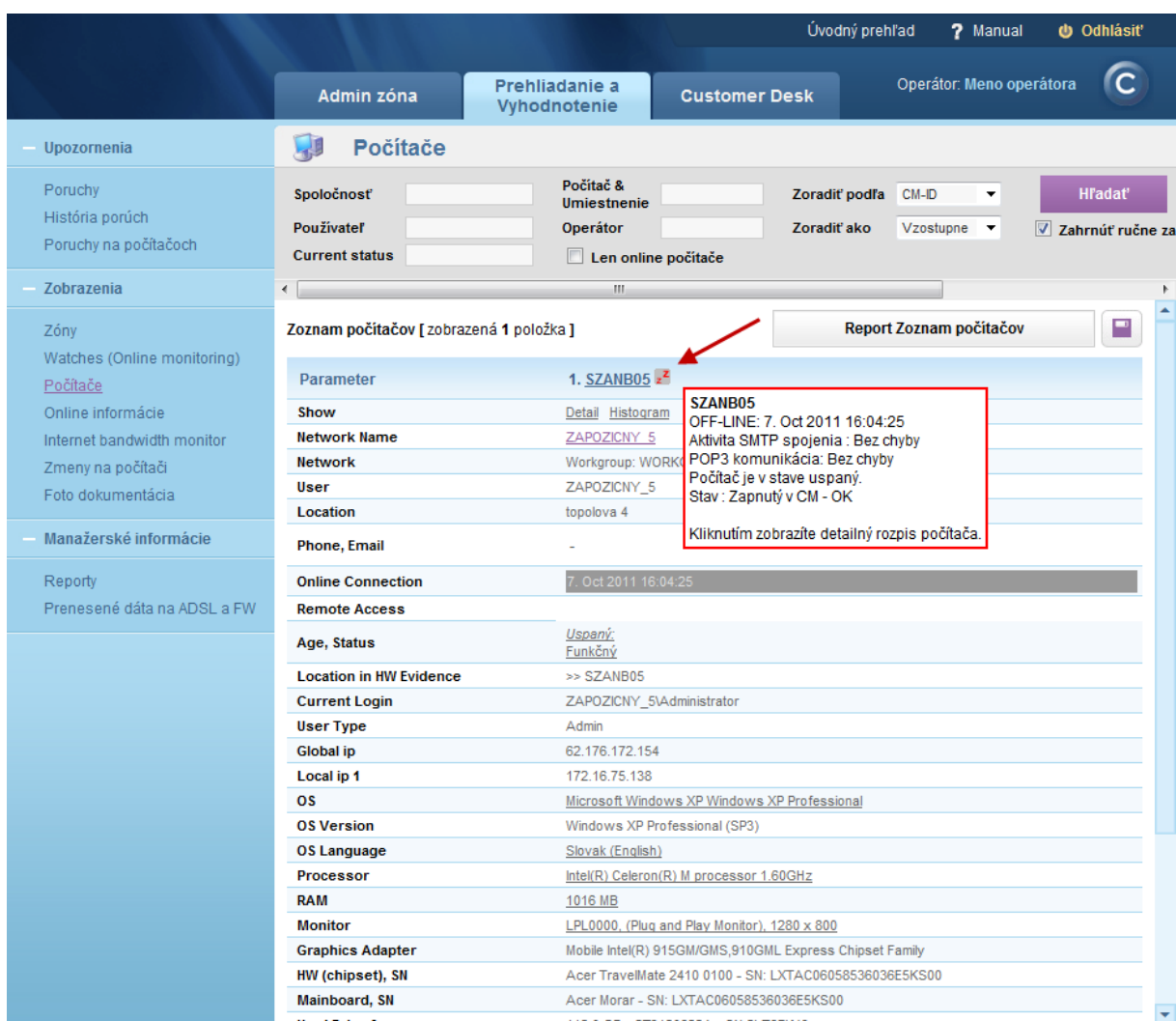


Obrázok č. 74 Filter na nájdenie zapožičaných počítačov

2.6. Zlepšenia na Serveri CM

2.6.1 Automatické uspávanie nekomunikujúceho PC za účelom potlačenia zbytočných chybových hlásení

Používateľ, ktorý išiel napríklad na dovolenku, alebo počítač sa na kratšiu dobu nepoužíval, tak CM Server po pár dňoch obvykle vyhodnotil stav viacerých parametrov ako chybný a nútil k odstraňovaniu porúch, ktoré prakticky neexistovali. Hlásenia sa po čase zredukovali na jedno hlásenie o chybe aktivity spojenia SMTP, ale aj to bolo zbytočné. Do CM Servera sa aktuálne dostal mechanizmus "automatické uspatie počítača", ktoré negeneruje žiadne chybové správy. Počítač sa takto uspí, ak 7 dní nekomunikuje ani cez email ani cez http komunikáciu. Tento uspatý stav bude trvať až do doby kým sa PC opäť nezapne a automaticky sa pokračuje vo vyhodnocovaní porúch.



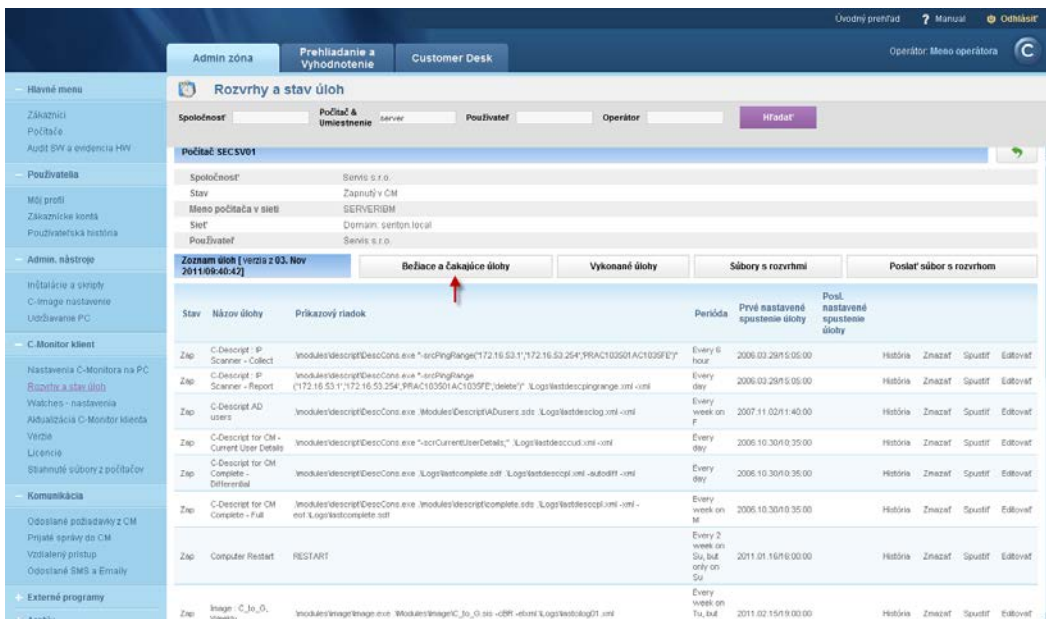
The screenshot shows the 'Počítače' (Computers) section of the CUSTOMER MONITOR interface. A table lists computer parameters for 'SZANB05'. A red box highlights the status message: 'SZANB05 OFF-LINE: 7. Oct 2011 16:04:25 Aktivita SMTP spojenia : Bez chyby POP3 komunikácia: Bez chyby Počítač je v stave uspaný. Stav : Zapnutý v CM - OK'. A red arrow points to the computer name 'SZANB05' in the table.

Parameter	Value
Show	Detail Histogram
Network Name	ZAPOZICNY_5
Network	Workgroup: WORK
User	ZAPOZICNY_5
Location	topolova 4
Phone, Email	-
Online Connection	7. Oct 2011 16:04:25
Remote Access	
Age, Status	Uspaný Funkčný
Location in HW Evidence	>> SZANB05
Current Login	ZAPOZICNY_5\Administrator
User Type	Admin
Global ip	62.176.172.154
Local ip 1	172.16.75.138
OS	Microsoft Windows XP Windows XP Professional
OS Version	Windows XP Professional (SP3)
OS Language	Slovak (English)
Processor	Intel(R) Celeron(R) M processor 1.60GHz
RAM	1016 MB
Monitor	LPL0000 (Plug and Play Monitor), 1280 x 800
Graphics Adapter	Mobile Intel(R) 915GM/GMS,910GML Express Chipset Family
HW (chipset), SN	Acer TravelMate 2410 0100 - SN: LXTAC06058536036E5KS00
Mainboard, SN	Acer Morar - SN: LXTAC06058536036E5KS00
Hard Drive 0	4120 GB ST340023A SMI738543

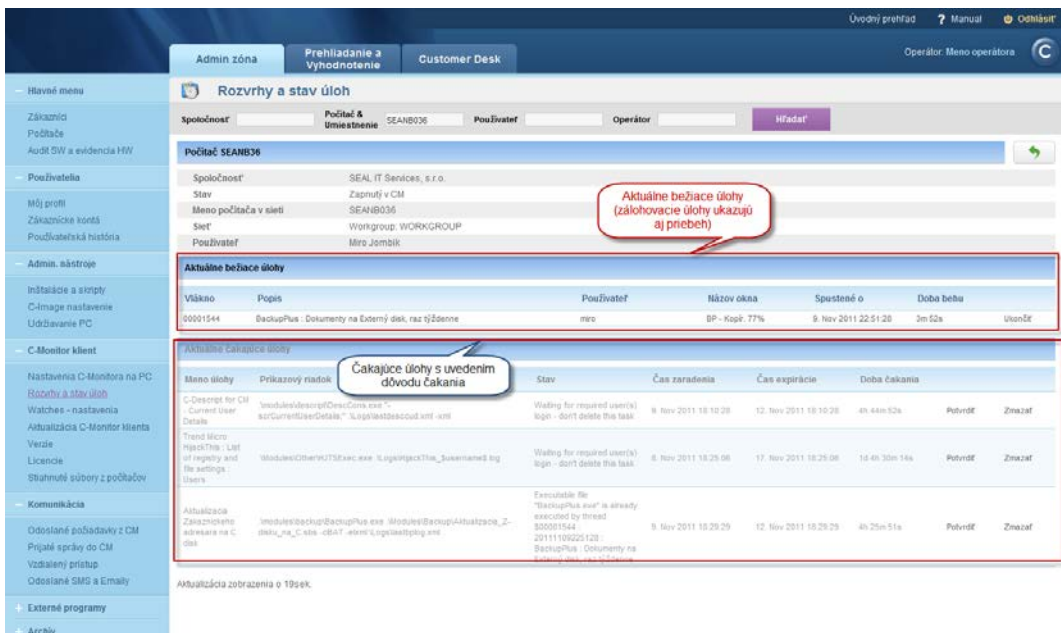
Obrázok č. 75 Signalizovaný uspaný PC

2.6.2 Online zobrazenie stavu bežiacich a čakajúcich úloh (včítane progresu zálohovacích úloh)

Cieľom riešenia Customer Monitor je vzdialene ovládať všetky operácie a nastavenia, mať prehľad o vykonávaní naplánovaných úloh. CM sa touto verziou k tomuto cieľu o malý krôčik opäť priblížilo, keď už je vidieť stav úloh - aktuálne bežiacich a čakajúcich na spustenie s uvedením dôvodu čakania. Stav úloh je zobrazený v *Admin. zóna -> C-Monitor klient -> Rozvrh a stav úloh -> vyber daný počítač -> tlačidlo Bežiace a čakajúce úlohy*.



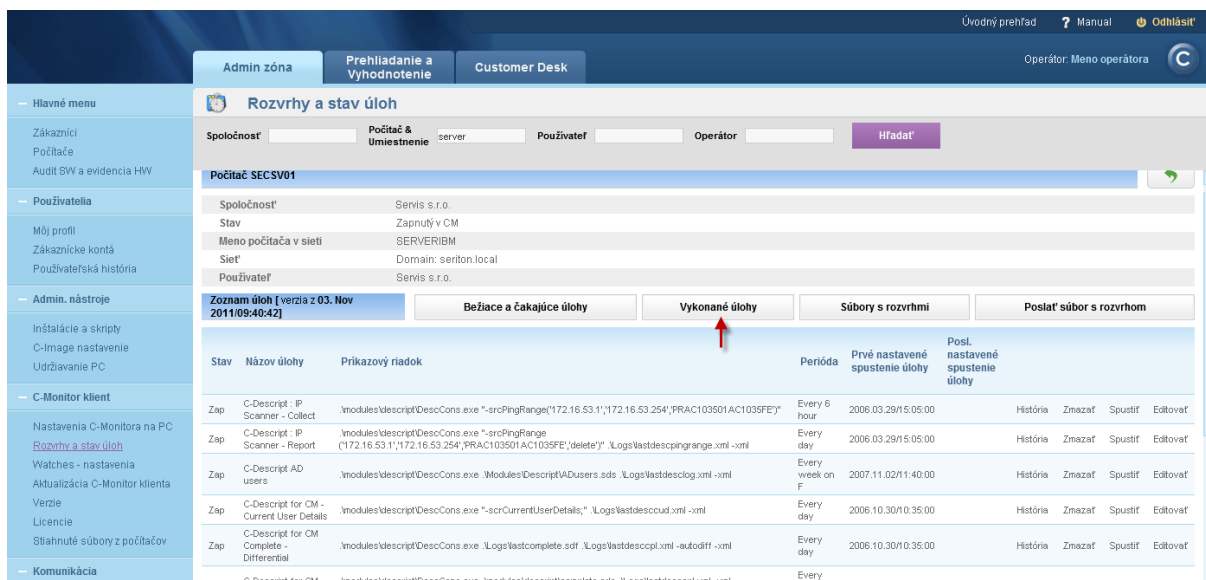
Obrázok č. 76 Vstup do zobrazenia spustených a čakajúcich úloh



Obrázok č. 77 Zobrazenie aktuálne bežiacich a čakajúcich úloh

2.6.3 Prehľad spustených úloh v C-Monitor klientovi s uvedením výsledku na CM serveri

Na serveri sa už od tejto verzie vytvára archív záznamov o spustení a výsledkov naplánovaných úloh. Zjednodušuje to analýzu, ak niečo nefunguje, ale taktiež pomáha pri komunikácii s klientom, ak napríklad sám si zažiadala spustiť zálohovanie na potvrdenie a pritom ho vždy už pri potvrdení zamietne. V tomto logu je aj takáto udalosť zaznamenaná.



Rozvrhy a stav úloh

Spoločnosť: Počítač & Umiestnenie: server Používateľ: Operátor: Hľadať

Počítač SECSV01

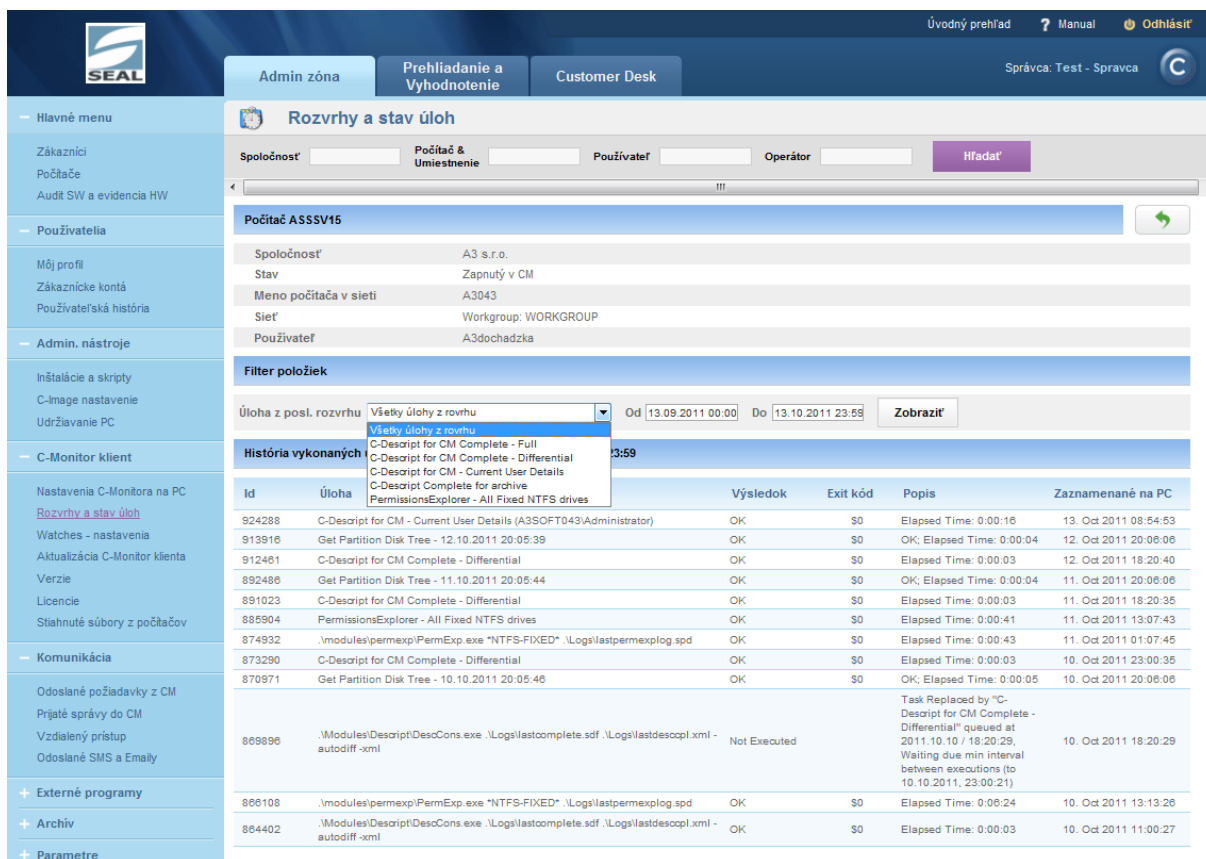
Spoločnosť: Servis s.r.o.
Stav: Zapnutý v CM
Meno počítača v sieti: SERVERIBIM
Sieť: Domain: serviton.local
Používateľ: Servis s.r.o.

Zoznam úloh [verzia z 03. Nov 2011/09:40:42]

Bežiacie a čakajúce úlohy | **Vykonané úlohy** | Súbor s rozvrhmi | Poslať súbor s rozvrhom

Stav	Názov úlohy	Príkazový riadok	Periód	Prvé nastavené spustenie úlohy	Posl. nastavené spustenie úlohy			
Zap	C-Descript - IP Scanner - Collect	.\modules\descript\DescCons.exe "-srcPingRange(172.16.53.1;172.16.53.254;PRAC103501AC1035FE)"	Every 6 hour	2006.03.29/16:05:00		História	Zmazať	Spustiť Editovať
Zap	C-Descript - IP Scanner - Report	.\modules\descript\DescCons.exe "-srcPingRange(172.16.53.1;172.16.53.254;PRAC103501AC1035FE);delete"; .\Logs\lastdescpingrange.xml -xml	Every day	2006.03.29/16:05:00		História	Zmazať	Spustiť Editovať
Zap	C-Descript AD users	.\modules\descript\DescCons.exe .\modules\descript\ADUsers.sds .\Logs\lastdesclog.xml -xml	Every week on F	2007.11.02/11:40:00		História	Zmazať	Spustiť Editovať
Zap	C-Descript for CM - Current User Details	.\modules\descript\DescCons.exe "-scrCurrentUserDetails"; .\Logs\lastdescud.xml -xml	Every day	2006.10.30/10:35:00		História	Zmazať	Spustiť Editovať
Zap	C-Descript for CM Complete - Differential	.\modules\descript\DescCons.exe .\Logs\lastcomplete.sdf .\Logs\lastdescopl.xml -autodiff -xml	Every day	2006.10.30/10:35:00		História	Zmazať	Spustiť Editovať
Zap	C-Descript for CM Complete - Differential	.\modules\descript\DescCons.exe .\modules\descript\complete.sds .\Logs\lastdescopl.xml -	Every day	2006.10.30/10:35:00		História	Zmazať	Spustiť Editovať

Obrázok č. 78 Vstup do prezerania záznamov o vykonaných úlohách



Rozvrhy a stav úloh

Spoločnosť: Počítač & Umiestnenie: Používateľ: Operátor: Hľadať

Počítač ASSV15

Spoločnosť: A3 s.r.o.
Stav: Zapnutý v CM
Meno počítača v sieti: A3043
Sieť: Workgroup: WORKGROUP
Používateľ: A3dodchadzka

Filter položiek

Úloha z posl. rozvrhu: Všetky úlohy z rozvrhu Od 13.09.2011 00:00 Do 13.10.2011 23:59 Zobrazit

História vykonaných

Id	Úloha	Výsledok	Exit kód	Popis	Zaznamenané na PC
924288	C-Descript for CM - Current User Details (A3SOFT043\Administrator)	OK	\$0	Elapsed Time: 0:00:16	13. Oct 2011 08:54:53
913910	Get Partition Disk Tree - 12.10.2011 20:05:39	OK	\$0	OK; Elapsed Time: 0:00:04	12. Oct 2011 20:06:06
912461	C-Descript for CM Complete - Differential	OK	\$0	Elapsed Time: 0:00:03	12. Oct 2011 18:20:40
892486	Get Partition Disk Tree - 11.10.2011 20:05:44	OK	\$0	OK; Elapsed Time: 0:00:04	11. Oct 2011 20:06:06
891023	C-Descript for CM Complete - Differential	OK	\$0	Elapsed Time: 0:00:03	11. Oct 2011 18:20:35
885904	PermissionsExplorer - All Fixed NTFS drives	OK	\$0	Elapsed Time: 0:00:41	11. Oct 2011 13:07:43
874932	.\modules\permexp\PermExp.exe "NTFS-FIXED" .\Logs\lastpermexplog.spd	OK	\$0	Elapsed Time: 0:00:43	11. Oct 2011 01:07:45
873290	C-Descript for CM Complete - Differential	OK	\$0	Elapsed Time: 0:00:03	10. Oct 2011 23:00:35
870971	Get Partition Disk Tree - 10.10.2011 20:05:46	OK	\$0	OK; Elapsed Time: 0:00:05	10. Oct 2011 20:06:06
869896	.\modules\descript\DescCons.exe .\Logs\lastcomplete.sdf .\Logs\lastdescopl.xml -autodiff -xml	Not Executed		Task Replaced by "C-Descript for CM Complete - Differential" queued at 2011.10.10 / 18:20:29, Waiting due min interval between executions (to 10.10.2011, 23:00:21)	10. Oct 2011 18:20:29
866108	.\modules\permexp\PermExp.exe "NTFS-FIXED" .\Logs\lastpermexplog.spd	OK	\$0	Elapsed Time: 0:06:24	10. Oct 2011 13:13:28
864402	.\modules\descript\DescCons.exe .\Logs\lastcomplete.sdf .\Logs\lastdescopl.xml -autodiff -xml	OK	\$0	Elapsed Time: 0:00:03	10. Oct 2011 11:00:27

Obrázok č. 79 Výsledný stav úloh z počítača na serveri CM

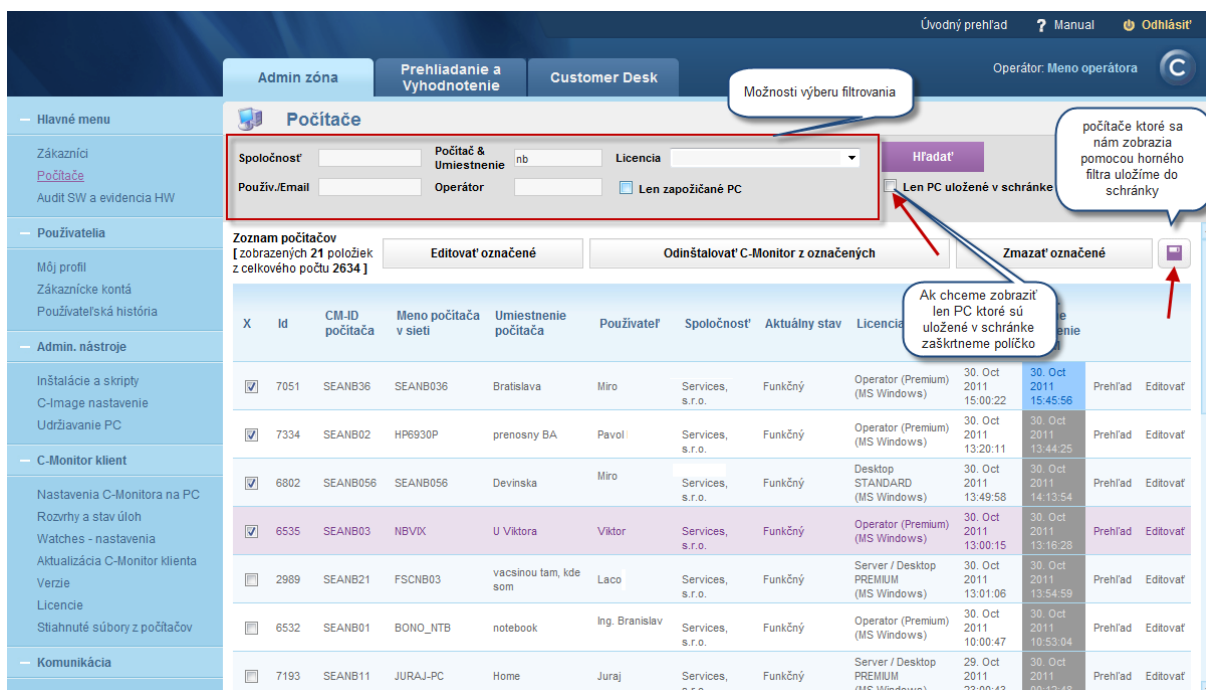
2.6.4 Doplnené logovanie odoslaných SMS a notifikačných emailov

Nový rozsah logovania SMS a notifikačných emailov z watchov, ktoré boli preposlané cez CM Server sú dostupné v Admin. zóna -> Komunikácia -> Odoslané SMS a Emaily

2.6.5 Prenášanie odfiltrovaného zoznamu počítačov do iných častí CM

K prenášanju odfiltrovaného zoznamu počítačov sú dva základné spôsoby :

1. Podľa údajov vo filtri : Ak kdekoľvek v CM serveri sa podľa nastaveného vrchného filtra dostanete k požadovanému zoznamu počítačov, tak ak ich chcete zobraziť aj v inej časti, stačí prejsť dvojklikom na cieľovú položku v ľavom menu a filter zostane zachovaný .
2. **Nová možnosť cez schránku** : Ak si vyfiltrujeme zariadenia ktoré potrebujeme zložitejším spôsobom, napríklad cez rozšírený filter, tak ich zobraziť na inom mieste v CM môže byť problematické. Je na to nová funkcia, ktorou odfiltrované počítače vložíme do *schránky* a následne na novom mieste ich zobrazíme so zaškrtnutou voľbou "*Len PC uložené v schránke*"



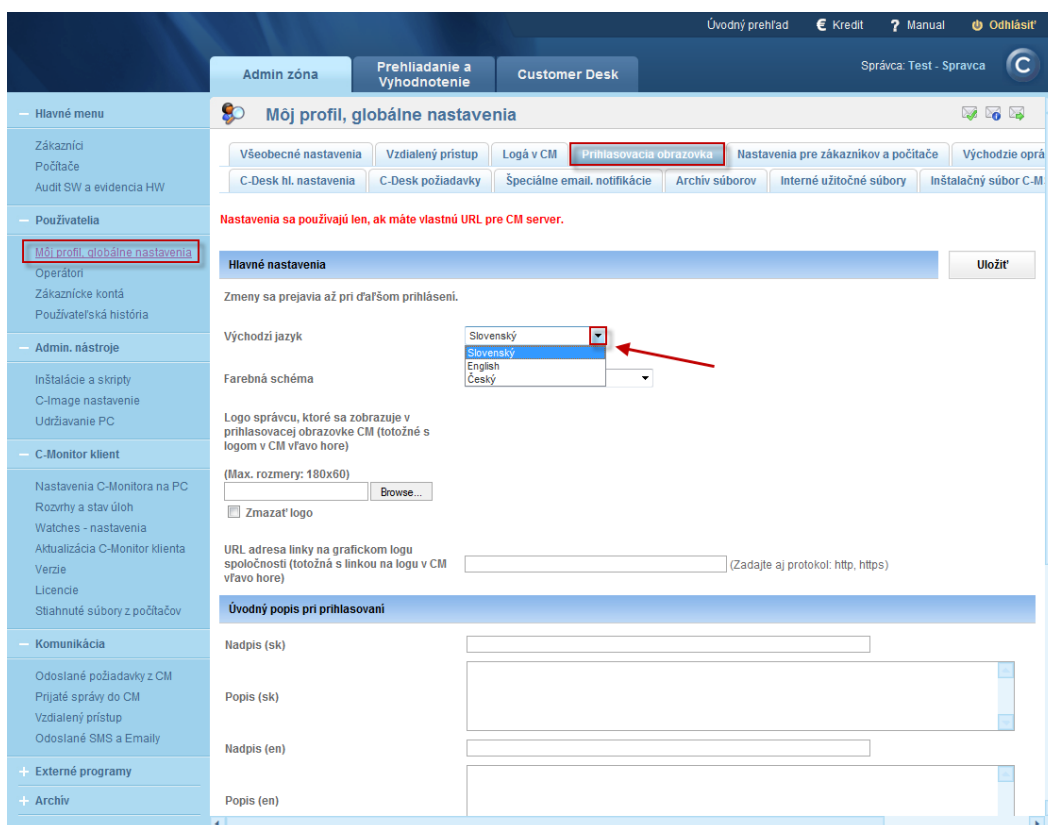
The screenshot shows the 'Počítače' (Computers) section of the Customer Monitor interface. It features a filter section at the top with fields for 'Spoločnosť', 'Počítač & Umiestnenie', 'Licencia', 'Používateľ/Email', and 'Operátor'. A checkbox labeled 'Len zapožičané PC' is also present. Below the filter is a table of computers with columns for 'id', 'CM-ID počítača', 'Meno počítača v sieti', 'Umiestnenie počítača', 'Používateľ', 'Spoločnosť', 'Aktuálny stav', and 'Licencia'. A callout points to the 'Len PC uložené v schránke' checkbox, stating: 'Ak chceme zobraziť len PC ktoré sú uložené v schránke zaškrtneme políčko'. Another callout points to the filter fields, stating: 'Možnosti výberu filtrovania'. A third callout points to the top right, stating: 'počítače ktoré sa nám zobrazia pomocou horného filtra uložíme do schránky'.

Obrázok č. 80 Ovládanie na odpamätanie a opätovné zobrazenie zoznamu PC v schránke

2.6.6 Voľba jazyka textov na prihlasovacej stránke

Upozornenie: len pre Správcov s vlastnou http adresou na CM server alebo s vlastným serverom.

Správcovia s vlastnou http adresou CM servera majú možnosť si personalizovať vlastnú login obrazovku. Vlastné texty tam mohli dávať, ale nemohli ovládať jazyk, v akom sa prvý krát zobrazia systémové texty. To je doplnené a už aj prvý vstup na vašu login stránku, bude komplet v jazyku, v akom očakávajú vaši klienti.

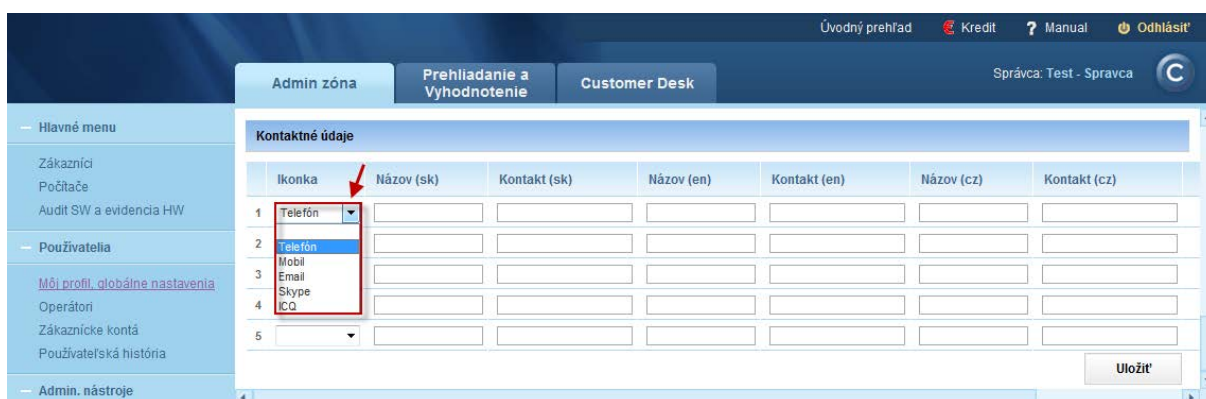


Obrázok č. 81 Voľba jazyka na úvodnej obrazovke

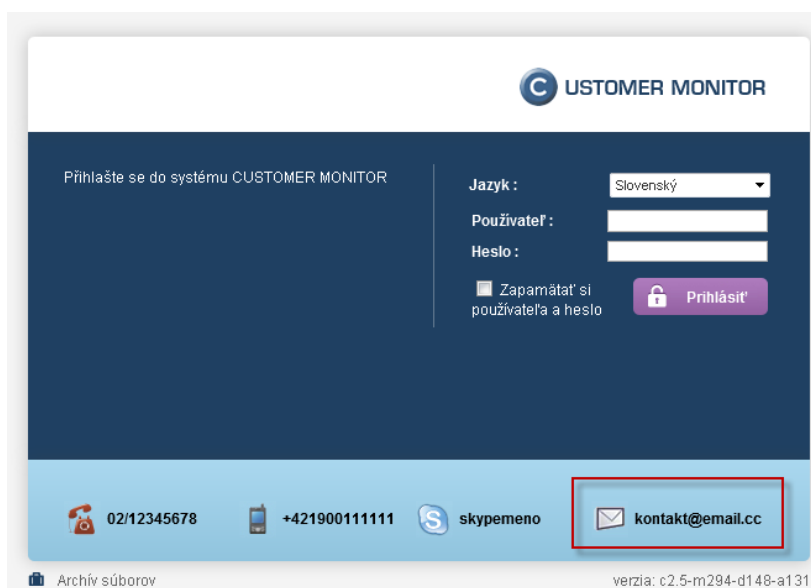
2.6.7 Emailová adresa do prihlasovacej obrazovky

Upozornenie : len pre Správčov s vlastnou http adresou na CM server alebo s vlastným serverom)

Na žiadosť niektorých partnerov sme do kontaktov na úvodnú obrazovku pridali možnosť zobrazit' aj emailovú adresu. Samozrejme, na ktorejkoľvek pozícii.



Obrázok č. 82 Nastavenie emailovej adresy na CM login obrazovku



Obrázok č. 83 Zobrazenie emailovej adresy na úvodnej obrazovke

2.6.8 Dokončenie obmedzenia funkcionality pre nižšie licencie C-Monitor klienta

Nová verzia postupuje v implementácii licenčného modelu podľa cenníku. V prípade že sa stretnete s obmedzením funkcionality v CM môže to byť tým že máte nižší typ licencie ako je potrebná.

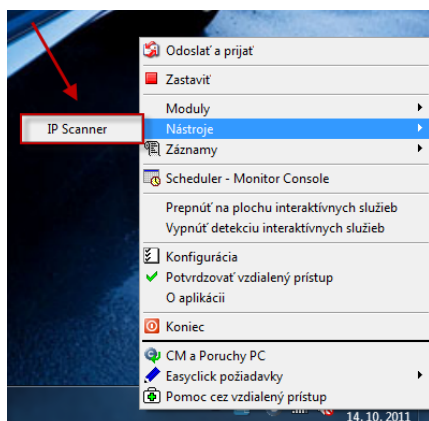
Typ licencie môže operátor zmeniť aj pre viacero PC naraz v *Admin. zóna* -> *Hlavné menu* -> *Počítače* následne sa vyberú konkrétne počítače a zvolí sa možnosť editovať označené a v dolnej časti máme možnosť na zmenu licencie. Aktuálnu licenciu na zariadení máme možnosť zistiť v *Admin. zóna* -> *C – Monitor klient* -> *Licencie* (hromadná zmena typu licencie bude možná aj v tejto časti).

2.7. Zlepšenia v C-Monitor klientovi (WIN)

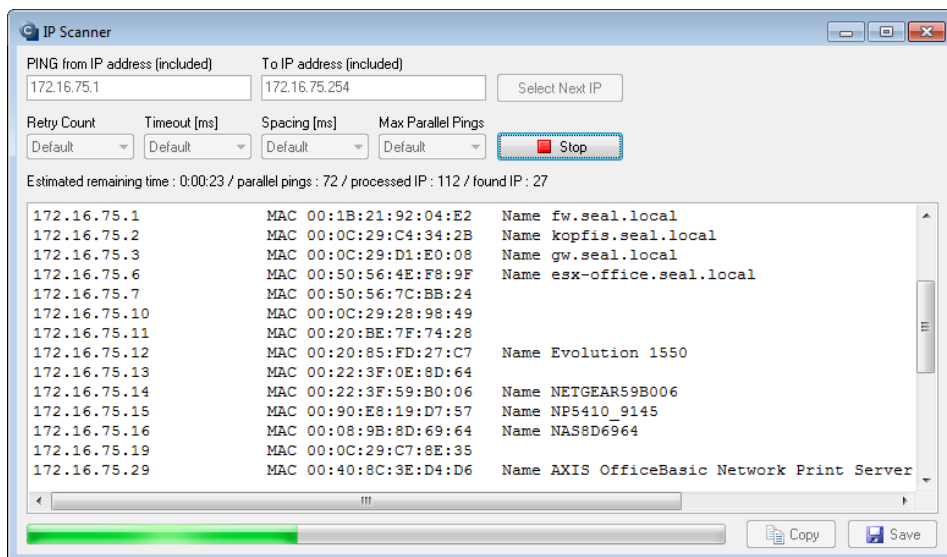
2.7.1 Spoľahlivá a rýchla utilita IPscanner vždy po ruke

Po skúsenostiach s najrôznejšími utilitami na vyhľadanie IP adries v sieti a rôznym výsledkom za rôzne dlhý čas, sme odladili utilitu, ktorá nájde všetky aktívne IP adresy v sieti, je veľmi rýchla (pingy realizuje až v 100 treadoch), má jednoduché ovládanie a jednoduchý export údajov. Spustíte ju cez Tray menu C-Monitor v časti Nástroje.

Na disku sa nachádza v \CMonitor\Modules\Utilities\IPScanner.exe a nemá licenčné obmedzenie na C-Monitor, takže ju môžete použiť aj na počítačoch bez C-Monitor.



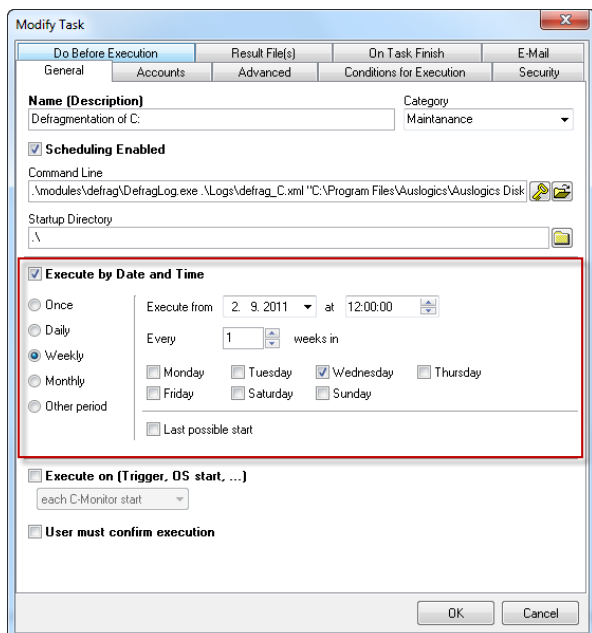
Obrázok č. 84 Spustenie IPScannera cez Tray Menu C-Monitor



Obrázok č. 85 Výstup z IPScannera

2.7.2 Nový flexibilnejší spôsob nastavenia periódy úlohy

V novej verzii je možné si nastaviť flexibilnejšiu periódu úlohy napr.: každú druhú stredu, každý prvý pondelok v mesiaci, v presný dátum a pod.

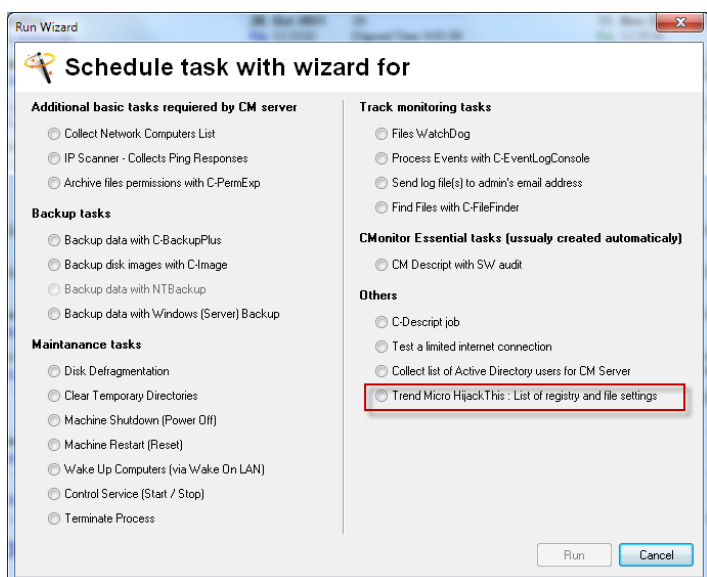


Obrázok č. 86 Nové nastavenie periódy úlohy

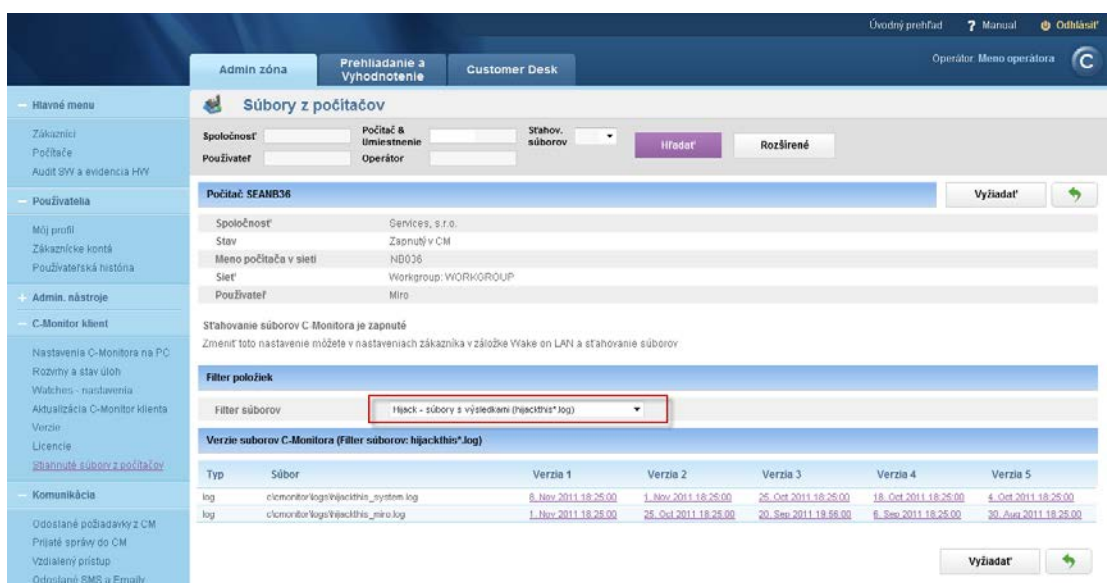
2.7.3 Podpora pre utilitu Trend Micro HijackThis - scanner nastavení počítača (na zmeny po malware, spyware, vírusoch)

CM dostáva podporu spustenia a zberu výsledného reportu z utility HijackThis od výrobcu Trend Micro. Je to voľne šíriteľná utilita, ktorá zachytáva zmeny v počítači po spyware, malware, vírusoch, nežiadúce add-ons. V reporte sú vypísané a umožňuje lepšie vyladiť správanie počítača, najmä ak počítač používa používateľ s oprávneniami administrátora.

"Zberná" úloha sa ľahko nastavuje cez sprievodcu v Scheduleri a výsledný report je uložený na CM Serveri v *Admin. zóna -> C-Monitor klient -> Stiahnuté súbory z počítačov*. Z dôvodu iného charakteru údajov sa u systémov WIN7/Vista vytvára zvlášť report vytvorený pod Systémovým používateľom a zvlášť pod prihláseným používateľom. jeden report zachytím zmeny vo vnútri systému, druhý v rámci profilu používateľa.



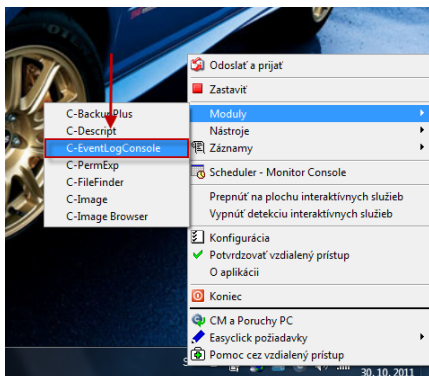
Obrázok č. 87 Sprievodca pre vytvorenie úlohy na zber reportu HijackThis



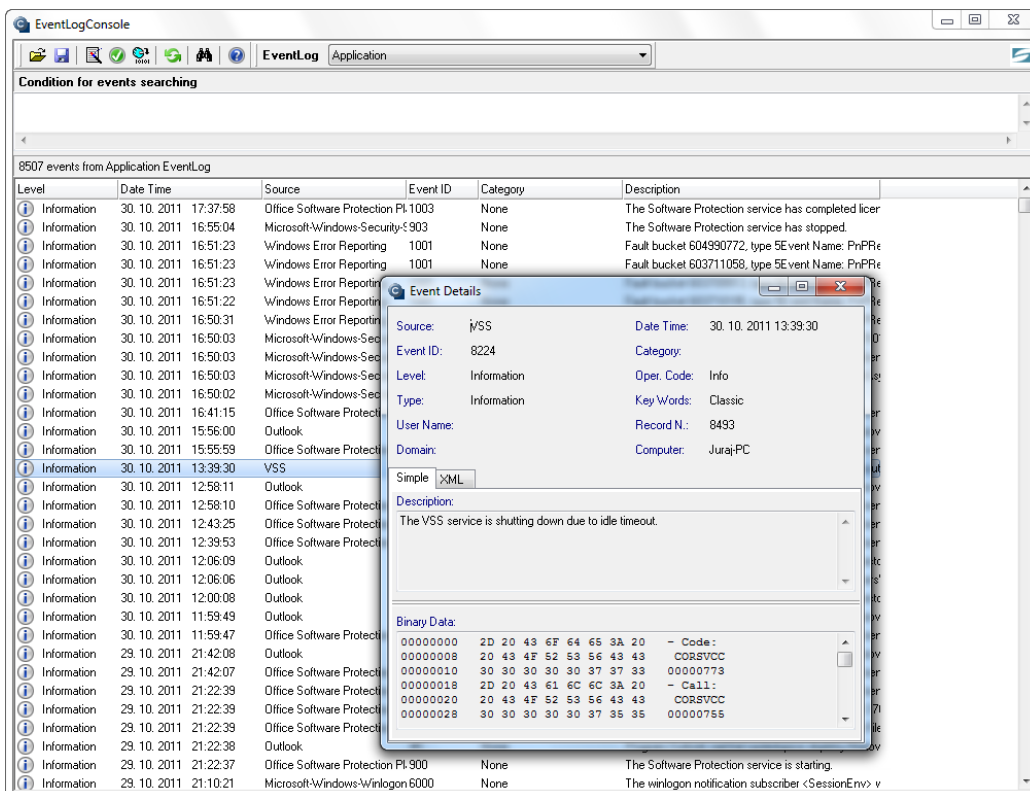
Obrázok č. 88 Výsledné uložené reporty HijackThis v Serveri CM

2.7.4 Upgrade EventlogConsole pre WIN2008, WIN7

Z dôvodu, že novšie OS (WIN2008, Vista, WIN7) priniesli veľké množstvo Eventlogov a aj samotné záznamy majú detailné XML údaje, bol potrebný upgrade tejto utility. EventlogConsole má flexibilnejšie triedenie udalostí než vstavané nástroje Windows a v spojení so Schedulerom dokáže notifikovať dobre vytriedené udalosti.



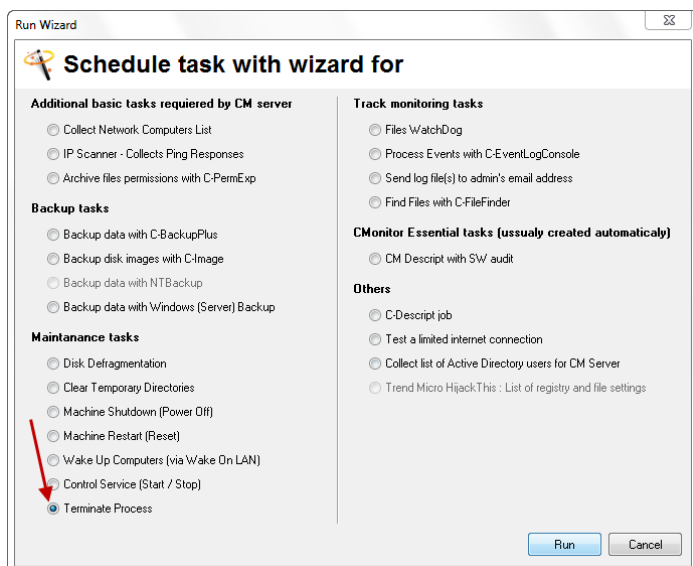
Obrázok č. 89 Spustenie EventLogConsole z Tray menu C-Monitora



Obrázok č. 90 Ukážka údajov v novej verzii EventlogConsole.

2.7.5 Doplnenie do sprievodcu plánovania úloh v C-MonitorConsole "Termination process" (pre kill procesu)

Ak sa na zariadení vyskytuje proces ktorý musí byť vypnutý, alebo potrebujeme proces vypnúť v stanovený čas / v pravidelných intervaloch, použijete k tomu úlohu "Termination process" .



Obrázok č. 91 Sprievodca k úlohe ukončenia procesu

2.7.6 Registrácia C-Monitora pod používateľom "user" win vista, W7

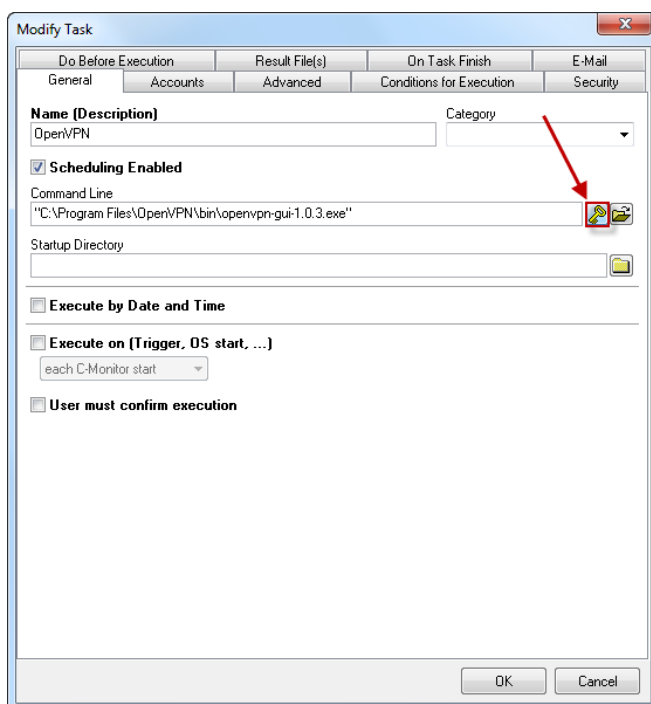
Novú verziu C-Monitor klienta už môžete registrovať aj keď je prihlásený používateľ bez administrátorských oprávnení. V predchádzajúcich verziách samotná inštalácia prešla, aj keď bol prihlásený len "user" a vy ste spustili inštaláciu pod admin. oprávneniami, ale dokončenie inštalácie stroskotalo na registrácii. Aby bola úspešná ste museli používateľa odhlásiť a prihlásiť sa ako administrátor. To už v novej verzii nie je potrebné.

2.7.7 Spúšťanie Exe súborov cez C-Scheduler kontrolované na základe platnosti digitálneho podpisu

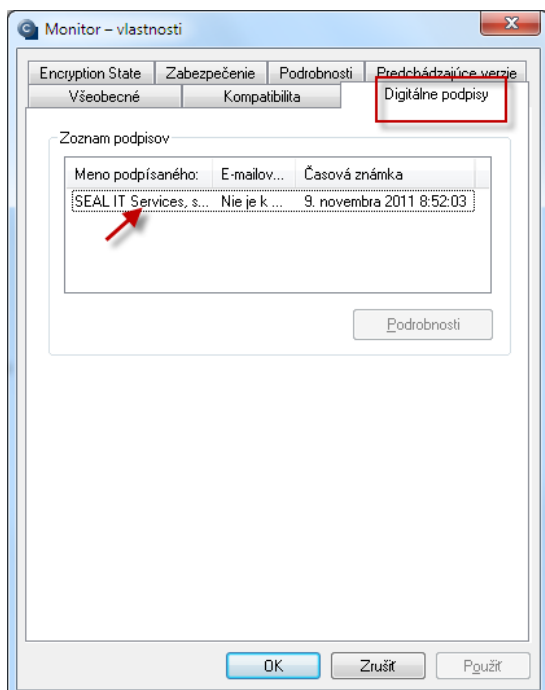
C-Monitor je dosť univerzálny nástroj a výrazne pomáha k vyššej bezpečnosti prevádzky počítačov. Jedným zo spôsobov zvyšovania bezpečnosti je vyladenie prostredia, aby používatelia nemuseli mať admin. oprávnenia a pritom neboli limitovaní v činnostiach, na ktoré sú zvyknutí. Napríklad upgradovanie vybraných programov, priame spúšťanie niektorých programov, ktoré je nutné alebo odsúhlasené spúšťať ako administrátor.

To práve bol problém, že často sa verzie týchto programov menia a C-Monitor má vstavanú ochranu proti zameniteľnosti spúšťaných EXE, aby nedošlo k zneužitiu a prevzatiu riadenie počítača alebo jeho poškodeniu. To znemožňovalo dať používateľom potrebnú voľnosť a bol aj tak potrebný zásah Správcu na aktualizovanie podpisu v C-Monitor.

Problém a podarilo vyriešiť viazaním podpisu úlohy v Scheduleri na Digitálny podpis, ktorý majú všetky seriózne aplikácie. Ten sa s rôznymi verziami programov obvykle nemení a tým pádom prináša potrebnú flexibilitu pre používateľa bez admin. oprávnení.



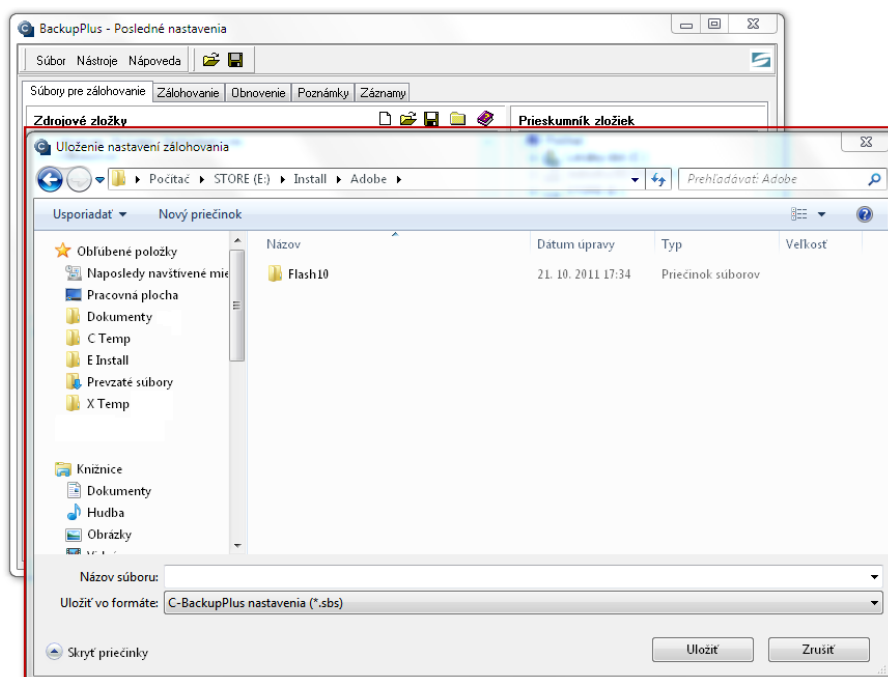
Obrázok č. 92 Podpisovanie úlohy (podľa spúšťaného súboru) v Scheduleri



Obrázok č. 93 Ukážka digitálneho podpisu vo vlastnostiach súboru, záložka "Digitálne podpisy"

2.7.8 Podpora Windows Vista/7 súborových dialógov

Drobnosť, ktorá snáď poteší. Vo všetkých programoch C-Monitor klienta boli upgradované na Windows Vista/7 súborové dialógy, ktoré sa dajú lepšie personalizovať ako staršie (XP) dialógy a vedú priniesť lepší komfort práce.



Obrázok č. 94 Ukážka nového dialógu Win Vista/7

3. Opravené chyby z minulej verzie 2.0.1.512 (WIN)

3.1.1 C-Backup - Opravená rýchlosť one-way synchronizácie,

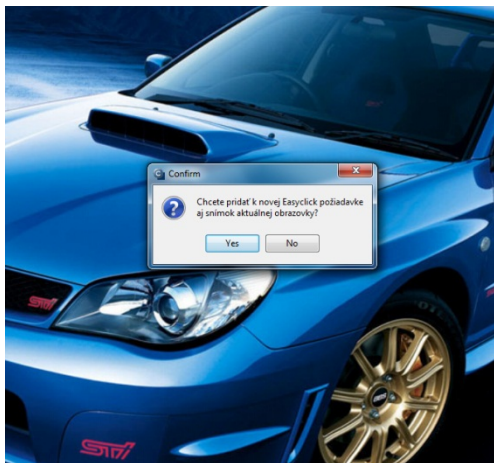
V C-BackupPlus dlho trvalo porovnanie adresárov s veľkým množstvom súborov pri One-way synchronizácii. Opravou sa výrazne skrátil čas zálohovania pri tejto metóde.

3.1.2 Odstránený problém so strácaním platnosti licencie vo virtuálnych inštanciách OS

Bol to problém zmeny stepping procesora, ktorý je evidovaný v licencii. K odstráneniu je potrebná nová registrácia, kvôli novému formátu licenčného súboru, ktorý má túto flexibilitu zahrnutú. Táto chyba sa vyskytovala hlavne vo virtuálnych serveroch na platforme vmware.

3.1.3 Oprava chyby pri zadávaní Easyclicku so screenshotom na WIN7

V minulosti pri zadaní požiadavky s pridaním snímku aktuálnej obrazovky sa preniesol tento dialóg aj na screenshot pozadia, v novej verzii je táto chyba odstránená.



Obrázok č. 95 Ilustračný screenshot z Easyclick požiadavky so zachyteným dialógom

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

Pri vydaní minulej hlavnej verzie v 10.2010 sme vám sľúbili, že vám v najbližšej verzii pripravíme :

C-Monitor klient pre Linux a FreeBSD - splnené

Sprehľadnenie čerpania licencií podľa aktuálneho licenčného modelu - splnené

Webshop pre jednoduché zakúpenie licencií CM - bude uvoľnené v blízkej dobe (formou minoritného upgrade k novej verzii 2.5)

Nový dizajn CM - splnené

Nastavenie rozvrhov (naplánovaných úloh) bez potreby prístupu na plochu počítača - bude realizované do ďalšej verzie

Nastavenia zálohovaní bez potreby prístupu na plochu počítača - bude realizované do ďalšej verzie s vyššou prioritou.

SQL performance monitoring - splnené

Implementácia SSL pre protokoly POP3, SMTP – čiastočne splnené, pridané zabezpečené overenie hesla, plnú podporu SSL protokolu zatiaľ odkladáme. (ak ju potrebujete napíšte na support@customermonitor.sk)

Do ďalších verzií CM okrem vyššie neuzavretých bodov pre vás pripravujeme :

C-Monitor pre operačné systémy počítačov Macintosh

Priama podpora vmware vsphere 5 pre zálohovanie a monitoring hlavných parametrov

Chatovaciu funkciu pre komunikáciu pre operátorov a používateľov cez Server CM a C-Monitor

Samostatné riešenie (oddelené od C-Monitor) pre sledovanie aktivít používateľov (programy, internet)

Podpora časových pásiem

Knowledge management databázu

Prepojenie na ekonomické softvéry Pohoda, Omega, MoneySx (zobrazenie skladu v CM, prenos údajov z obchodnej agendy do ekonom.softvéru)

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>