

## **CUSTOMER MONITOR**

zlepšenia a doplnky k 23.10.2007

k verzii Serveru CM c1.m144.d108  
a k verzii klientského softvéru C-Monitor 2.0.0.334



**SEAL IT Services, s.r.o.**

## Obsah

<b>1.</b>	<b>VZDIALENÝ PRÍSTUP NA PLOCHU POČÍTAČA.....</b>	<b>3</b>
1.1.	<b>VZDIALENÝ PRÍSTUP PROSTREDNÍCTVOM NTRSUPPORT .....</b>	<b>3</b>
1.2.	<b>POMOC PRI VYTVÁRANÍ SPOJENÍ CEZ REMOTE DESKTOP A VNC .....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>OBCHODNÁ AGENDA SO ZÁKAZKOVÝM SYSTÉMOM V CUSTOMER DESK.....</b>	<b>5</b>
<b>3.</b>	<b>CHAT - SEKVENČNÉ TESTY VO WATCHES (ONLINE MONITORING) .....</b>	<b>6</b>
<b>4.</b>	<b>ZMENY KVÔLI PODPORE SAMOSTATNÉHO SERVERA CM.....</b>	<b>8</b>
<b>5.</b>	<b>ZLEPŠENIA V JEDNOTLIVÝCH ČASTIACH CM.....</b>	<b>8</b>
5.1.	<b>NOVÁ ZÓNA ONLINE INFORMÁCIE .....</b>	<b>8</b>
5.2.	<b>WATCHES.....</b>	<b>9</b>
5.2.1.	<i>Poruchy - potvrdzovanie, uzatváranie - podklady pre SLA zmluvy.....</i>	<i>9</i>
5.2.2.	<i>Posielanie SMS notifikácie z Watches zmien stavov.....</i>	<i>13</i>
5.3.	<b>CUSTOMER DESK .....</b>	<b>15</b>
5.3.1.	<i>Podpora Active Directory v Easyclick.....</i>	<i>15</i>
5.3.2.	<i>Filtrácia zobrazenia požiadaviek pod Easyclick kontom zadaných od iných používateľov.....</i>	<i>17</i>
5.3.3.	<i>Výber zariadenia pri zadaní požiadavky .....</i>	<i>18</i>
5.4.	<b>C-SCHEDULER .....</b>	<b>19</b>
5.4.1.	<i>Oddelenie Execution conditions (podmienok) na základe potvrdenia.....</i>	<i>19</i>
5.4.2.	<i>Násilné ukončenie úlohy, procesu.....</i>	<i>20</i>
5.5.	<b>C-PERMISSIONEXPLORER .....</b>	<b>21</b>
5.5.1.	<i>Úprava zakrývania adresárov a súborov vo výstupných reportoch .....</i>	<i>21</i>
5.6.	<b>C-MONITOR .....</b>	<b>22</b>
5.6.1.	<i>Zmena a rozšírenie použitia hesla do C-Monitora.....</i>	<i>22</i>
5.7.	<b>C-BACKUPPLUS .....</b>	<b>23</b>
5.7.1.	<i>Zálohovanie otvorených súborov - testovacia verzia na vyžiadanie.....</i>	<i>23</i>

## 1. Vzdialený prístup na plochu počítača

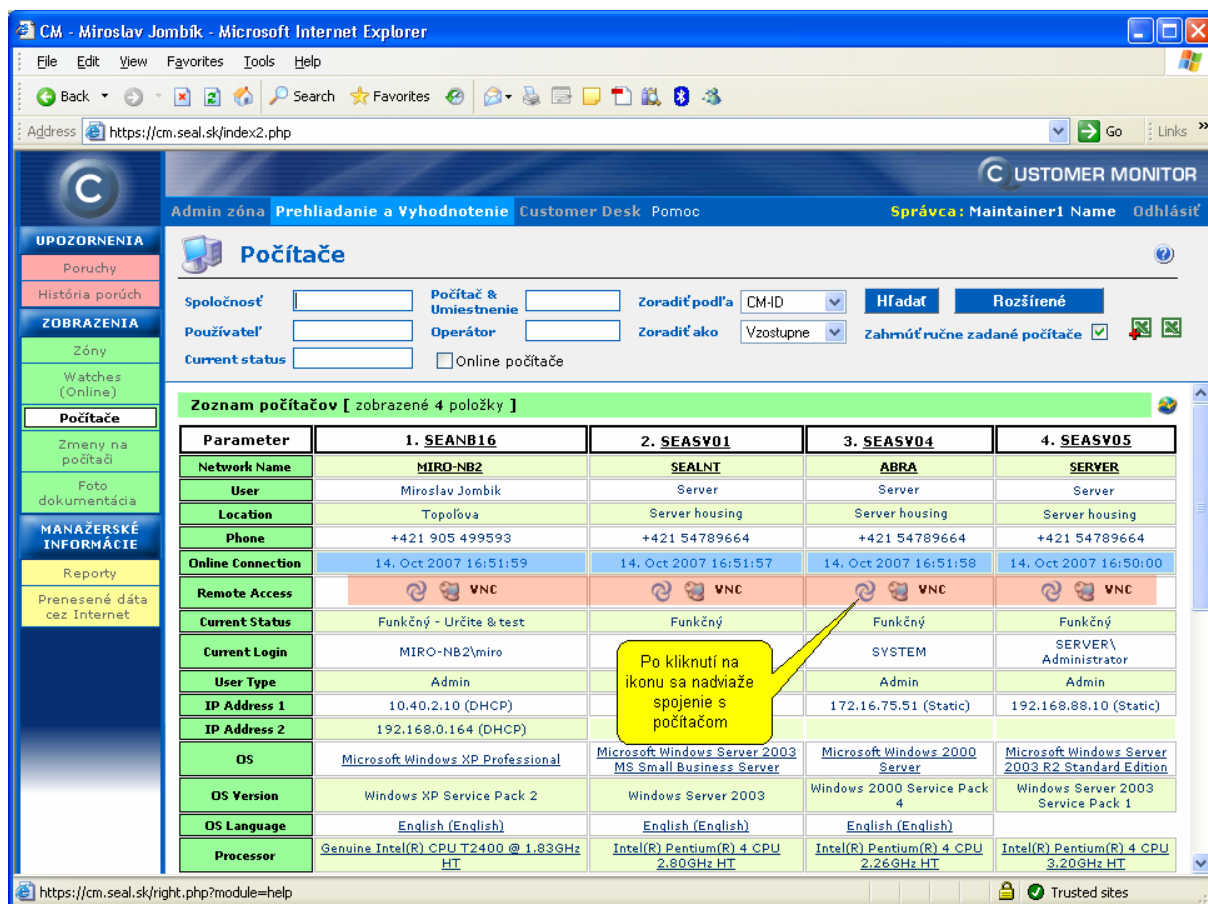
CUSTOMER MONITOR do súčasnej doby neposkytoval možnosť pripojiť sa na vzdialený počítač. Aktuálne vydaná verzia tento fakt mení a CM ponúka riešenie bezpečného pripojenia pomocou programu NTRsupport. Toto riešenie Vám umožní sa pripojiť kamkoľvek bez nutnosti ďalšej inštalácie (všetky potrebné súbory k pripojeniu si CM kopíruje a spúšťa sám), bez konfigurácie firewallov, bez akýchkoľvek VPN spojení. NTRsupport je zvlášť platené riešenie, využijete ho však aj mimo Customer Monitora ako dobrého pomocníka pri akomkoľvek druhu IT supportu a investícia sa Vám rýchlo vráti.

K vzdialenému prístupu bola doplnená aj podpora k programom VNC a vstavanému Remote Desktop, nakoľko sú to najrozšírenejšie spôsoby pripojenia. Musíme upozorniť, že tu CM len pomáha k vytvoreniu spojenia a musí existovať medzi počítačmi priame spojenie (napríklad v rámci LAN alebo Remote Desktop).

### **1.1. Vzdialený prístup prostredníctvom NTRsupport**

Pripojenie funguje na báze Session Code, kedy sa spojenie uskutočňuje na základe vygenerovaného kódu NTRsupport serverom a vkladá sa do malého programu spusteného na počítači. K vzdialenému pripojeniu cez CM potrebujete mať otvorenú operátorskú konzolu NTRsupport a s Vašou malou asistenciou sa Customer Monitor pripojí na požadovaný počítač.

K otestovaniu nemusíte zakúpiť program, stačí keď sa zaregistrujete na [www.ntrsupport.com](http://www.ntrsupport.com), dostanete dvojtyždňovú testovaciu prevádzku s možnosťou otestovať aj CM spojenie. Pred prvým pripojením musíte spraviť niekoľko nastavení, preto si prečítajte pozorne manuál na novej stránke [www.customermonitor.sk/help](http://www.customermonitor.sk/help) v sekcii Manuály CM - Vzdialený prístup



The screenshot shows the CUSTOMER MONITOR web interface in a Microsoft Internet Explorer browser. The main content area displays a table titled "Zoznam počítačov [ zobrazené 4 položky ]". The table lists four computers with various parameters. A yellow callout box points to the VNC icon in the "Remote Access" row of the first computer, with the text: "Po kliknutí na ikonu sa nadviaže spojenie s počítačom".

Parameter	1. SEANB16	2. SEASV01	3. SEASV04	4. SEASV05
Network Name	MIRO-NB2	SEALNT	ABRA	SERVER
User	Miroslav Jombik	Server	Server	Server
Location	Topolova	Server housing	Server housing	Server housing
Phone	+421 905 499593	+421 54789664	+421 54789664	+421 54789664
Online Connection	14. Oct 2007 16:51:59	14. Oct 2007 16:51:57	14. Oct 2007 16:51:58	14. Oct 2007 16:50:00
Remote Access	VNC	VNC	VNC	VNC
Current Status	Funkčný - Určite & test	Funkčný	Funkčný	Funkčný
Current Login	MIRO-NB2\miro		SYSTEM	SERVER\Administrator
User Type	Admin		Admin	Admin
IP Address 1	10.40.2.10 (DHCP)		172.16.75.51 (Static)	192.168.88.10 (Static)
IP Address 2	192.168.0.164 (DHCP)			
OS	Microsoft Windows XP Professional	Microsoft Windows Server 2003 MS Small Business Server	Microsoft Windows 2000 Server	Microsoft Windows Server 2003 R2 Standard Edition
OS Version	Windows XP Service Pack 2	Windows Server 2003	Windows 2000 Service Pack 4	Windows Server 2003 Service Pack 1
OS Language	English (English)	English (English)	English (English)	
Processor	Genuine Intel(R) CPU T2400 @ 1.83GHz HT	Intel(R) Pentium(R) 4 CPU 2.80GHz HT	Intel(R) Pentium(R) 4 CPU 2.26GHz HT	Intel(R) Pentium(R) 4 CPU 3.20GHz HT

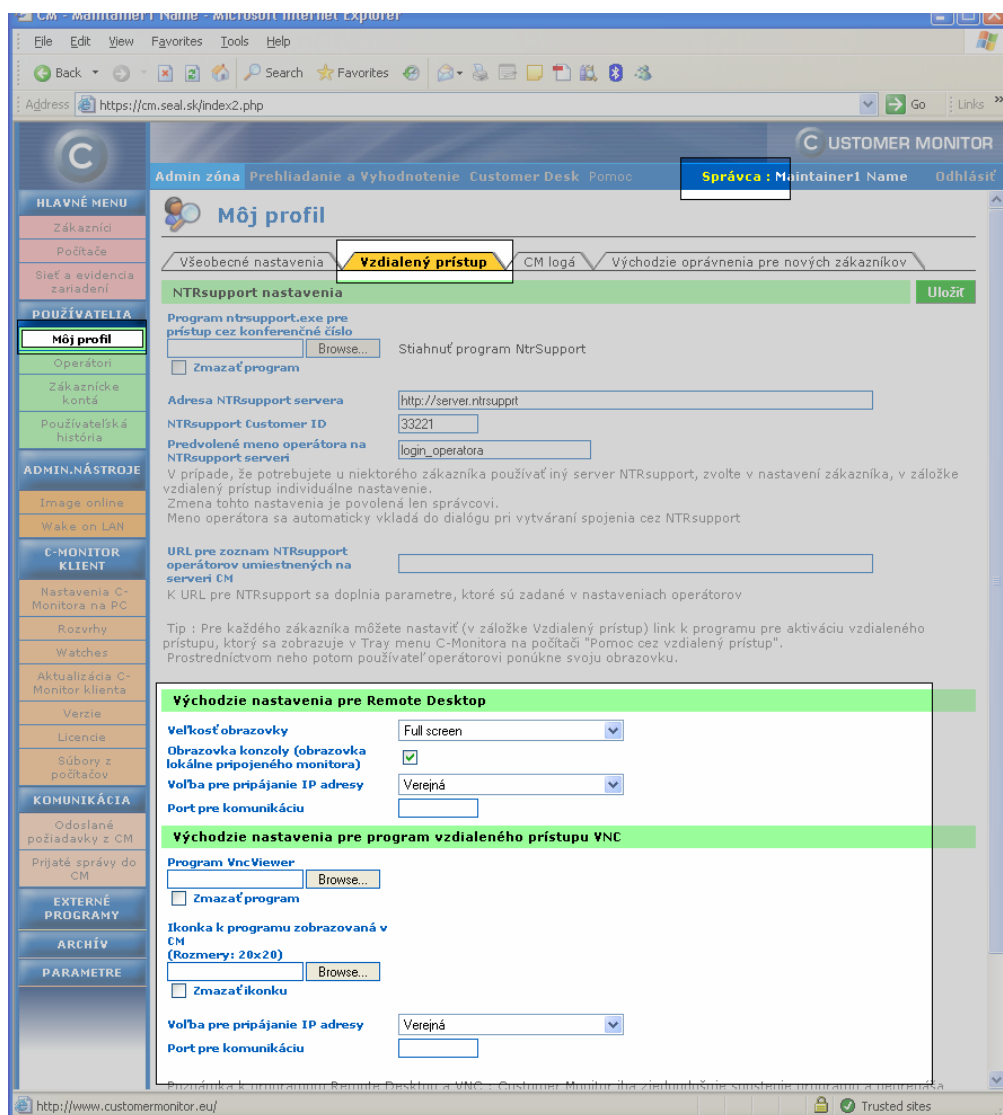
Obrázok č. 1 Spojenie je možné nadviazať napríklad zo Zoznamu počítačov

## 1.2. Pomoc pri vytváraní spojení cez Remote Desktop a VNC

Pre najčastejšie používané programy Remote Desktop a VNC sme pripravili zjednodušenie pri vytváraní spojenia. Tento spôsob však na rozdiel predchádzajúceho spojenia cez NTRsupport predpokladá, že na cieľovom počítači je nainštalovaný program, respektíve nastavený. K jednoduchej inštalácii a nastaveniu budete môcť už v krátkej budúcnosti použiť aj CM (prostredníctvom funkcie Vzdialené inštalácie a skripty, ktorá je v súčasnosti vo vývoji).

Keď máte všetko nastavené na cieľovom počítači, na svojom PC pre Remote Desktop nemusíte nič nastavovať a k VNC musíte mať v adresári ..\CMonitor\Modules\RemoteControl\VNC nahrať VNCviewer.exe, ktorý sa už čoskoro bude distribuovať v pravidelných intervaloch automaticky.

Potom už len stačí kliknúť na ikonku VNC alebo Remote Desktop a Customer Monitor Vám uskutoční spojenie na ponúknutú aktuálnu IP adresu.



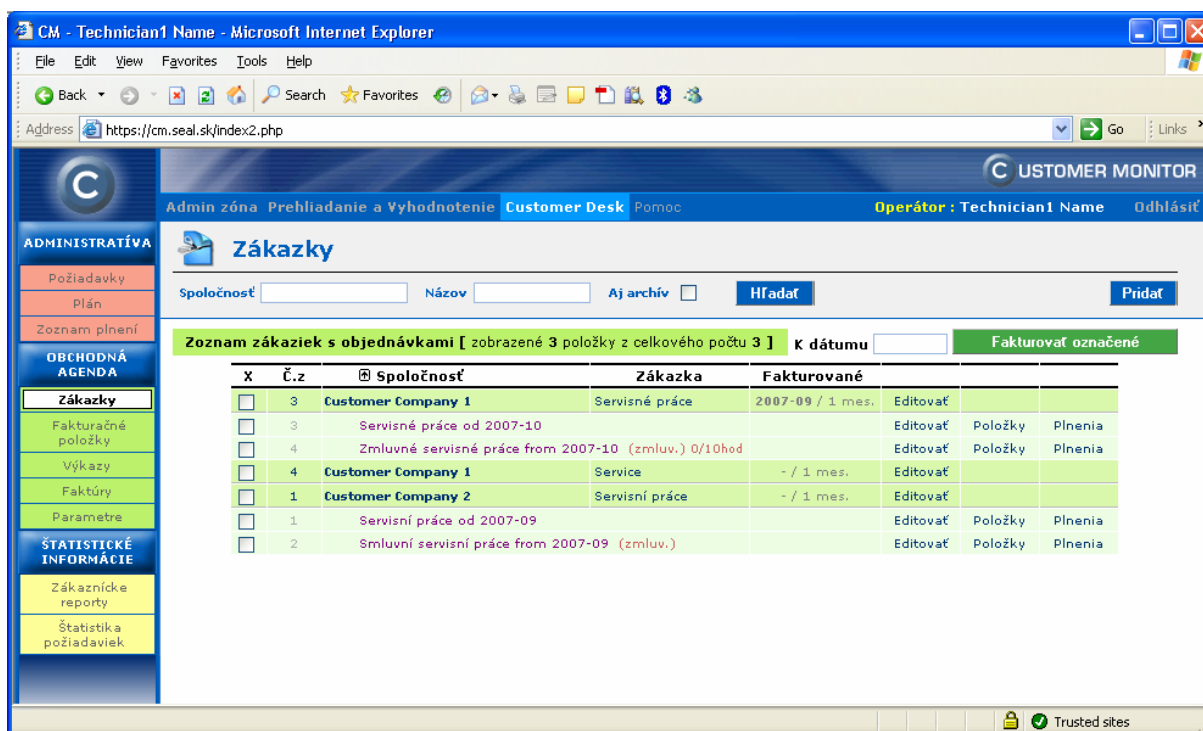
Obrázok č. 2 Nastavenia k Remote Desktop a VNC v profile správcu

## 2. Obchodná agenda so zákazkovým systémom v Customer Desk

CUSTOMER MONITOR obsahuje výkonné helpdeskové riešenie, ktoré už v minulých verziách umožňovalo zaznamenávať odpracovanú prácu. Tieto záznamy bolo možné triediť do troch kategórií (zmluvné, nadzmluvné, neúčtovať), čo nie je dostačujúce a nerieši to problém pri fakturácii plnohodnotne. V bežnej servisnej praxi máte množstvo prípadov, kedy fakturujete s rôznou servisnou sadzbou, účtujete rôzne dopravné poplatky, niektoré práce fakturujete za dohodnutú čiastku, bez ohľadu na odpracovaný čas a množstvo ďalších prípadov. Vo firmách, ktoré zabezpečujú servisnú starostlivosť, hlavne v menších, je problém ustriechnuť rentabilitu práce pracovníkov, zákazníkov.

Na všetky vyššie vymenované prípady, problémy Vám dáva odpoveď Obchodná agenda so zákazkovým systémom. Vašu firmu alebo servisné oddelenie dostanete plne pod kontrolu a dá Vám výkonnostné podklady na správne rozhodnutia

Celý systém obchodnej agendy so zákazkovým systémom je popísaný na stránkach [www.customermonitor.sk/help](http://www.customermonitor.sk/help) v časti Manuály CM / Obchodná agenda



Obrázok č. 3 Ilustračný obrázok k Obchodnej agende so zákazkovým systémom.

### 3. CHAT - sekvenčné testy vo Watches (Online Monitoring)

V aktuálnej verzii Vám prinášame dosť podstatné zlepšenie pre všetkých, ktorí potrebujú testovať určitú následnosť udalostí. Udalosti je možné a následne vyhodnocovať spúšťať prostredníctvom príkazov v skripte a podporená je TCP komunikácia na akomkoľvek porte, včítane SSH komunikácie na základe autorizácie heslom (v budúcnosti uvažujeme aj sfunkčnení autentifikácie na kľúč).

Princíp fungovania je vcelku jednoduchý. Vytvoríte Watch, v ktorom zadefinujete podmienku CHAT. V nej nadviažete s daným serverom/zariadením spojenie, pošlete príkazy, otestujete odpoveď a keď je v poriadku pokračujete. Ak by sa niektorý príkaz nevykonal úspešne, tj. neprišla do požadovaného času odpoveď alebo odpoveď je iná ako očakávaná, je test ukončený s chybou a vo výsledku (Condition) dostanete hlásenie o chybe.

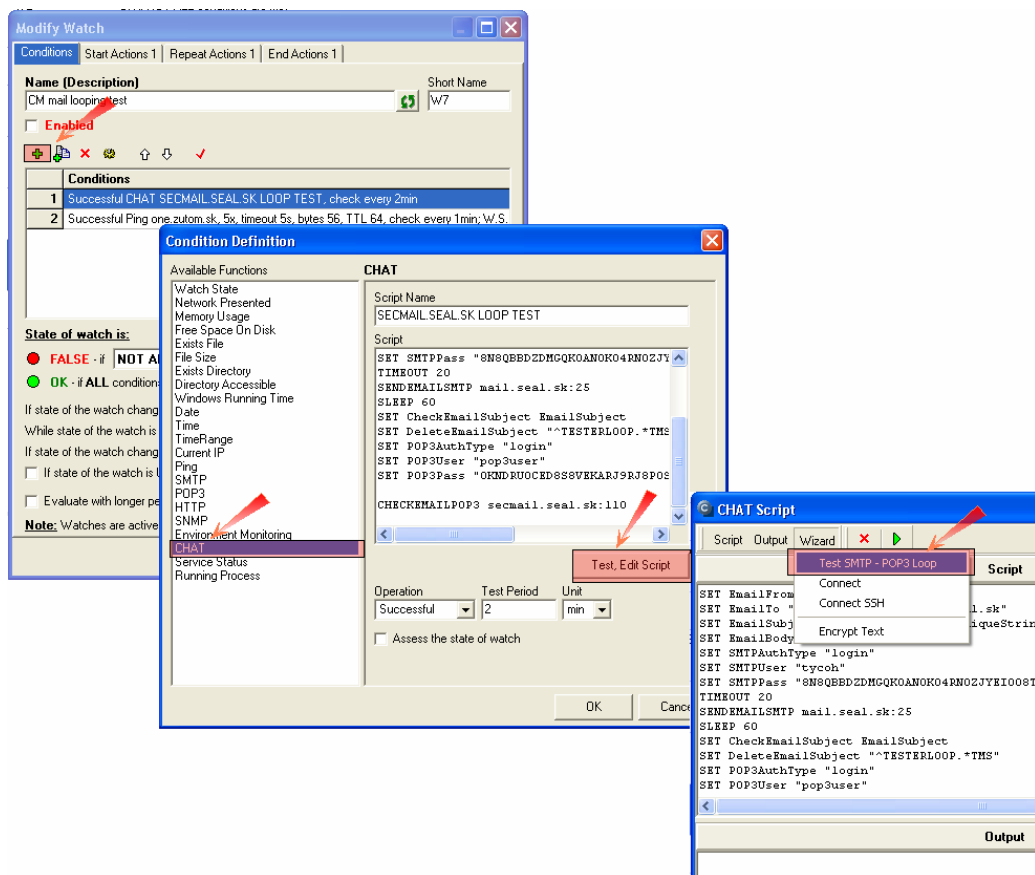
Ako príklad sekvenčného testu môžeme uviesť test funkčnosti pošty. Cez určitý SMTP server si pošlete jedinečnú správu, ktorú očakávate na inom POP3 serveri. Ak by neprišla do požadovaného času, tak test končí s chybou a viete bezpráčne 100%, že vášmu klientovi prestala fungovať pošta. K

danému testu je aj sprievodca, takže nastavenie je elementárne. Výsledkom sprievodcu je skript napríklad v nasledovnom znení :

```

SET EmailFrom "testloop@seal.sk"
SET EmailTo "cm-customer2@secmail.seal.sk"
SET EmailSubject "TESTERLOOP" + GetUniqueString + "TMS"
SET EmailBody "Message Loop Test"
SET SMTPAuthType "login"
SET SMTPUser "smtpauthentication"
SET SMTPPass "8N8QBBDZDMGQK0AN0K04RNOZJYEI008TEY0SREN90ONTAVNRJMOUNJ8ORV88RPRG8ZNA8G"
TIMEOUT 20
SENDEMAILSMTP mail.seal.sk:25
SLEEP 60
SET CheckEmailSubject EmailSubject
SET DeleteEmailSubject "^TESTERLOOP.*TMS"
SET POP3AuthType "login"
SET POP3User "pop3user"
SET POP3Pass "OKNDRU0CED8S8VEKARJ9R8POS800JNFNZNL028OA507RJJHA0AWAD8N8HRSA68NRG"
CHECKEMAILPOP3 secmail.seal.sk:110
    
```

Všetky príkazy CHAT sekvenčného testovania sú v manuále na stránke [www.customermonitor.sk/help](http://www.customermonitor.sk/help)



Obrázok č. 4 Príklad nastavenia Looping testu SMTP-POP3 v CHAT.

## 4. Zmeny kvôli podpore samostatného servera CM

Do hlavných bodov zmien týchto noviniek sme si dovoľili zaradiť aj informáciu, že sa zmenil inštalčný program klientského softvéru C-MSetup.exe. Od verzie 2.0.0.334 bola zavedená podpora samostatného servera, tj. aj Vy si už môžete zakúpiť vlastný CM Server.

Keďže v inštalčnom programe sa robí registrácia a pridelenie licencie zo Servera CM, bolo nutné tento server určiť. Informácia je očakávaná v súbore meno\_suboru.bin nachádzajúci sa v adresári spolu s C-MSetup.exe. Ak nie je, inštalčný program sa nespustí.

Pre hlavný SEAL Server CM (cm.seal.sk) dostávate inštalčný program predpripravený už aj s požadovaným konfiguračným súborom. Firmy, ktoré už majú vlastný server dostávajú od nás C-MSetup.exe bez inštalčného softvéru a sami si zabezpečia distribúciu konfiguračného súboru .bin.

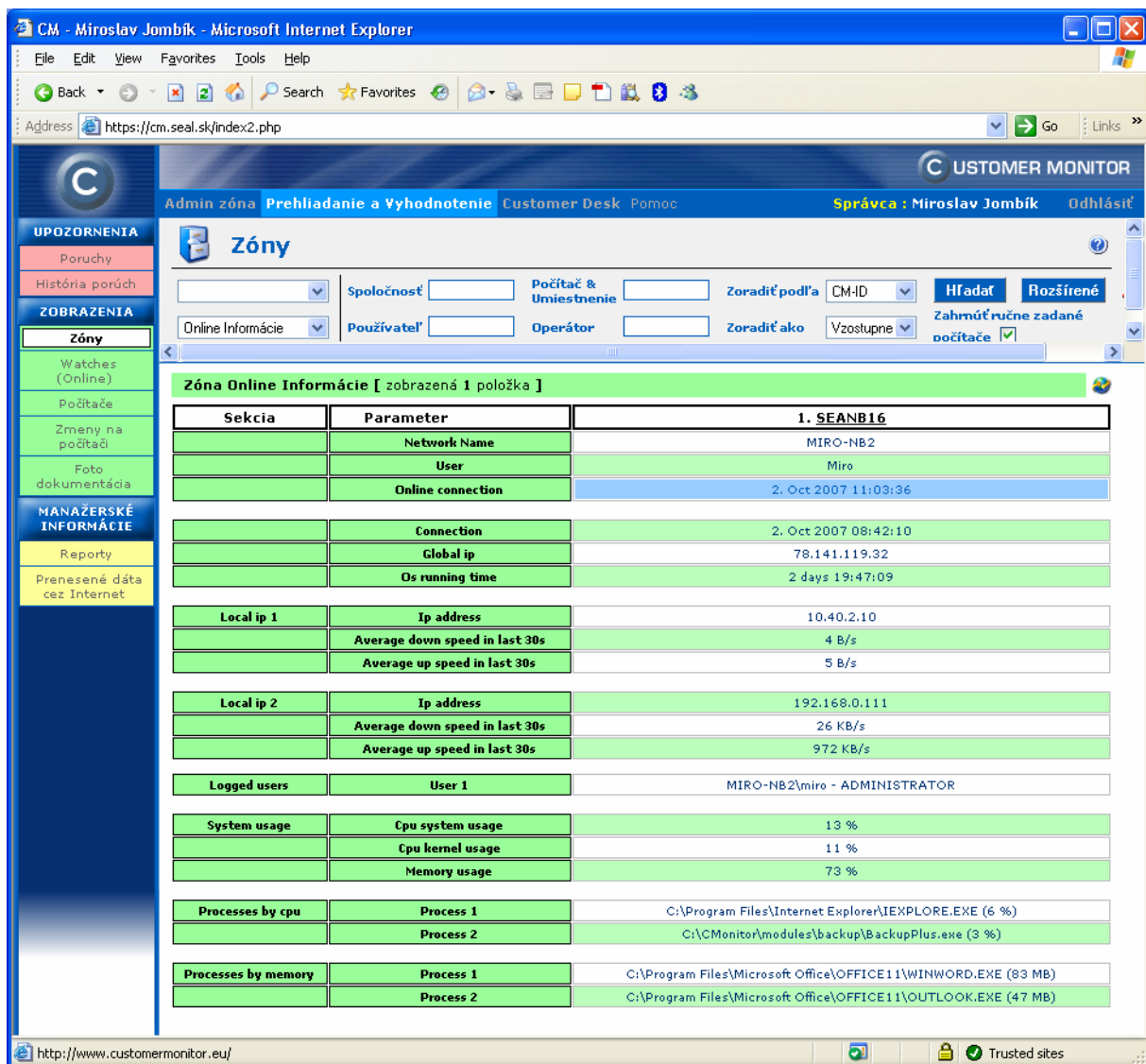
## 5. Zlepšenia v jednotlivých častiach CM

### 5.1. *Nová zóna Online informácie*

Ku kvalitnej správe IT prostredia patrí okrem iného vedieť rýchlo a správne reagovať. Customer Monitor má na to už dnes mnoho nástrojov, ale boli dosiaľ s určitým časovým odstupom. Vybrali sme za Vás skupinu informácií, ktoré pomáhajú k rýchlemu zorientovaniu sa a dokážu ušetriť množstvo času.

- verejná, lokálna IP adresa,
- aktuálne prenosové rýchlosti sieťových adaptérov,
- zaťaženie procesora
- informácia o dvoch najväčších vinníkoch v zaťažení procesov,
- využitie RAM
- informácia o dvoch najväčších vinníkoch zaberajúcich RAM
- aktuálne prihlásení používateľa
- doba spustenia operačného systému





**Zóna Online Informácie [ zobrazená 1 položka ]**

Sekcia	Parameter	1. SEANB16
	Network Name	MIRO-NB2
	User	Miro
	Online connection	2. Oct 2007 11:03:36
	Connection	2. Oct 2007 08:42:10
	Global ip	78.141.119.32
	Os running time	2 days 19:47:09
<b>Local ip 1</b>	<b>Ip address</b>	10.40.2.10
	Average down speed in last 30s	4 B/s
	Average up speed in last 30s	5 B/s
<b>Local ip 2</b>	<b>Ip address</b>	192.168.0.111
	Average down speed in last 30s	26 KB/s
	Average up speed in last 30s	972 KB/s
<b>Logged users</b>	<b>User 1</b>	MIRO-NB2\miro - ADMINISTRATOR
<b>System usage</b>	<b>Cpu system usage</b>	13 %
	Cpu kernel usage	11 %
	Memory usage	73 %
<b>Processes by cpu</b>	<b>Process 1</b>	C:\Program Files\Internet Explorer\IEXPLORE.EXE (6 %)
	Process 2	C:\CMonitor\modules\backup\BackupPlus.exe (3 %)
<b>Processes by memory</b>	<b>Process 1</b>	C:\Program Files\Microsoft Office\OFFICE11\WINWORD.EXE (83 MB)
	Process 2	C:\Program Files\Microsoft Office\OFFICE11\OUTLOOK.EXE (47 MB)

Obrázok č. 5 Ukážka novej zóny Online informácie.

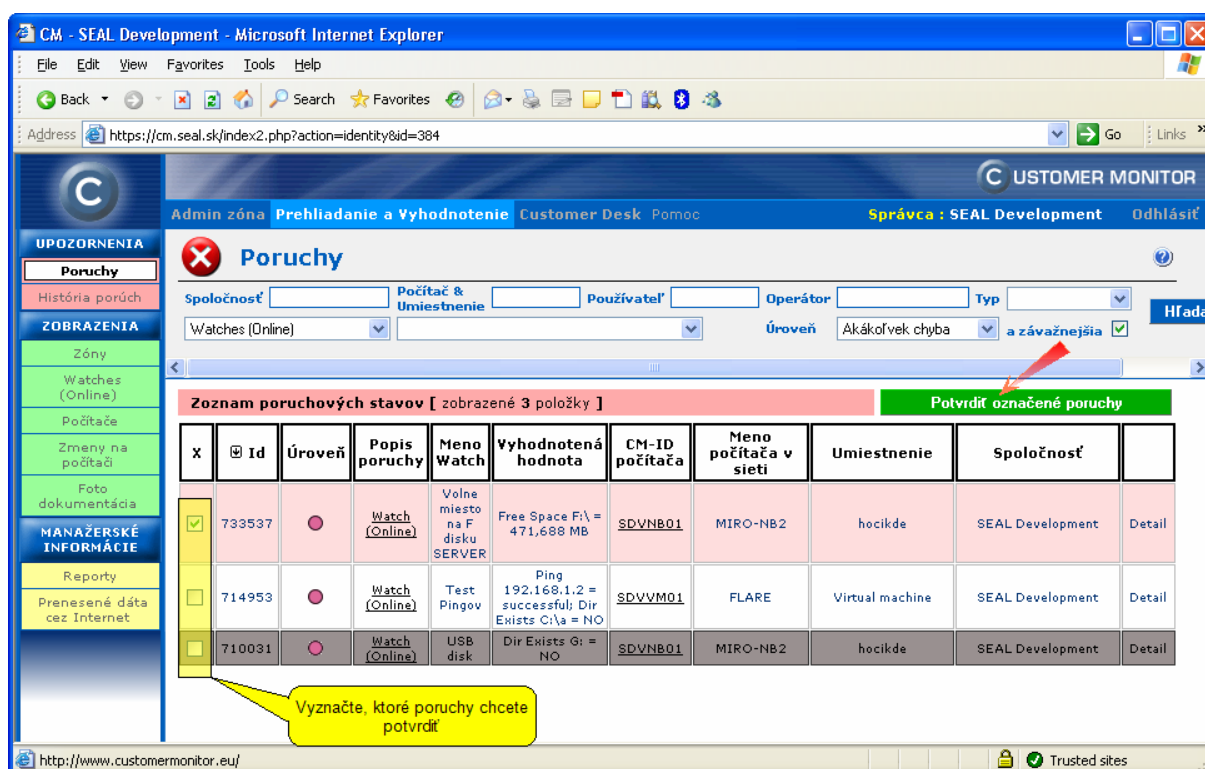
## 5.2. Watches

### 5.2.1. Poruchy - potvrdzovanie, uzatváranie - podklady pre SLA zmluvy

Online Monitoring sa obvykle realizuje na to, aby boli čo najrýchlejšie zachytené chyby a odstránené. Najmä nároční zákazníci môžu od Vás požadovať doklad, že chybu ste skutočne zaznamenali a riešite ju. Customer Monitor Vám dáva priestor na obidve udalosti. Pri vzniku poruchy, po obdržaní hlásenia, v CM poruchu potvrdíte a po odstránení poruchy ju máte možnosť uzavrieť s krátkym vyjadrením. Súčasne môžete automatizovane založiť požiadavku do C-Desk o poruche a evidovať jednoducho odvedenú prácu.

Potvrdzovanie je možné zaviesť aj pre iné poruchy, napríklad zálohovanie. Uzatváranie je funkčné len pre Watches, nakoľko je to funkcia, kde sa môžu vyžadovať určité vyjadrenia ku každej poruche.

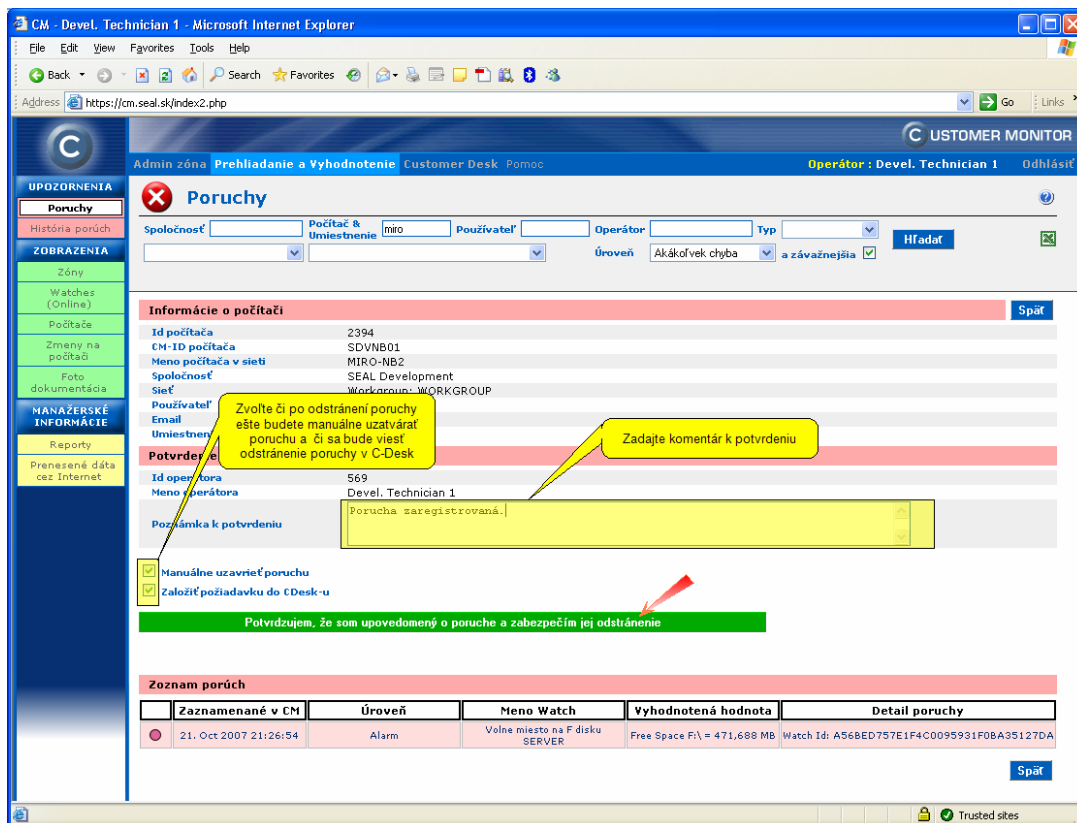
Potvrdzovanie a uzatváranie porúch sa robí v Prehliadaní a Vyhodnotení -> Upozornenia -> Poruchy. Aktuálne pre Vás pripravujeme prehľadný report o potvrdených a uzavretých poruchách. Nájdete ho v časti Prehliadanie a Vyhodnotenie -> Manažérske informácie -> Reporty, typ reportu Watches poruchy.



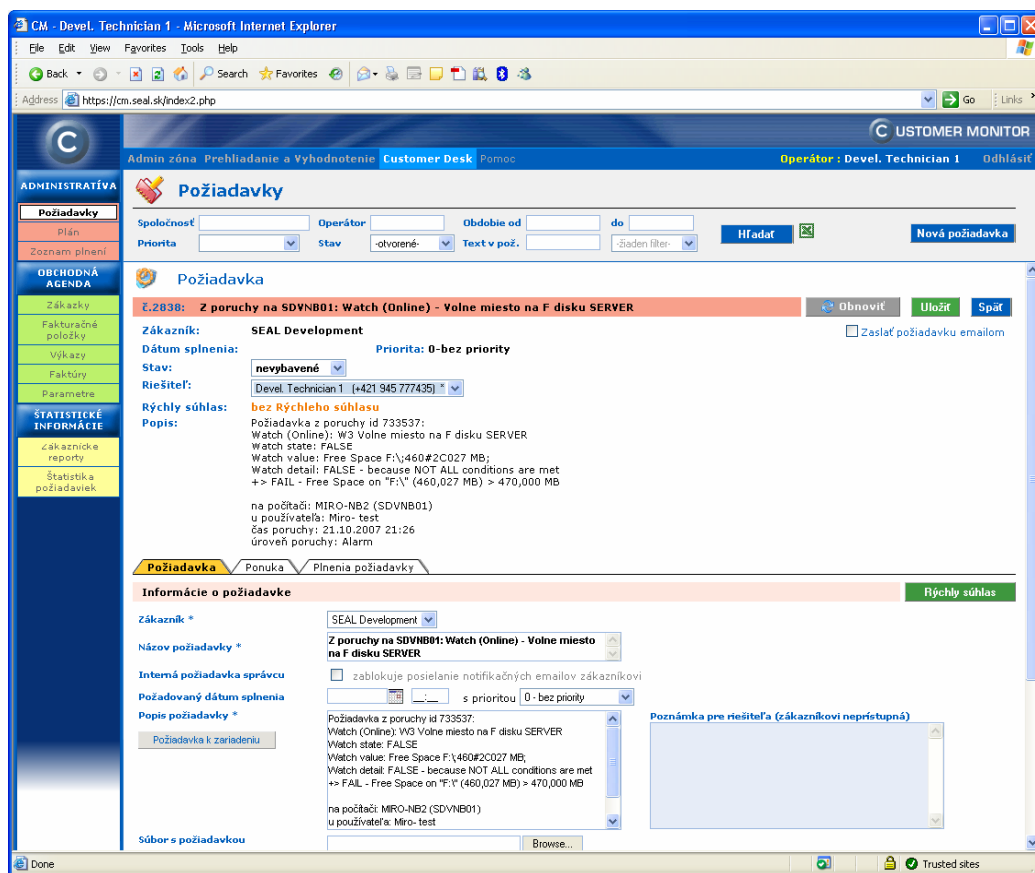
The screenshot shows the 'Poruchy' (Incidents) section of the CUSTOMER MONITOR application. The interface includes a navigation menu on the left with options like 'UPOZORNENIA', 'ZOBRAZENIA', and 'MANAŽÉRSKE INFORMÁCIE'. The main content area displays a table of incidents with columns for 'X', 'Id', 'Úroveň', 'Popis poruchy', 'Meno Watch', 'Vyhodnotená hodnota', 'CM-ID počítača', 'Meno počítača v sieti', 'Umiestnenie', and 'Spoločnosť'. A red arrow points to a green button labeled 'Potvrdiť označené poruchy' (Confirm marked incidents). A yellow callout box with the text 'Vyznačte, ktoré poruchy chcete potvrdiť' (Mark the incidents you want to confirm) is positioned over the table.

X	Id	Úroveň	Popis poruchy	Meno Watch	Vyhodnotená hodnota	CM-ID počítača	Meno počítača v sieti	Umiestnenie	Spoločnosť	
<input checked="" type="checkbox"/>	733537	●	Watch (Online)	Volne miesto na F disku SERVER	Free Space F:\ = 471,688 MB	SDVNB01	MIRO-NB2	hocikde	SEAL Development	Detail
<input type="checkbox"/>	714953	●	Watch (Online)	Test Pingov	Ping 192.168.1.2 = successful; Dir Exists C:\a = NO	SDVVM01	FLARE	Virtual machine	SEAL Development	Detail
<input type="checkbox"/>	710031	●	Watch (Online)	USB disk	Dir Exists G:\ = NO	SDVNB01	MIRO-NB2	hocikde	SEAL Development	Detail

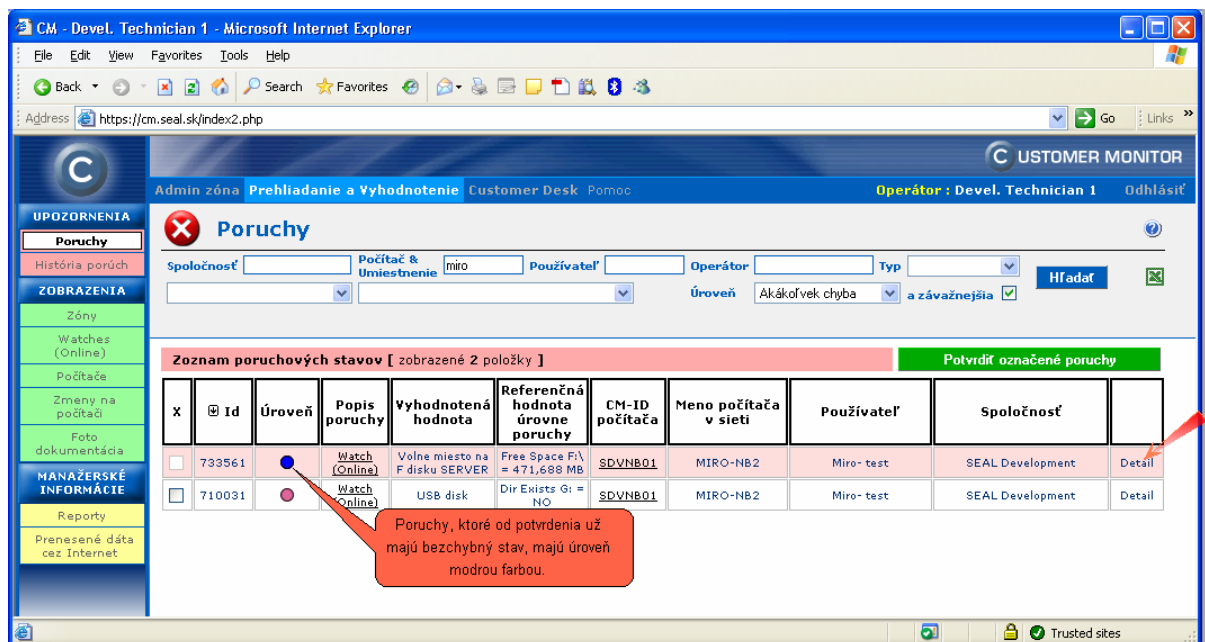
Obrázok č. 6 Vyznačenie poruchy k potvrdeniu.



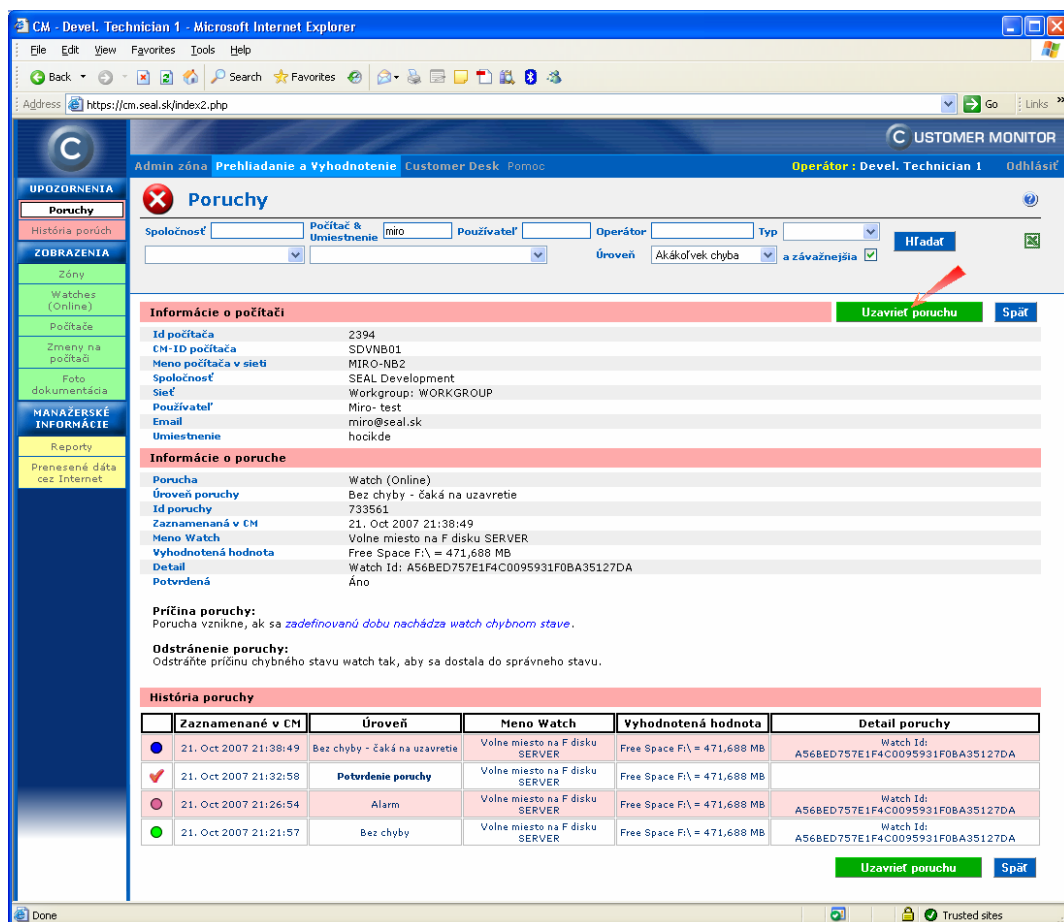
Obrázok č. 7 Potvrdzovanie poruchy



Obrázok č. 8 Ukážka vytvorenej požiadavky z Poruchy Watches pri potvrdzovaní



Obrázok č. 9 Po ošetrení chyby sa úroveň zmení na modrú a môže sa uzavrieť.



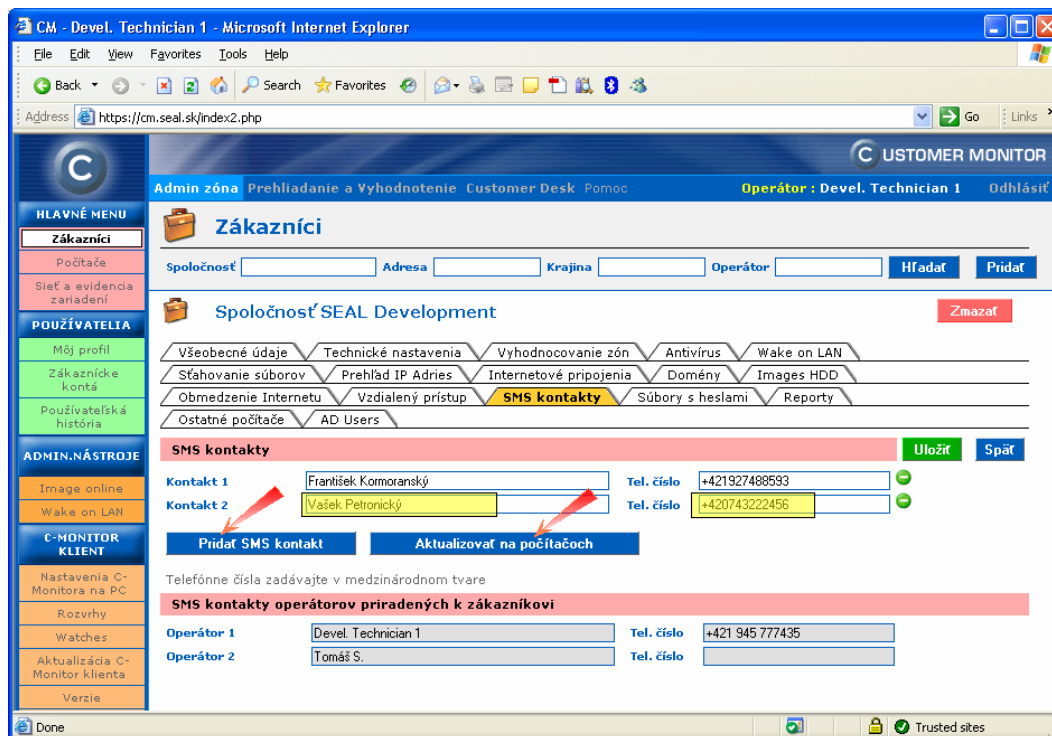
Obrázok č. 10 Uzavretie poruchy môžete spraviť z detailu poruchy, dopíšete vyjadrenie.

### 5.2.2. Posielanie SMS notifikácie z Watches zmien stavov

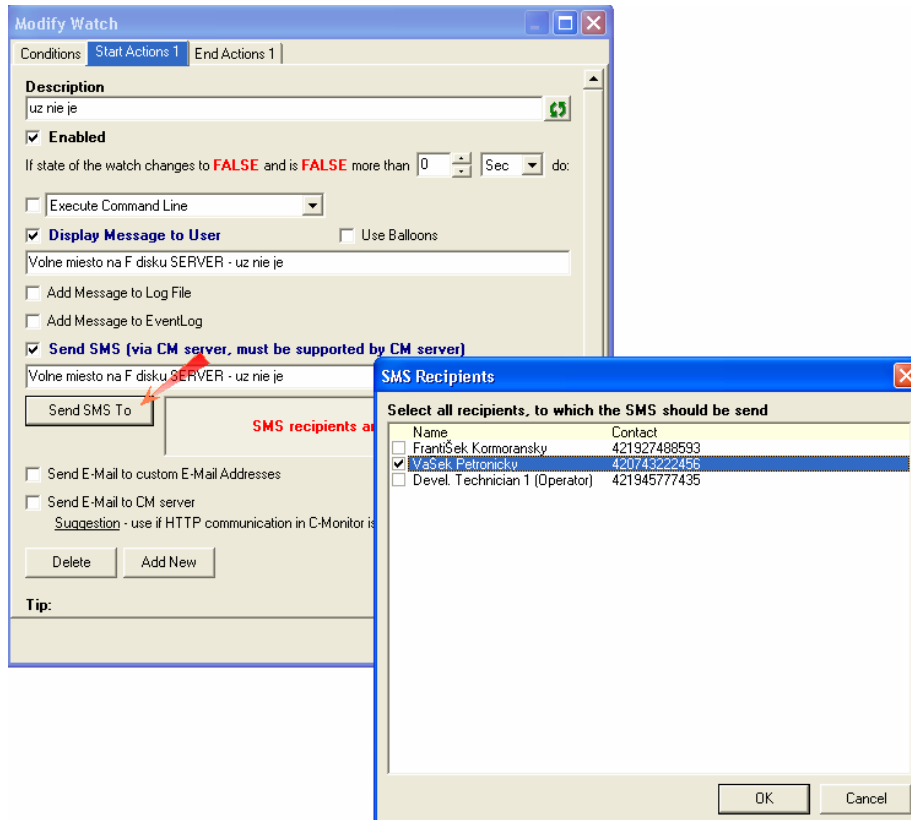
Z Watches porúch už je možné vytvoriť notifikáciu SMSky (z iných typov porúch to nie je podporené). Znamená to, že keď sa zmení stav Watches, je poslaná na zvolené mobilné číslo SMSka. SMSku z jedného Watchu je možné poslať na ľubovoľný kontakt, čiže napríklad aj na mobil pracovníka, ktorý nie je pridelený k spoločnosti alebo mobil zákazníka. Podmienkou je, aby sa nachádzal tento kontakt v SMS kontaktoch na Serveri CM.

Princíp fungovania je založený na fyzickom odosielaní SMS zo servera CM na základe požiadavky klientského softvéru. C-Monitor po zmene stavu Watches pošle žiadosť na odoslanie SMSky do Servera CM na konkrétne mobilné číslo. Toto číslo Server CM skontroluje a keď je v poriadku, zabezpečí odoslanie SMS. V Serveri CM ešte v krátkej budúcnosti pribudne prehľadný log odoslaných SMSiek, aby ste mohli mať účet za SMS prenosy pod kontrolou.

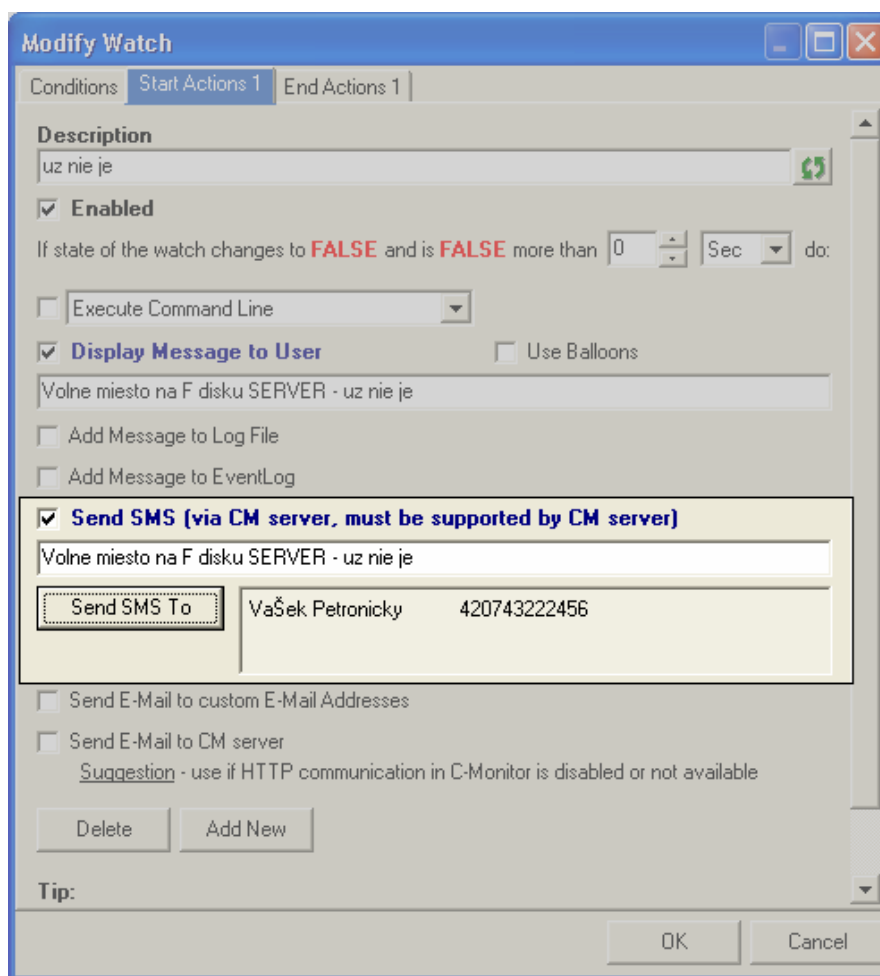
Na nasledujúcich obrázkoch je ilustrovaná aktivácia odoslania SMS.



Obrázok č. 11 Zostavenie adresára SMS kontaktov v Nastavení zákazníka / SMS kontakty.



Obrázok č. 12 Po aktualizácii zoznamu na počítače, v každej želanej akcii Watchu vyberte prijímateľa SMSiek



Obrázok č. 13 Príklad zvoleného kontaktu, na ktorý sa budú posielat' SMSky.

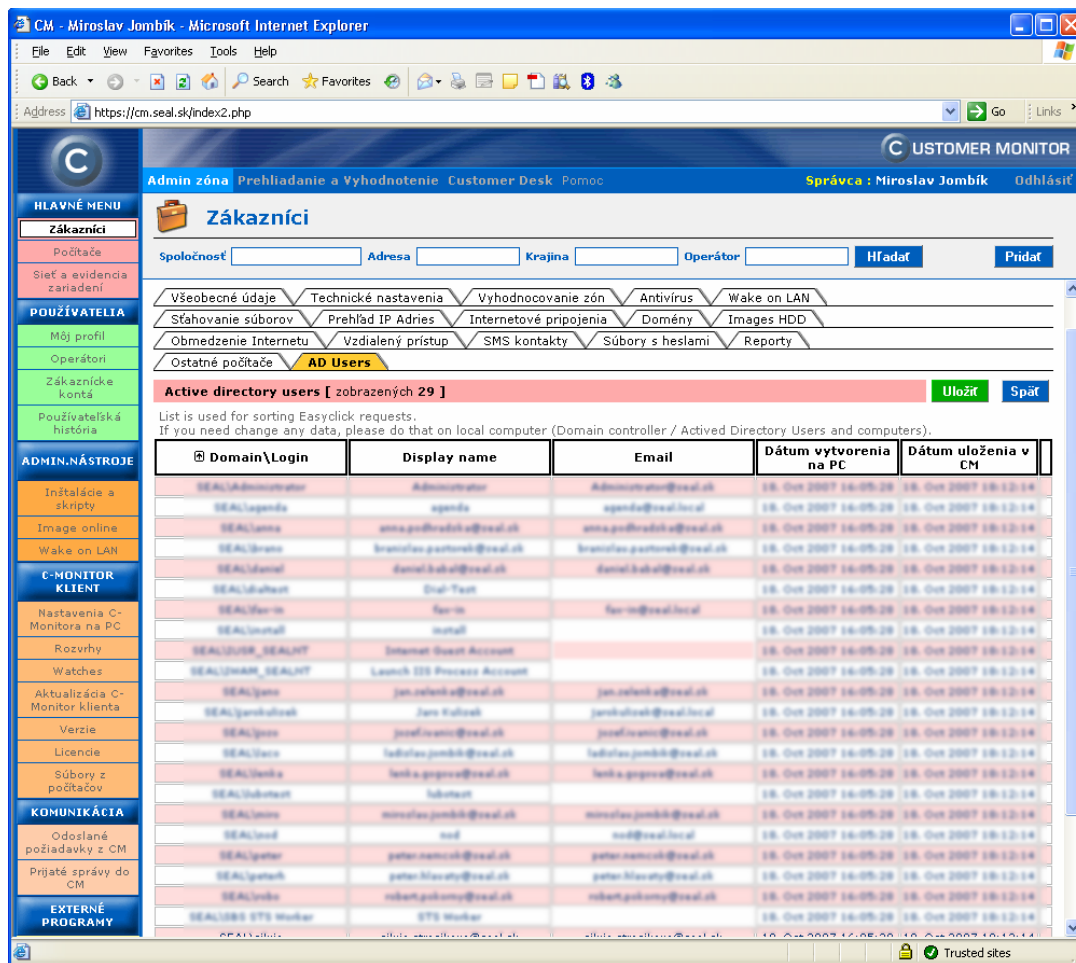
### 5.3. Customer Desk

#### 5.3.1. Podpora Active Directory v Easyclick

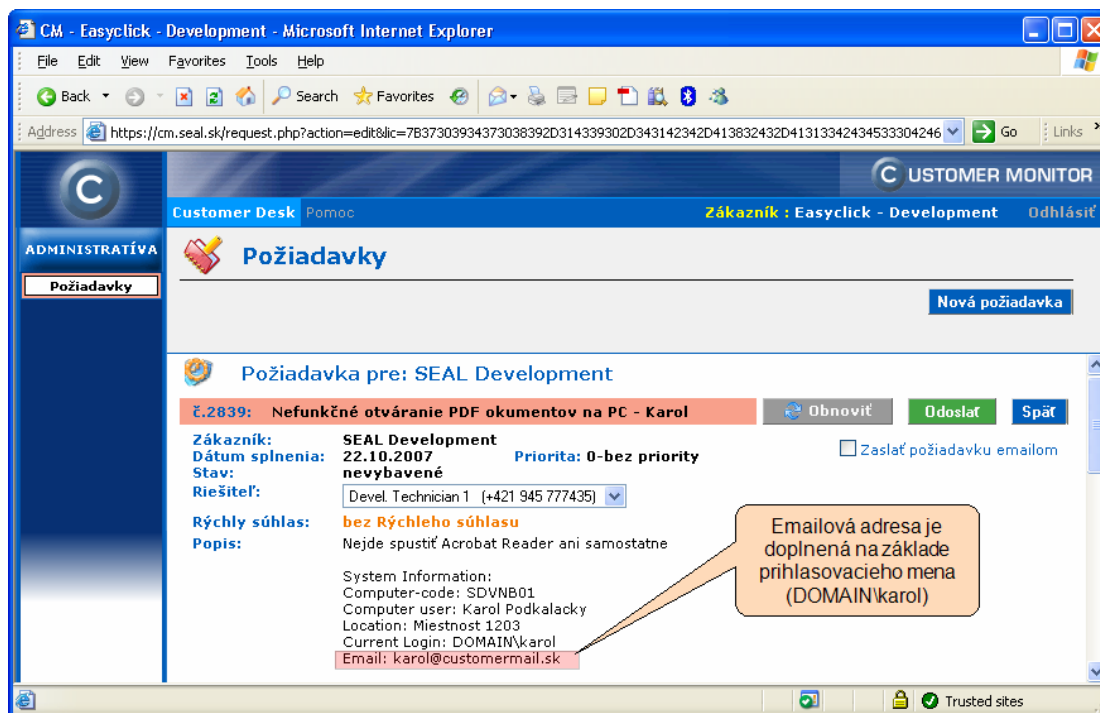
Pri väčších sieťach sa často využívajú cestovné profily a pracovníci využívajú viac počítačov alebo pracujú na terminálových serveroch, tj. viac pracovníkov používa jeden počítač. Keď dosiaľ zadali Easyclick požiadavku, potvrdenie o zadaní požiadavky (a aj ďalšie emailové notifikácie) prišlo na adresu, na ktorú bol registrovaný počítač. Používateľ si logicky prial, aby email prišiel k nemu a nie cudziemu používateľovi.

Od novej verzie C-Monitora je automaticky zisťovaný zoznam Active Directory a emailová adresa sa priradzuje porovnaním prihlasovacieho mena z tohto získaného zoznamu. Ak prihlasovacie meno nie je v AD zozname, alebo vôbec neexistuje, použije sa emailová adresa z registrácie počítača.

K spusteniu funkcie stačí nainštalovať C-Monitor verzie 2.0.0.334 a mal by sa Vám automaticky načítať zoznam AD, viditeľný v Nastavení zákazníka, v záložke AD users



Obrázok č. 14 Ukážka načítaného Active Directory zoznamu



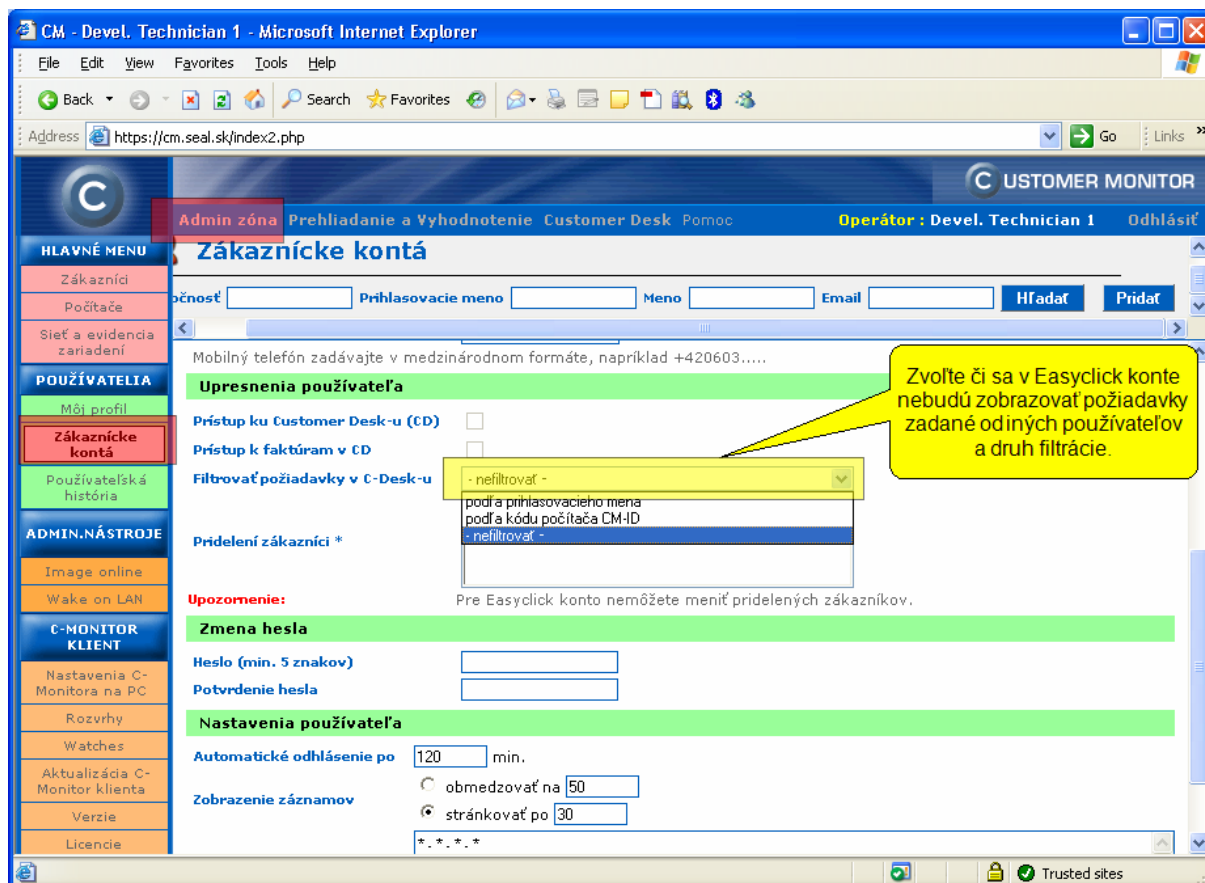
Obrázok č. 15 Zadaná požiadavka cez Easyclick a email získaný z AD zoznamu používateľov



### 5.3.2. Filtrácia zobrazenia požiadaviek pod Easyclick kontom zadaných od iných používateľov

Customer Desk doteraz zobrazoval v Easyclick Zozname požiadaviek (prístupné cez Tray menu z ikonky C-Monitora) všetky zadané požiadavky cez Easyclick konto. Bolo to bez rozlíšenia zadávateľa a vo väčších sieťach bol problém, že si používatelia tieto požiadavky videli.

Od novej verzie Customer Desku máte možnosť dovoliť zobraziť Easyclick požiadavku len zadávateľovi v Easyclick Zozname požiadaviek alebo používateľovi prihlásenému cez regulérne CM konto. Aktiváciu tejto filtrácie vykonáte vo vlastnostiach Easyclick konta, viz. nasledujúci obrázok. Poznámka : Filtráciu podľa prihlasovacieho mena môžete zvoliť aj keď nepoužívate Active Directory a chcete, aby z jedného PC si iný používateľ nečítal zadané Easyclick požiadavky.



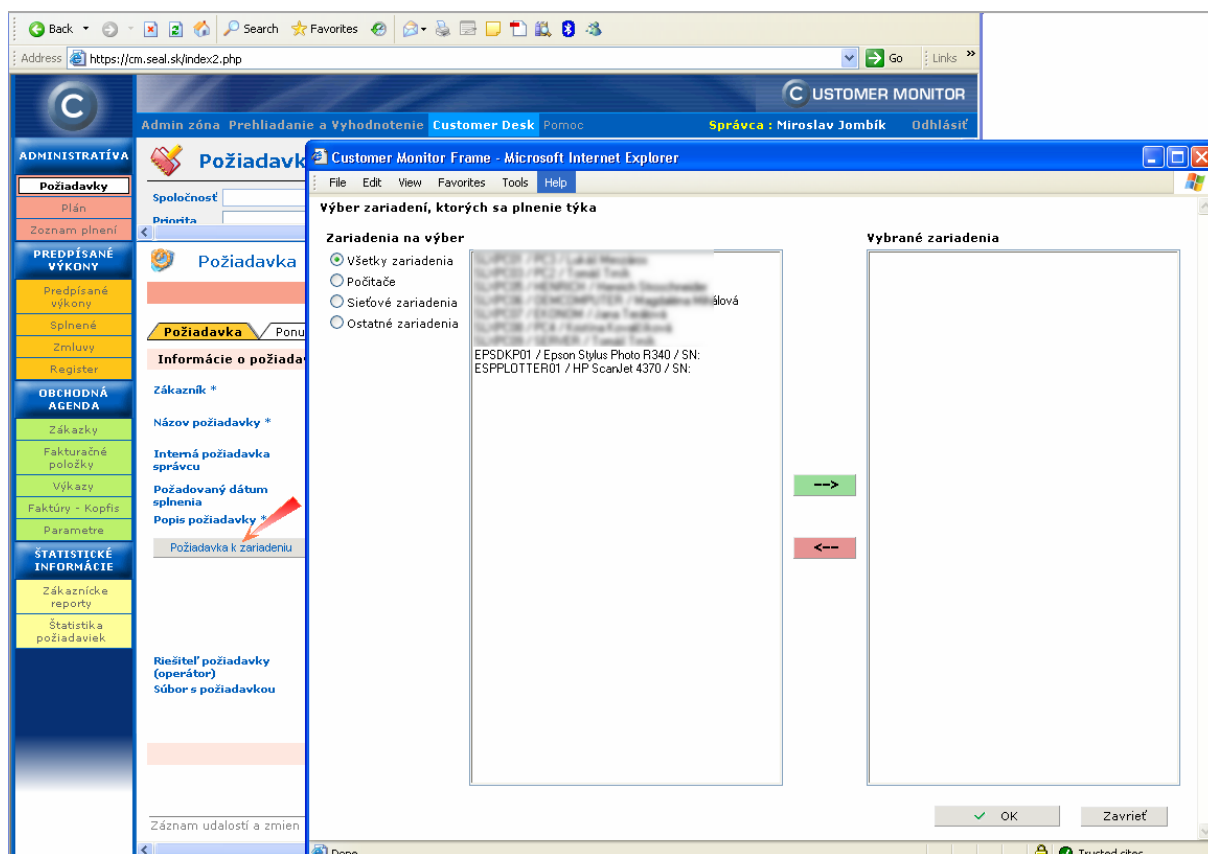
Obrázok č. 16 Aktivácia filtrácie Easyclick požiadavky v Zozname požiadaviek len zadávateľovi.

### 5.3.3. Výber zariadenia pri zadaní požiadavky

V Customer Desk bola doplnená možnosť vybrať si zariadenie, na ktorom je daná porucha. Ponuka zariadení je zostavená zo spojeného zoznamu registrovaných počítačov, vložených ručne a z časti Sieť a Evidencia zariadení.

V časti Admin. zóna -> Hlavné menu -> Sieť a evidencia zariadení priradíte Evidenčný kód. Tento kód je ľubovoľný, nemusí to byť vo formáte CM-ID, aby ste mohli použiť svoje stávajúce značenie. Po výbere zariadenia sa do popisu požiadavky vloží Evidenčný kód / Názov zariadenia / Sériové číslo. Toto si môžete upraviť podľa vlastných potrieb napríklad preniesť do názvu požiadavky, alebo ponechať ako je to prednastavené. Ide len o grafickú formu, pretože sa týmto sleduje možnosť budúceho vyhľadania všetkých zadaných požiadaviek pre dané zariadenie a to funguje súčasne aj v názve aj v popise požiadavky.

Táto rozšírená ponuka výberu zariadení sa objavuje už aj pri zadávaní plnení a máte tak priestor na úplnú evidenciu zásahov pre jednotlivé zariadenia.



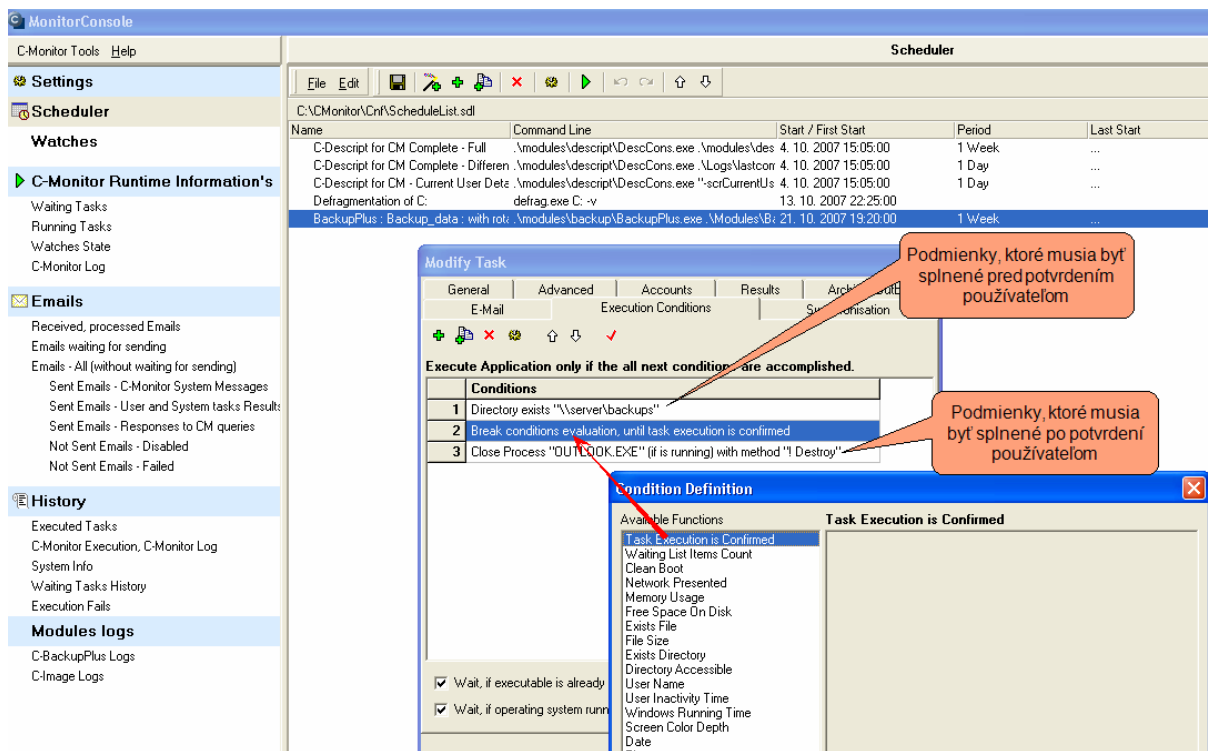
Obrázok č. 17 Výber zariadenia do novej požiadavky

## 5.4. C-Scheduler

### 5.4.1. Oddelenie Execution conditions (podmienok) na základe potvrdenia

Pri spúšťaní úloh s potvrdením používateľom sa v praxi ukázalo, že nie všetky podmienky je vhodné testovať naraz. Niektoré je vhodné testovať až po odsúhlasení používateľom. Na tento účel bola vytvorená nová vykonávacia podmienka (Execution Condition) „Task Execution confirmed“, ktorá zabezpečí požadované oddelenie.


Funguje to na jednoduchom princípe. Podmienky uvedené v zozname Execution conditions vyššie než táto požiadavka, musia byť splnené pred potvrdením (pokiaľ nie sú splnené, dialóg na potvrdenie sa neukáže). Po potvrdení sa úloha spustí, keď platia všetky podmienky. Keď náhodou počas čakania na potvrdenie nejaká podmienka zo zoznamu „vyššie“ už nie je splnená, úloha sa po potvrdení nespustí. Úloha sa spustí až v momente splnenia všetkých, pričom sa nebude čakať na ďalšie potvrdenie

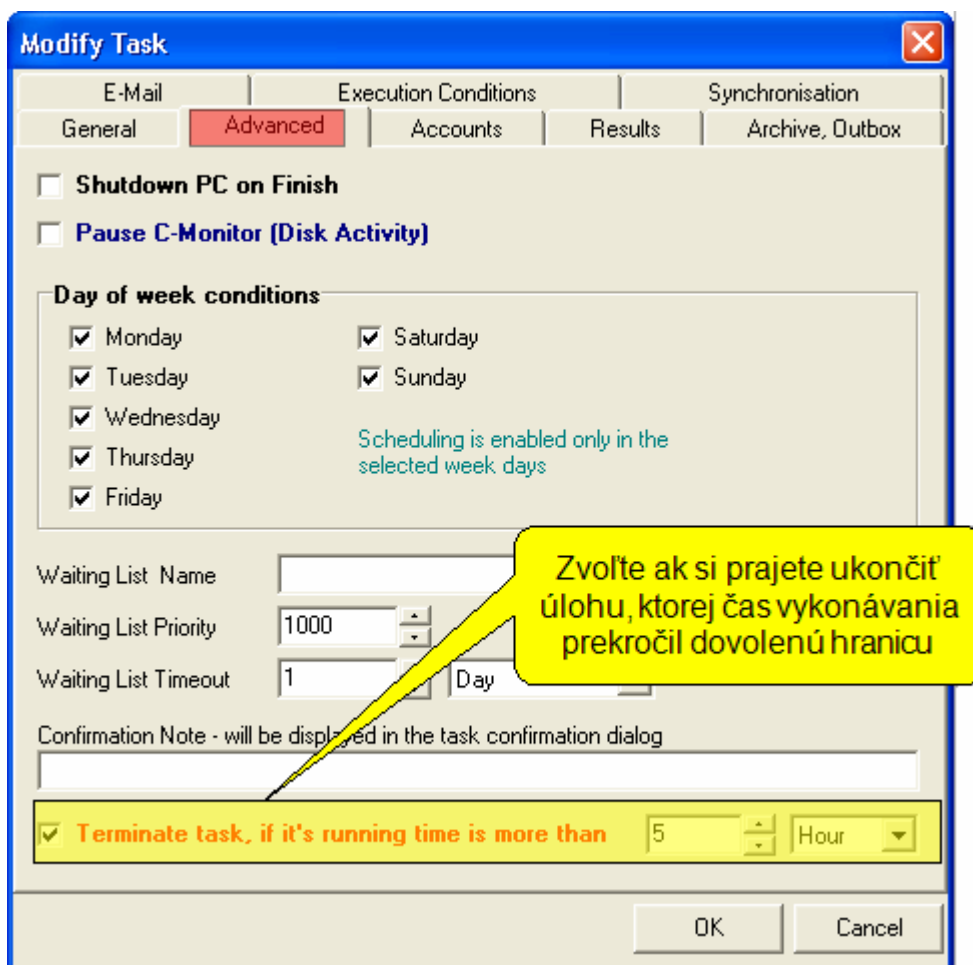


Obrázok č. 18 Vloženie podmienky „Task Execution is confirmed“ k oddeleniu podmienok pred a po potvrdení

### 5.4.2. Násilné ukončenie úlohy, procesu

CUSTOMER MONITOR si ponúka širšie uplatnenie a na základe praxe sa ukázalo potrebné mať možnosť ukončiť visiaci proces alebo úlohu. Preto bolo do C-Monitora pridaná možnosť násilného ukončenia úlohy.

Jednoduchším spôsobom zabezpečujúcim násilné ukončenie úlohy po prekročenom čase je dať si spustiť úlohy cez C-Scheduler. Cez symbol  v C-Scheduler pridáte novú prázdnu úlohu a do položky Command line si dáte svoj spúšťač príkaz. V Záložke Advanced nastavíte dobu, po ktorej prekročení sa úloha násilne ukončí.



Obrázok č. 19 Nastavenie ukončenia úlohy

Druhým spôsobom, o niečo zložitejším, môžete ukončiť akýkoľvek proces. Detekciu času spusteného procesu dosiahnete cez Watch „Running process“ s odkladom vykonania Štart akcie o čas, po ktorom uplynutí chcete úlohu ukončiť. Do Štart akcie zvolíte Activate Trigger s menom napríklad ENDPGRAM. Ďalej do C-Schedulera urobte úlohu, ktorej náplňou bude čakať na Trigger ENDPGRAM a vykoná ukončenie procesu. Čakanie na Trigger sa nastavuje na prvej záložke poslednou položkou „Execute on Trigger“, ukončenie procesu nastavte cez Execution Condition „Close process (if is running)“. Úloha musí mať

platný Command line a preto použite niektorý z programov, ktorý nič neovplyvní po spustení a ani nemá žiadne vonkajšie prejavy (takto sa dá využiť napríklad program CMLoader.exe).


## **5.5. C-PermissionExplorer**


### **5.5.1. Úprava zakrývania adresárov a súborov vo výstupných reportoch**

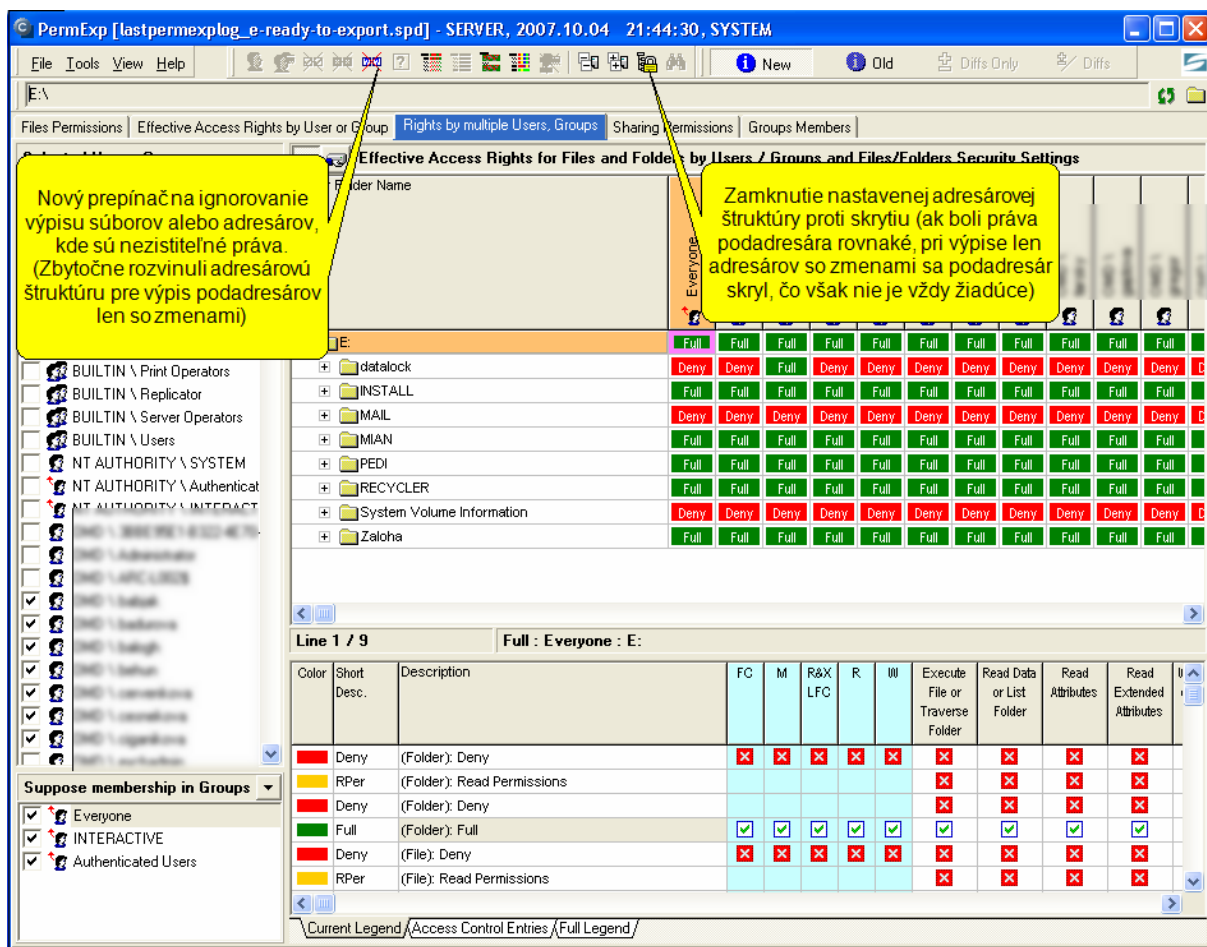
Užitočné zlepšenia získal aj C-PermissionExplorer. Pri spracovaní načítaných práv do grafickej podoby a následného exportu do .xls sa vyskytovali dva problémy :

1. Neskrývali sa adresáre a súbory s nečitateľnými oprávneniami (Security settings)a rozbaľovali adresárovú štruktúru na miestach, kde sa rozbaľiť nemala
2. Opačný problém k prvému bodu. Niektoré adresáre bolo potrebné vo výstupnom reporte zachovať, ale sa skryli, lebo mali rovnaké práva ako adresár vyššie.

Riešenie poskytujú dve nové funkcie :

 - po aktivovaní sa budú skrývať vo výslednej zostave aj adresáre a súbory s neznámymi Security Settings

 - Zapamätá si aktuálne otvorenú adresárovú štruktúru a už v nej nebude skrývať žiadne adresáre, aj keď budú mať rovnaké práva ako adresár vyššie. Zobrazia sa len oprávnenia.



Obrázok č. 20 Nové funkcie v C-PermissionExploreri na zabránenie nežiaduceho skryvania adresárov a na skrytie súborov a adresárov s neznámymi Security Settings.

## 5.6. C-Monitor

### 5.6.1. Zmena a rozšírenie použitia hesla do C-Monitora

C-Monitor už mal možnosť chrániť dôležité funkcie ako sú napríklad vstup do konfigurácie, zobudenie počítača. Chýbala však ochrana zmeny v naplánovaných úlohách a Watches. To sa novou verziou rozširuje aj na tieto funkcie. Ďalšie zmeny sú na zjednodušenie správy C-Monitora a vyžiadanie hesla funguje na týchto pravidlách :

1. Heslo sa nevyžaduje vôbec, pokiaľ prihlásený používateľ je administrátorom (resp. používateľ, pod ktorým je
2. Ak je dané heslo pre C-Monitor, vyžaduje sa pri nasledovných operáciách, keď nie ste administrátor.

Vstup do konfigurácie C-Monitora

- Uloženie C-Scheduler listu
- Uloženie Watches listu
- Ručné spustenie úlohy,
- Odstránenie úlohy z Waiting listu
- Ručné ukončenie spustenej úlohy
- Poslanie WakeOnLAN

Heslo môžete ho nastaviť aj cez Server CM, v sekcii Nastavenia C-Monitor na počítači. Najlepšie je však ho zadať hneď pri vytvorení zákazníka, aby sa dostalo na všetky počítače.

## **5.7. C-BackupPlus**

### **5.7.1. Zálohovanie otvorených súborov - testovacia verzia na vyžiadanie**

Nasledovná funkcionálnosť ešte nie je implementovaná v práve vydannej verzii 2.0.0.334, ale pôjde o jednu z dosť dôležitých prínosov najbližšej verzie dovolili sme si to oznámiť už dnes. Máme otestovanú verziu zálohovacieho programu C-BackupPlus, ktorá zvládne od zálohovať konzistentne otvorené súbory. Dôvod, prečo sa to objavilo v týchto novinkách je, že máme záujem o partnerov, ktorí sú ochotní otestovať novú verziu, tak aby sa k Vám ostrá verzia dostala otestovaná v nielen našich podmienkach. Na požiadanie testovaciu verziu zašleme.

Chystáme v C-BackupPlus ešte jedno prekvapenie, ale to si už necháme na ďalšie Novinky.

Na vaše reakcie a podnety sa teší vývojový tím produktu CUSTOMER MONITOR.

Najnovšiu verziu klientského softvéru nájdete na <http://www.customermonitor.eu/download.htm>