

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.

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

Nové funkcie a zlepšenia k verzii C-Monitora 2.0.0.334 a CUSTOMER MONITOR-a Október 2007

Obsah

1.	VZD	IALENÝ PRÍSTUP NA PLOCHU POČÍTAČA	3
	1.1.	VZDIALENÝ PRÍSTUP PROSTREDNÍCTVOM NTRSUPPORT	3
	1.2.	Pomoc pri vytváraní spojení cez Remote Desktop a VNC	4
2.	OBC	HODNÁ AGENDA SO ZÁKAZKOVÝM SYSTÉMOM V CUSTOMER DESK	5
3.	СНА	T - SEKVENČNÉ TESTY VO WATCHES (ONLINE MONITORING)	6
4.	ZMF	NY KVÔLI PODPORE SAMOSTATNÉHO SERVERA CM	8
5.	ZLE	PŠENIA V JEDNOTLIVÝCH ČASTIACH CM	8
	5.1.	NOVÁ ZÓNA ONLINE INFORMÁCIE	8
	5.2.	WATCHES	9
	5.2.1 5.2.2	Poruchy - potvrdzovanie, uzatváranie - podklady pre SLA zmluvy Posielanie SMS notifikácie z Watches zmien stavov	9 13
	5.3.1 5.3.2 5.3.3 5.4.	Podpora Active Directory v Easyclick Filtrácia zobrazenia požiadaviek pod Easyclick kontom zadaných od iných používateľov Výber zariadenia pri zadaní požiadavky C-SCHEDULER	15 17 18 19
	5.4.1 5.4.2 5.5.	Oddelenie Execution conditions (podmienok) na základe potvrdenia Násilné ukončenie úlohy, procesu C-PERMISSIONEXPLORER	19 20 21
	5.5.1 5.6.	Úprava zakrývania adresárov a súborov vo výstupných reportoch C-MONITOR	21 22
	5.6.1 5.7.	Zmena a rozšírenie použítia hesla do C-Monitora C-BACKUPPLUS	22 23
	5.7.1	Zálohovanie otvorených súborov - testovacia verzia na vyžiadanie	23



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 <u>www.ntrsupport.com</u>, dostanete dvojtýždňovú testovaciu prevádzku s možnosťou otestovať aj CM spojenie. Pred prvým pripojením musíte spraviť niekoľko nastavení, preto si prečítajte pozorne manuál na novej stránke <u>www.customermonitor.sk/help</u> v sekcii Manuály CM - Vzdialený prístup



🐔 CM - Miroslav Jo	mbik - Microsoft In	ternet Explorer								
	Edit View Favorites Iools Help									
Back 🔻 🔿 👻	Back 🔹 💿 🕤 🖹 👔 🏠 🔑 Search 👷 Favorites 🛷 😥 କ 🤯 💭 🖿 🚉 💈 🦓									
: Address 😂 https://cr	ess 🝘 https://cm.seal.sk/index2.php									
				(USTOMER MONITOR					
C					6					
	Admin zóna Preh	liadanie a Vyhodnotenie Custome	r Desk Pomoc	Správca: Ma	intainer1 Name – Odhlási					
Poruchy	Poruchy Počítače									
História porúch	a porúch Spoločnosť Počítač & Zoradiť podľa CMJD V Hľadať Bozší rené									
ZOBRAZENIA	Používateľ	Operátor	Zoradiť ako Vzostupn							
Zóny	Cumont status		vzostupn	zanmut ruche zad	ane pocitace 💌 🖣 📖					
Watches	Current status Online počítače Watches									
(Online) Počítače	Zoznam počítačov [zobrazené 4 položky]									
Zmeny na	Parameter	1. <u>SEANB16</u>	2. <u>SEASV01</u>	3. <u>SEASV04</u>	4. <u>SEASV05</u>					
počítači	National Manual		OF MUNT							
	Network Name	MIKU-NBZ	SEALNI	ABKA	SERVER					
Foto dokumentácia	User	Miroslav Jombik	Server	ABKA Server	Server					
Foto dokumentácia	User Location	Miroslav Jombik Topoľova	Server Server Server housing	ABKA Server Server housing	Server Server Server housing					
Foto dokumentácia MANAŽERSKÉ INFORMÁCIE	User Location Phone	Miroslav Jombik Topoľova +421 905 499593	SEALINI Server Server housing +421 54789664	ABKA Server Server housing +421 54789664	Server Server Server housing +421 54789664					
Foto dokumentácia MANAŽERSKÉ INFORMÁCIE Reporty	User Location Phone Online Connection	Miroslav Jombik Topolóva +421 905 499593 14. Oct 2007 16:51:59	Server Server housing +421 54789664 14. Oct 2007 16:51:57	ABKA Server Server housing +421 54789664 14. Oct 2007 16:51:58	Server Server housing +421 54789664 14. Oct 2007 16:50:00					
Foto dokumentácia MANAŽERSKÉ INFORMÁCIE Reporty Prenesené dáta	User User Location Phone Online Connection Remote Access	Miroslav Jombik Topolóva +421 905 499593 14. Oct 2007 16:51:59 VNC	SERUT Server Server housing +421 54789664 14. Oct 2007 16:51:57 C VNC	ABKA Server Server housing +421 54789664 14. Oct 2007 16:51:58 P VNC	Server Server housing +421 54789664 14. Oct 2007 16:50:00 O S S YNC					
Foto dokumentácia MANAŽERSKÉ INFORMÁCIE Reporty Prenesené dáta cez Internet	User Location Phone Online Connection Remote Access Current Status	Miroslav Jombik Topoľova +421 905 499593 14. Oct 2007 16:51:59 0 2 VNC Funkčný - Určite & test	Server Server Server housing +421 54789664 14. Oct 2007 16:51:57 Oliver Funkčný	ABKA Server Server housing +421 54789664 14. Oct 2007 16:51:58 Image: Server housing Image: Server housing Funkčný	Server Server housing +421 54789664 14. Oct 2007 16:50:00 O O O VNC Funkčný					
Foto dokumentácia MANAŽERSKÉ INFORMÁČIE Reporty Prenesené dáta cez Internet	User User Location Phone Online Connection Remote Access Current Status Current Login	Miroslav Jombik Topolova +421 905 499593 14. Oct 2007 16:51:59 VNC Funkčný - Určite & test MIRO-NB2\miro	SERVIT Server Server housing +421 54789664 14. Oct 2007 16:51:57 @ >>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>	ABKA Server Server housing +421 54789664 14. Oct 2007 16:51:58 O G G VNC Funkčný SYSTEM	SERVER Server Server housing +421 54789664 14. Oct 2007 16:50:00 O G G VNC Funkčný SERVER\ Administrator					
Foto dokumentácia MANAŽERSKÉ INFORMÁČIE Reporty Prenesené dáta cez Internet	User User Location Phone Online Connection Remote Access Current Status Current Login User Type	Miroslav Jombik Topolóva +421 905 499593 14. Oct 2007 16:51:59 VNC Funkčný - Určite & test MIRO-NB2\miro Admin	SERVER Server Server housing +421 54789664 14. Oct 2007 16:51:57 C S VNC Funkčný Po kliknutí na ikonu sa nadviaže	ABKA Server Server housing +421 54789664 14. Oct 2007 16:51:58 Image: Server housing Funkčný SYSTEM Admin	SERVER Server Server housing +421 54789664 14. Oct 2007 16:50:00 O O O O VIC Funkčný SERVER\ Administrator Admin					
Foto dokumentácia MANAŽERSKÉ INFORMÁČIE Reporty Prenesené dáta cez Internet	Vettoric Name User Location Phone Online Connection Remote Access Current Status Current Login User Type IP Address 1	Miroslav Jombik Topolóva +421 905 499593 14. Oct 2007 16:51:59 2 3 Funkčný - Určite & test MIRO-NB2\miro Admin 10.40.2.10 (DHCP)	SERVER Server Server housing +421 54789664 14. Oct 2007 16:51:57 O S VNC Funkčný Po kliknutí na ikonu sa nadviaže spojenie s spojenie s	ABKA Server Server housing +421 54789664 14. Oct 2007 16:51:58 Image: Server housing Funkčný SVSTEM Admin 172.16.75.51 (Static)	SERVER Server Server housing +421 54789664 14. Oct 2007 16:50:00 Image: Server housing Funkčný SERVER\ Administrator Admin 192.168.88.10 (Static)					
Foto dokumentácia MANAŽERSKÉ INFORMÁČIE Reporty Prenesené dáta cez Internet	Vectoria Name User Location Phone Online Connection Remote Access Current Status Current Status User Type IP Address 1 IP Address 2	Mikovnez Miroslav Jombik Topoľova +421 905 499593 14. Oct 2007 16:51:59 2 2 VNC Funkčný - Určite & test MIRO-NB2/miro Admin 10.40.2.10 (DHCP) 192.168.0.164 (DHCP)	SERLITI Server Server housing +421 54789664 14. Oct 2007 16:51:57 © © VNC Funkčný Po kliknutí na ikonu sa nadviaže spojenie s počítačom	ABKA Server Server housing +421 54789664 14. Oct 2007 16:51:58 Image: Server housing Funkčný SYSTEM Admin 172.16.75.51 (Static)	SERVER Server Server housing +421 54789664 14. Oct 2007 16:50:00 Image: Server housing Funkčný SERVER \ Administrator Administrator Admin 192.168.88.10 (Static)					
Foto dokumentácia MANAŽERSKÉ INFORMÁČIE Reporty Prenesené dáta cez Internet	Vettoric Name User Location Phone Online Connection Remote Access Current Status Current Status User Type IP Address 1 IP Address 2 OS	Miroslav Jombik Topoľova +421 905 499593 14. Oct 2007 16:51:59 VNC Funkčný - Určite & test MIRO-NB2\miro Admin 10.40.2.10 (DHCP) 192.168.0.164 (DHCP) Microsoft Windows XP Professional	SERLIN Server Server housing +421 54789664 14. Oct 2007 16:51:57 Oliver Funkčný Po kliknutí na ikonu sa nadviaže spojenie s počítačom Microsoft Windows Server 2003 MS Small Business Server	ABKA Server Server housing +421 54789664 14. Oct 2007 16;51:58 Image: Server books Funkčný SVSTEM Admin 172.16.75.51 (Static) Microsoft Windows 2000 Server	SERVER Server Server housing +421 54789664 14. Oct 2007 16:50:00 Image: Server					
Foto dokumentácia MANAŽERSKÉ INFORMÁCIE Reporty Prenesené dáta cez Internet	User User Location Phone Online Connection Remote Access Current Status Current Login User Type IP Address 1 IP Address 2 OS OS Version	Miroslav Jombik Topoľova Topoľova 4421 905 499593 14. Oct 2007 16:51:59 VNC Funkčný - Určite & test MIRO-NB2\miro Admin 10.40.2.10 (DHCP) 192.168.0.164 (DHCP) Microsoft Windows XP Professional Windows XP Service Pack 2	SERLIN Server Server housing +421 54789664 14. Oct 2007 16:51:57 O VNC Funkčný Po kliknutí na ikonu sa nadviaže spojenie s počítačom Microsoft Windows Server 2003 MS Small Business Server Windows Server 2003	ABRA Server Server housing +421 54789664 14. Oct 2007 16:51:58 Image: Server Funkčný SYSTEM Admin 172.16.75.51 (Static) Microsoft Windows 2000 Server Windows 2000 Service Pack 4	SERVER Server Server housing +421 54789664 14. Oct 2007 16:50:00 Image: Constraint of the server server SERVER\ Administrator Administrator Admin 192.168.88.10 (Static) Microsoft Windows Server 2003 R2 Standard Edition Windows Server 2003 Service Pack 1					
Foto dokumentácia MANAŽERSKÉ INFORMÁCIE Reporty Prenesené dáta cez Internet	Vettoric Name User Location Phone Online Connection Remote Access Current Status Current Status Current Login User Type IP Address 1 IP Address 2 OS OS Version OS Language	Miroslav Jombik Topoľova 14. Oct 2007 16:51:59 VNC Funkčný - Určite & test MIRO-NB2\miro Admin 10.40.2.10 (DHCP) 192.168.0.164 (DHCP) Microsoft Windows XP Professional Windows XP Service Pack 2 English (English)	SERLIN Server Server housing +421 54789664 14. Oct 2007 16:51:57 O VNC Funkčný Po kliknutí na ikonu sa nadviaže spojenie s počítačom Microsoft Windows Server 2003 MS Small Business Server Windows Server 2003 English (English)	ABRA Server Server housing +421 54789664 14. Oct 2007 16;51:58 Image: Server Funkčný SYSTEM Admin 172.16.75.51 (Static) Microsoft Windows 2000 Server Windows 2000 Service Pack 4 English (English)	SERVER Server Server housing +421 54789664 14. Oct 2007 16:50:00 Image: Constraint of the server server Funkčný Funkčný SERVER\ Administrator Admin 192.168.88.10 (Static) Microsoft Windows Server 2003 R2 Standard Edition Windows Server 2003 Service Pack 1					
Foto dokumentácia MANAŽERSKÉ INFORMÁCIE Reporty Prenasené dáta cez Internet	Vettorin Name User Location Phone Online Connection Remote Access Current Status Current Status Current Login User Type IP Address 1 IP Address 1 IP Address 2 OS OS Version OS Language Processor	Miroslav Jombik Topolova +421 905 499593 14. Oct 2007 16:51:59 VNC Funkčný - Určite & test MIRO-NB2\miro Admin 10.40.2.10 (DHCP) 192.168.0.164 (DHCP) Microsoft Windows XP Professional Windows XP Service Pack 2 English (English) Genuine Intel(R) CPU T2400 @ 1.836Hz HT	SERLIN Server Server housing +421 54789664 14. Oct 2007 16:51:57 OC VIC Funkčný Po kliknutí na ikonu sa nadviaže spojenie s počítačom Microsoft Windows Server 2003 MS Small Business Server Windows Server 2003 English (English) Intel(R) Pentium(R) 4 CPU 2.809Hz HT	NBKA Server Server housing +421 54789664 14. Oct 2007 16:51:58 VNC Funkčný SVSTEM Admin 172:16:75.51 (Static) Microsoft Windows 2000 Server Windows 2000 Service Pack 4 English (English) Intel(R) Pentium(R), 4 CPU 2.26GHz HT	SERVER Server Server \$42154789664 14. Oct 2007 16:50:00 Image: Server Server Funkčný SERVER\ Administrator Administrator Administrator Microsoft Windows Server 2003 R2 Standard Edition Windows Server 2003 Service Pack 1 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 nahratý 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.



CM - Maintainer	т маше - містозоті піцетнеї і хріот	er.	
<u>Eile E</u> dit <u>V</u> iew	Favorites Tools Help		
G Back 🝷 🕥 🔹	🛛 📓 🏠 🔎 Search 🛛 👷 Favorite:	• 🐵 🖉 • 💺 🗁 🖵 🕇 🛍 🖏	
Address 🙆 https://d	:m.seal.sk/index2.php		Go 🕴 Links 🎽
C	Admin zóna Prebliadanie a Vyb	odnotenie Fustomer Desk Pomoc	Spráuca : Maintainert Name Odblásiť
HLAVNÉ MENU			
Zákazníci	🔊 Môj profil		
Počítače	Všeobecné nastavenia Vzd	ialený prístup CM logá Východzie (oprávnenia pre nových zákazníkov
Sieť a evidencia zariadení	NTRsupport pastavenia		Illožit
POUŽÍVATELIA	Program ntrsupport.exe pre		01021
Môj profil	prístup cez konferenčné číslo Browce	Stiabout program NtrSupport	
Operátori	Zmazať program	Stamac program we support	
Zákaznícke kontá	Adresa NTRsupport servera	http://server.ntrsupprt	
Používateľská	NTRsupport Customer ID	33221	
nistoria	Predvolené meno operátora na NTRsupport serveri	login_operatora	
ADMIN.NÅSTROJE	V prípade, že potrebujete u niekto vzdialený prístup individuálne nast	vrého zákazníka používať iný server NTRsuppo avenie.	rt, zvolte v nastavení zákazníka, v záložke
Image online	Zmena tohto nastavenia je povole Meno operátora sa automaticky v	má len správcovi. kladá do dialógu pri vytvárapí spojenia cez NTI	Rsupport
Wake on LAN			
C-MONITOR KLIENT	operátorov umiestnených na		
Nastavenia C- Monitora na PC	K URL pre NTRsupport sa doplnia	parametre, ktoré sú zadané v nastaveniach op	perátorov
Rozvrhy	Tip : Pre každého zákazníka môže	ete nastaviť (v záložke Vzdialený prístup) link k	< programu pre aktiváciu vzdialeného
Watches	prístupu, ktorý sa zobrazuje v Tra Prostredníctvom neho potom použ	y menu C-Monitora na počítači "Pomoc cez vzd ívateľ operátorovi ponúkne svoju obrazovku.	lialený prístup".
Aktualizácia C- Monitor klienta			
Verzie	Východzie nastavenia pre Re	mote Desktop	
Licencie	Veľkosť obrazovky	Full screen	
Súbory z počítačou	lokálne pripojeného monitora)		
KOMUNIKÁCIA	Voľba pre pripájanie IP adresy	Verejná 💌	
Odoslané	Port pre komunikáciu		
požiadavky z CM	Vychodzie nastavenia pre pro	ogram vzdialeného pristupu VNC	
CM	Browse		
EXTERNÉ PROGRAMY	Zmazať program		
ARCHÍV	Ikonka k programu zobrazovaná v CM	,	
PARAMETRE	(Rozmery: 20x20)		
	Zmazať ikonku		
	Voľba pre pripájanie IP adresy	Verejná 🗸	
	Port pre komunikáciu		
	Lenning to the second s	Desktore - MNO - Outhing Muniter it	
http://www.custome	ermonitor.eu/		🔒 🕑 Trusted sites

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 ustriehnuť 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 v časti Manuály CM / Obchodná agenda

🕙 CM - Technician	1 Name - M	licros	oft In	ternet Explorer						
Eile <u>E</u> dit ⊻iew	F <u>a</u> vorites <u>1</u>	<u>T</u> ools	<u>H</u> elp							1
🌀 Back 🝷 🕥 🕤	🗵 🗈 ổ	<u>م</u>	Searc	h 🛧 Favorites 🙆 😥 - 🍃 🕞	🔁 🛍 💈 🚳 👘					
i Address 🙆 https://cr	m.seal.sk/inde	ex2.php)						💌 🔁 G	io 🕴 Links 🂙
				the state				Cus		
(C)										
	Admin zoi	na Pr	rehlia	adanie a Vyhodnotenie Customer	Desk Pomoc		Uperator:	Technician	1 Name	Udhlasit
ADMINISTRATÍVA	- 🎦 Z	Záka	azk	у						
Požiadavky	Spoločno	sť		Názov	Ai archív 🗖	Hladat				Pridat
Plán	opolocilo					madat				THOUS
Zoznam plnení	Zoznan	n záka	aziek	c s objednávkami (zobrazené 3 polo	ožky z celkového počtu	3] K dátumu		Fakturo	vať označ	ené
OBCHODNA AGENDA	-	x	Č.z	🖻 Spoločnosť	Zákazka	Fakturované				•
Zákazky	[з	Customer Company 1	Servisné práce	2007-09 / 1 mes	. Editovať			
Fakturačné	[з	Servisné práce od 2007-10			Editovať	Položky	Plnenia	
položky	[4	Zmluvné servisné práce from 200	7-10 (zmluv.) 0/10hod		Editovať	Položky	Plnenia	
Výkazy	[4	Customer Company 1	Service	- / 1 mes.	Editovať			
Faktúry	[1	Customer Company 2	Servisní práce	- / 1 mes.	Editovať			
Parametre	[1	Servisní práce od 2007-09			Editovať	Položky	Plnenia	
ŠTATISTICKÉ INFORMÁCIE	[2	Smluvní servisní práce from 2007	-09 (zmluv.)		Editovať	Položky	Plnenia	
7 ék asa ésk a										
reporty										
Štatistika požiadaviek										
								🔒 🥑	Trusted sit	es

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 bezprácne 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 "smtpautentificationr" SET SMTPUser "smtpautentificationr" SET SMTPPass "8N8QBBDZDMGQK0AN0KO4RN0ZJYEI008TEY0SREN900NTAVNRJM0UNJ80RV88RPRG8ZNA8G" TIMEOUT 20 SENDEMAILSMTP mail.seal.sk:25 SLEEP 60 SET CheckEmailSubject EmailSubject SET DeleteEmailSubject EmailSubject SET DeleteEmailSubject "^TESTERLOOP.*TMS" SET POP3AuthType "login" SET POP3User "pop3user"

CHECKEMAILPOP3 secmail.seal.sk:110

Všetky príkazy CHAT sekvenčného testovania sú v manuále na stránke www.customermonitor.sk/help

Modify Watch					
Conditions Start Actions 1	Repeat Actions 1 End Actions 1				
Name (Description)		Short Name			
CM mail loopingtest		5 W7			
Enabled					
🕂 🖓 🗶 🕼 🗘	Ð √				
Conditions					
1 Successful CHAT	SECMAIL.SEAL.SK LOOP TEST. check	everv 2min			
2 Successful Ping or	ne.zutom.sk, 5x, timeout 5s, bytes 56, TT	L 64, check every 1min; W.S.			
	Condition Definition				
	Available Functions	CHAT			
	Watch State			—	
	Network Presented		CT T		
State of watch is:	Free Space On Disk	DECIMAL SEAL SK LOOF T	.01		
	Exists File	Script	D 2D WOOMO A DUO 2 DE		
	Exists Directory	TIMEOUT 20	DZDRGQKOKNOKO4KNOZJI		
OK · if ALL condition:	Directory Accessible Windows Burning Time	SENDEMAILSMTP mail.s	eal.sk:25		
If state of the watch chang	Date	SLEEP 60 SET CheckEmailSubjec	t RmailSubject		
While state of the watch is	Time TimeBange	SET DeleteEmailSubje	ct "^TESTERLOOP.*TMS		
If state of the watch chang	Current IP	SET POP3AuthType "lo	gin" or"		
🔲 If state of the watch is l	Ping	SET POPSDer popsde SET POPSPass "OKNDRU	OCEDSSSVEKARJ9RJSPOS		
Evaluate with longer pe	POP3				
Note:) (stokes are active	SNMP	CHECKERALLPOPS Secus	11. seat. sk:110	💁 CHAT Script	
Note, watches are active	Environment Monitoring			Script Output Wizard 🗙 🕨 🏑	
	Service Status Burning Process	1	Test, Edit Script	Test SMTP - POP3 Loop Scrip	.t
	indining hocess	Operation Test Per	iod Unit	SET EmailFrom	_
		Successful 👻 2	min 💌	SET EmailTo " Connect S5H 1.sk"	
		Assess the state of watch		SET EmailSubj Encrypt Text iqueSt:	cinq
		Assess the state of watch		SET SMTPAuthType "login"	
				SET SMTPUser "tycoh"	
	1	,		TIMEOUT 20	1811
			OK Cance	SENDEMAILSMTP mail.seal.sk:25	
				SEKEP 60 SET CheckEmailSubject EmailSubject	
				SET DeleteEmailSubject "^TESTERLOOP.*TMS"	
				SET POPSAuthType "login" SET POPSUser "nonSuser"	
				C popular	
				Outpu	at
				4	

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 dovolili zaradiť aj informáciu, že sa zmenil inštalačný 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 inštalačnom 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, inštalačný program sa nespustí.

Pre hlavný SEAL Server CM (cm.seal.sk) dostávate inštalačný program predpripravený už aj s požadovaným konfiguračným súborom. Firmy, ktoré už majú vlastný server dostávajú od nás C-MSetup.exe bez inštalačného 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 používatelia doba spustenia operačného systému



🕘 CM - Miroslav Jo	mbik - Microsoft Intern	et Explorer			
<u>File E</u> dit <u>V</u> iew	F <u>a</u> vorites <u>T</u> ools <u>H</u> elp				
🔇 Back 🔹 🏐 🐇	💌 😰 🏠 🔎 Search	📌 Favorites 🚱 🖌 🔂	- 🗂 🛍 🛿 🚳		
Address Address IIon	m ceal sk/index2 pbp				So Etinks ×
; Aguress 💽 hups.//ci	m.seal.skyindex2.php				
	alle 1			C USTOMER	MONITOR
	Admin zóna Prehliad	anie a ¥yhodnotenie Custome	r Desk Pomoc	Správca : Miroslav Jombík	Odhlásiť
UPOZORNENIA Poruchy	🔁 Zóny				0
História porúch	~	Spoločnosť Počíta	ač &	Zoradiť podľa CM-ID V Hľadať Bo	zšírené
ZOBRAZENIA		Umies	stnenie	Zahrnúť ručne za	adané
Zóny	Online Informácie 💌	Používateľ Operá	átor	Zoradiťako Vzostupne 🛩 počítače 🔽	~
Watches	<		1111		>
(Online)	Zóna Online Inform	tácie (zobrazená 1 položka)			2
Poćitaće	Sekcia	Parameter	1	1. <u>SEANB16</u>	
Zmeny na počítači		Network Name		MIRO-NB2	
Foto		User	ĺ	Miro	
dokumentácia		Online connection		2. Oct 2007 11:03:36	
MANAŽERSKÉ INFORMÁCIE		C		0.0+0007.00-40-40	
Reportu		Clobal in		2. Oct 2007 08:42:10	
Prenesené dáta		Os running time		2 days 19:47:09	
cez Internet					
	Local ip 1	Ip address		10.40.2.10	
		Average down speed in last 30s		4 B/s	
		Average up speed in last 30s		5 B/s	
	Local ip 2	Ip address		192.168.0.111	
		Average down speed in last 30s		26 KB/s	
		Average up speed in last 30s		972 KB/s	
	Logged users	User 1		MIRO-NB2\miro - ADMINISTRATOR	
	Suctom usage	Con sustan usade		10.04	
	System usage	Cou kernel usage		11 %	
		Memory usage		73 %	
	Processes by cpu	Process 1	C:\Progr	ram Files\Internet Explorer\IEXPLORE.EXE (6 %)	
		Process 2	Ci\CM	/lonitor\modules\backup\BackupPlus.exe (3 %)	
	Processes by memory	Process 1	C:\Program File	es\Microsoft Office\OFFICE11\WINWORD.EXE (83 MP	8)
		Process 2	C:\Program File	es\Microsoft Office\OFFICE11\OUTLOOK.EXE (47 MB	B)
1 1					
A http://www.custome	ermonitor.eu/			🛐 🔒 🥑 Trusted si	tes

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 Prehliadanie a Vyhodnotenie -> 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.

🕘 CM - SEAL Development - Microsoft Internet Explorer	×							
Eile Edit View Favorites Tools Help	7							
🔇 Back 🔻 🕥 🕆 🖹 👔 🏠 🔎 Search 👷 Favorites 🤣 😥 🗣 💭 🐑 🏭 🐉								
Address 🕘 https://cm.seal.sk/index2.php?action=identity&id=384	»							
C USTOMER MONITOR								
Admin zóna Prehliadanie a Vyhodnotenie Customer Desk Pomoc Správca : SEAL Development Odhlási	ť							
Poruchy Poruchy Ø								
História porúch Spoločnosť Počítač & Používateľ Operátor Typ V	dat							
ZOBRAZENIA Watches (Online) 🗸 Ákákoľ vek chyba 🗸 a závažnejšia 🗸	a.a.							
Zóny 🔣	>							
(Online) Zoznam poruchových stavov [zobrazené 3 položky] Potvrdiť označené poruchy								
Počítače Zmeny na počítača počítača v Umiestnenie Spoločnosť								
Foto dokumentácia Volne (Online) Volne miesto na F 471,688 MB SDVNB01 MIRO-NB2 hocikde SEAL Development Detail								
Reporty Watch Ping 192.168.1.2 = pingov Ping 192.168.1.2 = successful Dir Exists C(\a = NO FLARE Virtual machine SEAL Development Detail								
710031 Watch (Online) USB disk Dir Exists G: = NO SDVNB01 MIRO-NB2 hocikde SEAL Development Detail								
Vyznačte, ktoré poruchy chcete potvrdíť								

Obrázok č. 6 Vyznačenie poruchy k potvrdeniu.



🗿 CM - Devel. Tec	chnician 1 - Microsoft Internet E	xplorer				
Eile Edit View	Favorites <u>T</u> ools <u>H</u> elp					
🕴 😋 Back 🝷 🕥 🕙	- 🖹 👔 🐔 🔎 Search 👷 Favo	rites 👩 🔗 🍡 📑	T 🛍 🔒 🚳			
: Address Address //	rm seal sklindev? nhn					Gn Elinks »
ingeress incepsitio	en sea signaexe.prp				-	
					CUSTO	OMER MONITOR
	Admin zóna Prehliadanie a	<mark>/yhodnotenie</mark> Custome	r Desk Pomoc		Operátor : Devel. Techni	cian 1 – Odhlásiť
UPOZORNENIA Poruchy	😣 Poruchy					۷
História porúch	Spoločnosť	Počítač & miro I Jmiestnenie	Používateľ Oper	átor Typ	Madat	26
ZOBRAZENIA			V Úrov	eň 🛛 Akákoľvek chyba 🛛 👻	a závažnejšia 🗹	128
Zóny						
(Online)	Informácie o počítači					Spät
Počítače	Id počítača	2394				
Zmeny na počítači	CM-ID počítača Meno počítača v sieti	SDVNB01 MIRO-NB2				
Foto	Spoločnosť	SEAL Development				
dokumentacia	Sieť Používateľ Zvoľto či po c	Workgroup: WORKG	ROUP			
INFORMÁCIE	Email ešte budete r	nanuálne uzatvárať				
Reporty	Umiestnen poruchu a	či sa bude viesť		Zadajte komentár k potvrde	niu	
Prenesené dáta	Potvrder e Oustraitenie	FCO	/ ~			
cez internet	Meno operátora	Devel. Technician 1				
	Pozlámka k potvrdeniu	Porucha zaregist	rovaná.			
	Manuálne uzavrieť poruchu Založiť požiadavku do CDes	k-u				
	Potvrdzujem	, že som upovedomený o p	oruche a zabezpečím jej odst	ránenie		
	Zoznam porúch					
	Zaznamenané v CM	Úroveň	Meno Watch	Vyhodnotená hodnota	Detail poruchy	,
	21. Oct 2007 21:26:54	Alarm	Volne miesto na F disku SERVER	Free Space F:\ = 471,688 MB	Watch Id: A56BED757E1F4C00959	31F0BA35127DA
						Spät
ē					🔒 🕑 T	frusted sites .:

Obrázok č. 7 Potvrdzovanie poruchy



🗿 CM - Devel. Technician 1 - Microsoft Internet Exp	orer	
Eile Edit View Favorites Iools Help		<u></u>
🔇 Back 🔹 💿 🕤 🖹 😰 🏠 🔎 Search 👷 Favorite	s 🤣 🎯 - 💺 🚍 🖵 💼 🏭 💈 🖄	
Address 🕘 https://cm.seal.sk/index2.php		🖌 🎦 🚱 🕴 Links 🎽
0		
Admin zóna Prehliadanie a Vy	nodnotenie Customer Desk Pomoc	Operátor : Devel. Technician 1 Odhlásiť
ADMINISTRATÍVA 😽 Požiadavky		
Požiadavky Plán Zoznam plnení	Operátor Obdobie od do Stav -otvorené: Text v pož. -äiden filter: V	Hľadať 🛛 Nová požiadavka
obchodná 💇 Požiadavka		<u>^</u>
Zákazky č.2838: Z poruchy na SD¥N	801: Watch (Online) - Volne miesto na F disku SERVER	😌 Obnoviť 🛛 Uložiť 🛛 Späť
Fakturačné položky Zákazník: SEAL Devo Výkazy Dátum splnenia: Stav: nevyhaver	lopment Priorita: 0-bez priority A	🗌 Zaslať požiadavku emailom
Parametre Riešiteľ: Devel Tech	ician 1 (+421 945 777435) * 🗸	
StATISTICKÉ INFORMÁCIÉ Řýchly súhlas: bez Rýchl Zakaznicke reporty Popís: Počiadavka Watch (Onl) Štatistika +> FAIL - F	the súhlasu z poruchy id 733537: n=): W3 Volne miesto na F disku SERVER : FALSE : FRes Space F:\;460#2C027 MB; : FALSE - because NOT ALL conditions are met ree Space on F:\('460,027 WB) > 470,000 MB	
na počítači: u používate čas povrate úroveň por	MIRO-NB2 (SDVNB01) å: Miro-test : 21.10.2007 21:26 chy: Alarm	
Požiadavka Ponuka	Plnenia požiadavky	
Informácie o požiadavke		Rýchly súhlas
Zákazník *	SEAL Development 🗸	
Názov požiadavky *	Z poruchy na SDVNB01: Watch (Online) - Volne miesto	
Interná požiadavka správcu	zablokuje posielanie notifikačných emailov zákazníkovi	
Požadovaný dátum spinenia	s prioritou 0 - bez priority	
Popis požiadavky * Požiadavka k zariadeniu	Požladavka z poruchy id 733537: Watch (Online): W3 Volne miesto na F disku SERVER Watch state: FALSE Watch value: Free Space F:\460#2C027 MB;	re riešiteľa (zákazníkovi neprístupná)
	Watch detail: FALSE - because NOT ALL conditions are met +> FAL - Free Space on "F: (* (460,027 MB) > 470,000 MB na počitači: MIRO-NB2 (SDVNB01)	
Súbor s požiadavkou	u používateľa: Miro- test	<u> </u>
E Done	biowse	Instead sites

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

🚰 CM - Devel. Tech	hnician 1 - Microso	ft Internet Explor	rer						
EileEdit ⊻iew	F <u>a</u> vorites <u>T</u> ools <u>H</u> e	elp							
🔇 Back 🝷 🕥 🔹	🖹 🖹 🏠 🔎 Se	earch 🛛 👷 Favorites	🙆 🖉 🖗	🖻 📮 🛍 🛍	18 🚳 🛔				
Address 🕘 https://cr	m.seal.sk/index2.php							💌 🔁 '	50 Links »
								CUSTOMER	MONITOR
	Admin zóna Pret	hliadanie a ¥yho	dnotenie Cust	tomer Desk			Operáto	r : Devel. Technician 1	Odhlásiť
UPOZORNENIA		-by							
Poruchy		Počíta	ač&						
	Spolocnost	Umies	stnenie ^{Imro}	Pouzivate	9. F	Úmyeň Akák	Typ	Hľadať	×
Zóny						AKAK	a za	vaznejsla 💌	
Watches (Online)	Zoznam poruc	hových stavov [zobrazené 2 po	oložky]				Potvrdiť označené poruc	hy
Počítače Zmeny na počítači Foto	X 🕑 Id Úr	oveň Popis poruchy	¥yhodnotená hodnota	Referenčná hodnota úrovne poruchy	CM-ID počítača	Meno počítača v sieti	Používateľ	Spoločnosť	
dokumentácia MANAŽEDOKÉ	733561	• <u>Watch</u> (Online)	Volne miesto na F disku SERVER	Free Space F:\ = 471,688 MB	SDVNB01	MIRO-NB2	Miro-test	SEAL Development	Detail
INFORMÁCIE	710031	<u>Watch</u> <u>Qnline</u>)	USB disk	Dir Exists G: = NO	SDVNB01	MIRO-NB2	Miro-test	SEAL Development	Detail
Reporty Prenesené dáta cez Internet	L IL IL	The second secon	Poruchy, ktoré najú bezchybný modrou	od potvrdenia u stav, majú úro I farbou.	JŽ veň	L			
A 1							0	1 🔒 🔮 Trusted s	tes .:

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



Back Image: Section of Provides Image: Section of Pro								
Stell Ntps://msesi.sk/indes2.ptp C CC Admin zóna Prehladanie a Vyhodnotenie (ustomer Desk Fornoc) Deerátor : Devel. Technician XXXR851/A Prehladanie a Vyhodnotenie (ustomer Desk Fornoc) Deerátor : Devel. Technician XXXR851/A Poruchy Porúčiać a time i miro Používateľ Operátor : Typ If additi i formácie o počítač a time i miro Vatches Coninea Informácie o počítači 2394 Uzovieť pouchu Vatches Coninea Decítača 2394 Uzovieť pouchu Vatches Społečnosť Społečnosť Uzovieť pouchu Vatches Społečnosť Społečnosť Społečnosť Vatches Społečnosť Społečnosť Społečnosť Vatchesť Miro Postača Społečnosť Społečnosť Novenskáta Miro Postača Społečnosť Społečnosť Nové povaťveľ Workgroupi: WORKGROUP Poučítača visetů Miro Postača Nové povaťveľ Bez chyby - čaká na uzavretie Informácie o poruche Novákod Mono povaťba Volkoteľa na uzavretie Informácie o poruchy Zazamenaná v CM Zi. Oct 2007 21:38:49 Neno Watch <th></th> <th>🖞 🕜 🔑 Search 🔗 Fa</th> <th>.vorites 🕙 🖾 🗟 🔄 📘</th> <th>1 11 11 12 13</th> <th></th> <th></th> <th></th>		🖞 🕜 🔑 Search 🔗 Fa	.vorites 🕙 🖾 🗟 🔄 📘	1 11 11 12 13				
CONSTRUET Customer zuber z	https://cm.seal.sl	k/index2.php				🚬 🔁 G	o Li	
Admin zóna Prehlidadnie a Vyhodnotene Customer Desk Pomoc Operátor : Devel. Technician ZORNENIA					C USTOMER I	иоліт		
CONNENTAL	Admin	n zóna Prehliadanie a	a Yyhodnotenie Customer			Operátor : Devel. Technician 1	Odhl	
Portuciny Portuciny Razenia Spoločnosť Povčítať (umiestnenie mio Používateľ uperstor Typ u umiestnenie mio Používateľ uperstor a závažnejšia umiestnenie mio Používateľ uperstor a závažnejšia umiestnenie Razenia Informácie o počítači Uzavieť Používateľ uperstor a závažnejšia umiestnenie Informácie o počítača 2394 Christia Spoločnosť Uzavieť pouchu Sopiasá Christia Spoločnosť Uzavieť pouchu Sopiasá Spoločnosť SEAL Development Spoločnosť Seal Sopiasá Spoločnosť SEAL Development Spoločnosť Seal Sopiasá Miro test Miro test Miro test Enail miro@seal.sk Umiestnenie Noikde Poucha Wath (Online) Moven pouchy - čakťa na uzavretie Miro test Informácie o poruche Poucha Valon miesto na F disku SERVER Poucha Vyhodnotená hodnota Free Space F/L = 472,688 MB Detal Poucha Moven pouchy Potrideá Ano Príčina poruchy: Odstránce poruch Dovátača Ano Potridená Ano Príčina poruchy: Odstránce poruchy: Odstrán		Downshi					6	
sia pordá AZZENIA Zčarva AZZENIA Zčarva AZČeniva Zčarva AZČeniva Zčarva AZČeniva Zčarva AZČeniva Zčarva AZČeniva Zčarva AZČeniva Zčarva AZČeniva Zčarva AZČeniva Zčarva AZČeniva Zčarva AZČeniva Zčarva Spoločnosť Portikača Spoločnosť Portikača Spoločnosť Spo	chy 🕓	Portucity					U	
NAZERIA Image: space	porúch Spol	očnosť	Počítač & miro P Umiestnenie	oužívateľ 0	perátor Typ	Hľadať	2	
Zóny Informácie o počítači Uzavieť poruchu Jackase Informácie o počítači Uzavieť poruchu Jackase Id počítača 2394 Internetica Spoločnosť SEAL Development Spoločnosť SEAL Development Spoločnosť SEAL Development Sieť Workgroup: WORKGROUP Používateľ Miro- test Email mirogesalsk Umiesteneie hocikde Porucha Watch (Online) forovaň poruchy Bez chyby - čáká na uzavretie Id poruchy 733561 Zenamenaňa VCM 21. oct 2007 21:38:49 Mene Vatch Volne mieston a F disku SERVER Vyhodnotenáh hodnota Free Spoc FI: = 471,680 MB Detail Watch Id: A56BED757EIF4C0095931F0BA35127DA Porucha Kato Ano Pričína poruchy: Odstráňte pričínu chybného stavu watch tak, aby sa dostala do správneho stavu. História poruchy: Odstráňte pričínu chybného stavu watch tak, aby sa dostala do správneho stavu.		*		V Úr	roveň Akákoľvek chyba 🔽	a závažnejšia 🗹		
Matches Informácie o počítači Uzovrieť pouchu oditače Informácie o počítači Uzovrieť pouchu id počítača 2394 Uzovrieť pouchu meny na CM-10 počítača SDVNB01 Meno počítača v sieti MRC-NB2 Spoločnosť SEAL Development Sieť Workgroup: WORKGROUP Poučivatať Miro- test Poučívatať Miro- test Mirosela.kk Umiestenie internet hock de Mirosela.kk Mirosela.kk Umiestenie hock de Mirosela.kk Mirosela.kk Varban Vath (Online) Orovaň porchy Zazamenaňa VCM Zazamenaňa VCM <td< td=""><td>hy .</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></td<>	hy .							
söttale Informácie o poručki Outrine polučku nany, na Id počítača 2394 nany, na CM-LO počítača SDVNBD1 Heno počítača v sieti Mico-NB2 Spoločnosť SFAL Development menošičala Sieť Používateľ Mico-test Emal miro@seal.sk Umiestenie hockde Informácie o poruche Mico-test Poucha Watch (Online) úroveň poruchy Bez chyby - čaká na uzavretie Id porucha Valone miston a F disku SERVER Vyhodnotná hodnota Free Spolac Fi, 4 471, R88 MB Detali Watch Idi: AS6BED757E1F4C0095931F0BA35127DA Porúčená Áno Prčína poruchy: Odstráňne prouch Odstráňe príčinu chybného stavu watch tak, aby sa dostala do správneho stavu.	hes ne) Inf	ormácia o počítači				II zawief powchu	Solif	
neny nä D.94 Potolasta S.04 Potolasta Miro-test Email miro@seal.sk Umiestenie hockde Potolasta Watch (Online) (dowari poruchy Potolasta Zenamenańa CM 21. 0c 207 21:84.49 Potolasta Free Space File Vyhodnotań hodnota Free Space File Potolasta Ano Pričina poruchy: Odstránce poruch: Potrienia Ano Pričina poruchy: Odstránce poruch: Odstránce poruchy: Odstránce poruch: Odstránce poruchy: Odstránce poruch: Odstránce poruchy:	ače td		2204			Ozavnet poracita	opar	
Jödlað Heno počítača v sieti MIRO-NB2 Protomentá SEAL Development sieť Workgroup: WORKGROUP Používatľ Miro-test miestenie hockde Porváv Informácice oporuche Porucha valí Watch (Online) foremet 3194 Valontenía Watch (Online) Taramenná v (M 21. oct 2007 21:39:49 Heno Watch Volto 2007 21:39:49 Venovánota hodnota Free Space File 471,688 MB Detail Watch (du nachádza watch chybnom stave. Dástráne in poruchy: Odstráne in poruchy: Odstráne i poruchy: Odstráne poruchy: Odstráne i poruchy: No	iy na CM	-ID počítača	SDVNB01					
Foto mendida Spole/cosef SEAL Development Spole/cosef SEAL Development Ministration Wiro-test Brand miro@seal.sk Uniesthenie hocikde Porucha Wath (Online) Groveň poruchy Bez chyby - čaká na uzavretie Id poruchy Otto 207 21:38:49 Meno Watch Volne miesto na F disku SERVER Vyhodnotená hodnota Free Spoze F:\ = 471,880 MB Detail Watch Id: AS6BED757E1P4C0095931F0BA35127DA Potvrdená Áno Príčina poruchy: Odstránte príčinu chybného stavu watch tak, aby sa dostala do správneho stavu. História poruchy: Odstránte príčinu chybného stavu watch tak, aby sa dostala do správneho stavu.	ači Me	Meno počítača v sieti MIRO-NB2						
Minktade Siet Workgroup: WORKGROUP AFERSEE Použávate Miro- test Brand Att miro@seal.sk Umiesteneie hocikde Informácie o poruche Informácie o poruche Informácie o poruche Watch (Online) Virowaň poruchy Bez chyby - čaká na uzavretie 1 d porucha Watch (2007 21:38:49 Meno Watch Volne miesto na F disku SERVER Vyhodnotená hodnota Free Space F:\ = 471,688 MB Detal Watch (2007 21:38:49 Potrviená Áno Pričina poruchy: Odstránce prouch Odstránce poruchy: Odstránce poruch Odstránce poruchy: Odstránce poruchy: Odstráne pričínu chybného stavu watch tak, aby sa dostala do správneho stavu.	to Spo	oločnosť	SEAL Development					
Aktriskie Email mino sak apporty mino sak mino sak apporty mino sak mino sak apporty mino sak mino sak apporty bookde mino sak apporty mino sak mino sak apporty bookde mino sak apporty Bookde mino sak apporty Bec chyby - Gak in a uzavretie mino sak id poruchy Bec chyby - Gak in a uzavretie mino sak id poruchy Bec chyby - Gak in a uzavretie mino sak id poruchy Bec chyby - Gak in a uzavretie mino sak Vyhodnotaná hodnota Free Space File Gaku SERVER Vyhodnotaná hodnota Vyhodnotaná hodnota Free Space File Gabes SIIF0BA35127DA Dotriené Potruéna xinke, ak sa zadefinovanú dobu nachádza watch chybnom stave. Odstráňe príčínu chybného stavu watch tak, aby sa dostala do správneho stavu. História poruchy Udstráňe príčínu chybného stavu watch tak, aby sa dostala do správneho stavu. mino stave.	Reacta Sie	Používateľ Miro-test						
Umiesteneie hocikde egorty Informácie o poruche isené dáta Internet Porucha Wath (Online) forvorá poruchy Bez chyby - Cáká na uzavretie 1d poruchy 733561 Zaramenaná v CM 21. ot 2007 21:38:49 Meno Watch Volne miesto na F disku SERVER Vyhodnotená hodnota Free Space FX:= 471,680 MB Detail Watch Id: A56BED757E1F4C0095931F0BA35127DA Potvdená á Ano Ano Pričína poruchy: Porucha vznikne, ak sa zadefinovanú dobu nachádza watch chybrom stave. Odstránte pričinu chybného stavu watch tak, aby sa dostala do správneho stavu.	ERSKE Em	Email miro@seal.sk						
sporty Informácie o poruche Informácie o poruche Informácie o poruche Informácie o poruche Watch (Online) Indexeñ poruchy Bez chyby - čaká na uzavretie Id poruchy 733561 Zarannennań VCM 21. oct 2007 21:38:49 Meno Watch Volne miesto na F disku SERVER Wyhodnotená hodnota Free Space File 471,688 MB Detail Watch (Ali AS66ED757E1F4C0095931F0BA35127DA Poručha vzňike, ak sa zadefinovanú dobu nachádza watch chybnom stave. Odstránenie poruchy: Odstráne príčínu chybného stavu watch tak, aby sa dostala do správneho stavu. História poruchy	Um	niestnenie	hocikde					
Yans add Watch (Online) Oternet Borucha Watch (Online) Orosen porchy Bez chyby - Gaké na uzavretie I Id poruchy Dez chyby - Gaké na uzavretie I Id poruchy Dez chyby - Gaké na uzavretie I Id poruchy Disc chyby - Gaké na uzavretie I Vandontená hodnota Free Space File ATJ, 688 MB Detail Watch Id: AS66ED757E1F4C0099391F0BA35127DA Potvrdená Potvrdená Áno Ano Príčina poruchy: Odstránenie poruchy: Odstránenie poruchy: Odstráne príčínu chybného stavu watch tak, aby sa dostala do správneho stavu. História poruchy	Inf	ormácie o poruche						
^û noveň poruchy Bez chyby - čák án a uzavretie Id poruchy 733561 Zaznamenná v CM 21. Oct 2007 21:38:49 Meno Watch Volne miesto na F disku SERVER Vybodnotená hodnota Free Space F:\u2013 4:47.188.MB Detail Watch 1d: AS6BED757E1F4C0095931F0BA35127DA Potvrdená Áno Príčína poruchy: Odstránenie poruchy: Odstránenie poruchy: Odstránte príčinu chybného stavu watch tak, aby sa dostala do správneho stavu. História poruchy Match tak, aby sa dostala do správneho stavu.	ernet Por	Porucha Watch (Online)						
Id porchy 73351 Zaznamenaň v CM 21. ot 2007 21:38:49 Meno Watch Volne miesto na F disku SERVER Vyhodnotená hodnota Free Space F.) = 471,688 MB Detail Watch Id: A56BED757E1F4C0095931F0BA35127DA Potvrdená Áno Príčina poruchy: Odstráňte príčinu chybného stavu watch tak, aby sa dostala do správneho stavu. História poruchy Identification a stave.	Úro	oveň poruchy	Bez chyby - čaká na	uzavretie				
Zaznamenáná v (M 21. oct 2007 21:38:49 Neno Watch Volne miesto na Fisku SERVER Vyhodnotená hodnota Free Space F:\ = 471,588 MB Detail Watch lož Potriená Áno Príčina poruchy: Odstránené poruchy: Odstráne prochy: Odstráné príčnu chybného stavu watch tak, aby sa dostala do správneho stavu. História poruchy Volne vali dobu nachádza watch chybnom stave.	Id	poruchy	733561					
Włodowie skach Volnie miesto nie rusko sekcek Wybodowie śnodnota Free Space Fi, = 472, 868 MB Detail Watch Id: AS6BED757E1P4C0095931F0BA35127DA Potwiená Ano Príčina poruchy: Porucha vznikne, ak sa zadefinovanú dobu nachádze watch chybnom stave. Odstráňte príčinu chybného stavu watch tak, aby sa dostala do správneho stavu. História poruchy	Zaz	znamenaná v CM no Watch	21. Oct 2007 21:38:4	19 -lu senven				
Detail Watch Id: A56BED757E1F4C0095931F0BA35127DA Potvrdená Áno Príčina poruchy: Orucha vznikne, ak sa zadefinovanú dobu nachádza watch chybnom stave. Odstráncnie poruchy: Odstránte príčinu chybného stavu watch tak, aby sa dostala do správneho stavu. História poruchy: Odstránte príčinu chybného stavu watch tak, aby sa dostala do správneho stavu.	Vvi Vvi	hodnotená hodnota	Free Space F:\ = 471	L688 MB				
Potvrdená Áno Príčina poruchy: Porucha vznikne, ak sa zadefinovanú dobu nachádza watch chybnom stave. Odstráňenie poruchy: Odstráňte príčinu chybného stavu watch tak, aby sa dostala do správneho stavu. História poruchy	De	tail	Watch Id: A56BED75	7E1F4C0095931F0BA3512	27DA			
Prižina poruchy: Porucha vznikne, ak sa zadefinovanú dobu nachádza watch chybnom stave. Odstráňte pričinu chybného stavu watch tak, aby sa dostala do správneho stavu. História poruchy	Pot	tvrdená	Áno					
Odstránenie poruchy: Odstráňte pričinu chybného stavu watch tak, aby sa dostala do správneho stavu. História poruchy	Pri Poi	íčina poruchy: rucha vznikne, ak sa zac	definovanú dobu nachádza wa	tch chybnom stave.				
Odstráňte pričínu chypého stavu watch tak, aby sa dostala do správneho stavu. História poruchy		stránenie noruchy:						
História poruchy	bo	stráňte príčinu chybného) stavu watch tak, aby sa dos	tala do správneho stavu.				
	Od Od							
Zaznamenané v CM Úroveň Meno Watch Vyhodnotená hodnota Detail poruchy	Od Od His	tória poruchy			Vyhodnoten á hodnota	Detail poruchy		
21. Oct 2007 21:38:49 Bez chyby - čaká na uzavretle Volne miesto na F dísku Free Space Fr\= 471,688 Match Idi Ascentramor Free Space Free Space Fr\= 471,688 Match Idi Ascentramor Free Space Fre	Od Od His	tória poruchy Zaznamenané v CM	Úroveň	Meno Watch		betan poraeny		
Vole miesto na Fdisku SERVER Vole miesto na Fdisku SFRVER		tória poruchy Zaznamenané v CM 21. Oct 2007 21:38:49	Úroveň Bez chyby - čaká na uzavretie	Meno Watch Volne miesto na F disku	Free Space F:\ = 471,688 MB	Watch Id: 4568ED757E1E4C0095921E0842512	704	
21. Oct 2007 21:26:54 Alarm Volmeniesto na F disku SERVER SPace Fi\= 471,688 MB Watch Id: SERVER	Od Od His	Zaznamenané v CM 21. Oct 2007 21:38:49 21. Oct 2007 21:32:58	Úroveň Bez chyby - čaká na uzavretie Potvrdenie poruchy	Meno Watch Volne miesto na F disku SERVER Volne miesto na F disku SERVER	Free Space Fi\ = 471,688 MB Free Space Fi\ = 471,688 MB	Watch Id: A56BED757E1F4C0095931F0BA3512	7DA	
O 21. Oct 2007 21:21:57 Bez chyby Volne miesto na F disku SERVER Free Space F:\ = 471,688 MB Watch Id: A56BED757E1F4C0095931F0BA3	His • • • •	Zaznamenané v CM 21. Oct 2007 21:38:49 21. Oct 2007 21:32:58 21. Oct 2007 21:32:58	Úroveň Bez chyby - čaká na uzavretie Potvrdenie poruchy Alarm	Meno Watch Volne miesto na F disku SERVER Volne miesto na F disku SERVER Volne miesto na F disku SERVER	Free Space Fi\= 471,688 MB Free Space Fi\= 471,688 MB Free Space Fi\= 471,688 MB	Watch Id: A56BED757E1F4C0095931F0BA3512 Watch Id: A56BED757E1F4C0095931F0BA3512	7DA	
	His •	tória poruchy Zaznamenané v CM 21. Oct 2007 21:38:49 21. Oct 2007 21:32:58 21. Oct 2007 21:26:54 21. Oct 2007 21:21:27	Úroveň Bez chyby - čaká na uzavretie Potvrdenie poruchy Alarm Bez chyby	Heno Watch Volne miesto na F disku SERVER Volne miesto na F disku SERVER Volne miesto na F disku SERVER Volne miesto na F disku SERVER	Free Space Fi\ = 471,688 MB Free Space Fi\ = 471,688 MB Free Space Fi\ = 471,688 MB Free Space Fi\ = 471,688 MB	Watch Id: A56BED 757E I F4C0095931 F0BA3512 Watch Id: A56BED 757E I F4C0095931 F0BA3512 Watch Id: A56BED 757E I F4C0095931 F0BA3512	7DA 7DA	

Obrázok č. 10 Uzavretie poruchy môžete spraviť z detailu poruchy, dopíšte 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.



CM - Devel. Technician 1 - Microsoft Internet Explorer
Elle Edit View Favorites Tools Help
🚱 Back 🝷 🕤 🝸 🗷 😰 🏠 🔎 Search 👷 Favorites 🤣 😥 🖶 💭 🍢 🎎 💈 🦓
Address 🕘 https://cm.seal.sk/index2.php 🕑 Go 🔋 Links
Admin zóna Prehliadanie a Vyhodnotenie Customer Desk Pomoc Operátor : Devel. Technician 1 Odhlás
LAVNÉ MENU Zákazníci 🚰 Zákazníci
Počitače Spoločnosť Adresa Krajina Operátor Hľadať Pridať
zariadení 😰 Spoločnosť SEAL Development Zmazať
Měj profil Všeobecné údaje V Technické nastavenia V Vyhodnocovanie zón V Antivírus V Wake on LAN
Zśkaznicke Stahovanie súborov V Prehľad IP Adries V Internetové pripojenia V Domény V Images HDD
Používateľská histórna Obmedzenie Internetu Vzdialený prístup SMS kontakty Súbory s heslami Reporty
ADMIN.NÁSTROJE SMS kontakty Uložiť Späť
Tel. číslo +421927488593
Wake on LAN Kontakt 2 Vašek Petronický Tel. číslo +420743222456
C-MONITOR KLIENT Pridat SMS kontakt Aktualizovať na počítačoch
Nastavenia C- Telefónne čísla zadávajte v medzinárodnom tvare
Rosewhu SMS kontakty operátorov priradených k zákazníkovi
Watches Operator 1 Devel. Technician 1 Tel. číslo +421 945 777435
Aktualizácia C- Operátor 2 Tomáš S. Tel. číslo
Monitor klienta

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

Modify Watch	_ 🗆 🗙							
Conditions Start Actions 1 End Actions 1								
Description	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	1						
uz nie je	52							
🔽 Enabled								
If state of the watch changes to FALSE and is FALSE more	ethan 0 🔹 Sec 💌 do:							
Execute Command Line								
🔽 Display Message to User 🔲 Us	e Balloons							
Volne miesto na F disku SERVER - uz nie je								
🦳 Add Message to Log File								
Add Message to EventLog								
🔽 Send SMS (via CM server, must be supported b	y CM server)							
Volne miesto na F disku SERVER - uz nie je	SMS Recipients							
Send SMS To	Select all recipients, to which the SMS should be send							
SMS recipients a	Name	Contact						
Send E-Mail to custom E-Mail Addresses	VaSek Petronicky	421327400333 420743222456						
Send E Mail to Coston E Mail Addresses	Devel. Technician 1 (Operator)	421945777435						
Suggestion - use if HTTP communication in C-Monitor is								
Delete Add New								
Tip:								
]							
		OK Cancel						

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

SMSiek



Modify Watch	×
Conditions Start Actions 1 End Actions 1	
Description	-
uz nie je 🚯	
✓ Enabled	
If state of the watch changes to FALSE and is FALSE more than	
Execute Command Line	
Image: Display Message to User Image: Image: Image: Display Message to User	
Volne miesto na F disku SERVER - uz nie je	
Add Message to Log File	
Add Message to EventLog	
Send SMS (via CM server, must be supported by CM server)	
Volne miesto na F disku SERVER - uz nie je	
Send SMS To VaŠek Petronicky 420743222456	
Send E-Mail to custom E-Mail Addresses	
Send E-Mail to CM server <u>Suggestion</u> - use if HTTP communication in C-Monitor is disabled or not available	
Delete Add New	
Tip:	•
OK Cancel	

Obrázok č. 13 Príklad zvoleného kontaktu, na ktorý sa budú posielať 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 priraďuje 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



🚳 CM - Miroslav Jo	mbik - Microsoft Internet Explo) rer				×
<u> </u>	Favorites <u>T</u> ools <u>H</u> elp					1
: 🙆 Back 🔻 🕥 -	💌 👩 🔥 🔎 Search 🛛 🛧 Fave	orites 👩 🔗 💊 🕞 🗖 🕇	8 B 33			
						»
Agaress 🙋 https://ci	m.seal.sk/index2.php					5
				6	USTOMER MONITO	R
	Admin zána Drobliadanie a	Nuhadaataala Custamar Dash		Envíven i Mir	oslau Jombík – Odblá	
	Autimi zona Premiauanie a	vynouhotenne Customer Desk	Pomoc	spravca : Piir	USTAV JUHIDIK UUHIA	arc.
	🧧 Zákazníci					
Zakaznici						
Pocitace	Spoločnosť	Adresa Kraj	ina Operátor	Hľad	ať Pridať	
zariadení	Užesková údaja / Tesk	ieleć nastruania 🗸 Uskada ses	unia sén Antivérus Ave			^
POUŽÍVATELIA	Stabovanie súborov	noke nastavenia 🗸 vynodnocov	vincienia Domény Im			
Môj profil	Ohmedzenie Internetu	Vzdialený prístup V SMS konta	kty Súbory s beslami	Report		
Operátori	Ostatné počítače AD U	iers				
Zákaznícke					111-222	
kontá	Active directory users [2	obrazených 29 j			Uložit Spat	
Používateľská história	List is used for sorting Easyclic If you need change any data,	k requests. please do that on local computer	(Domain controller / Actived Dir	rectory Users and compu	ters).	
ADMIN.NÁSTROJE	🖻 Domain\Login	Display name	Email	Dátum vytvorenia na PC	Dátum uloženia v CM	
Inštalácie a	SEAL\Administrator	Administrator	Administrator@caal.sk	18. Oct 2007 14-05-28	18. Oct 2007 18-12-14	
skripty	SEAL/agenda	aganda	agenda@real.local	18. Oct 2007 14-05-28	18. Oct 2007 18:12:14	
Image online	SEAL/anna	anna pothradska@real.sk	anna podbradzk a@real.sk	18. Oct 2007 14-05-28	18. Oct 2007 18:12:14	
Wake on LAN	SEAL/Brane	branisfas partoral @real.ck	bratisfas partoral @seal.sk	18. Oct 2007 14-05-28	18. Oct 2007 18-12-14	
C-MONITOR	SEAL/Janual	famel babal@real.ct	daniel babalifreal ab	18. 04 2007 14-05-28	18. 044 2007 18:12:14	
KLIENI	CEAL GRANT	Diar Test	for it found hand	18. 044 2007 16-05-28	18. 044 2007 18 12 14	
Nastavenia C- Monitora na PC	the second	and a	the origination of a	18.042300716-05.28	18.0+2.2007 18.12.14	
Rozvrhy	DEALINER DEALINT	Internet doesn't Account		18.0+1200714-05.28	18.0+1200718-12-14	
Watches	SEALUMAN SEALNT	Launch 125 Process Account		18. Oct 2007 14-05-28	18. Oct 2007 18-12-14	
Aktualizácia C-	SEAL/parts	jan. zalank a@za al. sk	jan. zalank a@real.ak	18. Oct 2007 14-05-28	18. Oct 2007 18-12-14	
Monitor klienta	SEAL/parshultrak	Jana Kultunk	Jarobultzah@zeal.local	18. Oct 2007 14-05-28	18. Oct 2007 18-12-14	
Verzie	SEAL/prev	jacof in anic@earal.ak	jacof ivanic@real.sk	18. Oct 2007 14-05-28	18. Oct 2007 18-12-14	
Licencie	BEALVace	ladislas jombik@vaal.ck	ladiolau jombili @real.ck	18. Oct 2007 14-05-28	18. Oct 2007 18-12-14	
Súbory z	SEAL/Junk a	lanka.gogova@real.sk	lanka.gegera@real.ck	18. Oct 2007 14-05-28	18. Oct 2007 18:12:14	
politacov	SEAL Substant	lubotaut		18. Oct 2007 14-05-28	18. Oct 2007 18-12-14	
KOMUNIKACIA	BEALIgning	mires au jondels @real.sk	miresfas jondels @real.ck	18. Oct 2007 14-05-28	18. Oct 2007 18:12:14	
Odoslané požiadavky z CM	SEALland	bod .	hod@real.local	18.0-4 2007 14-05-28	18.04 2007 18-12-14	
Prijaté správy do	SEAL pater	patar name of @reat.sk	pater same of great sk	18.004 2007 14.05.28	18.044 2007 18.12114	
СМ	Market State	what askens freed of	whent and any office of all	18.048 2007 14.05 28	18. 0+1 2007 18-12-14	
EXTERNÉ	SEALISES STS Worker	STS Worker	and the second second	18.0+12007 14-05-28	18.0-12007181214	
PROGRAMY	OF ALL SUGA	-0.0	-0.0	1 10 0 m 2007 1/ 0E-20	10.0+000710-10-14	~
E					🔒 🥑 Trusted sites	

Obrázok č. 14 Ukážka načítaného Active Directory zoznamu

🕙 CM - Easyclick - Dev	velopment - Micros	oft Internet Explorer		
<u> </u>	vorites <u>T</u> ools <u>H</u> elp			
🌀 Back 🝷 🕥 🝷 💌	🛐 👔 🏠 🔎 Search	🛛 🛧 Favorites 🛛 🖉 + 🍇 📄 🖵 🗂 📖 💈 🖄		
Address 🙆 https://cm.se	eal.sk/request.php?actio	n=edit&lic=7B37303934373038392D314339302D343142342D41	13832432D41313342434533304246 🗸 🏓 😡	Links »
(C)	all the second		C USTOMER M	IUNITUR
	ustomer Desk Pom	oc Zá	kazník : Easyclick - Development	Odhlásiť
ADMINISTRATÍVA	🐝 Požiada	vky		
Požiadavky –	V			_
			Nová požia	davka
	🥙 Požiadav	ka pre: SEAL Development		<u>^</u>
	č.2839: Nefunkč	né otváranie PDF okumentov na PC - Karol	👌 Obnoviť 🛛 Odoslať	Spät
	Zákazník:	SEAL Development	Zaslať požiadavku em	ailom
	Stav:	nevybavené		
	Riešiteľ:	Devel. Technician 1 (+421 945 777435) 💌		
	Rýchly súhlas: Popis:	bez Rýchleho súhlasu Neide spustiť Acrobat Reader ani samostatne	Emailová adresa je	
		System Information:	1 prihlasovacieho mena	
		Computer-code: SDVNB01	(DOMAIN\karol)	
		Location: Miestnost 1203		
		Email: karol@customermail.sk		
a)			🛐 🔒 🕢 Trusted sites	

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.

🚰 CM - Devel. Tech	nician 1 - Microsoft Internet Explo	rer				
<u> </u>	F <u>a</u> vorites <u>T</u> ools <u>H</u> elp					1
🚱 Back 🝷 🏐 🕤	🖹 😰 🏠 🔎 Search 🛛 👷 Favorites	🙆 🖉 - 🎍 🗖 🗖	1 🛍 😫 🚳 👘			
Address 🕘 https://cn	n.seal.sk/index2.php				💌 🄁 G	o 🕴 Links 🌺
(C)		10				MONITOR
	Admin zóna Prehliadanie a Vyh	odnotenie Customer	Desk Pomoc	Operátor : D	evel. Technician 1	Odhlásiť
HLAVNÉ MENU	Zákaznícke kontá					<u>^</u>
Zákazníci Počítače	očnosť Prihlasovaci	e meno	Meno	Email	Hľadať	Pridat 🗸
Sieť a evidencia	<		Ш			>
zariadení	Mobilný telefón zadávajte v medzir	národnom formáte, nap	ríklad +420603	7.0	ulto či sa v Easvolio	k konto
POUZIVATELIA	Upresnenia používateľa			nebi	udú zobrazovať po	žiadavky
	Prístup ku Customer Desk-u (CD)			zad	lané od iných použ	ívateľov
kontá	Prístup k faktúram v CD				a druh filtrácie	
Používateľská história	Filtrovať požiadavky v C-Desk-u	- nefiltrovať -				
ADMIN.NÁSTROJE	Pridelení zákazníci *	podľa kódu počítača CM- - nefiltrovať -	na ID			
Image online						
Wake on LAN	Upozomenie:	Pre Easyclick konto ner	môžete meniť pridele	ných zákazníkov.		
C-MONITOR KLIENT	Zmena hesla					
Nastavenia C- Monitora na PC	Heslo (min. 5 znakov) Potvrdenie hesla					=
Rozvrhy	Nastavenia používateľa					
Watches	Automatické odhlásenie po 120	min.				
Aktualizácia C- Monitor klienta	0.	obmedzovať na 50				
Verzie	Cobrazenie zaznamov	stránkovať po 30				
Licencie	*.*.	*.*				<u>^</u>
é				2	🔒 🕑 Trusted sit	es 🦽

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 priraďujete 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 ¹ v C-Scheduler pridáte novú prázdnu úlohu a do položky Command line si dáte svoj spúšťací 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 zvoľte Activate Trigger s menom napríklad ENDPROGRAM. Ďalej do C-Schedulera urobte úlohu, ktorej náplňou bude čakať na Trigger ENDPROGRAM 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 :

- Neskrývali sa adresáre a súbory s nečitateľnými oprávneniami (Security settings)a rozbaľovali adresárovú štruktúru na miestach, kde sa rozbaliť nemala
- 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 adresárový štruktúru a už v nej nebude skrývať žiadne adresáre, aj keď budú mať rovnaké práva ako adresár vyššie. Zobrazia sa len oprávnenia.



G PermExp [lastpermexplog_e-rea	ady-to	-export.	.spd] - SERVE	R, 2007.1	0.04 21:4	4:30,S	YSTE	M								X
<u>File T</u> ools <u>V</u> iew <u>H</u> elp	F 94	ind ind	2 🏼 🗉 🕻	: 11 💌	88 🛱	#4	0	New		() Old	순	Diffs Only	≇∕ D	iffs		6
E:\					/										65	
Files Permissions Effective Access Rights	by User		Rights by multi	ple Users, Gro	ups Sharing	ermissic	ns Gr	oups N	dember:	s						
			tive Access I	Riahts for Fi	iles and Fold	els by L	lsers /	, Grai	ins an	d Files/	Folders 9	Security S	ettinas			-
		F der Na	me			τΫ́	_						<u> </u>			Т
Nový prepínačna ignorovar	nie	//				$ \rangle$		IKNU di Inv	tie na	stave	enejadr	esarove	9			1
vypisu suborov alebo adresa	rov, r	/					noda	dres	ára r	ovnak	cé nriv	únise le	n			
(Zbytočne rozvinuli adresáro	ว บ บ่า	/				E a	dres	árov	so zr	nena	mi sa p	odadres	sár	: I	2.1	1:
štruktúru pre výpis podadresa	árov					ЕKe	skry	l, čo	však	nie je	e vždy ž	źiadúce		2.8	84	12
len sozmenami)						12							2	Ω		
	j	jE:				Full	Full	Full	Full	Full	Full	Full Fu	I Full	Full	Full	
🔲 🕵 BUILTIN \ Print Operators	T +	🚞 datalı	ock			Deny	Deny	Full	Deny	Deny	Deny	Deny Den	y Deny	Deny	Deny	C
🔲 🕵 BUILTIN \ Replicator	+		ALL			Full	Full	Full	Full	Full	Full	Full Fu	I Full	Full	Full	
BUILTIN \ Server Operators	+	MAIL				Deny	Deny	Deny	Deny	Deny	Deny	Deny Der	y Deny	Deny	Deny	C
	+					Full	Full	Full	Full	Full	Full	Full Fu	I Full	Full	Full	
NI AUTHORITY \ Authenticat						Full	Full	Full	Full	Full	Full	Full Fu	I Full	Full	Full	
		- Syste	en Volume Inform	nation		Deny	Denv	Denic	Dem	Depy	Denx	Deny Der	Denv	Denic	Demo	
	- T	Zaloh	a	nation		Full	Full	Full	Full	Full	Full	Full Ful	y Deny	Full	Full	
																-
	<	1														>
	Line	1/9		Full : Eve	ryone : E:											-
	Color	Short	Description	,			L EC	м	RAV	R I II	Evecut	e Read Da	- Read	Re	ad []	
V 😨 🔤	0000	Desc.	Decomption				1.0	101	LFC		File or	or List	Attribute:	s Exter	nded	i
											Travers	e Folder		Attribu	utes	-
			(F. 11 \ 5				-				Folder					
	Deny (Folder): Deny						×	×			×	×		3		
Suppose membership in Groups 💌	Peny (Folder): Read Permissions										×		1	•		
V Treveryone	Full (Folder): Full															
V INTERACTIVE	Deny (File): Deny						×	×	X	XX		×	×	×	1	
Revealed Users		RPer (File): Read Permissions								_	×	×	×	×	1	v
	<														>	
	\Curr	ent Legen	d Access Conti	rol Entries (Fu	III Legend /											_

Obrázok č. 20 Nové funkcie v C-PermissionExploreri na zabránenie nežiaduceho skrývania 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 zadáte 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 funkcionalita ešte nie je implementovaná v práve vydanej 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.customermon	itor.eu/downlo	ad.htm			