

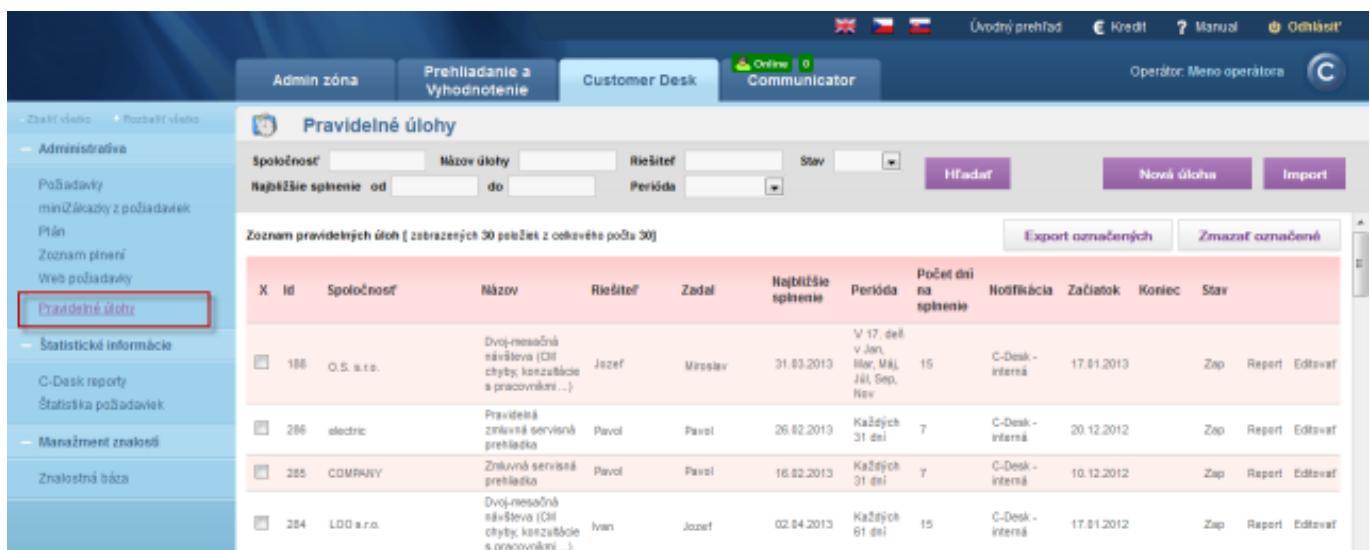
Objective of periodic tasks

The objective of periodic tasks is for activities associated with managing IT to be performed in regular intervals, and for important things that need to be checked to not be overlooked. A periodic task is a record in the customer's settings, it's notified in the form of a request in C-Desk or an error in CM. An example of a periodic task can be cleaning of computers, physical check of randomly selected data from backups, check of state of accumulators in backup power sources.

Vstup do pravidelných úloh

Od verzie Customer Monitora 2.6 boli pravidelné úlohy presunuté do časti CDESK a oproti pôvodnej verzii dostali nový plánovací kalendár s možnosťou voliť si ľubovoľnú períodu opakovania pravidelnej úlohy, napr. každú druhú stredu a pod.

Pravidelné úlohy sa nachádzajú v časti *Customer Desk -> Administratíva -> Pravidelné úlohy*, ako je znázornené na nasledujúcom obrázku, rovnako sa tu nachádza aj zoznam všetkých vytvorených úloh, ktoré môžete podľa potreby upravovať kliknutím na tlačidlo *Editovať*.

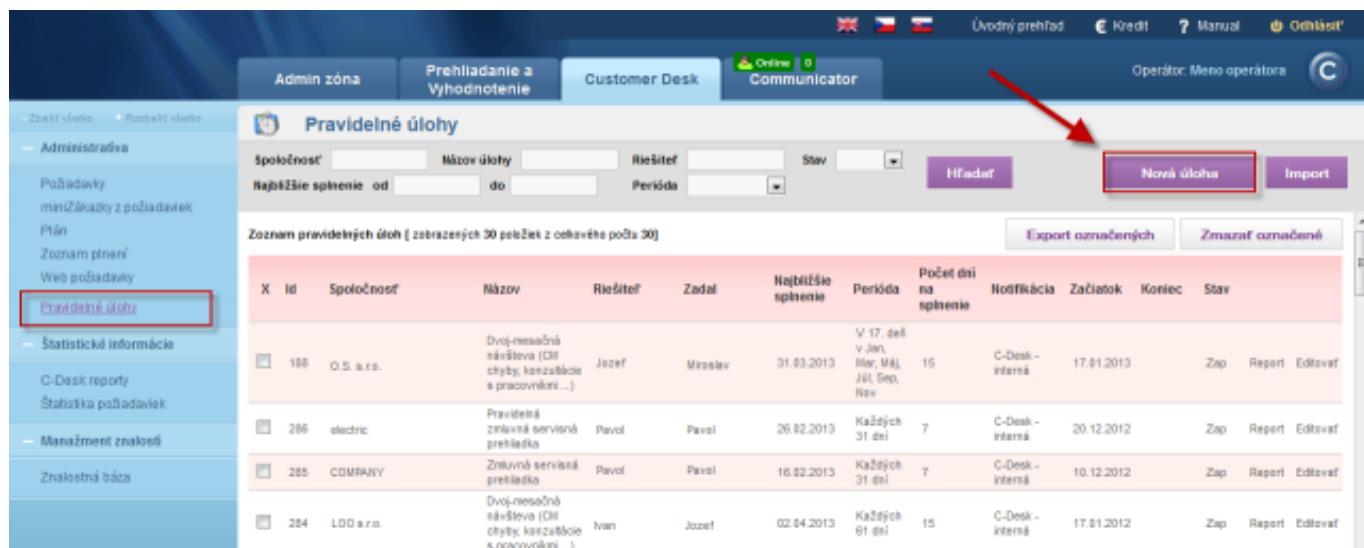


X	Id	Spoločnosť	Názov	Riešiteľ	Zadal	Najbližšie spinnenie	Períoda	Počet dní na spinnenie	Notifikácia	Začiatok	Koniec	Stav	
	188	O.S. a.r.o.	Dvoj-mesačná návštěva (Odh. chýby, konzultácie a pracovníkni...)	Jozef	Miroslav	31.03.2013	V 17. deň v Jan., Mar., Máj, Jún, Sep., Nov.	15	C-Desk - interná	17.01.2013	Zap	Report	Editovať
	286	electric	Pravidelná zmluvná servisná prehľadka	Pavol	Pavol	26.02.2013	Každých 31 dní	7	C-Desk - interná	20.12.2012	Zap	Report	Editovať
	285	COMPANY	Zmluvná servisná prehľadka	Pavol	Pavol	16.02.2013	Každých 31 dní	7	C-Desk - interná	10.12.2012	Zap	Report	Editovať
	284	LOO a.r.o.	Dvoj-mesačná návštěva (Odh. chýby, konzultácie a pracovníkni...)	Ivan	Jozef	02.04.2013	Každých 61 dní	15	C-Desk - interná	17.01.2012	Zap	Report	Editovať

Image: Vstup do pravidelných úloh

Vytvorenie pravidelnej úlohy

Novú úlohu vytvoríte kliknutím na tlačidlo „Nová úloha“.



The screenshot shows the Customer Monitor interface with the following details:

- Left Sidebar:** Admin zóna, Prehľadanie a Vyhodnotenie, Customer Desk, Communicator.
- Top Bar:** Online 0, Český, English, Home page, Credit, Manual, Log out.
- Toolbar:** Nová úloha (highlighted with a red box), Import.
- Table Headers:** Zoznam pravidelných úloh [zobrazených 30 položiek z celkového počtu 30]. Columns: X, Id, Spoločnosť, Názov, Riešiteľ, Zadal, Najbližšie splnenie, Períoda, Počet dní na splnenie, Notifikácia, Začiatok, Koniec, Stav.
- Table Data:**

	186	O.S. a.r.o.	Dvoj-mesačná náklieva (CDESK chýby, konzultácie s pracovníkmi...)	Jozef	Miroslav	31.03.2013	V 17. deň v Jan, Mar, Máj, Jún, Sep, Nov	15	C-Desk - interná	17.01.2013	Zap Report Editarovaf
	286	electric	Pravidelná zmluvná servisná prehláška	Pavol	Pavol	26.02.2013	Každýrok 31 dní	7	C-Desk - interná	20.12.2012	Zap Report Editarovaf
	285	COMPANY	Zmluvná servisná prehláška	Pavol	Pavol	16.02.2013	Každýrok 31 dní	7	C-Desk - interná	10.12.2012	Zap Report Editarovaf
	284	LOO a.r.o.	Dvoj-mesačná náklieva (CDESK chýby, konzultácie s pracovníkmi...)	Ivan	Jozef	02.04.2013	Každýrok 61 dní	15	C-Desk - interná	17.01.2012	Zap Report Editarovaf

Image: Vytvorenie novej úlohy

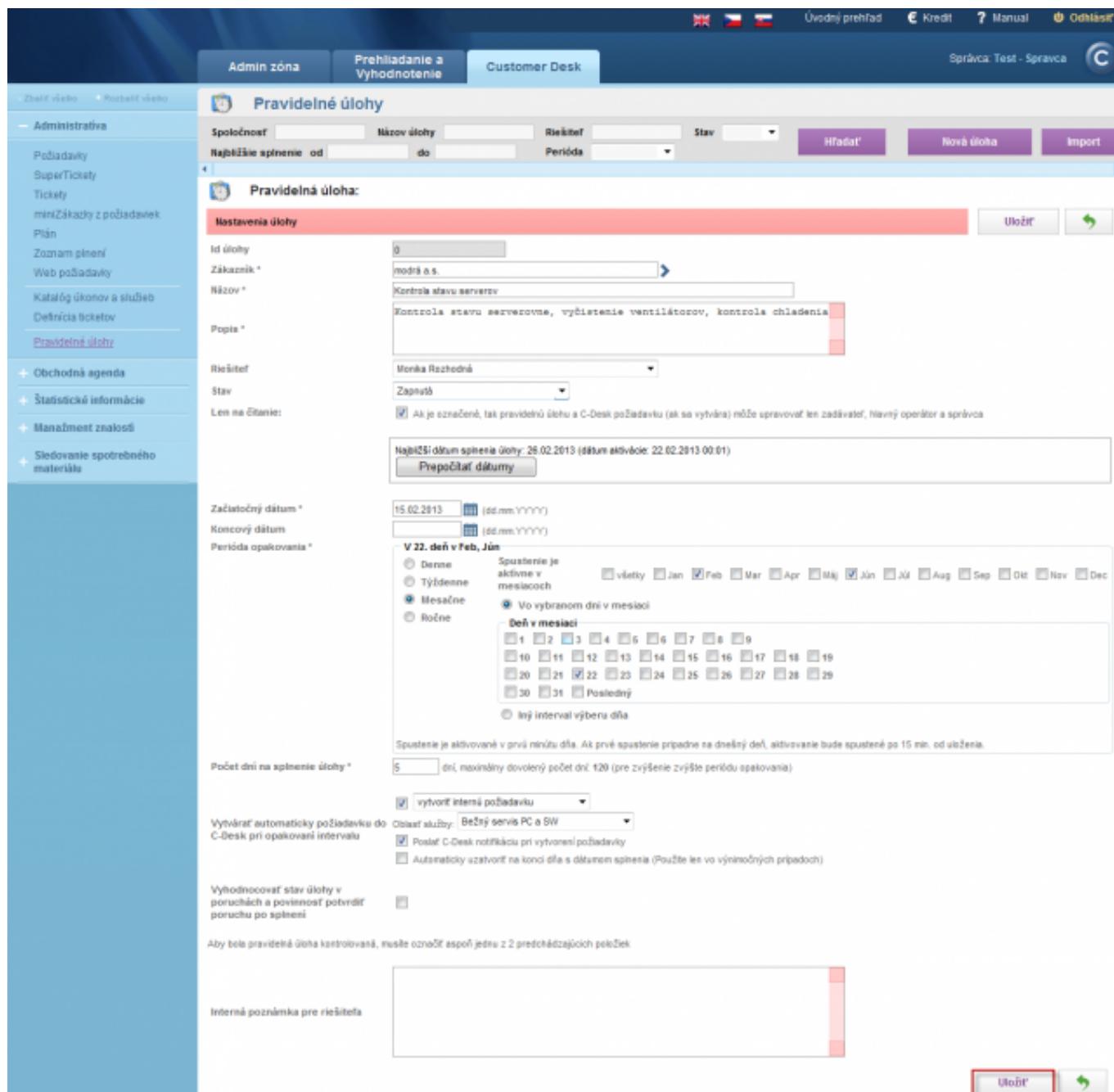
V novom otvorenom okne vyplňte potrebné informácie ako *Názov*, *Popis*, zvolíme *Riešiteľa*, *Stav* požiadavky (zapnutá, vypnutá), začiatočný a koncový dátum, Perídu opakovania pravidelnej úlohy, Počet dní na splnenie úlohy. Pri zadaní períody opakovania sa pravidelná úloha bude automaticky vytvárať vo vami zvolenej període a forme.

Ďalšia veľmi dôležitá vec je voľba, akým spôsobom sa má pravidelná úloha vyhodnocovať. Musí byť zvolená aspoň jedna možnosť, na výber je **požiadavka cez CDESK** alebo **vyhodnocovanie stavu úlohy v poruchách**. Môžu sa použiť obidve možnosti naraz. CDESK požiadavku si zvolte na notifikáciu v prípade, že ide o pravidelnú úlohu so sledovaním vykonanej práce, ktorá musí byť zapísaná v CDESKu. Notifikáciu poruchou použite v prípade, že ide o skontrolovanie danej skutočnosti bez potreby sledovania odvedenej práce. Ďalší rozdiel je, že požiadavka sa po každej període generuje vždy nová, pokiaľ porucha z minulého obdobia nie je uzavretá, nová porucha sa negeneruje.

Pri **požiadavke cez CDESK** je možné vytvoriť *internú požiadavku* alebo *obyčajnú požiadavku*. Interná požiadavka sa nedáva na vedomie kontaktnej osobe spoločnosti, upozorňujeme, že pod zákazníckym kontom v CM je požiadavka viditeľná (viditeľnosť interných požiadaviek pod zákazníckym kontom bude v budúcnosti voliteľne obmedzená).

Taktiež je na výber možnosť zvoliť *Automaticky uzatvoriť požiadavku na konci dňa s dátumom splnenia*. Toto odporúčame použiť len vo výnimcochých prípadoch.

Ak vytvárate úlohu so začiatkom dnes, notifikácia sa vykoná o 15 minút od prvého uloženia. Počas tejto doby je možné pravidelnú úlohu editovať, aby ste notifikačnú správu mali v želanom stave.



The screenshot shows the 'Pravidelné úlohy' (Periodic Tasks) configuration page in the Customer Monitor software. The main form includes fields for:

- Spoločnosť:** [Input field]
- Názov úlohy:** [Input field]
- Riešiteľ:** [Input field]
- Stav:** [Dropdown menu]
- Hľadať:** [Search button]
- Nová úloha:** [New Task button]
- Import:** [Import button]

Pravidelná úloha:

Nastavenia úlohy:

- Id úlohy:** 0
- Zákazník:** modrá a.s.
- Názov:** Kontrola stavu serverov
- Popis:** Kontrola stavu serverovej, výčistenie ventilátorov, kontrola chladenia
- Riešiteľ:** Monika Rezedená
- Stav:** Zapnutá
- Len na čítanie:** Ak je označený, tak pravidelnú úlohu a C-Desk požiadavku (ak sa vytvára) môže upravovať len zadávateľ, hlavný operátor a správca

Najbližší dátum splnenia úlohy: 26.02.2013 (dátum aktívace: 22.02.2013 00:01)

Začiatočný dátum: 15.02.2013 (dd.mm.yyyy)

Koncový dátum: (dd.mm.yyyy)

Períoda opakovania:

V 22. deň v Feb, Jún

- Denne
- Týždenne
- Mesačne
- Ročne

Spustenie je aktívované v prvú minútu dňa. Ak prvé spustenie pripadne na dnešný deň, aktivovanie bude spustené po 15 min. od užívania.

Počet dní na splnenie úlohy: 5 dní, maximálny dovoľený počet dní: 120 (pre zvýšenie zvýšte períodu opakovania)

vytvoriť internú požiadavku

Vytvárať automaticky požiadavku do C-Desk pri opakovani intervalu:

- Oslužby: Bežný servis PC a SW
- Pošta: C-Desk notifikáciu pri vytvorení požiadavky
- Automaticky uzavriť na konci dňa s dátom splnenia (Použite len vo výnimočných prípadoch)

Vyhodnocovať stav úlohy v poruchách a povinosať potvrdiť poruchu po splnení:

Aby bola pravidelná úloha kontrolovaná, musíte označiť aspoň jednu z 2 predchádzajúcich položiek:

Interná poznámka pre riešiteľa: [Text area]

Uložit: [Save button] 

Image: Pravidelná úloha - položky k vyplneniu

Nastavenie času pre vytváranie požiadavky z pravidelnej úlohy

Týmto nastavením ovplyvníte čas vytvárania požiadavky z pravidelnej úlohy v rámci dňa. Východiskové nastavenie vytvorí požiadavku krátko po polnoci, čo môže mať malé negatívum. V prípade, že požiadavka má vysokú prioritu odosielala sa SMS správa pridelenému operátorovi, prípadne kópia SMS aj zákazníkovi. Aby nechodila v nočnom čase, odporúčame využiť toto nastavenie a posunúť čas na ráno alebo skoré dopoludnie.

Nastavenie času vytvorenia požiadavky z pravidelnej úlohy je zobrazené na nasledujúcom obrázku.

Image: Nastavenie času vytvárania požiadavky z pravidelnej úlohy

Date:
03/02/2012
Images:



Links

- [1] <https://customermonitor.co/sites/default/files/pravidelne%20ulohy.png>
- [2] https://customermonitor.co/sites/default/files/pravidelne%20ulohy_0.png
- [3] <https://customermonitor.co/sites/default/files/pridanie%20pravidelnej%20ulohy.png>