

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 periódu 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*.

The screenshot shows the 'Pravidelné úlohy' (Regular tasks) section in the Customer Monitor interface. The sidebar on the left has a red box around the 'Pravidelné úlohy' link. The main content area shows a table of tasks with the following data:

X	Id	Spoločnosť	Názov	Riešiteľ	Zadal	Najbližšie splnenie	Periódka	Počet dní na splnenie	Notifikácia	Začiatok	Koniec	Stav
☐	188	O.S. s.r.o.	Dvoj-mesačná návšteva (Citi chyby, konzultácie s pracovníkmi...)	Jozef	Miroslav	31.03.2013	V 17. deň v Jan, Mar, Máj, Júl, Sep, Nov	15	C-Desk - interná	17.01.2013		Zap Report Editovať
☐	286	electric	Pravidelná zmluvná servisná prehliadka	Pavol	Pavol	26.02.2013	Každých 31 dní	7	C-Desk - interná	20.12.2012		Zap Report Editovať
☐	285	COMPAQ	Zmluvná servisná prehliadka	Pavol	Pavol	16.02.2013	Každých 31 dní	7	C-Desk - interná	10.12.2012		Zap Report Editovať
☐	284	LOO s.r.o.	Dvoj-mesačná návšteva (Citi chyby, konzultácie s pracovníkmi...)	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“.

Pravidelné úlohy

Spoločnosť: Názov úlohy: Riešiteľ: Stav: Hľadať

Najbližšie splnenie: od do Perióda:

Zoznam pravidelných úloh (zobrazených 30 položiek z celkového počtu 30)

X	Id	Spoločnosť	Názov	Riešiteľ	Zadal	Najbližšie splnenie	Perióda	Počet dní na splnenie	Notifikácia	Začiatok	Koniec	Stav
☐	188	O.S. s.r.o.	Dvoj-mesačná nájsťeva (CII chyby, konzultácie a poradenstvo...)	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 záručná servisná prehliadka	Pavol	Pavol	26.02.2013	Každých 31 dní	7	C-Desk - interná	20.12.2012		Zap Report Editovať
☐	285	COMPANY	Zmluvná servisná prehliadka	Pavol	Pavol	16.02.2013	Každých 31 dní	7	C-Desk - interná	10.12.2012		Zap Report Editovať
☐	284	LOO s.r.o.	Dvoj-mesačná nájsťeva (CII chyby, konzultácie a poradenstvo...)	Ivan	Jozef	02.04.2013	Každých 61 dní	15	C-Desk - interná	17.01.2012		Zap Report Editovať

Image: Vytvorenie novej úlohy

V novom otvorenom okne vyplníte potrebné informácie ako *Názov*, *Popis*, zvolíme *Riešiteľa*, *Stav* požiadavky (zapnutá, vypnutá), *začiatkový a koncový dátum*, *Periódu opakovania* pravidelnej úlohy, *Počet dní na splnenie úlohy*. Pri zadání periódy opakovania sa pravidelná úloha bude automaticky vytvárať vo vami zvolenej perióde 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 zvolíte na notifikáciu v prípade, že ide o pravidelnú úlohu so sledovaním vykonanej práce, ktorá musí byť zapísaná v CDESKu. Notifikáciu poruchou použijete v prípade, že ide o skontrolovanie danej skutočnosti bez potreby sledovania odvedenej práce. Ďalší rozdiel je, že požiadavka sa po každej perióde generuje vždy nová, pokiaľ porucha z minulého obdobia nie je uzavretá, nová porucha sa regeneruje.

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 voľiteľne obmedzená).

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

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 odosiela 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.

The screenshot shows the 'Pravidelné úlohy' (Regular tasks) configuration page in the Customer Monitor application. The page is divided into several sections: 'Základné údaje' (Basic data), 'Název úlohy' (Task name), 'Rozloženie' (Distribution), 'Stav' (Status), and 'Hľadieť' (Find). The 'Základné údaje' section includes fields for 'Začiatkový dátum' (Start date), 'Konečný dátum' (End date), and 'Periódicky opakovanie' (Periodic repetition). The 'Název úlohy' section includes a field for 'Počet dní na splnenie úlohy' (Number of days to complete the task). The 'Rozloženie' section includes a dropdown for 'Typ pravidelnej úlohy' (Type of regular task) and a checkbox for 'Vytvárať automaticky požiadavku do C-Desk pri opakovaní intervalu' (Create request automatically in C-Desk at interval repetition). The 'Stav' section includes a dropdown for 'Stav úlohy' (Task status) and a checkbox for 'Automaticky skontrolovať na konci dňa a dátumom splnenia' (Automatically check at the end of the day and completion date). A red box highlights the 'Vytvárať automaticky požiadavku do C-Desk pri opakovaní intervalu' section, with an arrow pointing to the 'v rámci dňa po čase' (within the day at time) option.

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/pridane%20pravidelnej%20ulohy.png>