

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) page in the Customer Monitor application. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Administratíva', 'Pravidelné úlohy', and 'Statistické informácie'. The main area displays a table of tasks with columns for ID, Company, Name, Solver, Assigned, Next execution, Period, Days to execution, Notification, Start, End, and Status. Four tasks are listed, including 'Dvoj-mesačná návšteva (Oli chyby, konzultácie s pracovníkmi...)' and 'Pravidelná zmluvná servisná prehliadka'.

X	Id	Spoločnosť	Názov	Riešiteľ	Zadal	Najbližšie splnenie	Periódka	Počet dní na splnenie	Notifikácia	Začiatok	Koniec	Stav
<input type="checkbox"/>	188	O.S. s.r.o.	Dvoj-mesačná návšteva (Oli 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
<input type="checkbox"/>	286	electric	Pravidelná zmluvná servisná prehliadka	Pavol	Pavol	26.02.2013	Každých 31 dní	7	C-Desk - interná	20.12.2012		Zap Report Editovať
<input type="checkbox"/>	285	COMPAQ	Zmluvná servisná prehliadka	Pavol	Pavol	16.02.2013	Každých 31 dní	7	C-Desk - interná	10.12.2012		Zap Report Editovať
<input type="checkbox"/>	284	LOD a.s.	Dvoj-mesačná návšteva (Oli 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
<input type="checkbox"/>	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
<input type="checkbox"/>	286	electric	Pravidelná záručná servisná prehliadka	Pavol	Pavol	26.02.2013	Každých 31 dní	7	C-Desk - interná	20.12.2012		Zap Report Editovať
<input type="checkbox"/>	285	COMPANY	Zmluvná servisná prehliadka	Pavol	Pavol	16.02.2013	Každých 31 dní	7	C-Desk - interná	10.12.2012		Zap Report Editovať
<input type="checkbox"/>	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.

Pravidelné úlohy

Spoločnosť: Názov úlohy: Riešiteľ: Stav: Hľadať:

Najbližšie splnenie: od do Perióda:

Pravidelná úloha:

Nastavenia úlohy

Id úlohy:

Zákazník:

Názov:

Popis:

Riešiteľ:

Stav:

Len na čítanie: ☐ Ak je označené, 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 aktivácie: 22.02.2013 00:01)

Začiatkový dátum: (dd.mm.YYYY)

Koncový dátum: (dd.mm.YYYY)

Perióda opakovania:

☐ Denne ☐ Týždenné ☒ Mesačne ☐ Ročne

Spustenie je aktívne v mesiacoch: ☐ všetky ☐ Jan ☒ Feb ☐ Mar ☐ Apr ☐ Máj ☒ Jún ☐ Júl ☐ Aug ☐ Sep ☐ Okt ☐ Nov ☐ Dec

☒ Vo vybranom dni v mesiaci

Deň v mesiaci

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9
☐ 10 ☐ 11 ☐ 12 ☐ 13 ☐ 14 ☐ 15 ☐ 16 ☐ 17 ☐ 18 ☐ 19
☐ 20 ☐ 21 ☒ 22 ☐ 23 ☐ 24 ☐ 25 ☐ 26 ☐ 27 ☐ 28 ☐ 29
☐ 30 ☐ 31 ☐ Posledný

☐ Iný interval výberu dňa

Spustenie je aktivované v prvú minútu dňa. Ak prvé spustenie prípadne na dnešný deň, aktivovanie bude spustené po 15 min. od uloženia.

Počet dní na splnenie úlohy: dní, maximálny dovolený počet dní: 120 (pre zvýšenie zvýšte periódu opakovania)

☒ vytvoriť internú požiadavku

Vytvárať automaticky požiadavku do C-Desk pri opakovaní intervalu: ☐ Oblasť služby:

☒ Poslať C-Desk notifikáciu pri vytvorení požiadavky

☐ Automaticky uzavrieť na konci dňa s dátumom splnenia (Použite len vo výnimočných prípadoch)

Vyhodnocovať stav úlohy v poruchách a povinnosť potvrdiť poruchu po splnení: ☐

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

Interná poznámka pre riešiteľa:

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. The left sidebar contains navigation links for 'Administratívne', 'Obchodná agentúra', 'Statistická informácia', and 'Monitorovanie zariadení'. The main content area is titled 'Pravidelné úlohy' and contains various input fields and checkboxes. A red box highlights the section for creating automatic requests to C-Desk at interval repetition. An arrow points to the 'v rámci dňa po čase' (within the day at time) option, which is set to 08:00 and 20:00.

Image: Nastavenie času vytvárania požiadavky z pravidelnej úlohy

Date:

03/02/2012



Links

[1] <https://customermonitor.eu/sites/default/files/pravidelne%20ulohy.png>

[2] https://customermonitor.eu/sites/default/files/pravidelne%20ulohy_0.png

[3] <https://customermonitor.eu/sites/default/files/pridane%20pravidelnej%20ulohy.png>