



# **Общее руководство**

**C-VIEW**

**Москва, 2020 г.**

## Оглавление

<b>1. Термины</b>	<b>3</b>
<b>2. Общие сведения</b>	<b>4</b>
2.1 Источники данных для C-VIEW	4
<b>3. Установка</b>	<b>5</b>
3.1 Минимальные системные требования	5
3.2 Процесс установки	5
3.2.1 Процесс установки Приложения C-VIEW	5
3.2.2 Доступ к Порталу C-VIEW	6
<b>4. Начало работы</b>	<b>7</b>
4.1 Регистрация	7
4.2 Авторизация	7
4.3 Смена пароля	7
4.4 Запрос в службу поддержки	8
4.5 Выбор темы	8
4.6 Выбор компании	9
4.7 Разделы в интерфейсе	9
<b>5. Мониторинг</b>	<b>11</b>
5.1 Дашборд Компании	11
5.2 Общий статус Объектов	12
5.3 Виджеты	12
<b>6. Заявки</b>	<b>14</b>
6.1 Просмотр и редактирование Заявки	14
6.2 История изменений	14
6.3 Создание заявки	15
6.4 Фильтрация заявок	16
<b>7. Карта объектов</b>	<b>17</b>
7.1 Обозначения на карте	17

<b>8. Список объектов</b>	<b>19</b>
8.1 Поиск объектов	19
8.2 Фильтрация объектов	20
8.3 Группировка объектов	20
<b>9. Карточка объекта</b>	<b>21</b>
9.1 Виды объектов	21
9.2 Метрики	22
9.2.1 Интерфейсы	22
9.2.2 График Метрики	23
9.3 Заявки Объекта	24
9.4 Лента Объекта	24
9.5 Информация об объекте	24
9.6 Метки объектов	24
<b>10. Создание отчетов</b>	<b>25</b>
10.1 Простой отчет	25
10.2 Конфигуратор отчетов	25
<b>11. События</b>	<b>27</b>
<b>12. Возможные проблемы</b>	<b>28</b>

## 1. Термины

**Авария (аварийная ситуация)** – инцидент, при котором прекращается передача данных с Объекта.

**Дашборд** – экран с панелью индикаторов с информацией обо всех Объектах и/или отдельном Объекте.

**Интерфейс** – точка, в которой соединяется Объект с сетью.

**Инцидент** – момент срабатывания Триггера.

**Источник** – внешняя система мониторинга, интегрированная с C-VIEW.

**Компания** – сущность в системе, которая включает в себя группу Объектов, объединенных одним общим признаком: принадлежностью к одной Компании.

**Метрика** – измеряемые данные о работе Объекта.

**Объект (хост)** – единица Оборудования Компании любого вида.

**Пользователь** – рядовой пользователь, у которого есть учетная запись в системе C-VIEW.

**Поля мониторинга** – поля, содержащие информацию об Объекте.

**Портал C-VIEW (далее - Портал)** – web-портал, предназначенный для отображения статусов Объектов и сетевых элементов, формирования статистической отчетности и взаимодействия со службой поддержки;

**Приложение C-VIEW** – десктопная версия системы C-VIEW.

**Система** – совокупность подсистем C-VIEW, обеспечивающих его основную функциональность.

**Событие** – уведомления о действиях, происходящих в созданных Заявках.

**Триггер** – это логическое выражение, с помощью которого можно указать такие условия изменения данных, при которых система должна среагировать.

**SLA** – договор между ИТ-подразделением и клиентом, определяющий существенные условия обслуживания клиента.

## 2. Общие сведения

C-VIEW — это система мониторинга и визуализации данных. Система осуществляет мониторинг оборудования заказчика любого вида и типа, а также использование дополнительных сервисов для мониторинга в труднодоступных сетях и получения дополнительных данных об объектах.

Приложение обеспечивает выполнение следующих функций:

1. Сбор данных с источников информации.
2. Анализ данных с источников информации.
3. Хранение данных с источников информации.

Преимущества мониторинга с помощью C-VIEW:

1. Мониторинг всей инфраструктуры и возможность добавить любой источник данных.
2. Сокращение потерь времени инженеров на выяснение причин аварии благодаря наличию полной картины об инфраструктуре.
3. Накопленные исторические данные обо всей инфраструктуре позволяют найти “узкие места”.

C-VIEW имеет два представления: десктопное приложение и web-портал, предназначенный для эмуляции данных с источников.

### 2.1 Источники данных для C-VIEW

Информация поступает с различных источников, которыми могут быть различные системы мониторинга, такие как: Zabbix, Prometheus, Spectrum, FortiAnalyzer, PRTG, Procera Sandvine, CA Spectrum, в том числе отечественный Naumen Network Manager и т.д.

В процессе интеграции с C-VIEW заказчик должен предоставить доступ к своим источникам данных. После успешной интеграции с помощью подсистемы сбора данных C-VIEW подключается к источникам заказчика и собирает всю доступную информацию об объектах, сопоставляя полученные данные таким образом, что один объект наполняется информацией, метриками, триггерами из разных источников одновременно и не дублирует данные.

Система решает главную проблему заказчика: большое количество разрозненных систем мониторинга, за сигналами которых сложно уследить.

### 3. Установка

#### 3.1 Минимальные системные требования

Для работы необходимо стабильное подключение к сети Internet.

Таблица 1

Операционная система	Рекомендуемые характеристики	Минимальные характеристики
Windows	Процессор Core i5 2-го поколения (от 2 ГГц), Core i5 3-го или 4-го поколения или аналогичные; Windows 7 и более поздние версии;	Процессор Core i3 или аналогичные; Windows Vista и более поздние версии;
Mac OS	Macbook Pro 2011, Macbook Air 2012 или более новые версии; Mac OS X 10.9 и более поздние версии;	Macbook Pro 2010, Macbook Air 2011; Mac OS X 10.9 и более поздние версии;

#### 3.2 Процесс установки

##### 3.2.1 Процесс установки Приложения C-VIEW

Процесс установки состоит из следующих шагов:

1. Если у вас Windows:
  - a. Перейдите по ссылке [https://files.co-ms.ru/C-VIEW\\_win32-x64.zip](https://files.co-ms.ru/C-VIEW_win32-x64.zip), чтобы запустить скачивание актуальной версии инсталляционного пакета на жесткий диск вашего компьютера;
  - b. Распакуйте архив с помощью архиватора.
  - c. Запустите файл с названием C-view client.exe.

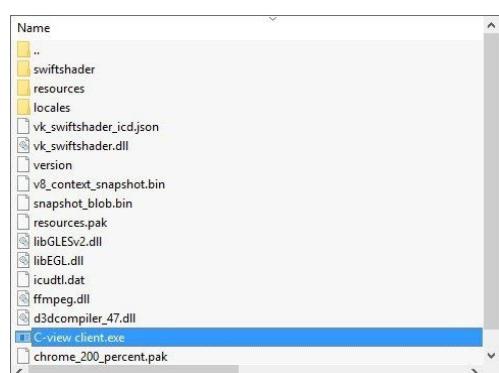


Рисунок 1

2. Если у вас MAC OS:

- Перейдите по ссылке [https://files.co-ms.ru/C-VIEW\\_MAC\\_OS.zip](https://files.co-ms.ru/C-VIEW_MAC_OS.zip), чтобы запустить скачивание актуальной версии инсталляционного пакета на жесткий диск вашего компьютера;
- Распакуйте архив с помощью архиватора.
- Запустите файл с названием C-view client.



Рисунок 2

3. После запуска приложения перед вами должен появиться экран с формой логина и пароля Пользователя.

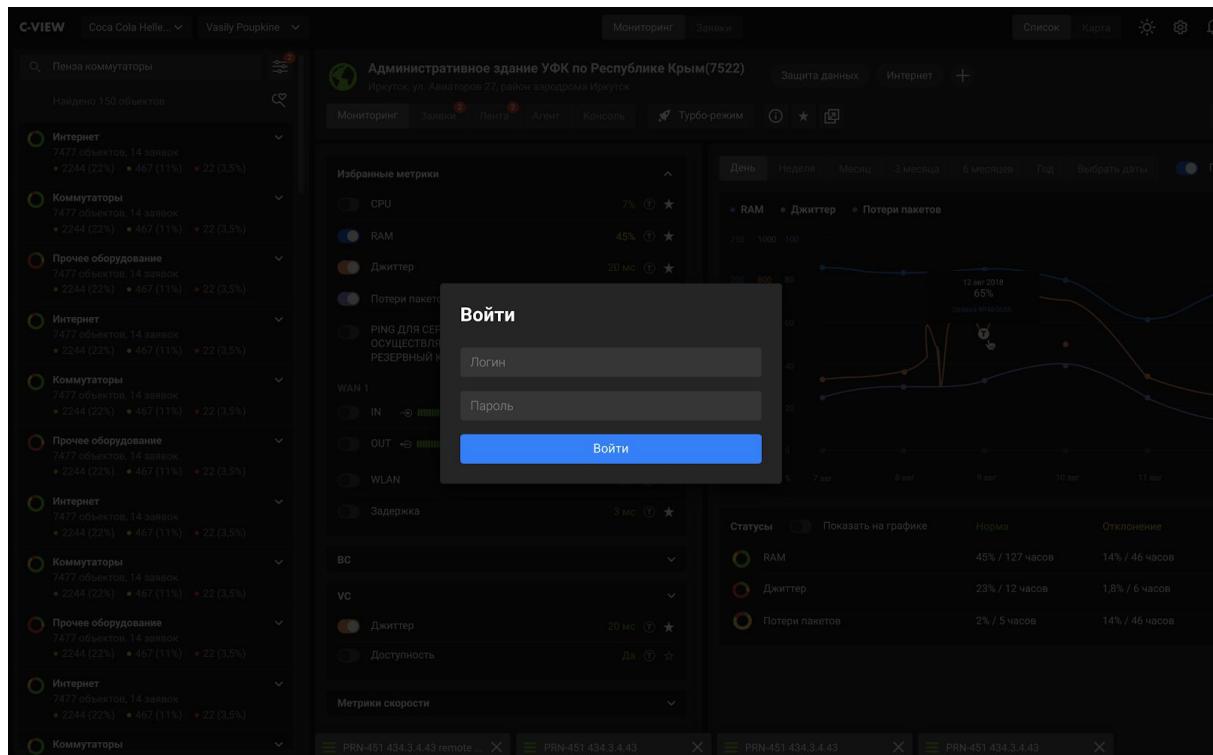


Рисунок 3

### 3.2.2 Доступ к Порталу C-VIEW

Доступ к Порталу C-VIEW осуществляется по адресу <https://staging1.co-ms.ru>.

## 4. Начало работы

C-VIEW предназначен для предоставления заказчику услуг мониторинга доступности его объектов, а также для обработки и хранения накопленных данных. Набор функциональности системы позволяет предоставлять полную информацию о состоянии инфраструктуры заказчика.

В основе C-VIEW лежит микросервисная архитектура с возможностью быстрой и гибкой доработки и кастомизации. Особенностью системы является возможность добавления любых источников данных и подсистема аналитики, в том числе позволяющая строить карту инфраструктуры и анализировать исторические данные.

### 4.1 Регистрация

Необходимо запросить доступ к C-VIEW у администратора. Для этого напишите запрос на электронную почту [info@co-ms.ru](mailto:info@co-ms.ru), указав почту, на которую можно зарегистрировать Пользователя. С электронного адреса [info@co-ms.ru](mailto:info@co-ms.ru) на адрес, который вы указали в запросе, придет письмо с доступом к C-VIEW.

### 4.2 Авторизация

В форме авторизации введите логин Пользователя, пароль и кликните Войти.

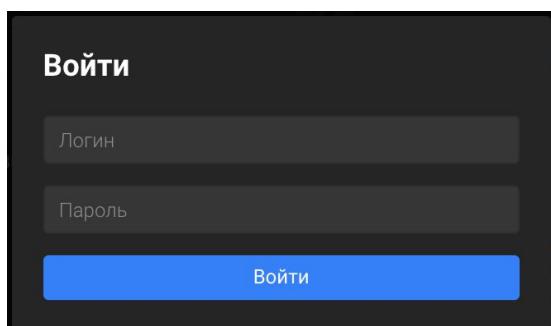


Рисунок 4. Форма авторизации

### 4.3 Смена пароля

**⚠️ Обратите внимание:** данная функция может быть недоступна для некоторых Пользователей. В таком случае для смены пароля обратитесь в поддержку (см. Запрос в службу поддержки).

1. В верхней правой части экрана кликните по иконке  и выберите пункт Сменить пароль.
2. В появившемся окне введите Текущий пароль, Новый пароль и подтвердите Новый пароль
3. Кликните Сохранить.

## 4.4 Запрос в службу поддержки

Каждый Пользователь может обратиться в службу поддержки с запросом на консультацию или помочь.

*Написать запрос в поддержку или оставить обратную связь:*

1. Кликните по иконке  в правой нижней части экрана.
2. В открывшемся окне введите текст обращения и кликните Отправить.

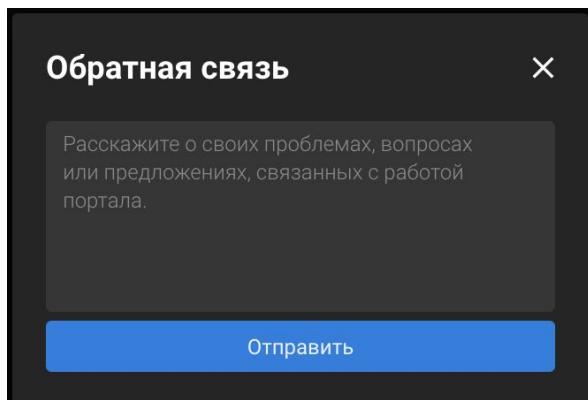


Рисунок 5. Форма обратной связи

## 4.5 Выбор темы

Если вам некомфортно работать с темными версиями интерфейсов или к ним не привыкли, вы можете изменить цветовую тему интерфейса C-VIEW.

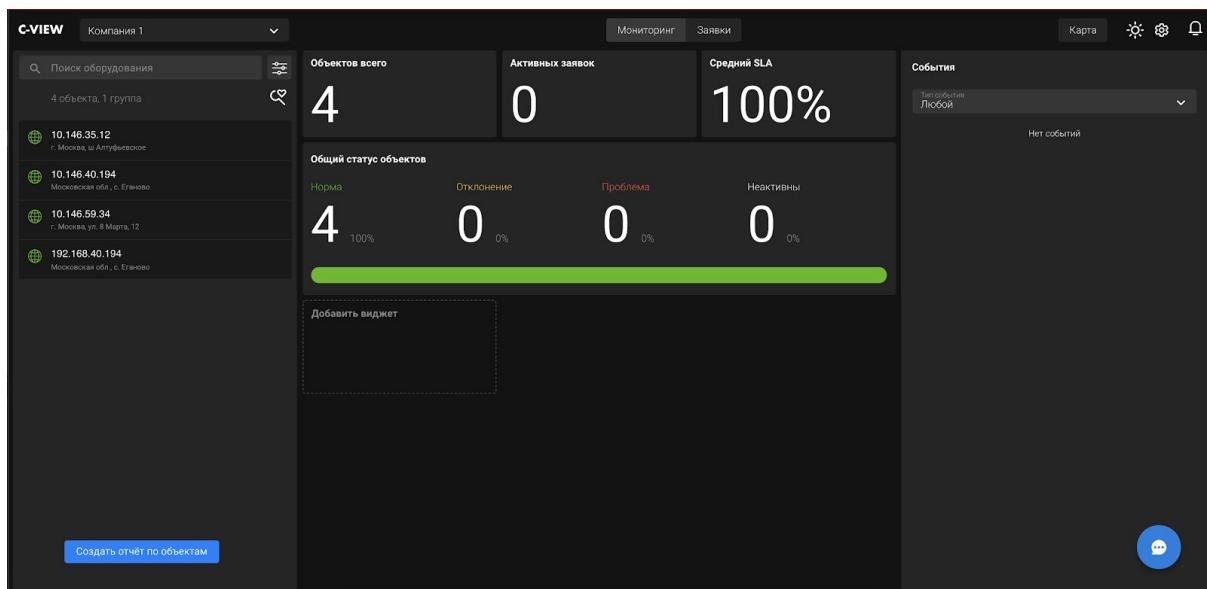


Рисунок 6. Темная тема C-VIEW

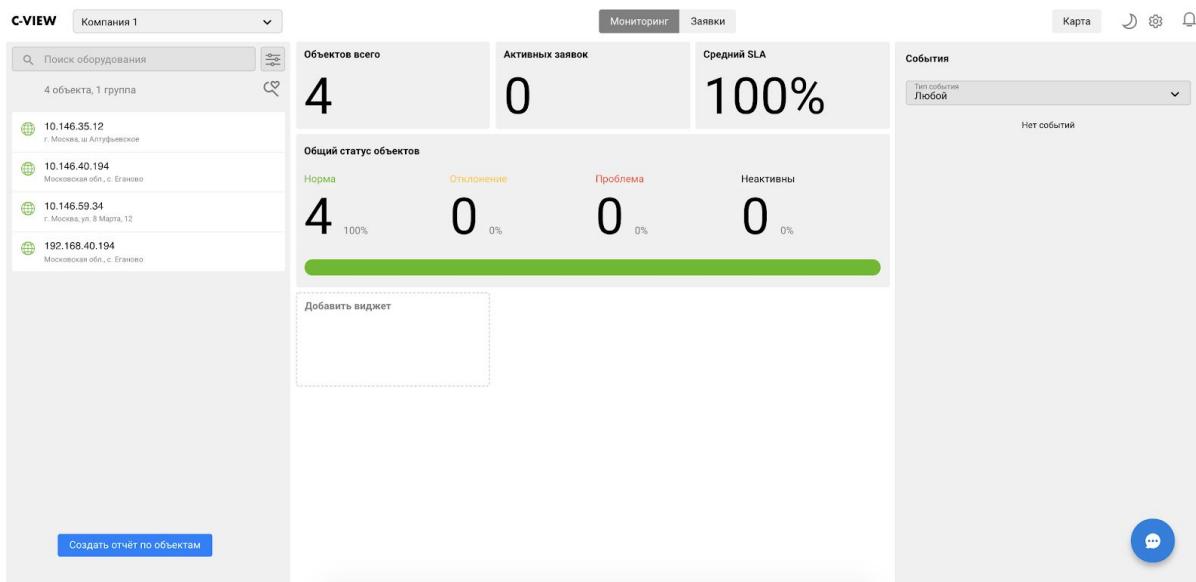


Рисунок 7. Светлая тема C-VIEW

Для того, чтобы изменить тему интерфейса на светлую, кликните по иконке ☀ в верхнем меню.

Чтобы вернуться на темную цветовую тему, кликните по иконке ⚡ еще раз.

#### 4.6 Выбор компании

В левом верхнем углу рядом с логотипом системы C-VIEW расположен блок «Выбор компании». Выбрать Компанию может только тот Пользователь, у которого есть доступ к 2 и более Компаниям.

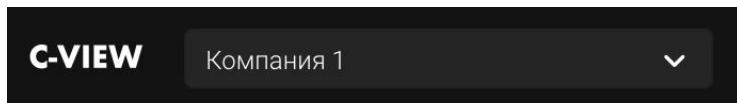


Рисунок 8. Выбор компании

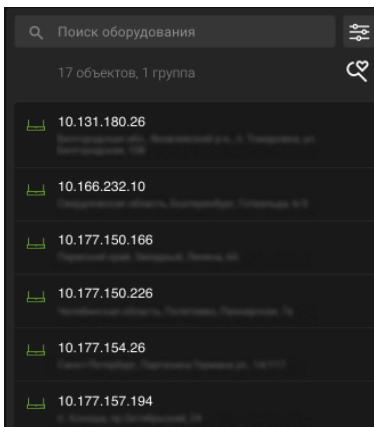
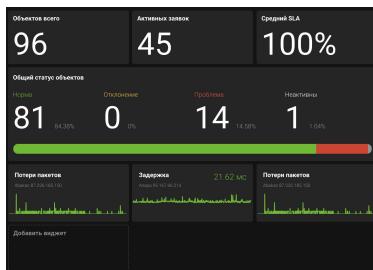
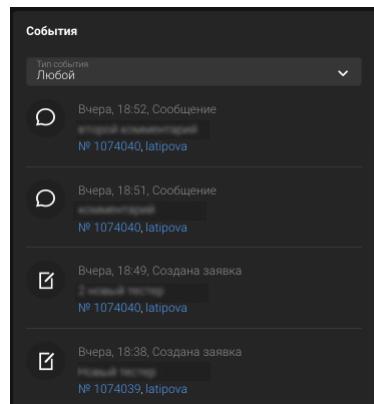
Выбрать Компанию:

1. В выпадающем списке выберите необходимую Компанию.
2. В блоке ниже выберите необходимое Представление.

#### 4.7 Разделы в интерфейсе

Интерфейс системы разделен на три различимые части: Список объектов, Рабочая область, События.

Таблица 2. Части основного интерфейса

<b>Список объектов</b> , в котором выводятся все Объекты Компании. К списку можно применять фильтрацию.	<b>Рабочая область</b> . Здесь выводится информация об Объектах (одном Объекте) в разном виде и с учетом фильтрации.	<b>События</b> . Список событий в заявках, включающий создание новых заявок, истечение срока реакции на заявку и т.д.
		

Рабочая область разделена на три раздела, описывающих Объекты одной Компании: **Мониторинг**, **Заявки** и **Карта**. Переключение между Представлениями происходит с помощью ссылок в верхнем меню:



## 5. Мониторинг

Раздел Мониторинг имеет два представления: Дашборд и Карточка Объекта.

### 5.1 Дашборд Компании

Дашборд Компании всегда открывается по умолчанию при выборе Компании или при запуске программы.

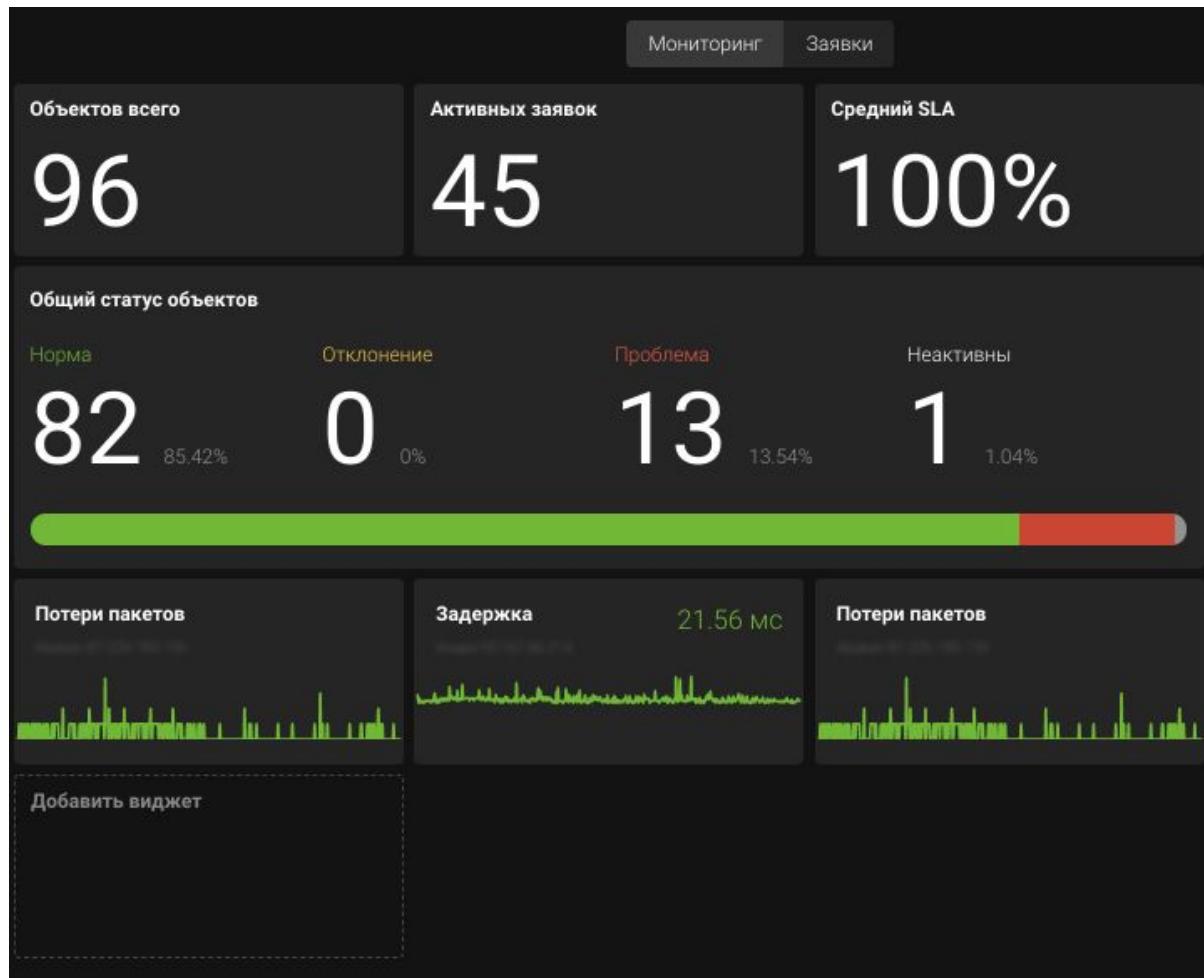


Рисунок 9. Дашборд Компании

На дашборде Компании отображается:

- Количество Объектов Компании, с учетом всех статусов, в том числе неактивных.
- Количество Активных заявок - заявки, по которым еще не вынесено решение.
- Средний SLA - показатель качества предоставляемых услуг.

## 5.2 Общий статус Объектов

Каждый из Объектов имеет один из 4-х статусов, которые характеризуют его степень деградации. На Дашборде Компании выводится количество Объектов каждого статуса. Данные выводятся в абсолютном и относительном виде по следующим статусам (цветовая маркировка используется во всем интерфейсе):

Таблица 2. Статусы Объектов

Цвет	Статусы объектов	Описание
	Неактивный	Нет данных по Объекту. Такое возможно в двух случаях: 1. Новый Объект. Между моментом, когда Объект добавлен в систему и моментом, когда данные отобразятся в интерфейсе есть временной лаг. 2. Данные с Объекта не приходили долгое время, поэтому Объект стал неактивным.
	Нормальный	Объект доступен, ошибок нет
	Опасный	Объект доступен, есть инциденты по различным метрикам по которым сработали Триггеры.
	Критический	Объект недоступен. Авария на Объекте.

## 5.3 Виджеты

Каждый Пользователь может добавить Виджеты на Дашборд. Виджеты могут отображать состояние необходимой группы Объектов, Объекта или Метрики. В новых версиях C-VIEW будут добавлены другие виды виджетов.

*Добавить виджет на Дашборд:*

1. Кликните по области Добавить виджет в нижней части Дашборда.
  - a. Если вы хотите добавить виджет Объекта, в появившемся блоке начните вводить название Объекта.
  - b. Если вы хотите добавить метрику Объекта, в появившемся блоке кликните Метрика Объекта, начните вводить название Объекта, а затем в новом поле выберите Метрику Объекта.



Удалить виджет с дашборда:

1. Наведите курсор мыши на виджет, который хотите удалить.
2. Кликните по появившейся ссылке Удалить виджет.

## 6. Заявки

Для того, чтобы *перейти на вкладку Заявки*, кликните по Ссылке [Заявки](#).

Пользователь имеет возможность заводить Заявки по Объектам и просматривать список Заявок с основной информацией о них.

На вкладке Заявки выводится таблица со всеми Заявками по Объектам Компании: активные и завершенные. В строке Заявки выводится вся основная информация о ней: ее статус, тип и описание, номер, даты создания и закрытия, приоритет и тот, кто создал ее.

### 6.1 Просмотр и редактирование Заявки

Для того, чтобы просмотреть Заявку, кликните по ее названию. В открывшемся окне будет выведена вся информация с возможностью некоторых данных о ней поменять. Изменяемые поля: Приоритет и Зона ответственности.

Для того, чтобы *редактировать поля Приоритет и Зона ответственности в Заявке*, кликните по нужному полю, выберите пункт в списке и кликните Сохранить.

*Добавить комментарий к заявке:*

1. Перейдите на вкладку Поддержка.
2. В списке Заявок найдите заявку, к которой хотите добавить комментарий. Чтобы ускорить процесс поиска, воспользуйтесь Фильтрацией по заявкам.
3. Кликните по названию (строке) нужной Заявки.
4. В открывшемся окне в поле слева введите комментарий и прикрепите файлы, если это поможет решить проблему.
5. Кликните Добавить комментарий под полем.

Добавленный комментарий вы можете увидеть в блоке История изменений в нижней части модального окна.

### 6.2 История изменений

В блоке История изменений в виде комментариев отображается то, как менялся статус Заявки в течение времени и вся информация, которая относится к данной проблеме запросы, ответы, исполнители и т.д.

### 6.3 Создание заявки

Каждый Пользователь имеет возможность создать Заявку в Службу Поддержки как для консультации, так и для того, чтобы обратить внимание на проблему.

Создать заявку:

1. Выберите объект, для которого хотите создать заявку.
2. Кликните по кнопке  **Создать заявку** над таблицей.
3. В появившемся окне заполните поля формы.

Таблица 3. Описание полей Заявки

Поле	Описание
Название заявки	Краткое описание проблемы (обязательное поле)
Тип заявки	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Запрос на обслуживание (вы можете, к примеру, попросить проверить качество услуг на объекте);</li><li>2. Аварийная ситуация (опишите проблему, которая возникла на объекте, чтобы операторы поддержки ее решили);</li><li>3. Запрос на изменения (вы можете попросить поддержку поменять, к примеру, IP-адрес Объекта или какую-либо другую информацию);</li><li>4. Консультация;</li><li>5. Уведомление;</li><li>6. Благодарность.</li></ol>
Id оборудования	Введите название объекта. <i>Можно ввести больше одного названия, и, таким образом, завести заявку сразу для нескольких объектов.</i>
Приоритет	Назначьте приоритет проблеме: критический для аварийных ситуаций, низкий — для уведомлений, благодарности и пр.
Степень воздействия	Выберите всеохватывающую степень воздействия для аварийных ситуаций, которые могут затронуть другие объекты.
Зона ответственности	Выберите предполагаемую зону ответственности (в зависимости от проблемы зона ответственности может отличаться).
Время ожидания	Время, в течение которого проблема должна быть решена.

Текст заявки	Подробное описание проблемы.
--------------	------------------------------

4. Прикрепите файлы, которые помогут решить проблему (необязательное поле). Кликните по кнопке Прикрепить файлы и выберите файл в проводнике. Для того, чтобы удалить файл, кликните по иконке крестика рядом с названием файла.
5. Кликните Отправить заявку.

Отправленную заявку вы можете просмотреть на вкладке Заявки в таблице заявок.

#### **6.4 Фильтрация заявок**

Для того, чтобы выбрать активные или завершенные заявки, кликните на Вкладки в Блоке Фильтрации слева.

Активные 45	Завершённые 2399
-------------	------------------

Рисунок 10

Для того, чтобы сделать поиск по заявкам, в поле в левой части экрана введите поисковый запрос с названием Объекта, номером заявки или названием заявки.

Для того, чтобы отфильтровать заявки по типу или приоритету, кликните по переключателю  рядом с названием фильтра. Выбранные фильтры можно сбросить, кликнув по кнопке Сбросить в нижней части блока.

## 7. Карта объектов

Пользователь может увидеть Объекты с их статусами на карте и использовать эту информацию для того, чтобы делать выводы об общих для Объектов проблемах. Для того, чтобы увидеть карту Объектов, кликните по ссылке Кarta в верхнем правом углу.

**⚠ Важно:** для того, чтобы Объекты отобразились на Карте, для них должно быть заполнено поле «адрес».

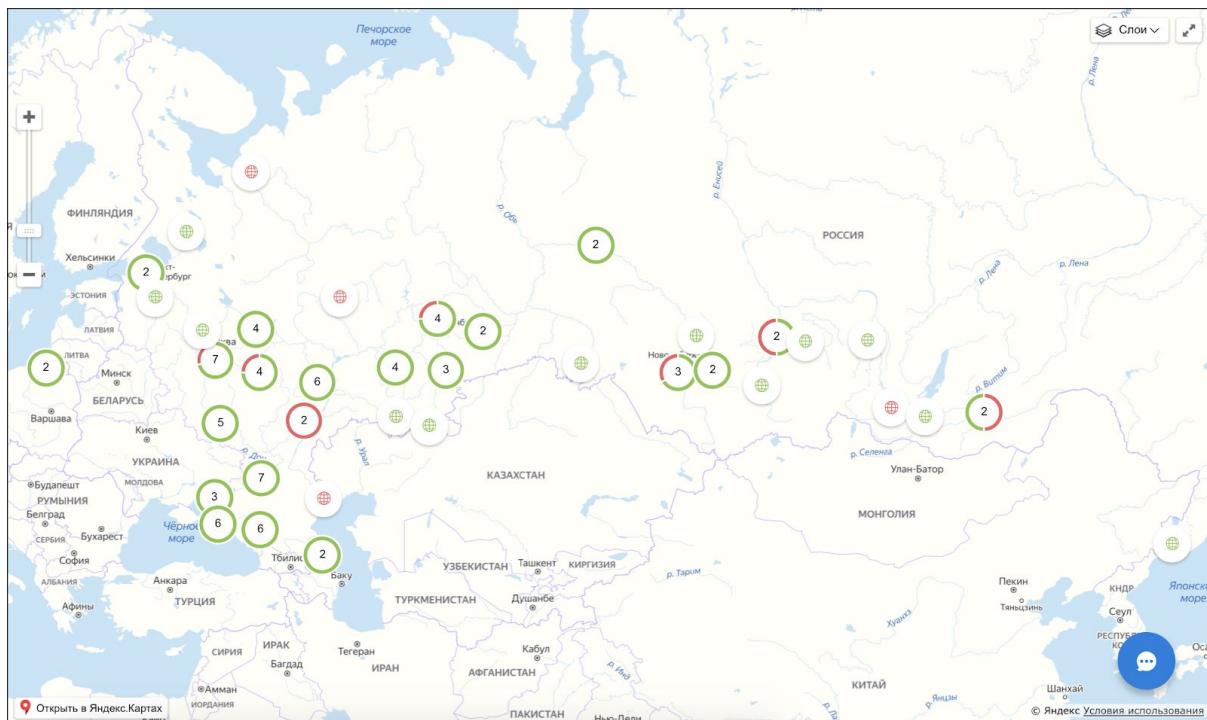


Рисунок 11. Расположение Объектов Компании на карте

### 7.1 Обозначения на карте



Рисунок 12. Пример видов обозначения Объектов Компании на карте

На карте отображаются статус Объектов, их вид, и степень деградации группы Объектов, объединенных по тому или иному признаку.

Виды обозначений:

1. Иконка с цифрой  отображает степень деградации группы и количество Объектов в группе. Кликните по иконке с цифрой для того, чтобы приблизить карту и увидеть Объекты, входящую в эту группу, а также их статусы и вид.
2. Иконка с видом Объекта  показывает расположение Объекта на карте, его вид и статус. Для получения более подробной информации кликните по иконке.

Для Объектов на карте доступна та же фильтрация и поиск, что и для Объектов в виде списка. Для работы с фильтрацией и поискомсмотрите раздел **8.1 Поиск объектов** и **8.2 Фильтрация объектов**.

## 8. Список объектов

### 8.1 Поиск объектов

Пользователь имеет возможность искать Объекты по любым Полям мониторинга в обоих Представлениях мониторинга: Мониторинг и Карта, а также по номеру Объекта можно найти Заявку с ним.

Строка поиска располагается в Списке объектов слева в представлении Мониторинг и Карта.

 **Обратите внимание:** для того, чтобы искать объекты по необходимым полям, в системе для вашей компании должна быть включена возможность поиска объектов именно по этим полям. В случае проблем с поиском обратитесь в службу поддержки (см. Запрос в службу поддержки).

*Найти объект:*

1. Введите запрос (название объекта, IP-адрес и т.д.) в строку поиска без ошибок. Поиск начнется как только вы введете один символ запроса.
2. Чтобы сбросить результаты поиска, удалите запрос из поисковой строки и нажмите клавишу Enter или нажмите на иконку крестика.
3. Если поиск не дал результатов, то выводится сообщение Нет результатов поиска.

Каждый поисковый запрос Пользователя сохраняется и выводится в списке Последних поисковых запросов (последние три).

*Выбрать последний поисковый запрос:*

1. Кликните по полю поиска.
2. В выпадающем списке выберите один из поисковых запросов.

Каждый Пользователь имеет возможность добавить самые часто используемые поисковые запросы в список сохранных.

*Сохранить поисковый запрос:*

1. Введите поисковый запрос.
2. Кликните по иконке  и в открывшемся окне введите Название поиска. Советуем подобрать название поиска таким образом, чтобы оно отражало результаты этого поискового запроса.

## 8.2 Фильтрация объектов

Все Объекты можно отфильтровать по:

1. статусу
2. типу
3. меткам

*Фильтровать объекты*

1. В Списке объектов слева рядом с полем поиска кликните по иконке **Фильтр** .
2. В появившемся блоке выберите необходимый фильтр.
3. Кликните вне блока, чтобы увидеть отфильтрованный список.

## 8.3 Группировка объектов

По умолчанию Объекты в списке не сгруппированы, однако по виду Объекта.

Доступны следующие виды группировки:

1. По видам;
2. По группам;
3. По статусам;
4. По меткам;
5. По географии.

Для того, чтобы отменить группировку, кликните переключатель Группировать в сайдбаре слева.

*Выбрать вид группировки объектов*

1. В Списке объектов слева рядом с полем поиска кликните по иконке **Фильтр** .
2. Выберите вид группировки в первом выпадающем списке.
3. Кликните по области за панелью фильтров, чтобы скрыть панель.

*Сбросить фильтрацию и группировку:*

1. В Списке объектов слева рядом с полем поиска кликните по иконке **Фильтр** .
2. В нижней части блок кликните Сбросить фильтры.
3. Кликните по области за панелью фильтров, чтобы скрыть панель.

## 9. Карточка объекта

Для того, чтобы выбрать Объект, кликните по нему в Списке объектов. При клике по пункту списка откроется Карточка Объекта.

Блок Объекта представляет собой раздел со всей доступной о нем информацией. То, какая именно информация об Объекте видна Пользователю, зависит от того, какая информация была предоставлена заказчиком и выведена в интерфейс системы.

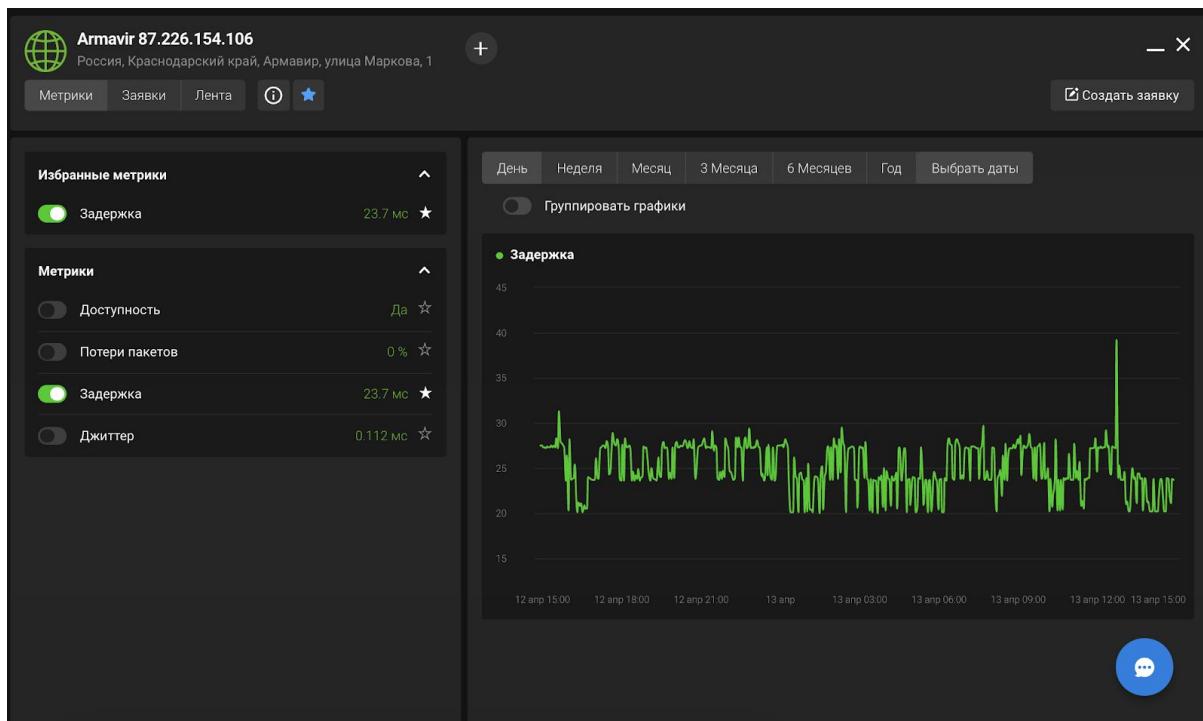


Рисунок 13. Карточка Объекта

Пользователь может открыть несколько карточек Объекта одновременно.

Чтобы свернуть карточку Объекта кликните по иконке Свернуть в правом верхнем углу карточки Объекта. После того, как Пользователь свернет карточку, она начнет отображаться в нижней части экрана в виде вкладки.

Для того, чтобы открыть вкладку с карточкой Объекта, Пользователю необходимо кликнуть по ней.

### 9.1 Виды объектов

Информация о виде оборудования Объекта отображается в виде иконки рядом с названием Объекта. Вы можете добавить необходимый вид Объекта в систему. Сообщите об этом администратору.

Таблица 4. Примеры видов Объектов

Иконка	Вид объекта
	Интернет
	Межсетевой экран
	Сервер
	Точка доступа Wi-Fi
	Маршрутизатор
	Коммутатор
	Спутниковый канал

## 9.2 Метрики

По умолчанию Карточка Объекта открывается на вкладке Метрики. Для каждой Метрики отображается ее значение в данный момент времени. Данные не отображаются, если получение данных по какой-либо причине прекращено.

Для того, чтобы добавить Метрику в Избранное, кликните по иконке звездочки справа от значения Метрики.

Для того, чтобы удалить Метрику из Избранного, кликните по иконке звездочки справа от значения Метрики.

### 9.2.1 Интерфейсы

Каждый Интерфейс состоит из двух Метрик: входящая и исходящая скорость. В системе C-VIEW Интерфейс отображается следующим образом:

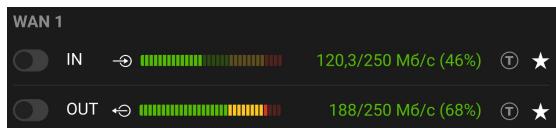


Рисунок 14

где OUT - исходящая скорость, IN - входящая скорость.

Данный элемент интерфейса может присутствовать или не присутствовать для Объекта: его наличие зависит от настроек системы.

### 9.2.2 График Метрики

Для того, чтобы включить график Метрики кликните по переключателю  рядом с названием Метрики. В правой части Карточки Объекта должен отобразиться график Метрики.

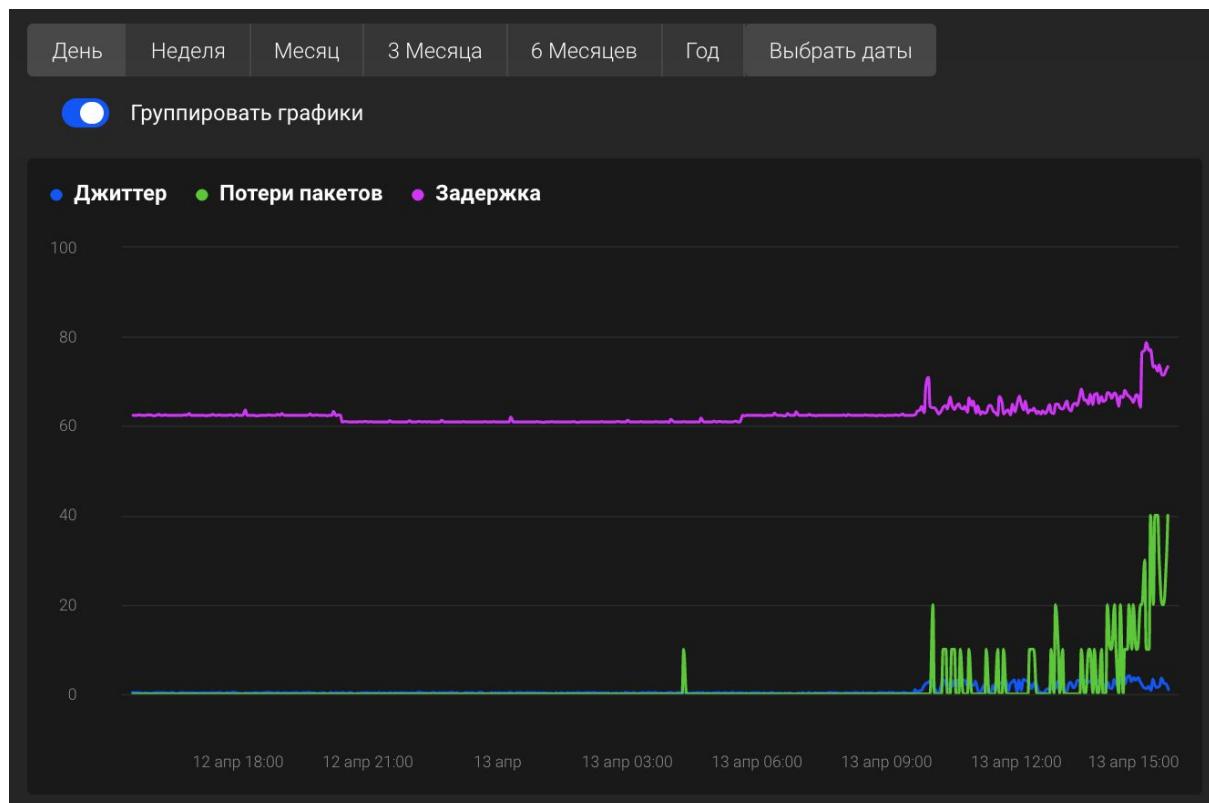


Рисунок 15. График Метрик Объекта

Выбрать другой период графика

1. Кликните на название периода на панели над графиком.
2. Если вы хотите выбрать период, которого нет в списке периодов, кликните по последней ссылке Выбрать даты.
3. В открывшемся календаре выберите начало периода и конец периода.

Для того, чтобы наложить все графики друг на друга, кликните по переключателю  Группировать графики.

Для того, чтобы получить подробные данные о показателях в определенной точке времени, наведите курсор мыши на кривую.

### 9.3 Заявки Объекта

На вкладке Заявки отображаются все заявки, которые относятся к данному Объекту.

Для того, чтобы создать заявку для Объекта, кликните по кнопке

 Создать заявку

Подробнее о Заявках можно прочитать в разделе **6. Заявки**.

### 9.4 Лента Объекта

На вкладке События отображаются все события, которые относятся к данному Объекту. Подробнее о Событиях можно прочитать в разделе **11. События**.

### 9.5 Информация об объекте

Для того, чтобы увидеть информацию об Объекте, в верхней части Карточки Объекта кликните по иконке .

Информация об Объекте может быть доступна для отображения в интерфейсе, только для поиска, или для обоих случаев. Например, Пользователь может производить поиск по полю IP адрес, но в результатах поиска отобразиться Объект, для которого это поле не выведено в интерфейсе пользователя.

Для того, чтобы изменить отображение информации, обратитесь к администратору.

### 9.6 Метки объектов

Метки Объектов могут быть общими и администраторскими.

Пользователь может управлять общими метками: добавлять и удалять.

К администраторским меткам пользователь не имеет доступа управления, но они все равно отображаются для Пользователя в системе.

*Добавить метку объекту:*

1. Выберите Объект, к которому хотите добавить метку.
2. Кликните по иконке  рядом с названием Объекта.
3. В появившемся окне введите название Метки и кликните Сохранить.
4. После добавления Метка появится в блоке фильтров.

*Удалить метку объекта:*

1. Выберите Объект, для которого хотите удалить Метку.
2. Кликните по иконке крестика рядом с названием Метки.

## 10. Создание отчетов

Пользователь имеет возможность сформировать отчеты по различным метрикам, полям и т.д.

 **Обратите внимание:** не все пользователи имеют доступ к формированию отчетов, а также к формированию определенных видов отчетов. За предоставлением доступа обратитесь в службу поддержки (см. Запрос в службу поддержки).

В системе существуют два вида отчета: обычный и сконфигурированный. Сконфигурированный отчет дает возможность получить необходимые Пользователю данные в удобном виде и отражает информацию, которая может быть недоступна в рамках простых отчетов.

### 10.1 Простой отчет

Отчет формируется по всем объектам, которые в данный момент находятся в списке Объектов (Мониторинг/Список объектов) с учетом фильтрации.

Создать простой отчет:

1. В нижней части Списка объектов слева кликните по кнопке Создать отчет.
2. В появившемся блоке Тип отчета выберите отчет, который хотите сформировать (в блоке посередине вы увидите описание отчета).
3. В блоке слева Период кликните название текущего месяца, либо по ссылке Выбрать период.
4. Кликните на текущую дату, если хотите указать период. По клику появится календарь, в котором необходимо выбрать начальную и конечную даты отчета.
5. Кликните Скачать или Отправить на почту и отчет будет отправлен по электронному адресу Пользователя.

### 10.2 Конфигуратор отчетов

Пользователь имеет возможность самому составить отчет, в который можно включить расчет любых метрик Объектов и содержание Полей мониторинга.

Создать сконфигурированный отчет:

1. Выберите Сконфигурированный отчет по параметрам мониторинга в списке отчетов.
2. Выберите даты и кликните Сформировать Отчет. Подробнее об этом пункте **Сформировать простой отчет**.

3. В открывшемся окне вы можете добавлять метрики и поля, по которым хотите сконфигурировать отчет. Кликните Добавить метрику и/или Добавить Поле.
4. Заполните необходимые поля: метрику и метод расчета и/или выберите необходимое поле.



**Совет:** для того, чтобы не настраивать сконфигурированный отчет каждый раз, когда он вам понадобится снова.

*Создать шаблон сконфигурированного отчета:*

1. Выберите Конфигуратор отчетов в списке отчетов.
2. В открывшемся окне Состав отчета выберите необходимые метрики и поля, которые хотите добавить в шаблон отчета.
3. Введите название шаблона в блоке Шаблон слева.
4. Кликните Сохранить шаблон. После сохранения шаблон будет отображаться в списке отчетов справа.

*Использование/редактирование шаблона сконфигурированного отчета:*

1. Выберите шаблон отчета в списке отчетов.
2. Внесите необходимые изменения в настройки отчета.
  - a. Если вы хотите сохранить изменения в существующий отчет, кликните Сохранить в блоке Шаблон.
  - b. Если вы хотите сохранить шаблон как новый, в блоке Шаблон введите название нового отчета и кликните по переключателю Сохранить как новый шаблон.

## 11. События

В список Событий для Пользователя попадают все События заявок, по Объектам, доступным Пользователю. События приходят в режиме реального времени, т.е. они приходят Пользователю в момент, когда были созданы системой, поэтому Пользователю не нужно перезагружать страницу.

Событие состоит из следующих элементов (по строкам):

1. Дата и тип События;
2. Важная информация по Событию. Такой информацией может быть, например, Название События, изменение его статуса или текст комментария.
3. Номер заявки, имя Пользователя, который создал Событие и список Объектов в заявке (от 0 до нескольких Объектов).

Каждое Событие имеет приоритет и тип.

Для того, чтобы отфильтровать События по типу, выберите нужный тип События в выпадающем списке в верхней части блока Событий.

Таблица 5. Приоритеты Событий

Цвет иконки	Приоритет события
	Приоритет 4 существует для обозначения системных уведомлений, например, создание новой заявки или нового комментария в заявки.
	Приоритет 3 существует для событий, которые сменили свой Приоритет.
	Приоритет 2 существует для событий, которые в ближайшем времени, если не предпринять действий, получат критический приоритет.
	Приоритет 1, критический, существует для событий, по которым необходимо предпринять действия, для того, чтобы избежать снижения SLA.

Для того, чтобы открыть список Событий из любого раздела интерфейса, кликните по иконке колокольчика  в верхнем меню.

## 12. Возможные проблемы

### **Нет возможности выбрать Компанию.**

Возможность выбрать Компанию есть у Пользователей, которым доступно более одной Компании. Для того, чтобы вам выдали доступ к нужной Компании, свяжитесь со службой технической поддержки и опишите свою проблему (см. Запрос в службу поддержки).

### **Не вижу объекты компании.**

Есть два варианта: либо у данной Компании ещё нет объектов, либо у вашего Пользователя не хватает прав на просмотр объектов. Для того, чтобы вам выдали доступ к просмотру объектов, напишите запрос в поддержку [info@co-ms.ru](mailto:info@co-ms.ru).

### **У объекта нет метрик.**

Такое возможно, когда Метрики не активированы для объекта, свяжитесь со службой технической поддержки и опишите свою проблему (см. Запрос в службу поддержки).

### **Данные об объекте неправильно отображаются в системе C-VIEW.**

Для изменений данных об объекте создайте заявку с типом: Запрос на изменение.

### **Нет возможности изменить пароль или нет иконки**

У вашего пользователя нет доступа к смене пароля. Обратитесь в поддержку с просьбой о сбросе пароля по адресу [info@co-ms.ru](mailto:info@co-ms.ru).

### **Какая либо функция, описанная в руководстве вам недоступна.**

Свяжитесь со службой технической поддержки и опишите свою проблему (см. Запрос в службу поддержки).

### **При конфигурации отчета падает ошибка Вы не сконфигурировали отчет.**

Убедитесь в том, что все поля отчета вами заполнены: для Метрик должен быть обязательно указан метод расчета, и никакое из добавленных полей отчета не должно быть пустым.