

**CUSTOMER DESK** ponúka možnosť zadať požiadavky emailom a k nim diskusiu. V tejto časti predstavíme jednotlivé možnosti nastavení prijímania emailov do C-Desku. Ako funguje samotné zadávanie, podľa čoho prebieha autorizácia sa dočítate v článkoch [Zadávanie nových požiadaviek do CM cez email](#) [1] a [Diskusia k požiadavkám \(1.emailom\)](#) [2]

**CUSTOMER DESK** rozlišuje tri stavy pre spracovanie emailov :

1. **Vypnuté** [3] - [4] emailové spracovanie v C-Desk je úplne vypnuté, zadávať požiadavky a diskusiu je možné zadať len cez regulérne konto (napr. operátor, zákaznícke konto, Easylick konto ..) alebo webformulár. Odpovede na email z C-Desku sa doručujú na vašu emailovú adresu s kópiou na priradeného operátora.
2. **Aktivované pre všetkých zákazníkov** [5] - všetci zákazníci majú možnosť zadávať nové požiadavky emailom na adresu CM servera a diskusné príspevky prostredníctvom odpovede na email z C-Desk. C-Desk informuje všetky zúčastnené strany o zrealizovanej akcii.
3. **Aktivované pre vybraných zákazníkov** [6] - toto nastavenie kombinuje dva predchádzajúce typy konfigurácií. Čiže môžete mať zákazníkov, ktorý nemajú mať možnosť zadávať požiadavky emailom [a zákazníkov, ktorí to dovoľené budú mať.](#) [7]

**Detailnejší popis a nastavenie scenárov prijímania emailov do C-Desk nájdete v podmenu.**

Date:

05/27/2012

#### Links

- [1] <https://www.customermonitor.eu/how-cm-works-0/helpdesk-customer-desk/entering-requests/cm-server-email>
- [2] <https://www.customermonitor.eu/how-cm-works-0/helpdesk-customer-desk/discussion-requests>
- [3] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/helpdesk-customer-desk/scenare-prijimania-emailov-do-cdesk/vypnute>
- [4] <https://www.customermonitor.eu/ako-funguje-cm/helpdesk-customer-desk/scenare-prijimania-emailov-do-cdesk/vypnute>
- [5] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/helpdesk-customer-desk/scenare-prijimania-emailov-do-cdesk/aktivovane-pre-vsetkych-za>
- [6] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/helpdesk-customer-desk/scenare-prijimania-emailov-do-cdesk/aktivovane-pre-vybranych-z>
- [7] <https://www.customermonitor.eu/ako-funguje-cm/helpdesk-customer-desk/scenare-prijimania-emailov-do-cdesk/aktivovane-pre-vybranych-z>