

C-Desk je flexibilným nástrojom, umožňuje sa prispôbiť vášmu prostrediu, či už detailnejšou kategorizáciou alebo využívaním mnohých implementovaných funkcií. Pripravili sme pre vás na tomto mieste popis vybraných parametrov a funkcií, ktorých nastavenia nie sú popísané v ostatnom texte a mali by byť pre vás užitočné.

Stavy požiadaviek [1] - určuje, v akom stave rozpracovanosti sa daná požiadavka nachádza

Priority požiadavky [2]- hovorí o tom aká dlhá bude doba odozvy pre konkrétny typ priority a o koľko dní bude jej dátum splnenia

Oblasť služby [3] - rozdeľuje požiadavky do skupín podľa oblasti do ktorej spadajú

Typ požiadavky [4] - najbežnejšie doporučené rozdelenie je na servis, reklamácia, rozvoj (nákup) a ďalšie si pridajte podľa svojich potrieb

Správa pre nového riešiteľa [5] - môžete zanechať novému riešiteľovi správu týkajúcu sa ďalších krokov. Správa pre riešiteľa sa vloží do predmetu emailu

Najbližšia úloha pre riešiteľa [6] - ak je požiadavka rozdelená na viac krokov realizácie a každú časť má na starosti iný riešiteľ aby vždy nový riešiteľ vedel, ktorá časť požiadavky bola realizovaná naposledy.

Voľba - interná požiadavka [7] -zablockujú sa emailové notifikácie zákazníkovi

Dôležitosť [8] - presnejšia kategorizácia požiadaviek

Notifikácia požiadavky ďalším osobám [9] - umožňuje zadať ďalšie emaily, ktoré budú informované o priebehu riešenia požiadavky. [9]

Nákladový úsek [10] - triedenie požiadaviek a schválených ponúk podľa vnútrofirmej ekonomickej štruktúry u zákazníka

Povolenie zadávať diskusné príspevky a akceptácie ukončenia [11]**bez autorizácie [11]** - východzie nastavenie v C-Desk je, že sa môžu zadávať bez autorizácie diskusné príspevky a akceptovane ukončovať/zamietat požiadavky. Ak to potrebujete zablockovať, prečítajte si ako.

Na záver spomenieme, že ak neviete nejaké nastavenie alebo funkciu nájsť, kontaktujte nás na support@customermonitor.eu. Môže sa stať, že na základe vášho podnetu bude aktualizovaný popis na týchto web stránkach alebo sa bude implementovať nová funkcionálna do C-Desk.

Date:

01/28/2012

Links

[1] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/helpdesk/hlavne-vlastnosti-poziadaviek/stavy-poziadavky>

[2] <https://www.customermonitor.eu/how-cm-works-0/helpdesk-customer-desk/other-parameters-and-selected-settings-requests/priorities>

[3] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/helpdesk/hlavne-vlastnosti-poziadaviek/kategorizacia-oblast-sluzby>

[4] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/helpdesk/hlavne-vlastnosti-poziadaviek/kategorizacia-typ-poziadavky>

[5] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/helpdesk/hlavne-vlastnosti-poziadaviek/sprava-pre-noveho-riesiteľa>

[6] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/helpdesk/hlavne-vlastnosti-poziadaviek/najblizsia-uloha-pre-riesiteľa>

[7] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/helpdesk/hlavne-vlastnosti-poziadaviek/volba->

interna-poziadavka

[8] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/helpdesk/hlavne-vlastnosti-poziadaviek/dolezitost>

[9] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/helpdesk/hlavne-vlastnosti-poziadaviek/notifikacia-poziadavky-dalsim-osobam>

[10] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/helpdesk-customer-desk/ostatne-parametre-a-vybrane-nastavenia-poziadaviek/nakladovy-u>

[11] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/helpdesk-customer-desk/hlavne-vlastnosti-poziadaviek/zadavanie-diskusie-a-akc-uko>