

Prehľad typov kontaktov k zákazníkovi

Osoby u zákazníka pre komunikáciu a notifikácie sú v CDESKu od verzie 2.7 prehľadne zoskupené.

Evidencia rôznych typov kontaktov prináša viacero možností pre uľahčenie, sprehľadnenie a automatizáciu komunikácie so zákazníkmi. Každý z týchto typov má svoje opodstatnenie. Z pohľadu komunikácie rozlišujeme:

Hlavný kontakt - dostáva kópiu celej komunikácie medzi jeho spoločnosťou a Dodávateľom

Ďalší kontakt - prijíma len komunikáciu pre neho určenú - voliteľný pre notifikáciu a diskusné príspevky v požiadavke

Zákaznícke konto - kontakt s prístupom do CM/CDESK portálu, umožňuje nadefinovať, akú komunikáciu bude dostávať.

Poznámka: Hlavné a Ďalšie kontakty je možné pridávať aj k Miestam zákazníka - ak sa požiadavka týka daného Miesta, komunikácia môže ísť aj na jeho kontakty (v závislosti od typu kontaktu)

Pridanie kontaktov k zákazníkovi

Kontakty sa k zákazníkom dajú pridávať tromi spôsobmi:

1. [V menu Kontakty](#)
2. [V detaile zákazníka](#)
3. [V mieste zákazníka](#)

[Pridanie cez menu Kontakty v CDESK](#)

Všetky kontakty si môžete zobrazit v časti Customer Desk -> Administratíva -> Kontakty. Vo vrchnej časti sa nachádza filter pre vyhľadavanie, rozšírený filter (symbol lupy) zobrazí ďalšie možnosti a umožňuje vyhľadávaný výraz hľadať len vo vybraných atribútoch.

Zoznam kontaktov je možné zoradiť podľa abecedy kliknutím na názov stĺpca. Jednotlivé záznamy môžete editovať použitím odkazu *Editovať* na konci každého riadka.

Nový kontakt pridáte kliknutím na tlačidlo “Nový **hlavný** kontakt” v pravom hornom rohu obrazovky. V tomto tlačidle sa nachádza malá šípka, ktorou sa dá tlačidlo prepnúť na vytváranie “Nového **ďalšieho** kontaktu”.

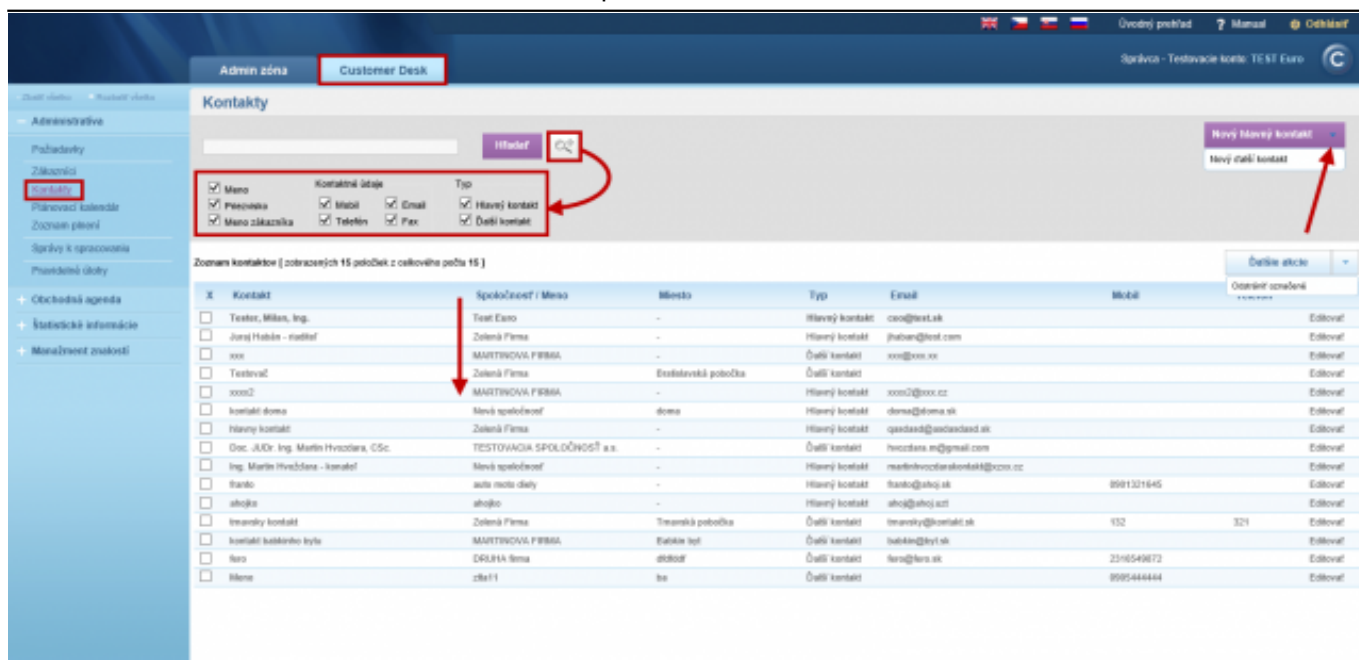


Image: Zoznam všetkých kontaktov

Pri vytváraní kontaktu zadajte požadované údaje rovnako ako pri pridávaní kontaktov cez kartu zákazníka s jedným rozdielom - tu je potrebné zvoliť zákazníka. Pre potvrdenie kliknite na tlačidlo "Uložiť".

Pridanie kontaktov v detaile zákazníka

Pridanie kontaktov ku konkrétnemu zákazníkovi zrealizujete v časti Admin zóna -> Hlavné menu -> Zákazníci - nastavenia alebo v Customer Desk -> Administratíva -> Zákazníci -> detail konkrétneho zákazníka -> Záložka Kontakty, ako je znázornené na nasledujúcom obrázku.

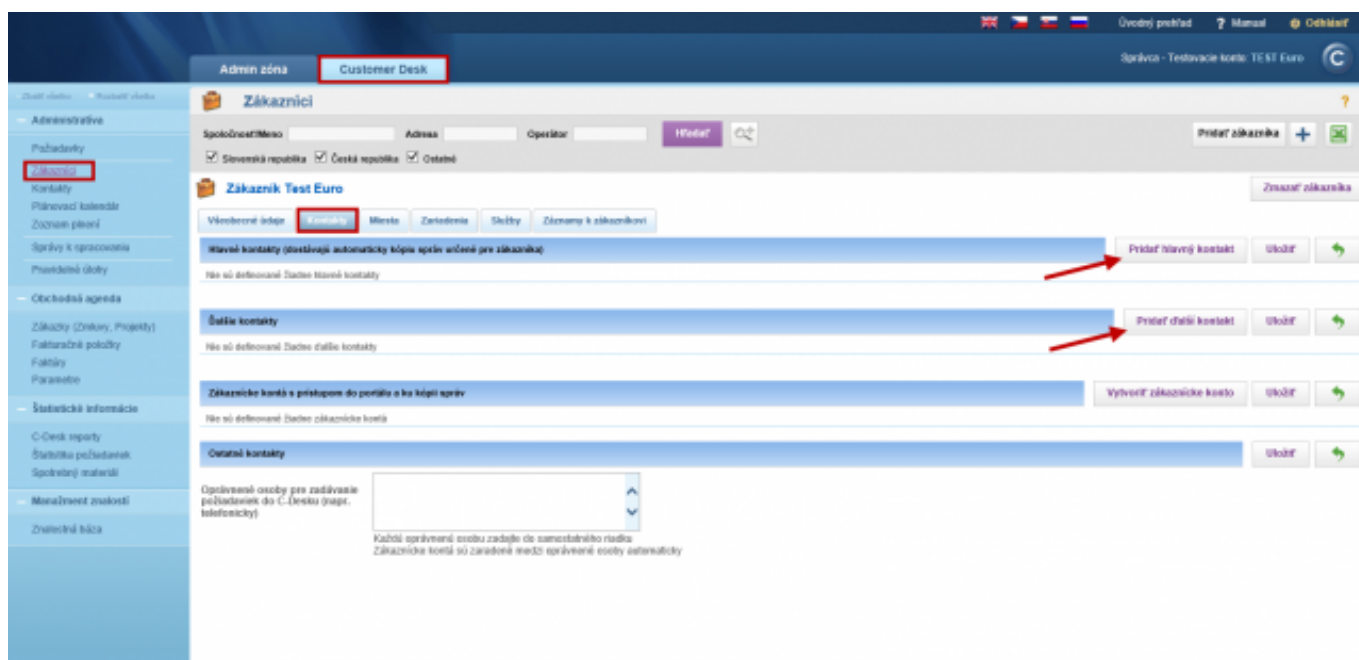


Image: Záložka kontakty v detaile konkrétneho zákazníka

Kontakty sú rozdelené do troch kategórií:

Hlavné kontakty - dostávajú automaticky kópiu všetkých emailov určených pre zákazníka.

Ďalšie kontakty - voliteľné pre notifikáciu a diskusné príspevky k požiadavkám

Zákaznícke konto - umožňuje prihlásenie priamo do CDESKu a zobrazenie spoločnosti v rámci nastavených oprávnení.

V záložke kontakty môžete pridávať **Hlavné kontakty**, **Ďalšie kontakty**. Pre pridanie kliknite na príslušné tlačidlo "*Pridať hlavný/ďalší kontakt*". Ak chcete pridať zákaznícke konto ktorým sa zákazník môže prihlásiť do systému, použite tlačidlo "*Vytvoriť zákaznícke konto*".

Pri pridávaní kontaktu vyplňte základné informácie ako oslovenie, meno, titul a pod. *Vlastník kontaktu* (jeho tvorca/správca), *Voľba Kontakt na upomienky* (ak je aktivované) – v prípade, že vaša spoločnosť odosiela upomienky, je možné zvoliť pre tieto účely len vybrané kontakty.

Poznámka: na komunikáciu s kontaktami prostredníctvom CDESKu je nutné, aby mali vyplnenú e-mailovú adresu.

Po vyplnení požadovaných údajov o kontakte potvrdte tlačidlom *Uložiť*.

The screenshot shows the 'Zákazníci' (Customers) section in the Customer Monitor application. The 'Pridanie nového hlavného kontaktu, pre zákazníka Test Euro' (Adding a new main contact for customer Test Euro) form is displayed. The form includes fields for 'Oslovenie' (Salutation), 'Titul pred menom' (Title before name), 'Meno' (Name), 'Priezvisko' (Surname), 'Titul za menom' (Title after name), 'Pozícia' (Position), 'Vlastník kontaktu' (Contact owner), and 'Kontakt na upomienky' (Contact for reminders). The 'Email' field is highlighted with a red box. The 'Uložiť' (Save) button is highlighted with a red arrow.

Image: Vytvorenie kontaktu

Nový kontakt sa pridá do príslušnej kategórie v záložke *Kontakty* u zákazníka, odkiaľ je ho možné editovať (zadané informácie, zmena z hlavného na ďalší a naopak)

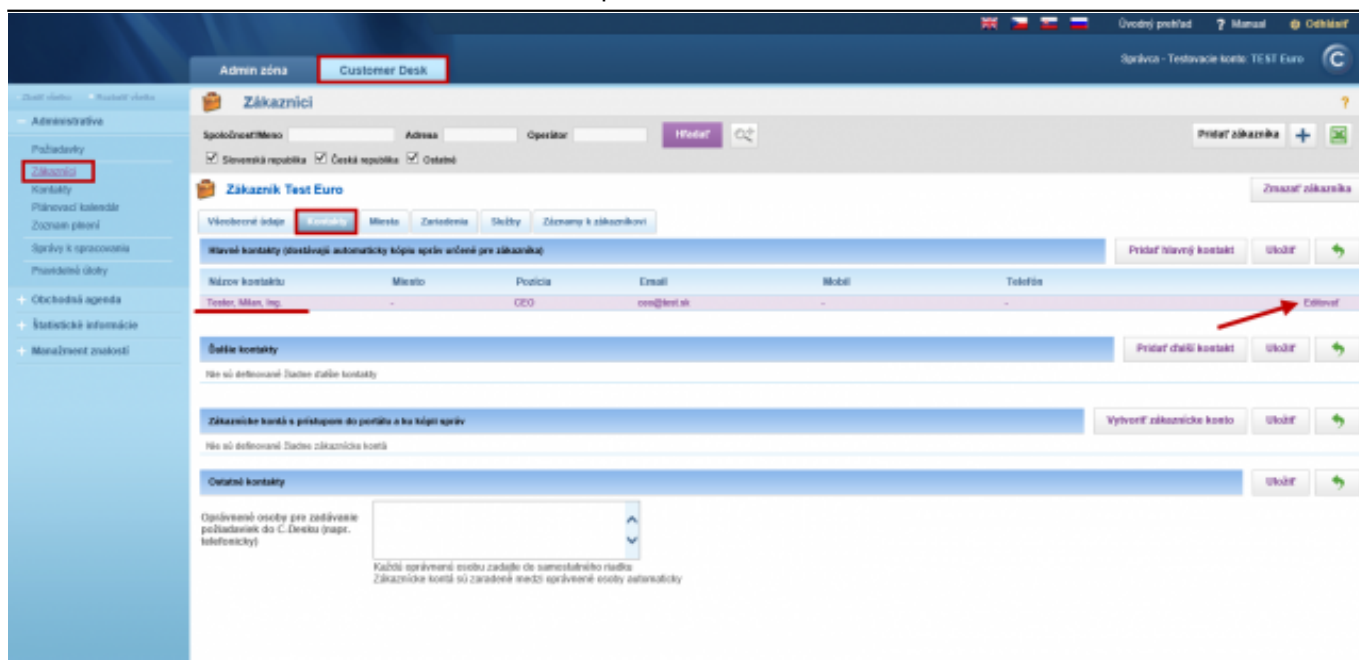


Image: Zoznam kontaktov s možnosťou editácie

V mieste zákazníka

Miesto zákazníka si nadefinujete v prípade, že zákazník o ktorého sa staráte, má napríklad viacero pobočiek. Preto si v CDESKu viete evidovať Kontakty pre každé miesto zvlášť a po výbere miesta v požiadavke pracujete prednostne s kontaktmi priradenými k tomuto miestu.

Pridanie kontaktov ku konkrétnemu miestu k zákazníkovi zrealizujete v časti *Admin zóna -> Hlavné menu -> Zákazníci - nastavenia* alebo *Customer Desk -> Administratíva -> Zákazníci -> detail konkrétneho zákazníka -> Záložka Miesta -> Detail konkrétneho miesta*, ako je znázornené na nasledujúcom obrázku.

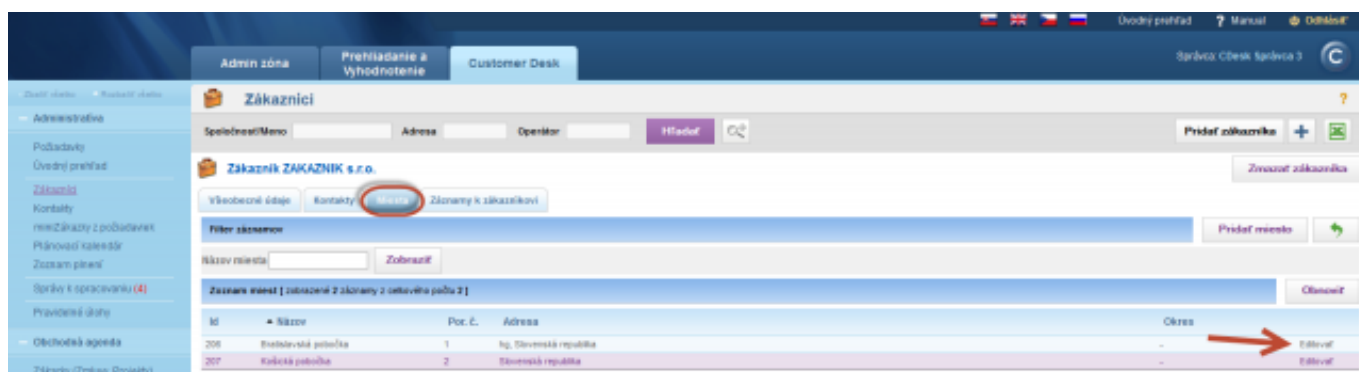


Image: Vstup do detailu miesta pre pridanie kontaktu k miestu

The screenshot shows the 'Zákazníci' (Customers) section of the Customer Monitor interface. The 'Kontakty' (Contacts) table is highlighted with a red box, and a red arrow points to the 'Pridaj kontakt' (Add contact) button.

Názov kontaktu	Typ kontaktu	Podoba	Email	Mobil	Telefón	
Čudný, Milan	Hlavný kontakt	-	-	-	-	Editovať
Velký, Michal, Ing.	Ďalší kontakt	Scout	-	-	-	Editovať

Image: Zoznam kontaktov k miestu

Date:

03/31/2014