

Helpdesk je plne prispôsobený rôznym úrovňami operátorov, kvôli rôznym požiadavkám na oprávnenia operátorov a prístup pre zákazníka.

Prístupy operátorov do helpdesku podľa oprávnení sa delia na tieto kategórie:

Helpdesk Nadriadený

Typ používateľa je určený pre manažéra, ktorý kontroluje plnenia požiadaviek zákazníkov a kontroluje zadané ponuky. Operátor nemá prístup k technickej časti CM. V C-Desku predvolene vidí všetky požiadavky, ale nemôže upravovať niektoré hodnoty zadané od špecialistu. Prístup má ku všetkým plneniam na čítanie. Prístup k ponukám a k plneniam na zápis má podľa pridelených oprávnení

Helpdesk špecialista

Typ používateľa je určený pre operátora, ktorý vybavuje požiadavky všetkých zákazníkov a pripravuje prvotné návrhy na ponuky. Operátor nemá prístup k technickej časti CM. V C-Desku predvolene vidí všetky požiadavky, ale nevidí citlivé manažérske informácie (napr. ceny v ponukách). Prístup má predvolene len k svojim plneniam. Prístup k ponukám a ďalším plneniam má podľa pridelených oprávnení

Helpdesk obyčajný

Typ používateľa je určený pre operátora, ktorý vybavuje požiadavky svojich pridelených zákazníkov. Operátor nemá prístup k technickej časti CM. V C-Desku vidí požiadavky, ktoré zadal, rieši alebo ich má notifikované a požiadavky ostatných riešiteľov podľa oprávnení. Prístup má predvolene len k svojim plneniam. Prístup k ponukám a ďalším plneniam má podľa pridelených oprávnení

Ďalšie typy prístupov do C-Desku ako aj nastavenie prístupov a oprávnení sú spomenuté v kapitolách nižšie.

Operátori - interní zamestnanci [1] - Typ operátora, ktorý je interným zamestnancom firmy.

Operátori - externí spolupracovníci [2] - Typ operátora, ktorý je externý spolupracovník firmy. Operátorov môžete odfiltrovať na interných alebo externých zadaním kľúčových slov "#int" alebo "#ext" do políčka operátor vo filtri

Hierarchia operátorov [3] - hierarchia nadriadených a podriadených operátorov

Prístup pre zákazníkov [4] - Nastavenie zákazníckeho konta, rôzne možnosti a úrovne prístupov na CM server

Tipy na vytvorenie rôznych prístupov [5] - rôzne možnosti povolených prístupov pre operátorov

Date:

01/28/2012

Links

[1] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/helpdesk/typy-pristupov-do-helpdesku/operatori-interni-zamestnanci>

[2] <https://www.customermonitor.eu/node/456>

[3] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/helpdesk/typy-pristupov-do-helpdesku/hierarchia-operatorov>

[4] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/helpdesk/typy-pristupov-do-helpdesku/pristup-pre-zakaznikov>

[5] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/helpdesk/typy-pristupov-do-helpdesku/typy-na-vytvorenie-roznych-pristupov>

