

Entering of requests via web form

Táto funkcia je určená pre zákazníkov a používateľov, ktorí nemajú možnosť zadávať požiadavky cez Easyclick ani E-mail. Obvykle tento využijete pri komunikácii s nezmluvnými zákazníkmi alebo na získanie nových zákazníkov. Nižšia preferencia na každodennú komunikáciu vyplýva z faktu, že sa automaticky nezískava identita zadávateľa.

Základné kroky zadávania požiadaviek cez web formulár:

1. [Príprava prostredia - povolenie zadávania požiadaviek cez web formulár a umiestnenie formulára na vašu webstránku](#)
2. [Zadávanie nových požiadaviek cez web formulár](#)
3. [Spracovanie novej web požiadavky](#)

Príprava prostredia - Sprístupnenie zadávania web požiadaviek

Zadávanie požiadaviek cez web formulár je predvolene zapnuté. Ak to náhodou nefunguje, skontrolujte pod Správcom v Admin. zóna -> Používatelia -> Môj profil, globálne nastavenia -> Globálne nastavenie pre zadávanie návrhov C-Desk požiadaviek cez web formulár -> Zapnúť zadávanie cez web formulár. **Tam si treba predvoliť aj Zoznam operátorov pre notifikáciu novej web požiadavky**

The screenshot shows the 'Môj profil, globálne nastavenia' (My profile, global settings) page in the Customer Monitor application. The page is divided into two main sections: 'Globálne nastavenie pre zadávanie C-Desk požiadaviek a diskusie cez emaily' and 'Globálne nastavenie pre zadávanie návrhov C-Desk požiadaviek cez web formulár'. The second section is highlighted with a red box and a red arrow pointing to the 'Zapnúť zadávanie cez web formulár' checkbox, which is checked. Below this, there is a field for 'Zoznam operátorov pre notifikáciu novej web požiadavky' with a dropdown menu and a 'Uložiť' button. The left sidebar contains a menu with options like 'Hlavné menu', 'Zákazníci', 'Používatelia', 'Admin, nástroje', 'C-Monitor klient', and 'Komunikácia'.

Image: Povolenie zadávania požiadaviek cez webformulár

Zadávanie nových požiadaviek cez web

Odkaz na webovú adresu s web formulárom je zobrazený v Admin. zóna -> Hlavné menu -> Zákazníci -> konkrétny zákazník -> záložka C - Desk nastavenia -> Zadávanie C-Desk požiadaviek a diskusie cez web formulár. Máte k dispozícii dve verzie, jedna spoločná pre všetkých vašich zákazníkov a druhá s predvolenou spoločnosťou, vhodná na intranet u konkrétneho zákazníka.

Admin zóna Prehliadanie a Vyhodnotenie Customer Desk Správca: Test - Správca C

Zákazníci

Spoločnosť Adresa Operátor Hľadať Pridať spo

Spoločnosť modrá a.s. Zmazať spoločnosť

Všeobecné údaje C-Desk nastavenia Technické nastavenia Vyhodnocovanie zón Antivírus - licencie Pravidelné ú

Sťahovanie súborov Prehľad IP Adries Internetové pripojenia Domény Zálohy C-Images Obmedzenie Internetu

SMS kontakty pre Watches Reporty Ostatné počítače Heslá do C-Monitora AD Users Bezzásahová inštalácia

Zadávanie C-Desk požiadaviek a diskusie cez email Uložiť ↻

Zapnúť zadávanie cez emailovú adresu cdesk@sm.seal.sk

Zadávanie C-Desk požiadaviek a diskusie cez web formulár


Zadávanie C-Desk požiadaviek a diskusie cez web formulár je zapnuté a môže byť spravené na nasledovných stránkach.

| | |
|---|---|
| Web formulár s touto predvolenou spoločnosťou | https://cm.seal.sk/web_request.php?id=46&id_company=60 |
| Web formulár bez určenia spoločnosti | https://cm.seal.sk/web_request.php?id=46 |




Image: Odkazy na webovú adresu s web formulárom

Po zadaní príslušného linku do Vášho prehliadača budete presmerovaný na nasledujúci webformulár.

Formulár na pridanie web požiadavky



Jazyk



Spoločnosť

Vaše meno

Vaša emailová adresa


Váš telefón


Predmet

Popis problému

Overenie používateľa
(Opište kód z obrázku)

[Vygenerovať nový kód](#)



 **Odoslať**

Po odoslaní web požiadavky budete o jej stave informovaný emailom na zadanú adresu

Image: Formulár pre zadávanie web požiadaviek

Po vyplnení príslušných políček kliknete na tlačidlo odoslať a nová požiadavka bude zaevidovaná na Serveri CM. O úspešnom zaevidovaní novej webpožiadavky bude informovaný emailom zadávateľ požiadavky a osoba zodpovedná za webové požiadavky.

Spracovanie novej web požiadavky

Realizuje sa na Serveri CM a spracúva ich osoba zodpovedná za web požiadavky, prihlásením do CM servera v časti *Customer Desk* -> *Administratíva* -> *Web požiadavky* - > otvoríme konkrétnu požiadavku.

Web požiadavky

Spoločnosť: Text: Meno: Email: Hľadať

Zadané od: do: Id pož.:

Zobraziť: ☒ Zadané ☒ Akceptované ☒ Zamietnuté ☐ Zmazané

Zoznam web požiadaviek (zobrazené 3 položky, nájdené 3)

| X | Id | Predmet | Spoločnosť | Zadané | Meno Email | C-Desk po.č. | Stav |
|--------------------------|----|---------------------------|------------|------------|----------------------------|--------------|--|
| <input type="checkbox"/> | 10 | nefunkčný nod | | 12.10.2011 | Milan Múdry milan@email.sk | | Zadané 12.10.2011 12:44 |
| <input type="checkbox"/> | 9 | prístupové práva Navision | modrá a.s. | 30.9.2011 | Milan Múdry milan@email.sk | CQ-27 | Akceptované 30.9.2011 14:30 Monika Rozhodná |
| <input type="checkbox"/> | 8 | NCO 5 | modrá a.s. | 29.9.2011 | Milan Múdry milan@email.sk | CQ-22 | Akceptované 29.9.2011 19:02 Test - Správca |

Zmazať označené

Image: Zoznam web požiadaviek

Po otvorení jednej z web požiadaviek sa zobrazia možnosti, kde podľa obsahu požiadavky zvolíme jednu z nich. Pre pridanie novej požiadavky je nutné vybrať zákazníka, ktorému bude požiadavka priradená a zvoliť tlačidlo *akceptovať*.

Web požiadavka 29

Web požiadavka 29 od Adela Vysoká:

Spoločnosť: zelena

Predmet: nastavenie emailového konta na tablet

Popis: Dobrý deň dnes som dostala nový firemný tablet a potrebovala by som sprístupniť emaily, nakoľko notebooky budeme odovzdávať koncom týždňa naspäť do firmy. Ďakujem a Pozdravom Adela

Meno zadávateľa: Adela Vysoká (adela.vysoka@email.sk)

Email: adela.vysoka@email.sk

Telefón: 62.178.172.154

IP adresa: 3.11.2011 09:42

Zadané:

Poznámka:

Zákazník:

Akceptovať **Zamietnuť** **Pridať ako diskusný príspevok** **Zmazať**

Image: Spracovanie web požiadavky

Date:

01/28/2012Images:



[1]



[2]



[3]



[4]



[5]

Links

[1] <https://www.customermonitor.eu/sites/default/files/webpozi.png>

[2] https://www.customermonitor.eu/sites/default/files/web%20poziadavky%204_0.png

[3] <https://www.customermonitor.eu/sites/default/files/web%20poziadavky%203.png>

[4] https://www.customermonitor.eu/sites/default/files/web%20poziadavky_0.png

[5] <https://www.customermonitor.eu/sites/default/files/web%20poziadavky%205.png>