

# 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.** <u>Príprava prostredia - povolenie zadávania požiadaviek cez web formulár a umiestnenie formulára na vašu webstránku</u>

- 2. Zadávanie nových požiadaviek cez web formulár
- 3. <u>Spracovanie novej web požiadavky</u>

### 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

					Úvodný	prehľad	€ Kredit	? Manual	<b>O</b> dhlár	siť
	Admin zóna	Prehliadanie a Vyhodnotenie	Customer Desk				Sp	råvca: Test - Spr	avca 🕜	9
- Hlavné menu	👂 Môj profil, gloi	báine nastavei	nia						Q	
Zákazníci	Všeobecné nastavenia	Vzdialený pristup	Logà v CM Prihlaso	acia obrazovka	Nastavenia pre zákaznikov a p	citače	Východzie op	pràvnenia pre n	wých zákaz	nika
Počitače	C-Desk hl. nastavenia	C-Desk požiadavky	Speciálne email. notifik	àcie Archiv súb	orov Interné užitočné súbor	y Inštala	ačný súbor C	-MSetup.exe		
Audit SW a evidencia HW	Globàlne nastavenie pre za	dåvanie C-Desk požiad	laviek a diskusie cez ema	ły					Ulažiť	
= Použivatelia	Adresa prijemcu pre prepos	ielanie								
Mő: profit, globálne nastavenia	C-Desk	0								
Operátori							1			
Zakaznické konta Používateľská história										
	Správa neautorizovanému odosielateľovi emailu do C-E	lesk								
- Admin. nastroje										
Inštalácie a skripty										
Uddiavania PC	Globálne nastavenie pre za	dávanie návrhov C-Dec	sk požiadavlek cez web fo	mulár						
- C-Monitor klient	Zapnúť zadávanie cez web formulár	Položka s	ia objavilzmizne v menu v č	asti Customer Desk	až po ďaľšom prihlásení)					7
Nastavenia C-Monitora na PC										
Rozvrhy a stav úloh	Zoznam operátorov pre notit povej web počiadavky	likáciu								
Watches - nastavenia Aktualizária C-Monitor klienta	nonej men ponnannaj				<ul> <li>stlačte tlačiko ULOŽIŤ</li> </ul>					
Verzie	Email pre extra notifikāciu n	ovej text@email.sk								
Licencie	web požiadavky	see Country or								
Stiahnuté súbory z počítačov										
- Komunikácia	Správa potvrdzujúca prijatie požiadavky	web								
Odoslané požiadavky z CM										

Image: Povolenie zadávania požiadaviek cez webformulár

## Zadávanie nových požiadaviek cez web



#### **Web form - freely available way to enter a request** Published on Customer Monitor (https://www.customermonitor.co)

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 dispozcíii dve verzie, jedna spoločná pre všetkých vašich zákazníkov a druhá s predvolenou spoločnosťou, vhodná na intranet u konkrétneho zákazníka.

			Ú	vodný prehľad	🖲 Kredit	? Manual	🙂 Odhlásiť	
	Admin zóna	Prehliadanie a Vyhodnotenie	Customer Des	ĸ	Správ	ca: Test - Sprav	~• C	
- Hlavné menu	📁 Zákazníci						?	
Zákazníci	Spoločnosť	Adresa	Operát	tor	н	'adat'	Pridať spo	
Počítače Audit SW a evidencia HW	K							
- Použivatelia	📁 Spoločnosť i	modrá a.s			Zr	nazať spoločn	osť	
Mőj profil, globálne nastavenia	Všeobecné údaje	C-Desk nastavenia	Technické nastavenia	Vyhodnocovan	ie zón Antivir	us - licencie	Pravidelné ú	
Operátori	Sťahovanie súborov Prehľad IP Adries Internetové pripojenia Domény Zálohy C-Image					es Obmedzenie Internetu		
Zákaznícke kontá Používateľská história	SMS kontakty pre Watches Reporty Ostatné počítače Heslá do C-Monitora AD Users Bezzásahová inštalácia							
- Admin. nástroje	Zadavanie C-Desk poži	adaviek a diskusie cez (	email			Uložiť	•	
Inštalácie a skripty	Zapnúť zadávanie cez emailovú adresu cdesk@sm.seal.sk							
C-Image nastavenie Udržiavanie PC	Zadavanie C-Desk požiadaviek a diskusie cez web formulár							
- C-Monitor klient	Zadávanie C-Desk požia	daviek a diskusie cez we	eb formulár je zapnuté a mô	iže byť spravené i	na nasledovných :	stránkach.	/	
Nastavenia C-Monitora na PC Rozvrhy a stav úloh Watches - nastavenia Aktualizácia C-Monitor klienta	Web formulår s touto pr spoločnosťou Web formulår bez určer spoločnosti	redvolenou http nia http	s://cm.seal.sk/web_reques	st.php?id=46&id_ st.php?id=46	.company=60			

Image: Odkazy na webovú adresu s web formulárom

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



# Web form - freely available way to enter a request

Published on Customer Monitor (https://www.customermonitor.co)

Formulár na pridanie web požiadavky							
Jazyk							
Spoločnosť							
Vaše meno							
Vaša emailová adresa							
Váš telefón							
Predmet							
Popis problému							
Overenie používateľa (Opíšte kód z obrázku)	Vygenerovať nový kód	BPSem					
	Odoslať						
	davky budete o jej stave informovaný	emailom na zadanú adresu					

Image: Formulár pre zadávanie web požiadaviek

Po vyplnení príslušných políčok 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 form - freely available way to enter a request Published on Customer Monitor

(https://www.customermonitor.co)

					Úvodný prehľad	🐔 Kredit 💡	Manual 🔮 Odhlásiť
Administratius	Admi	n zóna Neb požia	Prehliadanie a Vyhodnotenie	Customer Desk		Správca:	Test - Spravca
Požiadavky Plán Zoznam plnení <u>Web požiadavky</u>	Spoločnos Zadané od Zobraziť	e Zadané 🛛	Text do Ø Akceptované V Zamiet	Meno Id pož. nuté 🔲 Zmazané	Email	Hfada	¢
Obchodná agenda	Zoznam we	b požiadaviek ( :	zobrazené 3 položky, nájdené	3]		Zm	azať označené
Zákazky Fakturačné položky	х •	ld Predmet	Spoločnosť	Zadané	Meno Email	C-Desk pož.	Stav
Faktúry Parametre	10	nefunkčný no	bd	12.10.2011	Milen Múdry milan@email.sk		Zadané 12.10.2011 12:44
- Štatistické informácie	9	pristupové pr Navision	áva modrá a.s	30.9.2011	Milan Múdry milan@email.sk	<u>CD-27</u>	Akceptované 30.9.2011 14:30 Monika Rozhodná
C-Desk reporty Štatistika požiadaviek		NOD 5	modrá a s	29.9.2011	Milan Múdry milan@email.sk	<u>CD-22</u>	Akceptované 29.9.2011 19:02 Test - Spravce
Administrativa Požiadavky Plán Zoznam phení <u>Vreb požiadavky</u> Obchodná agenda Zákazky Faktúry Faktúry Parametre Statistické informácie C-Desk reporty Štatistika požiadaviek	Spoločnos     Zadané od     Zobraziť       Zoznam ver     X     I     II     II     III     III     III     IIII     IIII     IIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII	Veb požiat r Zadané b požiadaviek ( b požiadaviek ( d Predmet nefunkčný no pristupové pr Navision NOO 5	davky Text do Akceptované V Zamiet cobrazené 3 položky, nájdené Spoločnosť od iéva modrá a.s modrá a.s	Meno Id pož. nuté Zmazané 2 3 J Zadané 12.10.2011 30.9.2011 29.9.2011	Email Meno Email Milan Múdry milan@email.sk Milan Múdry milan@email.sk	Hlada Zm C-Desk pož. CD-27 CD-22	K azať označené Stav Zadané 12.10.2011 12.44 Akceptované 30.9.2011 14.50 Monka Rozhodně Akceptované 29.9.2011 19.02 Test - Spravce

#### 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*.

				Úvodný prehľad	🐔 Kredit	? Manual	Ø Odhlásiť
	Admin zóna	Prehliadanie a Vyhodnotenie	Customer Desk		Spr	rávca: Test - Spr	avca 🕜
- Administrativa	👌 Web po	žiadavky					
Požiadavky Plán Zoznam plnení	Spoločnosť Zadanè od Zobraziť 📝 Zada	Text do anê 🗹 Akceptovanê 📝 Zamie	Meno Id pož. etnutě 📝 Disk. prispevok	Hl'adat'			
web poziadawy (2)	o Web požia	adavka 29					
Obchodna agenda	Web požiadavka 29	od Adela Vysoká:				- 49	• •
Zákazky Fakturačné položky	Spoločnosť:	zelena					
Faktury	Predmet:	nastavenie emailového konta na t	tablet				
<ul> <li>Štatistické informácie</li> </ul>	Popis:	Dobrý deň dnes som dostala nov do firmy. Ďakujem s Pozdravom A	ý firemný tablet a potrebovala i kdela	y som spristupniť emaily, nokoľko noteb	ooky budeme ode	ovzdávať koncom	týždňa naspäť
C-Desk reporty Štatistika požiadaviek	Meno zadávateľa: Email: Telefón:	Adela Vysoká (adela vysoka@en adela vysoka@email.sk	nail.sk)				
Sledovanie spotrebného materiálu	IP adresa: Zadané:	62.178.172.154 3.11.2011 09:42					
Distribúcia spotrebného materiálu	Poznámka:			/			
Prijatie, vydanie, inventúra sp. materiálu				×			
Reporty	Zákaznik:	(		-			
Nastavenia		Akceptovať	Zamietnuť	Pridať ako diskusný prispe	vok	Zmazat	

Image: Spracovanie web požiadavky Date: 01/28/2012Images:



### Web form - freely available way to enter a request Published on Customer Monitor

(https://www.customermonitor.co)



### Links

- [1] https://www.customermonitor.co/sites/default/files/webpozi.png
- [2] https://www.customermonitor.co/sites/default/files/web%20poziadavky%204\_0.png
- [3] https://www.customermonitor.co/sites/default/files/web%20poziadavky%203.png
- [4] https://www.customermonitor.co/sites/default/files/web%20poziadavky\_0.png
- [5] https://www.customermonitor.co/sites/default/files/web%20poziadavky%205.png