

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'. In the second section, the checkbox 'Zapnúť zadávanie cez web formulár' is checked, and a red arrow points to it. Below it, there is a dropdown menu for 'Zoznam operátorov pre notifikáciu novej web požiadavky' and a text input field for 'Email pre extra notifikáciu novej web požiadavky'.

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 konkrétného zákazníka.

The screenshot shows the 'Zákazníci' (Customers) section in the Admin Zone. The 'Spoločnosť modrá a.s.' is selected. Under the 'Zadávanie C-Desk požiadaviek a diskusie cez web formulár' (Submitting C-Desk requests and discussions via web form) section, there are two links:


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

A red box highlights these links, and a red arrow points to the first link.




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 po.ž.:

Zobraziť: ☒ Zadané ☒ Akceptované ☒ Zamietnuté ☐ Zmazané

Zoznam web požiadaviek [zobrazené 3 položky, nájdené 3] **Zmazať označené**

X	Id	Predmet	Spoločnosť	Zadané	Meno Email	C-Desk po.ž.	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	CD-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	CD-22	Akceptované 29.9.2011 19:02 Test - Správca

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:
IP adresa: 62.178.172.154
Zadané: 3.11.2011 09:42

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://customermonitor.co/sites/default/files/webpozi.png>

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

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

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

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