

## Diskusia k požiadavkám

Diskusné príspevky k požiadavkám sa môžu pridávať niekoľkými spôsobmi :

1. [Emailom](#)
2. [Webformulárom](#)
3. [Prihlásením na CM server](#)
4. [Nové funkcie do diskusie](#)
  - [Zmeny k poznámkam pre riešiteľa \(tj. diskusia s vylúčením zákazníka\)](#)

### Diskusné príspevky zadávané e-mailom

Zadávanie diskusných príspevkov sa robí funkciou Odpovedať (Reply) na potvrdzujúci e-mail o zadaní požiadavky alebo na iný e-mail z CDESKu s nezmeneným predmetom správy. (Platí len [pri zapnutom spracovaní e-mailov do CDESK](#) [1]u)

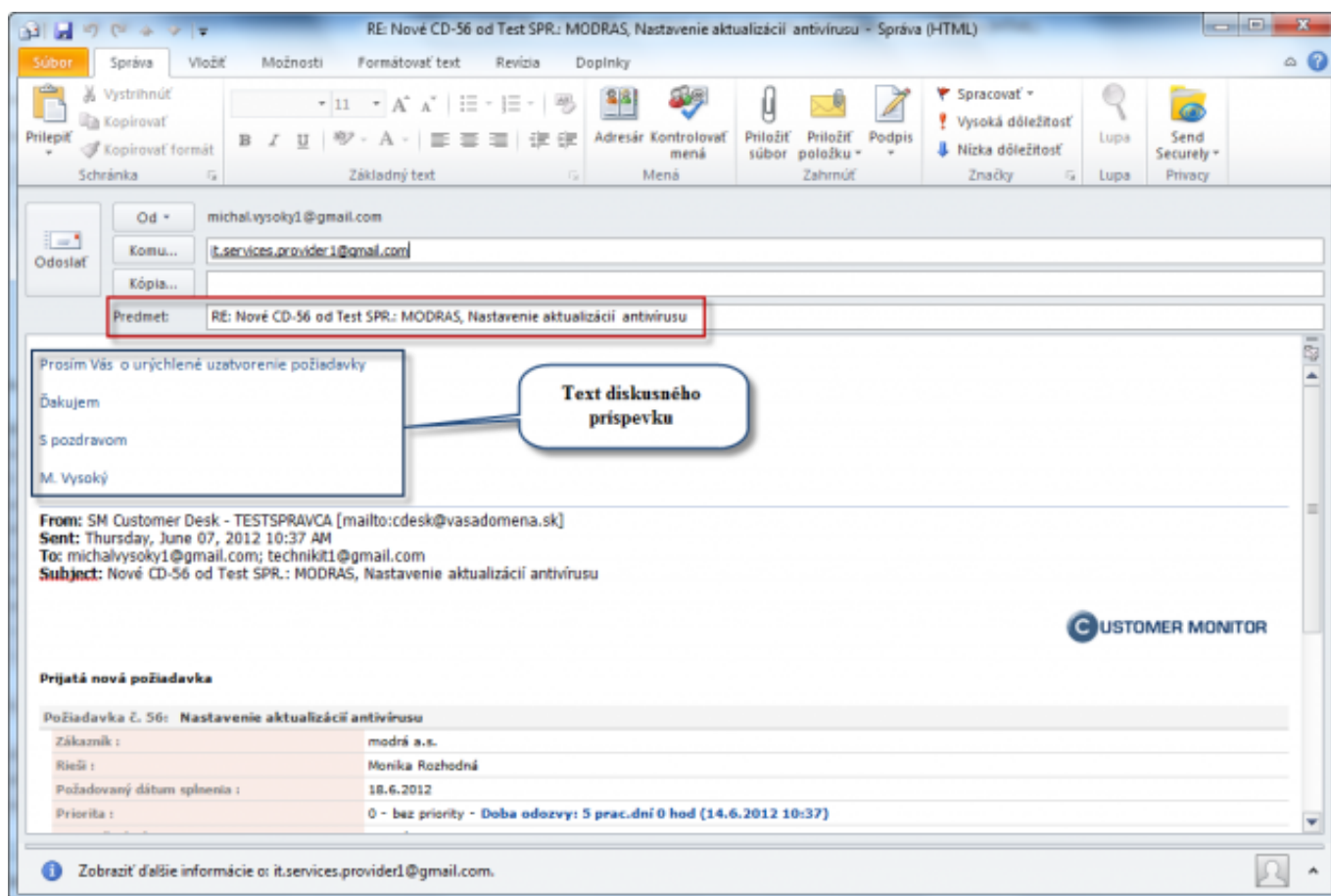


Image: Príklad emailu na pridanie diskusného príspevku

O úspešnom pridaní diskusného príspevku bude všetkým zainteresovaným stranám vygenerovaný e-mail ako je vidieť na nasledujúcom obrázku.

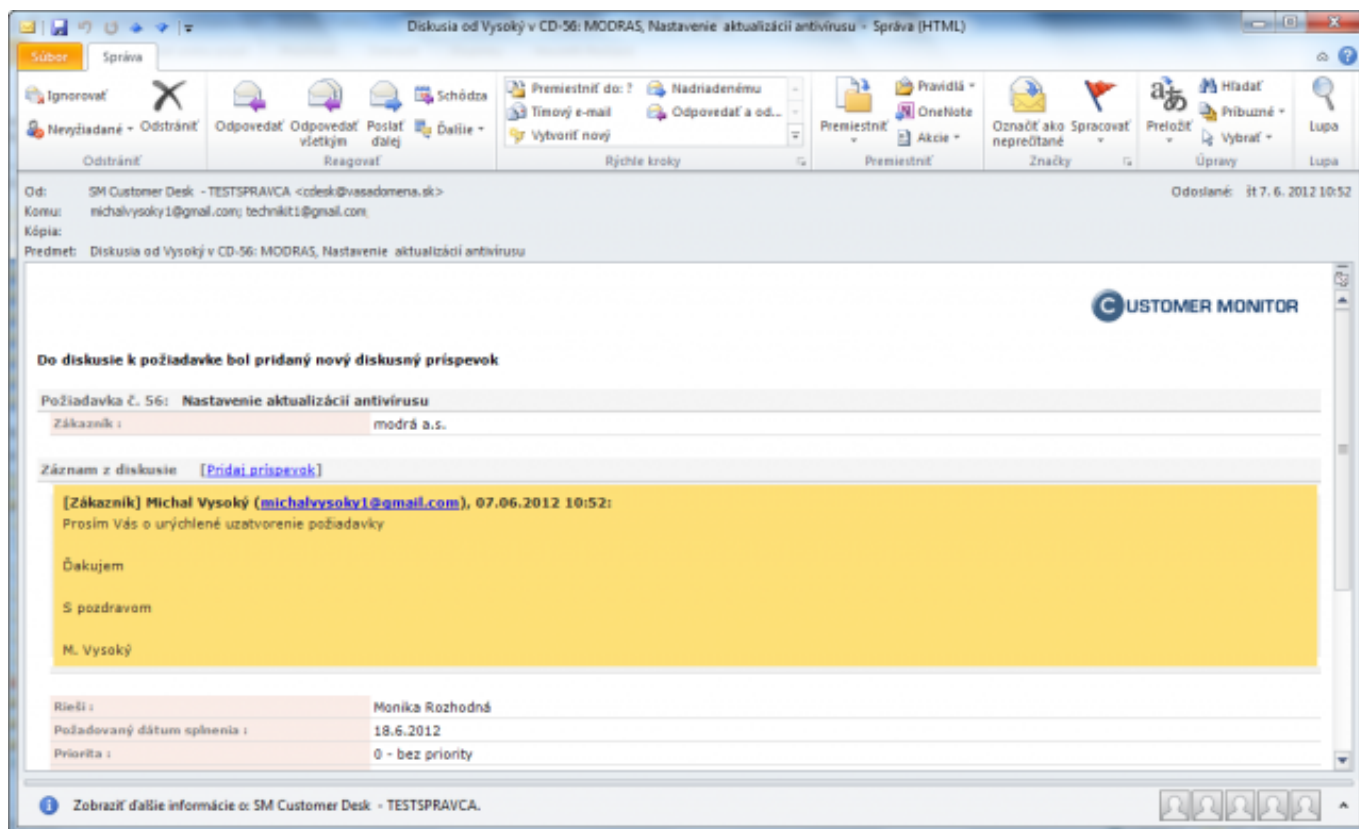


Image: Potvrdzovací email z C-Desku o pridání diskusného příspěvku

Diskusné příspěvky si môžete pozrieť aj na CM portáli, po otvorení konkrétnej požiadavky sa stačí presunúť do spodnej časti, v ktorej sa diskusné příspěvky zaznamenávajú, ako môžete vidieť na obrázku nižšie.

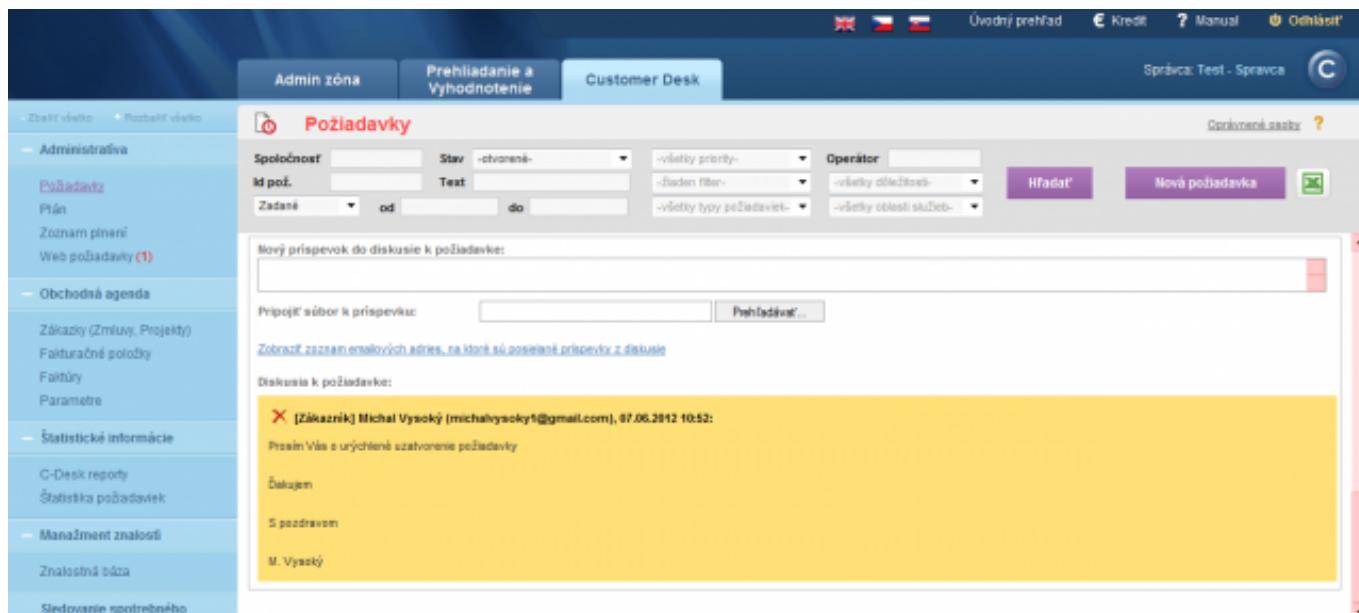


Image: Zobrazenie diskusného příspěvku v CM zadaného cez email

V prípade, že má zákazník na svojom e-mailovom konte zapnutú službu Out Of Office, CM server tento e-mail automaticky rozpozná a priradí k požiadavke ako znevýraznený diskusný příspěvek, obsah automatickej odpovede pri Out Of Office sa vám uloží v prílohe.

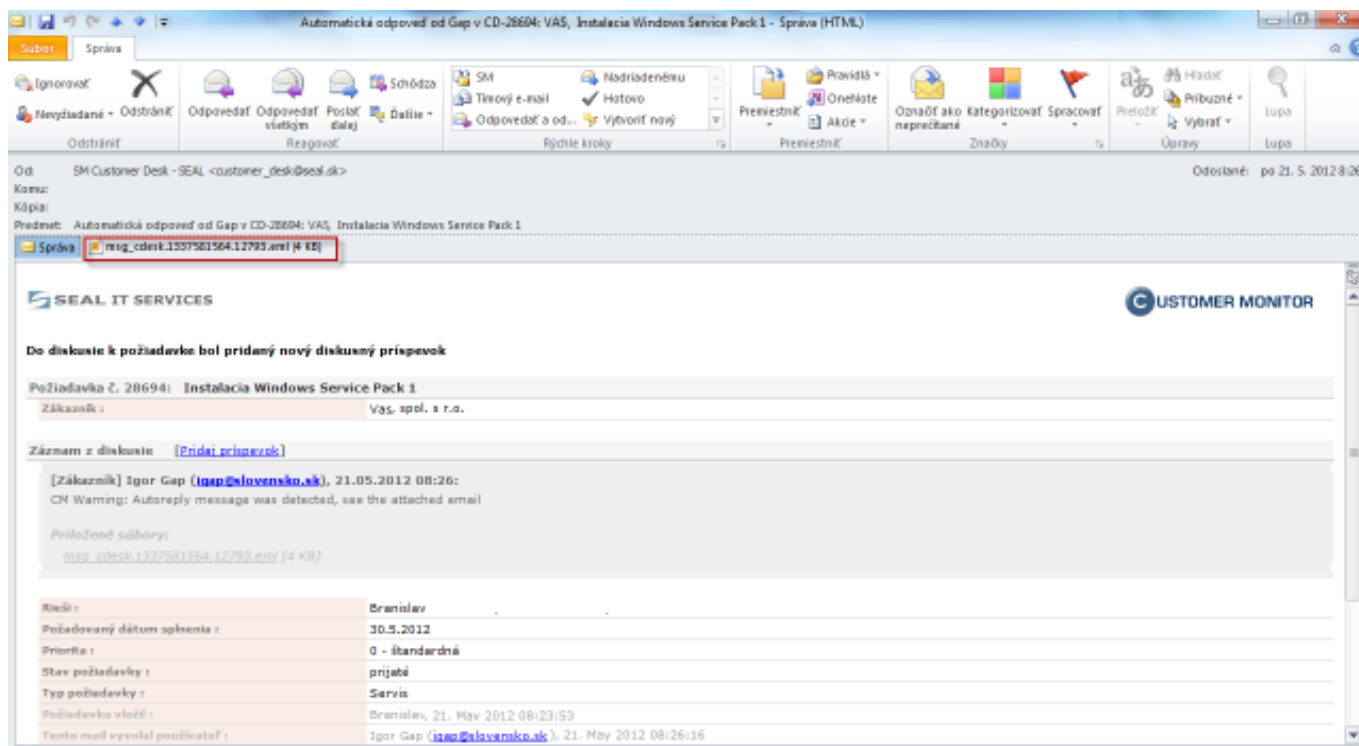


Image: Automatická odpoveď Out Of Office

## Diskusné príspevky zadávané cez Webformulár

Sú dva spôsoby zadávania príspevku do diskusie cez Webformulár :

### A. Webformulár vyvolaný odkazom (linkom) z CDESK e-mailov.

V e-mailoch z CDESKu (okrem e-mailov s ponukou) je link "Pridaj príspevok" nasmerovaný na zjednodušený Webformulár prispôbený pre zadanie diskusného príspevku.

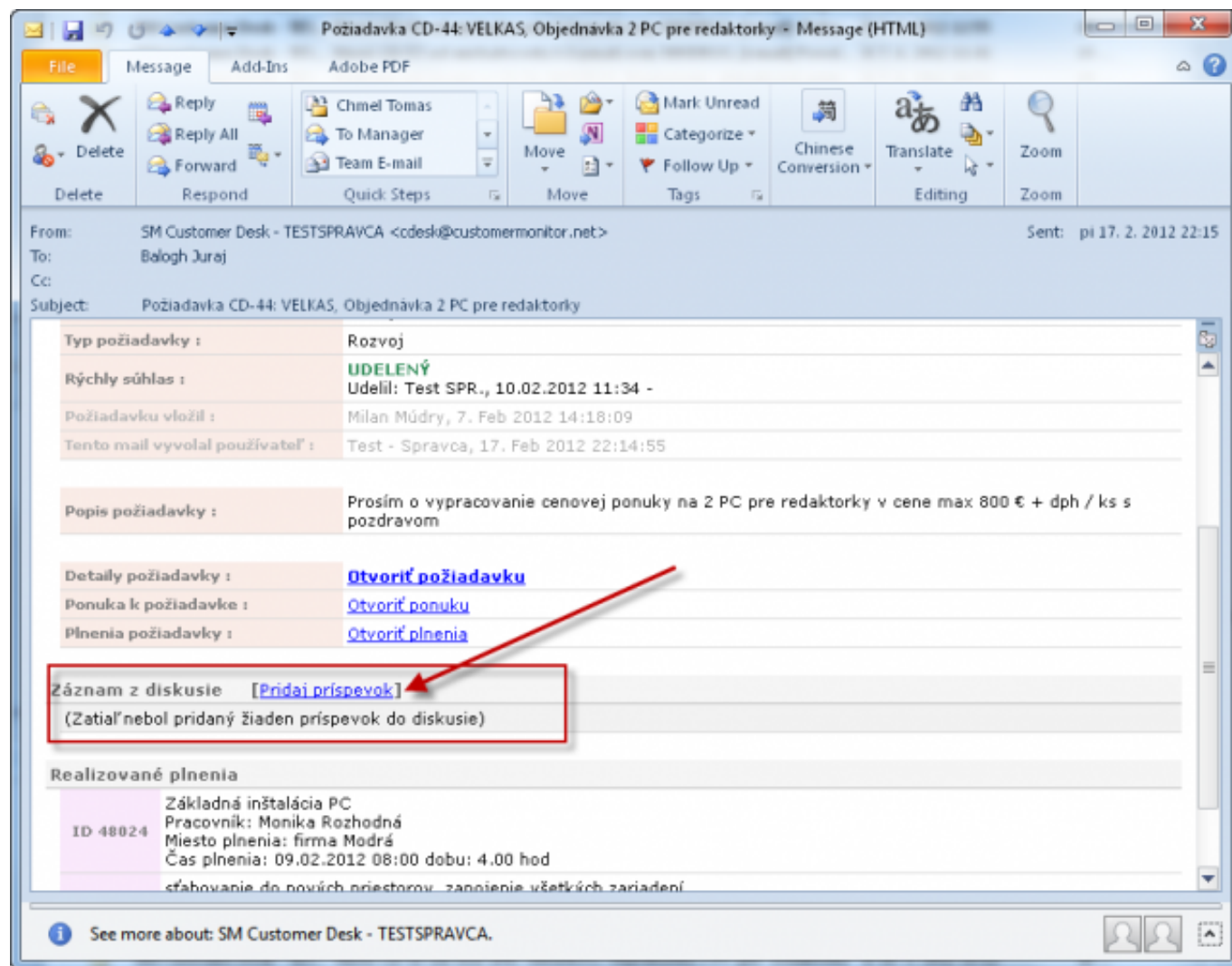


Image: Link pre pridanie príspevku do diskusie v emailoch z C-Desk

Nový diskusný príspevok k C-Desk požiadavke CD-44

Zákazník

Velká a.s.

Názov požiadavky

Objednávka 2 PC pre redaktorky

Popis požiadavky

Prosím o vypracovanie cenovej ponuky na 2 PC pre redaktorky v cene max 800 € + dph / ks s pozdravom

Dátum splnenia

16.02.2012

Vložené

07.02.2012 14:18

Riešiteľ

Monika Rozhodná

Nový príspevok do diskusie

Vaše celé meno

(Nepovinné, ak sa prihlasujete do CM)

Pripojiť súbor (max. 1.0 MB)

Prehľadávať...

Odoslať bez prihlásenia do CM

Odoslať s prihlásením do CM (bez súborov)

Image: Zjednodušený formulár pre zadanie diskusného príspevku vyvolaný linkom z emailov z C-Desk

## B. Príspevok zadaný cez štandardný Webformulár, ktorý je operátorom ručne priradený do diskusie

Zákazník zadá novú požiadavku cez Webformulár a osoba zodpovedná za spracovanie webpožiadaviek má možnosť priradiť túto požiadavku ako diskusný príspevok k inej požiadavke.

Page 5 of 13

The screenshot shows a web browser window with the title "Formulár na pridanie web požiadavky - Mozilla Firefox". The address bar shows the URL "https://cm.seal.sk/web\_request.php?id=46". The page content includes a header with the title "Formulár na pridanie web požiadavky" and the "CUSTOMER MONITOR" logo. Below the header, there are language selection options (Jazyk) with flags for UK, CZ, and SK. The form fields are: "Spoločnosť" (Company), "Vaše meno" (Your name), "Vaša emailová adresa" (Your email address), "Váš telefón" (Your phone), "Predmet" (Subject), and "Popis problému" (Description of the problem). At the bottom, there is a CAPTCHA verification section with the text "Overenie používateľa (Opište kód z obrázku)" (User verification (Write the code from the image)), a "Vygenerovať nový kód" (Generate new code) link, and a CAPTCHA image showing the code "tFv9Z". A purple "Odoslať" (Send) button is located at the bottom of the form.

Image: Webformulár

Pri spracovaní web požiadaviek má osoba zodpovedná za ich spracovanie na výber z nasledujúcich možností. Ak usúdi, že sa jedná o diskusný príspevok, klikne na možnosť *Pridať ako diskusný príspevok*.



Image: Spracovanie novej webpožiadavky ako diskusný príspevok

## Diskusné príspevky zadávané prihlásením na CM server

Po prihlásení na CM server v časti *Customer Desk* -> *Administratíva* -> *Požiadavky* nájdeme konkrétnu požiadavku ku ktorej chceme pridať diskusný príspevok, v dolnej časti je možnosť pridať diskusný príspevok. Nachádza sa tu aj záznam z diskusie. Po napísaní diskusného príspevku klikneme na tlačidlo *Uložiť*. O pridaní diskusného príspevku k požiadavke budete informovaní e-mailom.

Image: Pridanie diskusného príspevku po prihlásení na CM server

## [Nové funkcie do diskusie](#)

Po Update pribudlo niekoľko nových funkcionalít aj do diskusie k požiadavkám, konkrétne:

1. HTML podpora do diskusných príspevkov a do popisu požiadaviek
2. Možnosť pridať pôvodnú poslednú odpoveď do nového príspevku

Jednotlivé zlepšenia sú vyznačené na nasledujúcom obrázku.

The screenshot displays the 'Požiadavky' (Requests) section of the Customer Monitor application. The interface is divided into several sections:

- Top Bar:** Contains navigation links like 'Admin zóna', 'Prehľadanie a Vyhodnotenie', and 'Customer Desk'. It also shows the user's profile and a 'Nová interná pož.' (New internal request) button.
- Left Sidebar:** Lists various administrative and monitoring tools, including 'Administrácia', 'Požiadavky', 'Zákazníci', 'Plánovací kalendár', 'Zoznam plánu', 'Správa k spracovaniu (15)', 'Pravidelné úlohy', 'Obchodná agenda', 'Statistické informácie', 'Monitorovanie zariadení', and 'Sledovanie spotrebného materiálu'.
- Main Content Area:**
  - Požiadavka 116:** Shows details for a specific request, including its status, priority, and assigned operator.
  - Popis požiadavky:** A text area for describing the request, with a callout indicating HTML support and a toggle for switching to plain text.
  - Informácie o požiadavke:** A section for providing additional information, including a description of the service, internal notes, and a list of related requests.
  - Príspevok do diskusie:** A section for adding a new discussion post, with a callout highlighting the ability to add the last post to the discussion.
  - Diskusia k požiadavke:** A list of existing discussion posts, with a callout indicating HTML support and a toggle for chronological sorting.

Image: Zlepšenia v požiadavke a diskusii

3. Pridali sme možnosť nastavenia **Podpisu do diskusných príspevkov**, ktoré sa zobrazujú v e-mailoch informujúcich o novom diskusnom príspevku, pre každého operátora. Podpis sa nastavuje po prihlásení operátora v časti **Admin zóna -> Môj profil -> Všeobecné údaje -> časť nastavenia e-mailov**, ako je znázornené na nasledujúcom obrázku. Rovnako aj podpisy majú HTML podporu.



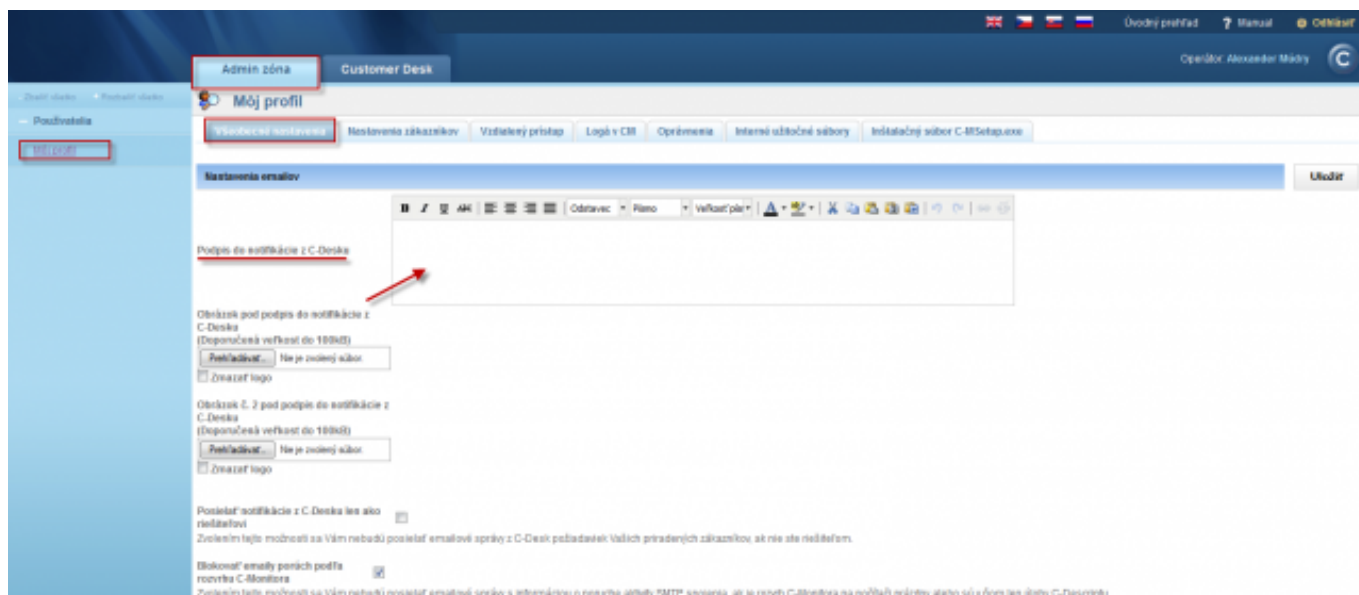


Image: Nastavenie podpisu

#### 4. Diskusia z interných požiadaviek sa už posielajú aj na zákazníka

5. Dosiaľ diskusia z interných požiadaviek na zákazníka nebola možná a bola len duplicitou k odosielaniu poznámok pre riešiteľa. V novej verzii CDESK sú príspevky z interných požiadaviek stručnejšie, bez detailných informácií o požiadavke. To vám umožňuje voľne komunikovať so zákazníkom k úlohám (požiadavkám) bez zverejnenia detailov požiadavky.

6. Každý záznam v diskusii je automaticky posielaný na hlavný kontakt a zvolené kontaktné osoby od zákazníka alebo ďalších operátorov podľa výberu.

**7. Zjednodušený e-mailový štýl diskusie z interných požiadaviek** (aktivácia cez zjednodušený formát diskusie, nebudú sa zobrazovať detaily k požiadavke) zjednodušený e-mail z diskusie je zobrazený na nasledujúcom obrázku.

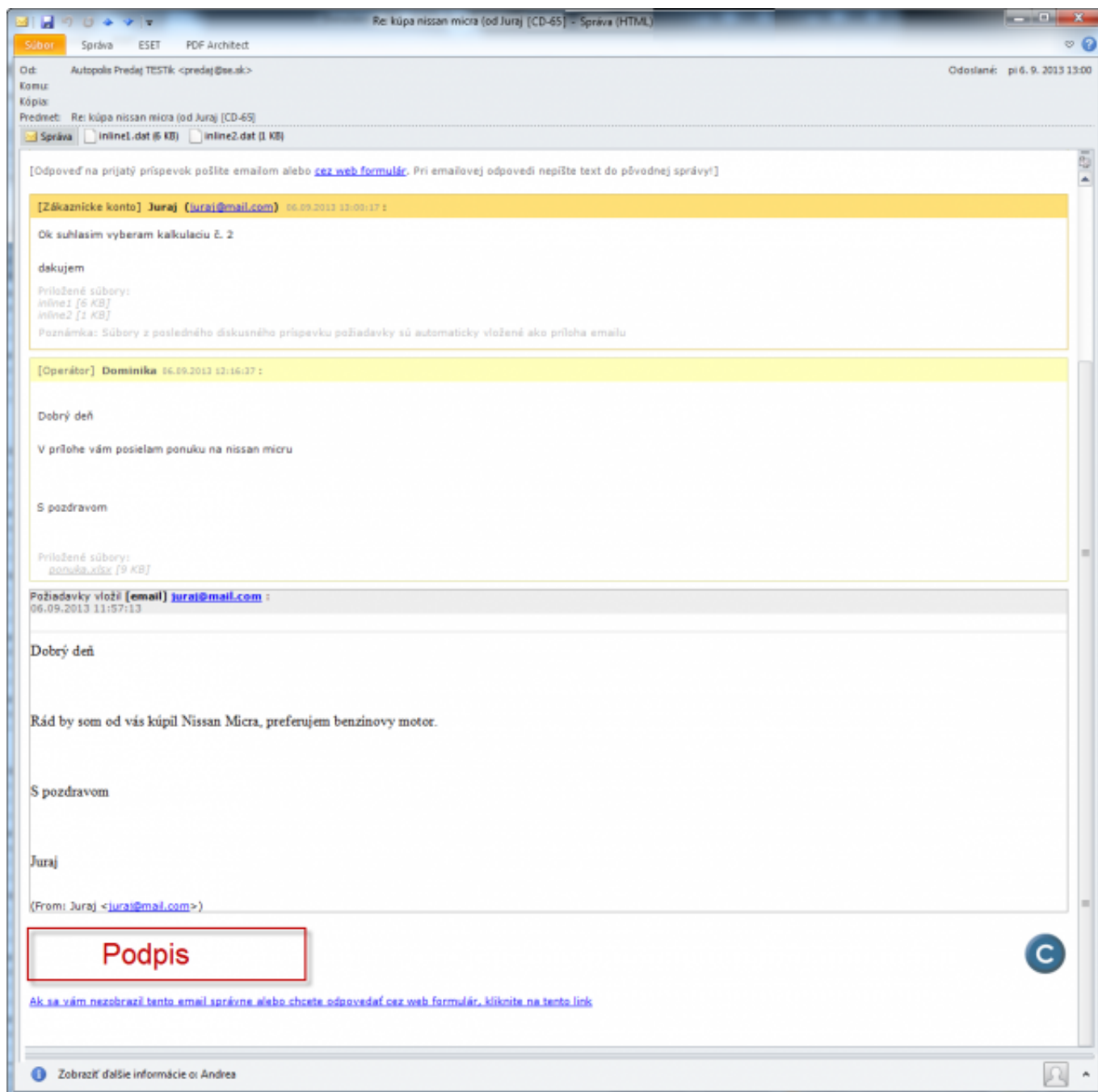


Image: Zjednodušený email z diskusie

Tento formát sa zapína v nastavení správcu v časti *Admin zóna -> Môj profil globálne nastavenia -> záložka C-Desk požiadavky -> časť Notifikácia CDESk požiadaviek*, ako je znázornené na nasledujúcom obrázku.

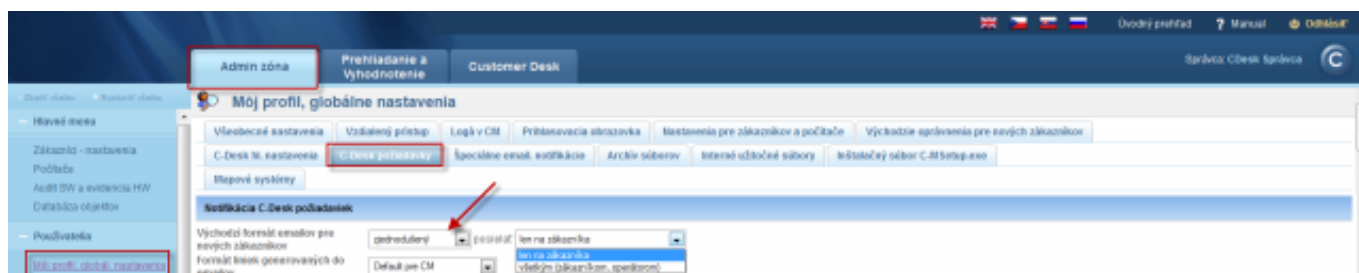


Image: Zapnutie zjednodušeného formátu emailov

**8. Volitelní příjemcovia diskusných príspevkov** - Od verzie 2.7 sú automaticky zobrazovaní všetci príjemcovia diskusného príspevku, s možnosťou ich editácie ako aj pridávanie ľubovoľných adries do diskusie. Z diskusie sa nedajú vylúčiť e-mailové adresy Riešiteľa požiadavky, Hlavný kontakt zákazníka, Zákaznícke konto s nastavením pre kópiu CDESK emailov.

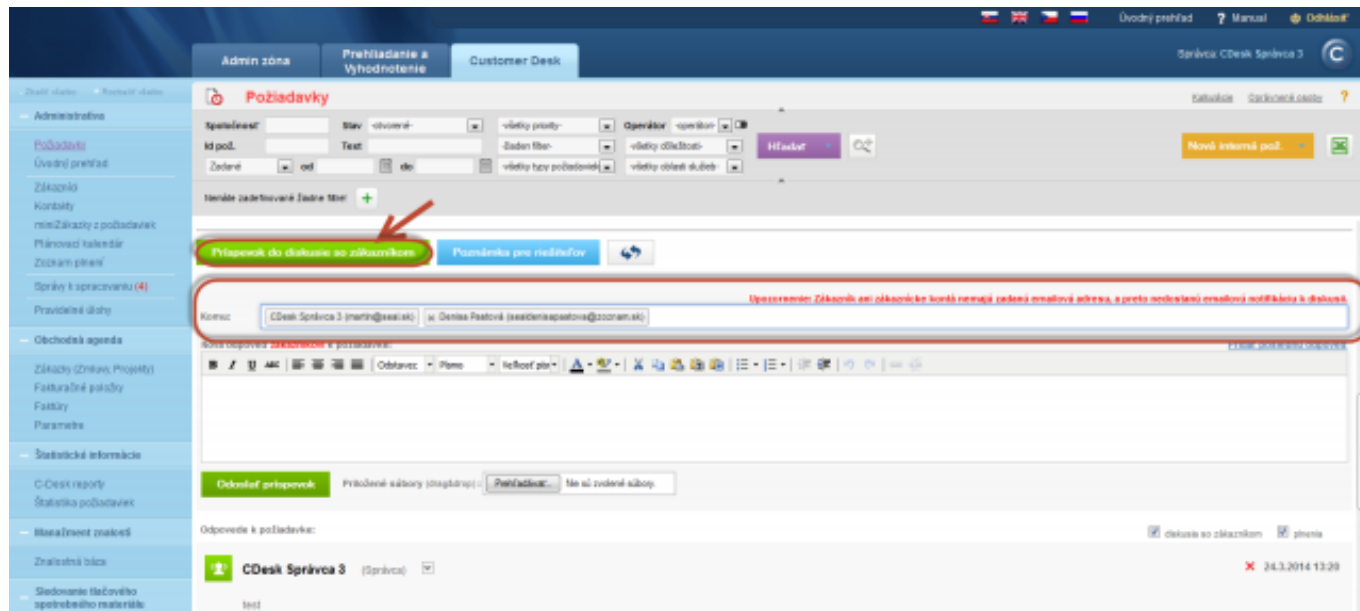


Image: Volitelní příjemcovia diskusných príspevkov

### Zmeny k poznámkam pre riešiteľa (tj. diskusia s vylúčením zákazníka)

Poznámky pre riešiteľa sa presunuli do spodnej časti požiadavky nad diskusiu, poznámka pre riešiteľov sa rovnako zaraďuje do diskusie v chronologickom poradí ako bola zadaná. Viete si tak jednoducho prečítať celú históriu správ v časovej postupnosti ako boli pridávané.

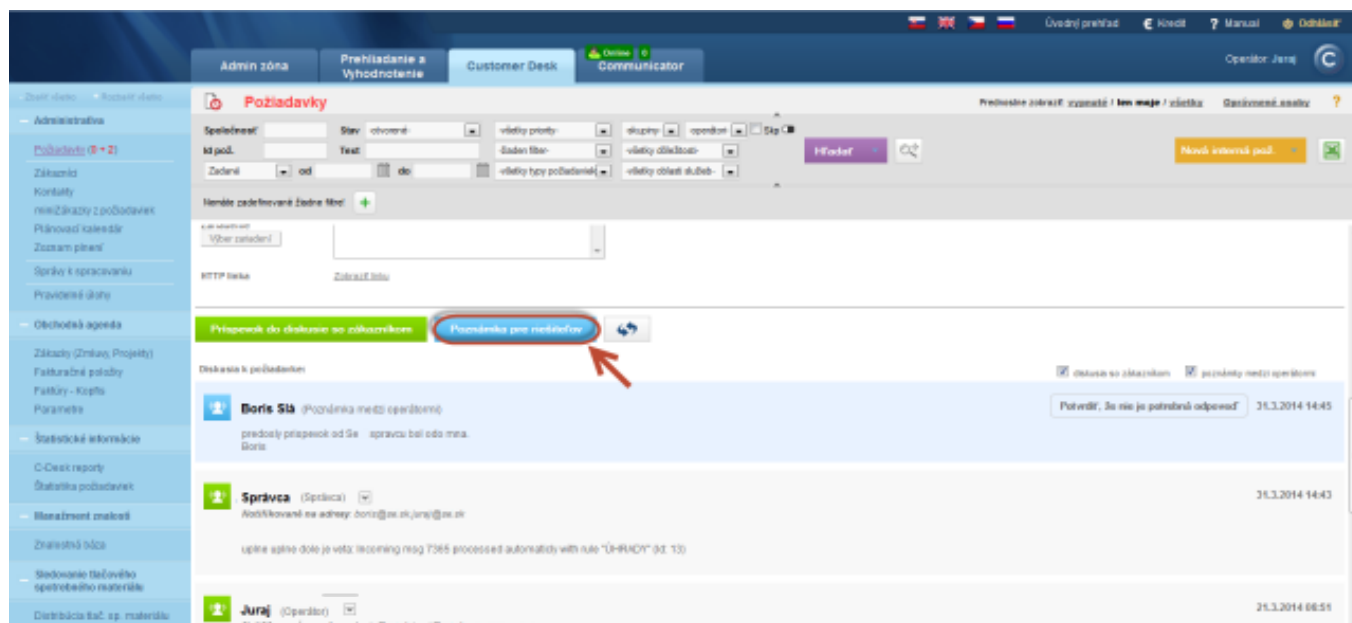
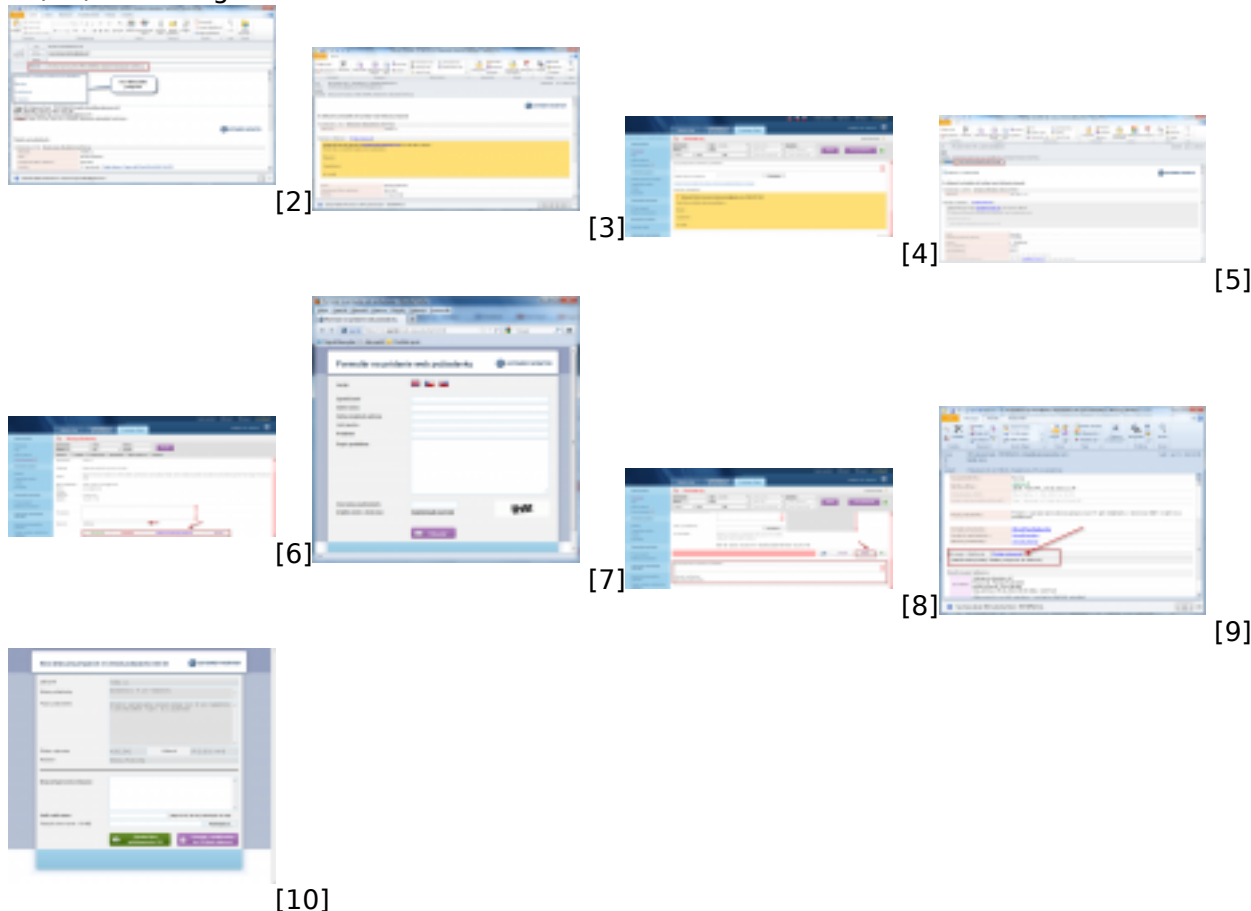


Image: Poznámka pre riešiteľov v diskusii

Date:

02/02/2012

Images:



## Links

[1] <https://customermonitor.eu/how-cm-works-0/helpdesk-customer-desk/activation-and-scenarios->

receiving-emails-cdesk

[2] <https://customermonitor.eu/sites/default/files/pridanie%20diskusneho%20prispevku%20prostrednictvom%20emailu.png>

[3] <https://customermonitor.eu/sites/default/files/potvrdzovaci%20email%20z%20cdesku%20o%20pridani%20diskusneho%20prispevku.png>

[4] <https://customermonitor.eu/sites/default/files/diskusny%20prispevok%20zadany%20emailov%20na%20cm%20serveri.png>

[5] <https://customermonitor.eu/sites/default/files/diskusia5.png>

[6] <https://customermonitor.eu/sites/default/files/web%20poziadavka.png>

[7] <https://customermonitor.eu/sites/default/files/webformular.png>

[8] <https://customermonitor.eu/sites/default/files/prispevok%20do%20diskusie%20prihlasenim%20na%20cm.png>

[9] [https://customermonitor.eu/sites/default/files/Email\\_s\\_linkom\\_pridaj\\_diskusny\\_prispevok.png](https://customermonitor.eu/sites/default/files/Email_s_linkom_pridaj_diskusny_prispevok.png)

[10] [https://customermonitor.eu/sites/default/files/Diskusny\\_prispevok\\_z\\_mailu\\_cez\\_web.png](https://customermonitor.eu/sites/default/files/Diskusny_prispevok_z_mailu_cez_web.png)