

Prehľad typov kontaktov k zákazníkovi

Osoby u zákazníka pre komunikáciu a notifikácie sú v CDESKu od verzie 2.7 prehľadne zoskupené.

Evidencia rôznych typov kontaktov prináša viacero možností pre uľahčenie, sprehľadnenie a automatizáciu komunikácie so zákazníkmi. Každý z týchto typov má svoje opodstatnenie. Z pohľadu komunikácie rozlišujeme:

Hlavný kontakt - dostáva kópiu celej komunikácie medzi jeho spoločnosťou a Dodávateľom

Ďalší kontakt - prijíma len komunikáciu pre neho určenú - voliteľný pre notifikáciu a diskusné príspevky v požiadavke

Zákaznícke konto - kontakt s prístupom do CM/CDESK portálu, umožňuje nadefinovať, akú komunikáciu bude dostávať.

Poznámka: Hlavné a Ďalšie kontakty je možné pridávať aj k Miestam zákazníka - ak sa požiadavka týka daného Miesta, komunikácia môže ísť aj na jeho kontakty (v závislosti od typu kontaktu)

Pridanie kontaktov k zákazníkovi

Kontakty sa k zákazníkom dajú pridávať tromi spôsobmi:

1. [V menu Kontakty](#)
2. [V detaile zákazníka](#)
3. [V mieste zákazníka](#)

[Pridanie cez menu Kontakty v CDESK](#)

Všetky kontakty si môžete zobrazíť v časti *Customer Desk -> Administratíva -> Kontakty*. Vo vrchnej časti sa nachádza filter pre vyhľadávanie, rozšírený filter (symbol lupy) zobrazí ďalšie možnosti a umožňuje vyhľadávaný výraz hľadať len vo vybraných atribútoch.

Zoznam kontaktov je možné zoradiť podľa abecedy kliknutím na názov stĺpca. Jednotlivé záznamy môžete editovať použitím odkazu *Editovať* na konci každého riadka.

Nový kontakt pridáte kliknutím na tlačidlo "**Nový hlavný kontakt**" v pravom hornom rohu obrazovky. V tomto tlačidle sa nachádza malá šípka, ktorou sa dá tlačidlo prepnúť na vytváranie "**Nového ďalšieho kontaktu**".

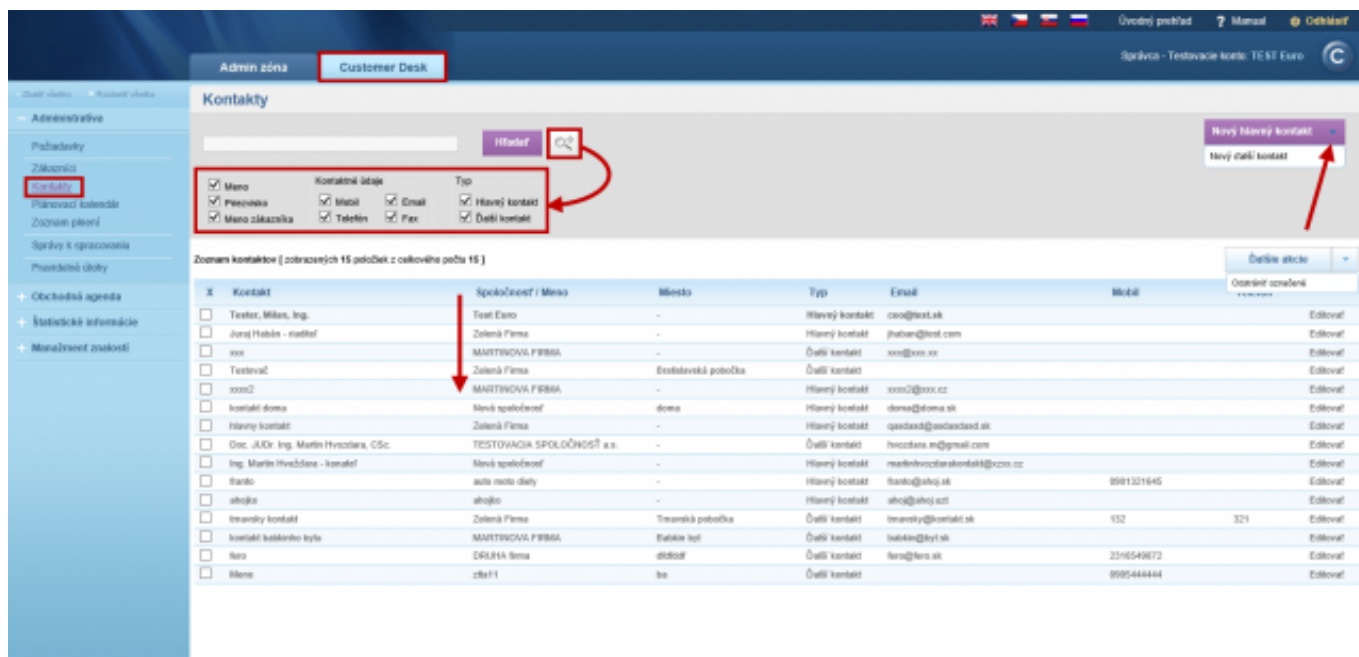


Image: Zoznam všetkých kontaktov

Pri vytváraní kontaktu zadajte požadované údaje rovnako ako pri pridávaní kontaktov cez kartu zákazníka s jedným rozdielom - tu je potrebné zvoliť zákazníka. Pre potvrdenie kliknite na tlačidlo "Uložiť".

Pridanie kontaktov v detaile zákazníka

Pridanie kontaktov ku konkrétnemu zákazníkovi zrealizujete v časti *Admin zóna* -> *Hlavné menu* -> *Zákazníci* - *nastavenia* alebo v *Customer Desk* -> *Administratíva* -> *Zákazníci* -> detail konkrétného zákazníka -> Záložka *Kontakty*, ako je znázornené na nasledujúcom obrázku.

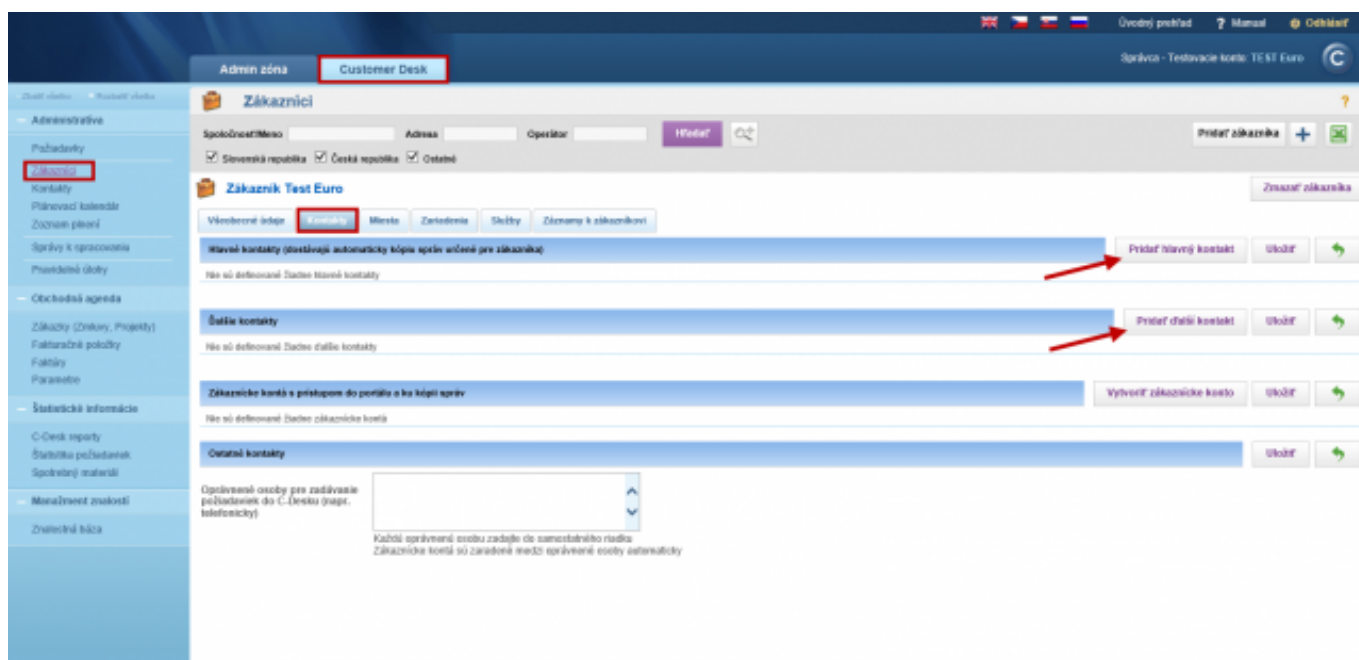


Image: Záložka kontakty v detaile konkrétného zákazníka

Kontakty sú rozdelené do troch kategórií:

Hlavné kontakty - dostávajú automaticky kópiu všetkých emailov určených pre zákazníka.

Ďalšie kontakty - voliteľné pre notifikáciu a diskusné príspevky k požiadavkám

Zákaznícke konto - umožňuje prihlásenie priamo do CDESKu a zobrazenie spoločnosti v rámci nastavených oprávnení.

V záložke kontakty môžete pridávať **Hlavné kontakty**, **Ďalšie kontakty**. Pre pridanie kliknite na príslušné tlačidlo "*Pridať hlavný/ďalší kontakt*". Ak chcete pridať zákaznícke konto ktorým sa zákazník môže prihlásiť do systému, použite tlačidlo "*Vytvoriť zákaznícke konto*".

Pri pridávaní kontaktu vyplňte základné informácie ako oslovenie, meno, titul a pod. *Vlastník kontaktu* (jeho tvorca/správca), *Voľba Kontakt na upomienky* (ak je aktivované) – v prípade, že vaša spoločnosť odosiela upomienky, je možné zvoliť pre tieto účely len vybrané kontakty.

Poznámka: na komunikáciu s kontaktami prostredníctvom CDESKu je nutné, aby mali vyplnenú e-mailovú adresu.

Po vyplnení požadovaných údajov o kontakte potvrdte tlačidlom *Uložiť*.

Image: Vytvorenie kontaktu

Nový kontakt sa pridá do príslušnej kategórie v záložke *Kontakty* u zákazníka, odkiaľ je ho možné editovať (zadané informácie, zmena z hlavného na ďalší a naopak)

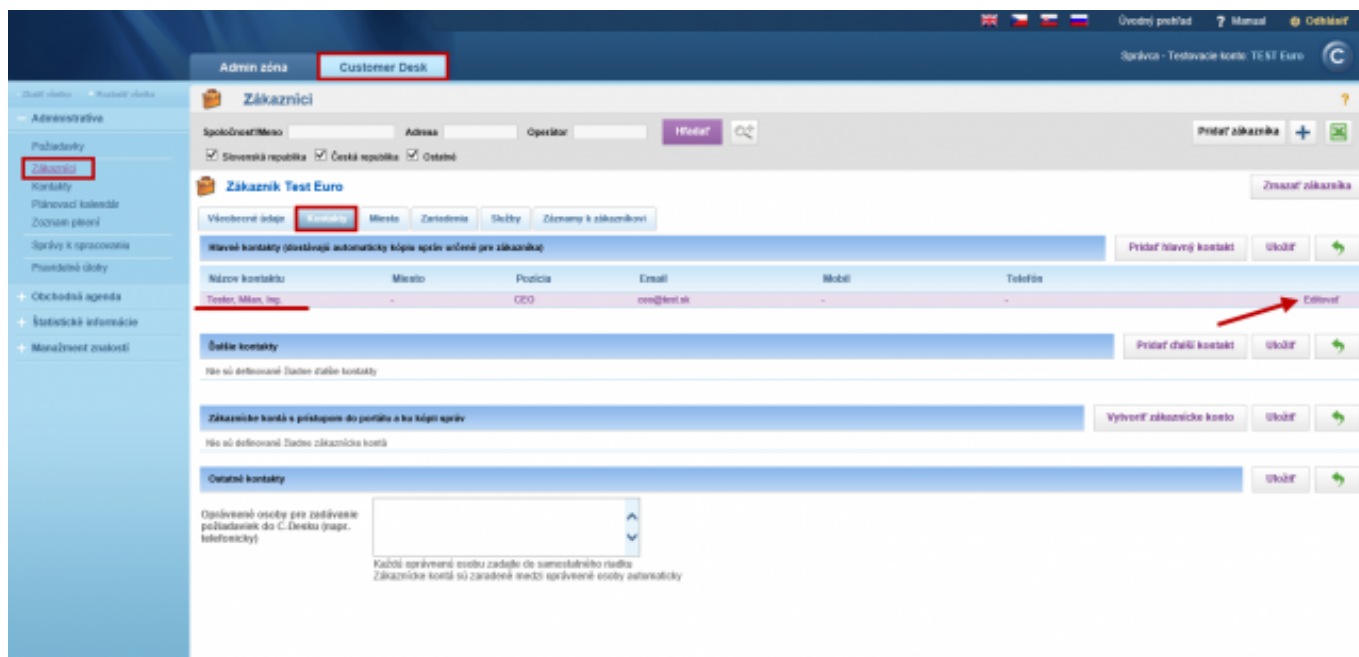


Image: Zoznam kontaktov s možnosťou editácie

V mieste zákazníka

Miesto zákazníka si nadefinujete v prípade, že zákazník o ktorého sa staráte, má napríklad viacero pobočiek. Preto si v CDESKu viete evidovať Kontakty pre každé miesto zvlášť a po výbere miesta v požiadavke pracujete prednostne s kontaktmi priradenými k tomuto miestu.

Pridanie kontaktov ku konkrétnemu miestu k zákazníkovi zrealizujete v časti *Admin zóna* -> *Hlavné menu* -> *Zákazníci - nastavenia* alebo v *Customer Desk* -> *Administratíva* -> *Zákazníci* -> detail konkrétného zákazníka -> Záložka *Miesta* -> Detail konkrétného miesta, ako je znázornené na nasledujúcom obrázku.

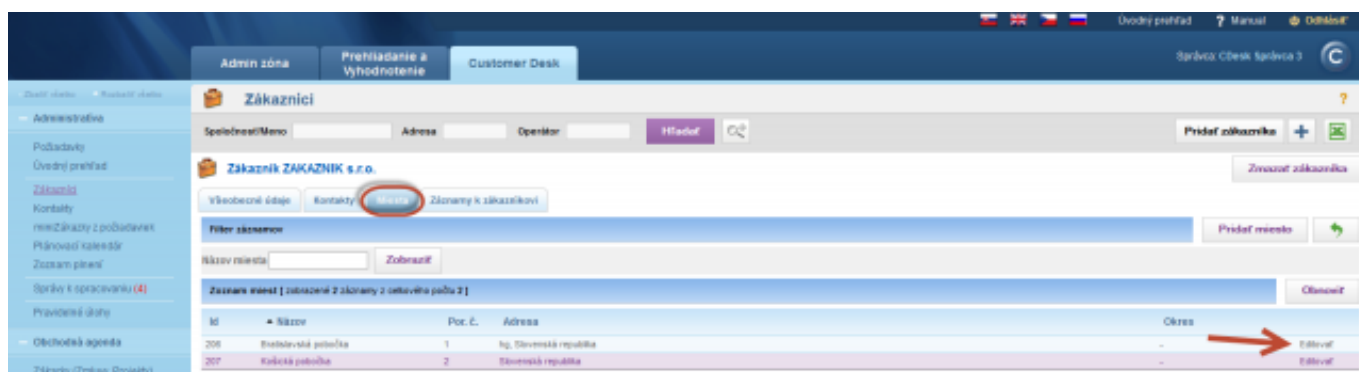


Image: Vstup do detailu miesta pre pridanie kontaktu k miestu

Admin zóna

Prenášanie a Vyhodnotenie

Customer Desk

Úvodný profil

Manuál

Outlook

Správca CDesk Spoločnosť 3

C

Znovu vytvoriť

Konštantné miesto

Administrácia

Podklady

Úvodný profil

Zákazníci

Kontakty

novéZákazníky z počítačom

Převodník kalendar

Zoznam plánu

Správa z spracovaním (4)

Pravidelné úlohy

Odborná agenda

Zákazníky (Zmluva, Projekt)

Fakturačné podroby

Parametre

Štatistická informácie

C-Desk reporty

Štatistika počítačom

Monitorovanie zariadení

Zverejňovanie údajov

Stožovanie tlačiarne

Zákazníci

Spoločnosť/Meno

Adresa

Operátor

Hľadaj

Pridať zákazníka

Zaslať

Upraviť záznam typu miesto: Bratislavská pobočka

Všeobecné informácie

Externé objekty

Základné údaje

Uložiť

Zákazník *

ZAKAZNIK s.r.o.

Názov miesta *

Bratislavská pobočka

Paradové číslo

1

Nachádzať voľné v poradí

Adresa

Výpočet údajov z nastavení zákazníka

Ulica

hg

Mesto

PSČ

Krajina *

Slovenská republika

Okres

Kontakty

Pridať kontakt

Názov kontaktu	Typ kontaktu	Podoba	Email	Mobil	Telefón	
Čudný, Milan	Hlavný kontakt	-	-	-	-	Editovať
Velký, Michal, Ing.	Ďalší kontakt	Scout	-	-	-	Editovať

Dostupnosť záznamu

Uložiť

☐ Ponúkať miesto v Pláneach ako miesto dopravy

Image: Zoznam kontaktov k miestu

Date:

03/31/2014