

## 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 zobrazit v časti Customer Desk -> Administratíva -> Kontakty. Vo vrchnej časti sa nachádza filter pre vyhľadavanie, 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".

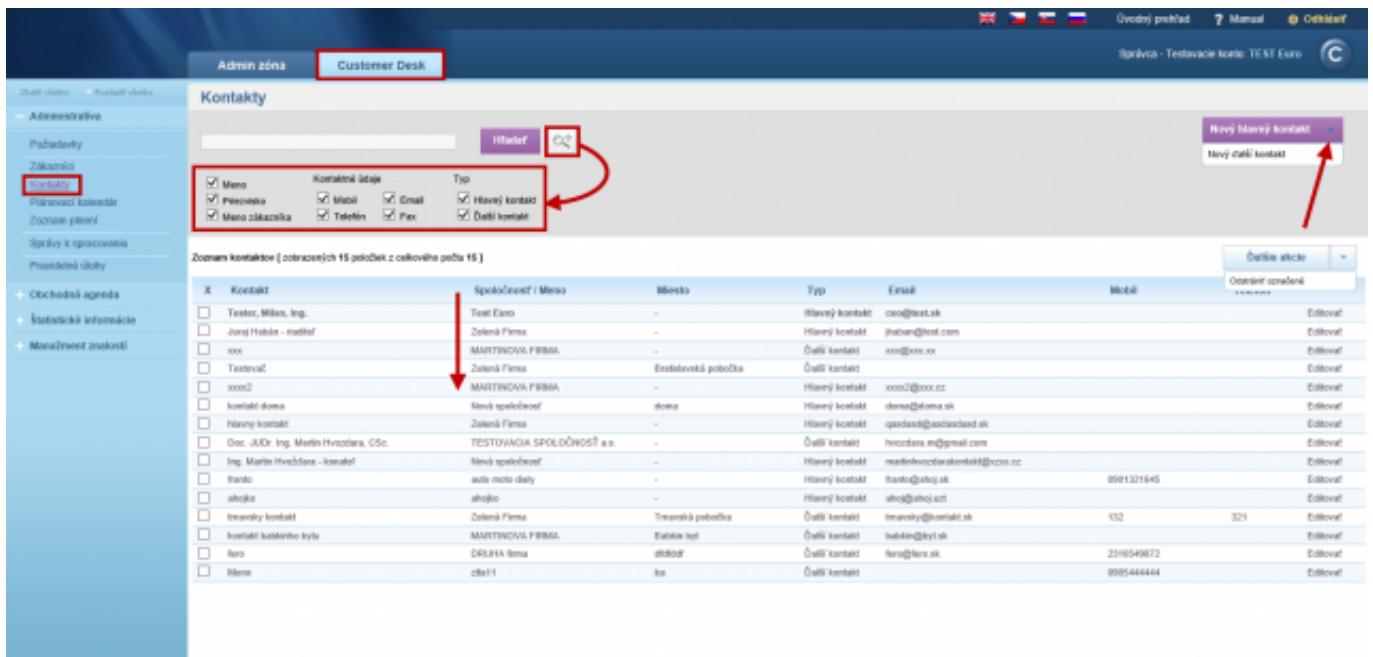


Image: Zoznam všetkých kontaktov

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 konkrétneho zákazníka -> Záložka *Kontakty*, ako je znázornené na nasledujúcom obrázku.

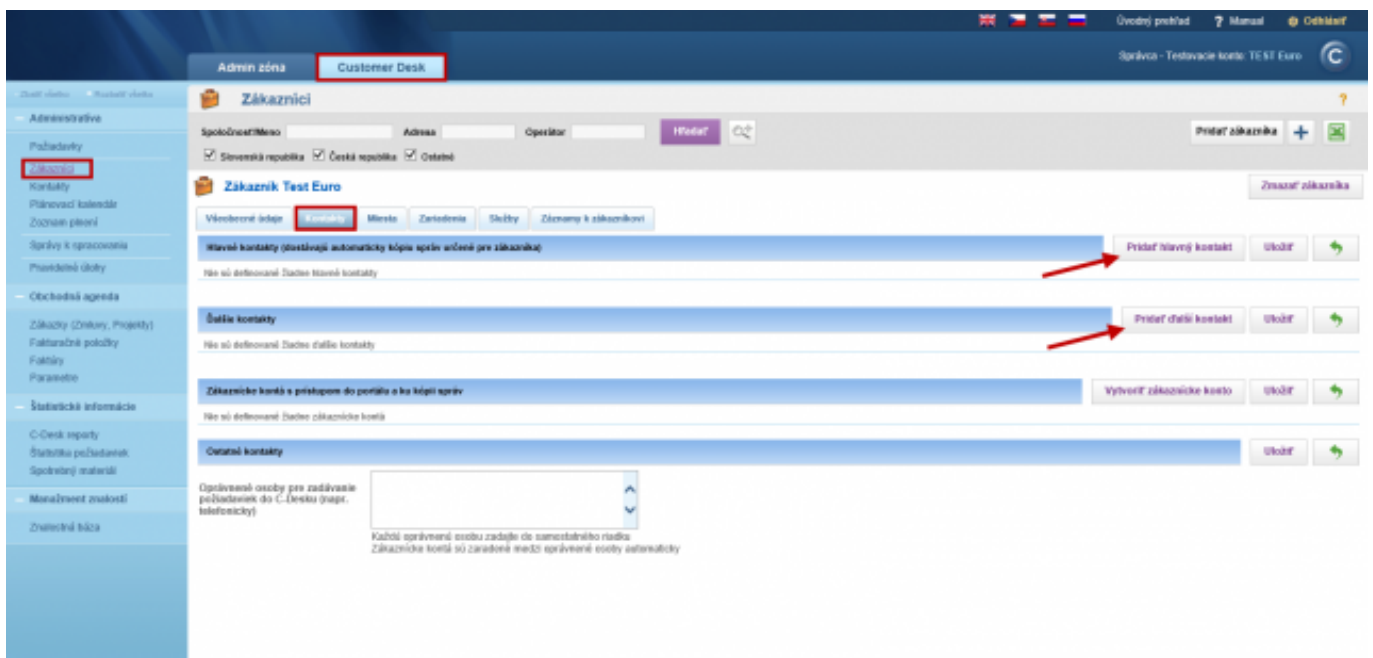


Image: Záložka kontakty v detaile konkrétneho zákazníka

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*.

The screenshot shows the 'Zákazníci' (Customers) management interface. The main heading is 'Pridanie nového hlavného kontaktu, pre zákazníka Test Euro'. The form is titled 'Informácie o kontakte' and contains the following fields: 'Zákazník \*' (Test Euro), 'Oslovenie' (Pan), 'Titul pred menom' (Ing.), 'Meno' (Marian), 'Priezvisko \*' (Tosár), 'Titul za menom', 'Pochita' (CED), 'Vlastník kontaktu' (Janko Heľko), 'Kontakt na upomienky' (checked), 'Email' (with sub-fields for 'Email' and 'Pozvánka'), 'Mobil', 'Telefón', and 'Fax'. A red arrow points to the 'Uložiť' (Save) button in the top right corner of the form area.

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)

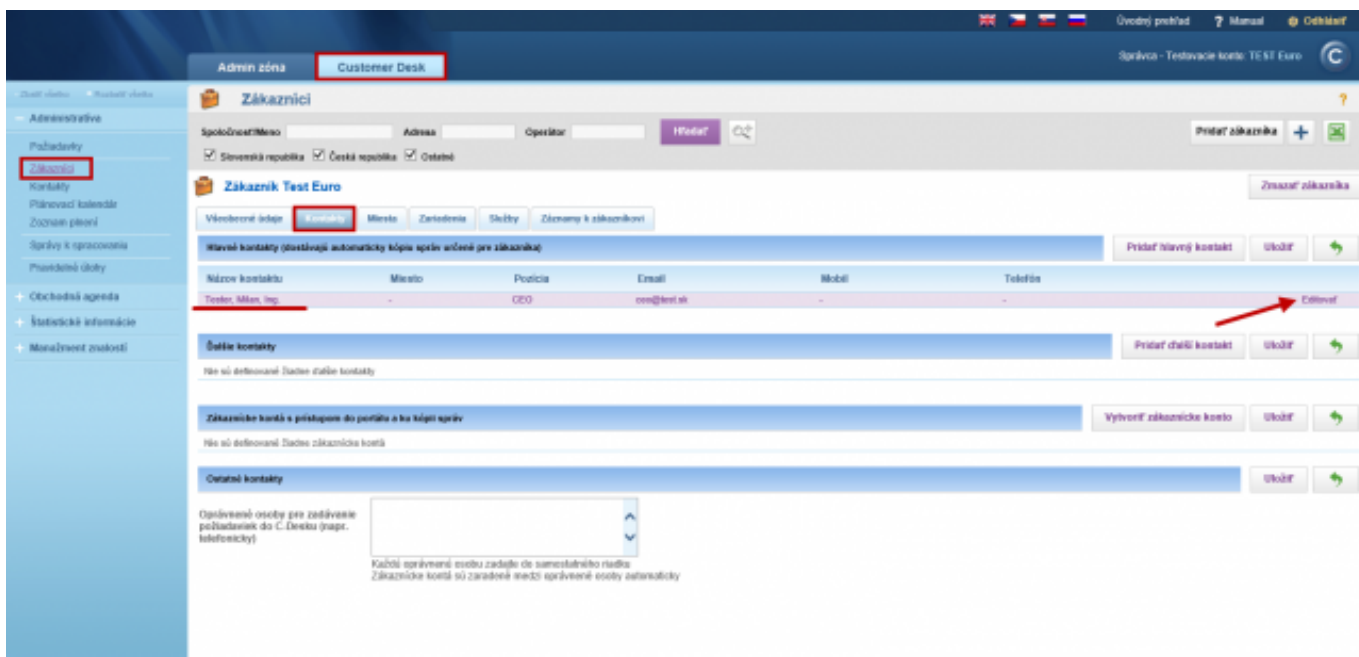


Image: Zoznam kontaktov s možnosťou editácie

## 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 konkrétneho zákazníka -> Záložka *Miesta* -> Detail konkrétneho miesta, ako je znázornené na nasledujúcom obrázku.

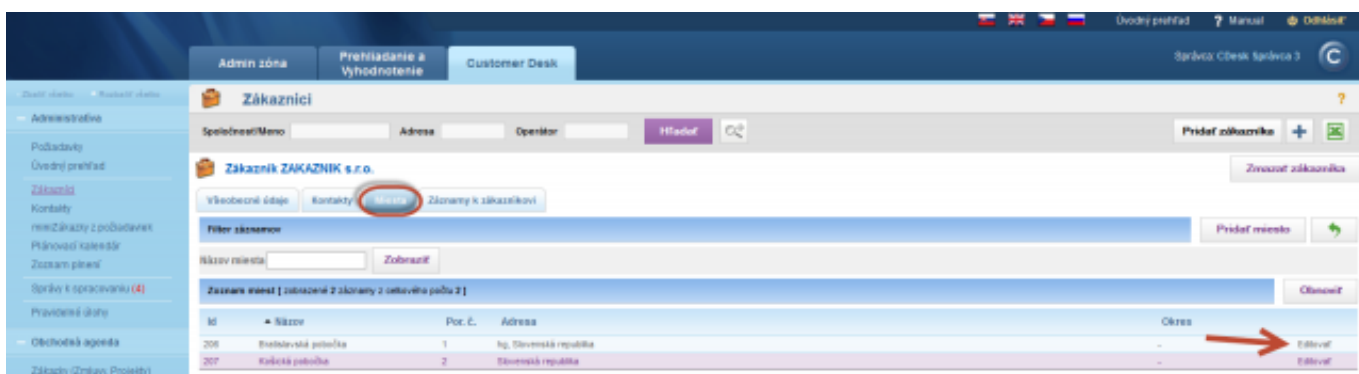


Image: Vstup do detailu miesta pre pridanie kontaktu k miestu

The screenshot shows the 'Zákazníci' (Customers) management interface. The main content area is titled 'Upraviť záznam typu miesto: Bratislavská pobočka'. It includes a search bar at the top and a 'Zaslať' button. The form is divided into sections: 'Základné údaje' (Basic information) with fields for 'Zákazník \*' (ZMLAZNIK s.r.o.), 'Názov miesta \*' (Bratislavská pobočka), and 'Poradové číslo' (1); 'Adresa' (Address) with fields for 'Ulica' (hg), 'Mesto', 'PSČ', 'Krajina \*' (Slovenská republika), and 'Okres'; and 'Kontakty' (Contacts). The 'Kontakty' section contains a table with columns: 'Názov kontaktu', 'Typ kontaktu', 'Podica', 'Email', 'Mobil', 'Telefon', and 'Editovať'. The table lists two contacts: 'Čudný, Milan' (Hlavný kontakt) and 'Valko, Michal, Ing.' (Ďalší kontakt). A red box highlights this table and the 'Pridať kontakt' button to the right. Below the table is a 'Dostupnosť záznamu' (Record availability) section with a checkbox for 'Ponúkať miesto v Píneniach ako miesto dopravy'.

Názov kontaktu	Typ kontaktu	Podica	Email	Mobil	Telefon	Editovať
Čudný, Milan	Hlavný kontakt		-	-	-	Editovať
Valko, Michal, Ing.	Ďalší kontakt	Scout	-	-	-	Editovať

Image: Zoznam kontaktov k miestu

Date:

03/31/2014