

## Entering new requests into CM by email

Základné kroky zadávania požiadaviek cez email:

[Povolenie zadávania požiadaviek cez email v nastaveniach](#)

[Zadávanie nových požiadaviek cez email](#)

[Zadávanie nových požiadaviek Operátorom v mene zákazníka, preposlaním \(FW\) emailu od zákazníka do CM servera](#)

[Možnosť nastaviť prioritu požiadavky zadanej prostredníctvom emailu s vysokou dôležitosťou](#)

### Povolenie zadávania požiadaviek cez email v nastaveniach

**Upozornenie:** V prípade, že ešte nepoužívate emailovú komunikáciu do C-Desk, prečítajte si článok [Aktivácia a scenáre prijímania emailov do CDesk](#) [1] !

Povolenie na príjem emailov do C-Desk je pre každého zákazníka jednotlivo. Nastavenie sa robí v *Admin zóna -> Hlavné menu -> Zákazníci -> konkrétny zákazník -> C-Desk nastavenia -> časť Zadávanie C-Desk požiadaviek a diskusie cez email*. Pri povoľovaní zadávania požiadaviek cez email je napísaná emailová adresa na ktorú treba emaily, z ktorých sa vytvorí nová požiadavka poslať.

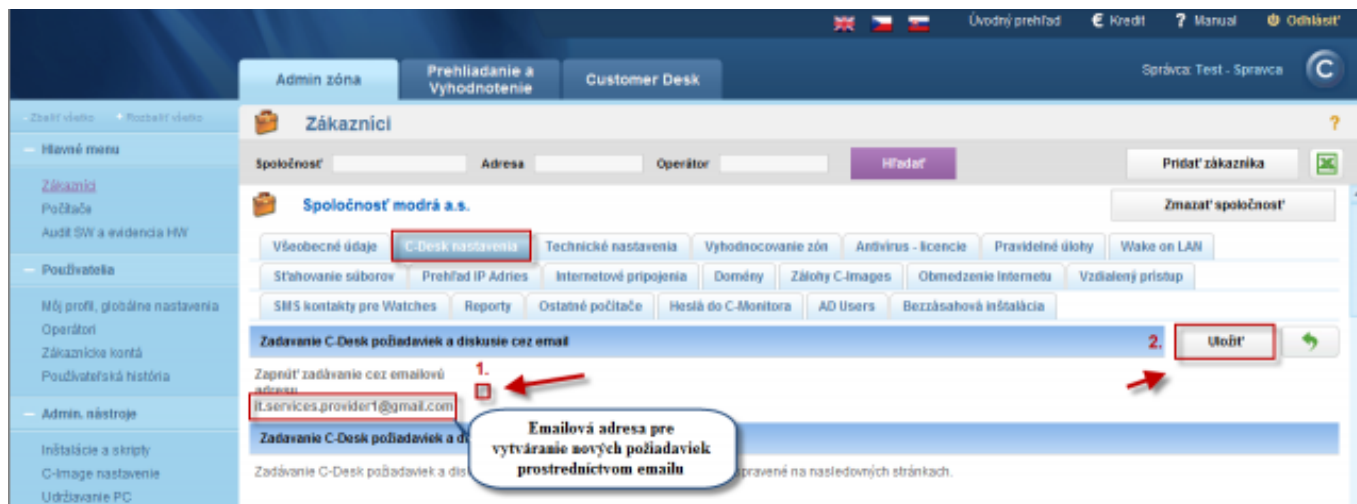


Image: Povolenie zadávania požiadaviek cez email v nastaveniach

Pri zadávaní požiadaviek a vkladaní diskusných príspevkov k požiadavkám je kontrolovaná emailová adresa odosielateľa. Do C-DESK je zaradený email, len ak je známy odosielateľ. Odosielateľom môže byť :

- používateľ počítača, tj. emailová adresa použitá pri registrácii C-Monitora
- ručne zadaná emailová adresa v Nastaveniach zákazníka -> C-Desk nastavenie, vo White liste. Buď je zadaná celá emailová adresa alebo len názov domény, ak majú byť akceptované všetky emaily poslané od používateľov s určitou doménou.
- Adresa v zákazníckom konte (pre jednoznačnosť je by malo byť priradené len k jednej spoločnosti - zákazníkovi v CM)

Ako platný odosielateľ nie je akceptovaná emailová adresa Kontaktnej osoby zákazníka (je nastavená v Nastavení zákazníka).

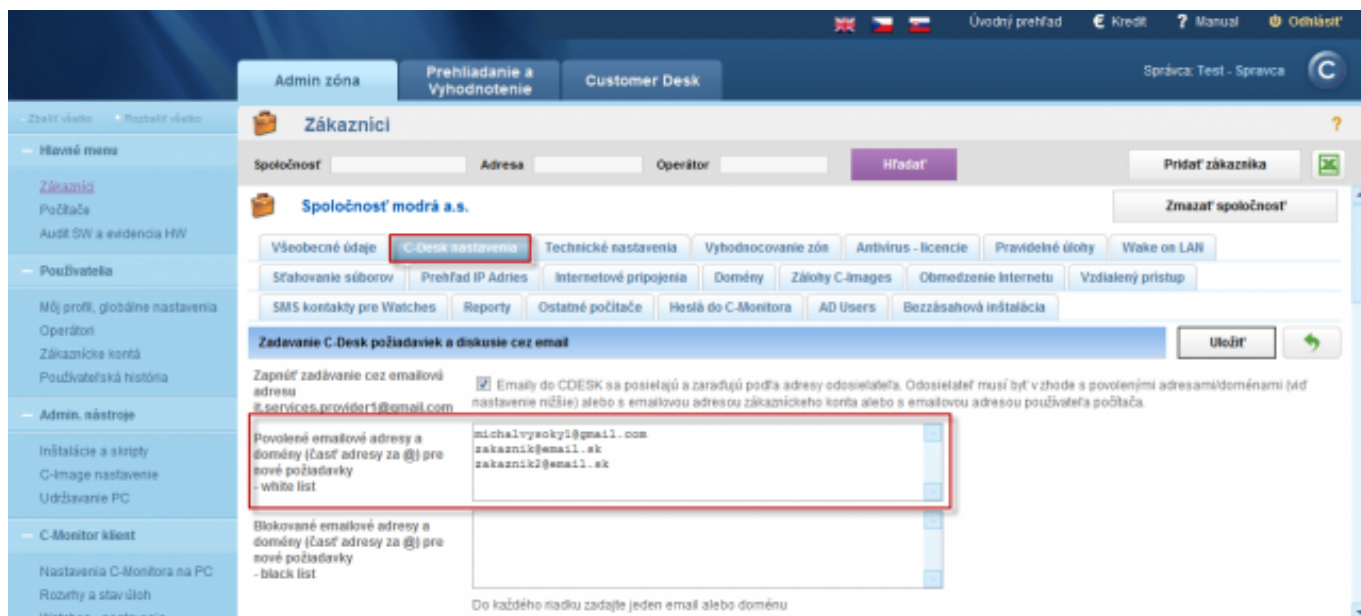


Image: Povolené emaily pre zadávanie požiadaviek (white list)

## Zadávanie nových požiadaviek cez email

Zákazník zadá požiadavku odoslaním emailu na adresu, ktorá sa zobrazí pri povolení zadávanie C-Desk požiadaviek a diskusie cez email. Predmet emailu sa zapíše ako nadpis požiadavky napr. "povolenie prístupu do NAVISION" a text emailu sa zaznamená ako popis požiadavky. Emailom zadaná požiadavka neurčuje Typ požiadavky, Oblasť služby, takže ak to vaša spoločnosť využíva, musí Operátor upresniť tieto údaje pri prvom spracovaní novej požiadavky.

Správca s vlastnou doménou (či už s vlastným serverom alebo prevádzkovaným CM na [cm.seal.sk](https://cm.seal.sk)), ktorý bude chcieť zverejniť vlastnú adresu pre zadávanie požiadaviek, napríklad [helpdesk@spravca-itcka.sk](mailto:helpdesk@spravca-itcka.sk), si musí zabezpečiť preposlanie emailov na vyššie spomenutú adresu. (viac v článku [Aktivácia a scenáre prijímania emailov do CDesk](#) [1])

Odlíšenie požiadaviek zadaných cez email v zozname požiadaviek.

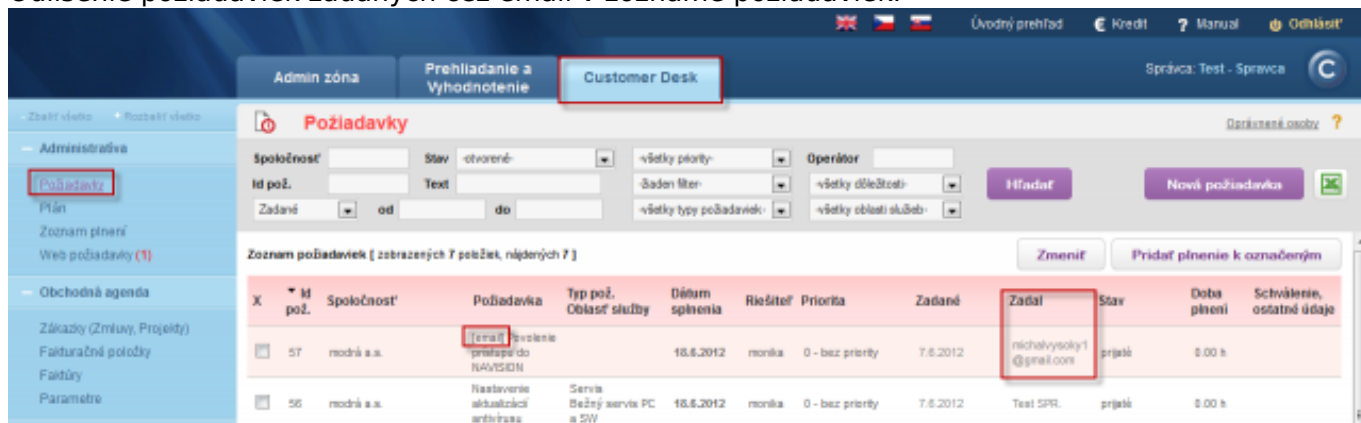


Image: Požiadavka zadaná cez email a jej odlíšenie v Zozname požiadaviek

Požiadavka zadaná cez email.

The screenshot shows the 'Požiadavky' (Requests) section of the Customer Monitor application. The interface includes a sidebar with navigation links like 'Administratíva', 'Obchodná agenda', and 'Statistické informácie'. The main form area is titled 'Požiadavky' and contains several input fields and buttons. A red box highlights the 'Názov požiadavky' (Request Name) field, which contains the text '[email] Povolenie prístupu do NAVISION'. A callout bubble points to this field with the text 'Predmet emailu sa zaznamená ako názov požiadavky'. Another red box highlights the 'Popis požiadavky' (Request Description) field, which contains the text 'Dobrý deň. Chcel by som Vás poprosiť o udelenie oprávnení pre prístup do Navision. Ďakujem'. A callout bubble points to this field with the text 'Telo emailu sa zaznamená ako popis požiadavky'. The form also includes fields for 'Spoločnosť' (Company), 'Stav' (Status), 'Vlastný priority' (Priority), 'Operátor' (Operator), and 'Id pož.' (Request ID). There are also buttons for 'Hľadať' (Search) and 'Nová požiadavka' (New Request).

Image: Požiadavka zadaná cez email

O úspešnom pridaní novej požiadavky budete informovaný prostredníctvom emailu ktorého príklad je na nasledujúcom obrázku.

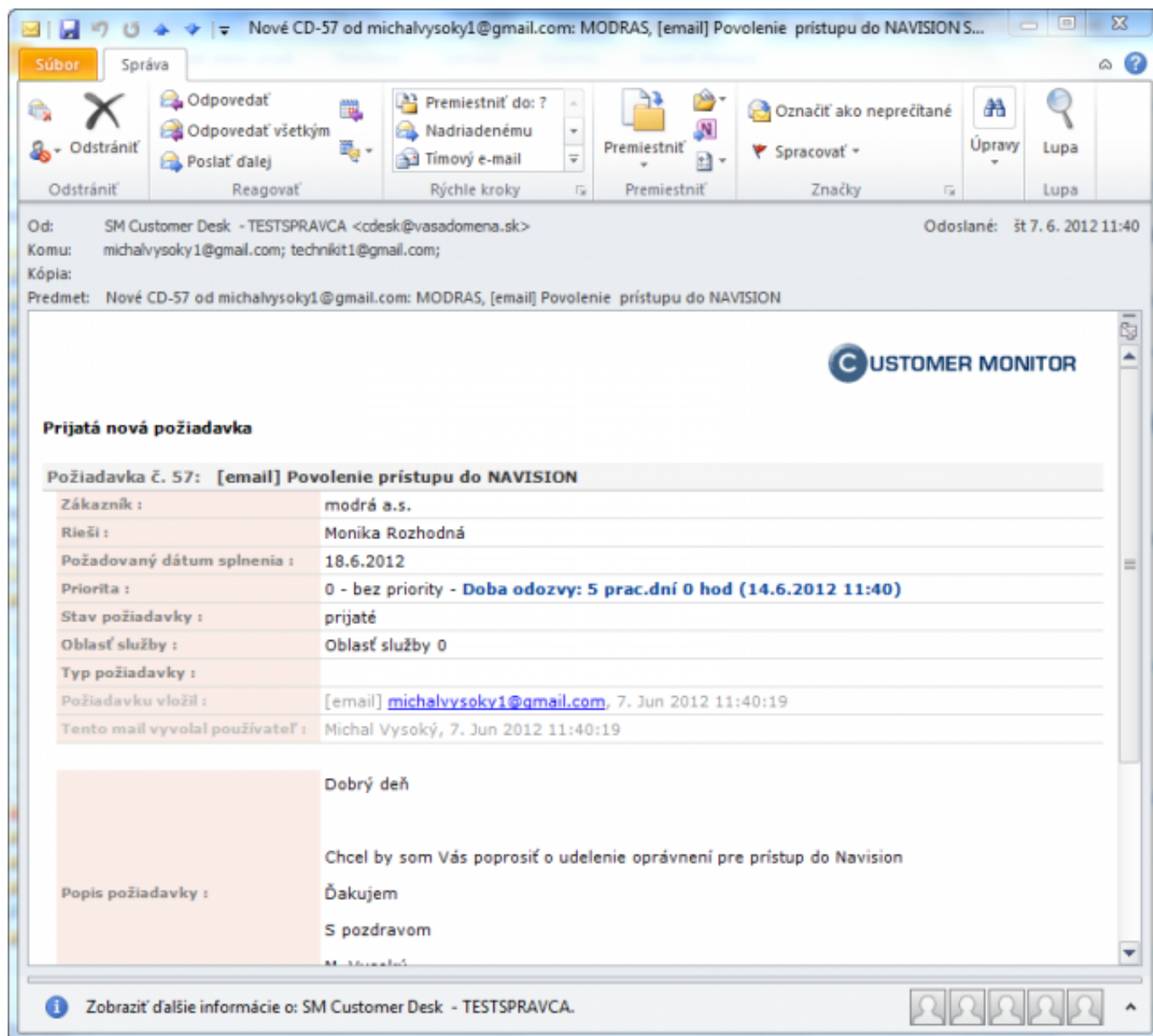


Image: Potvrdzujúci email o úspešne pridanej novej požiadavke

## Zadávanie nových požiadaviek Operátorom v mene zákazníka, preposlaním (FW) emailu od zákazníka do CM servera

[Viac informácií o Scenároch prijímania emailov do C-Desk nájdete v článku Aktivácia a scenáre prijímania emailov do C-Desk: \[1\]](#)

Zadávanie požiadaviek cez email od operátora v mene zákazníka sa realizuje "forwardom" emailu, ktorý ste obdržali od zákazníka na emailovú adresu, ktorá sa zobrazí v Admin zóna -> Hlavné menu -> Zákazníci -> konkrétny zákazník -> C-Desk nastavenia -> časť zapnúť zadávanie cez emailovú adresu

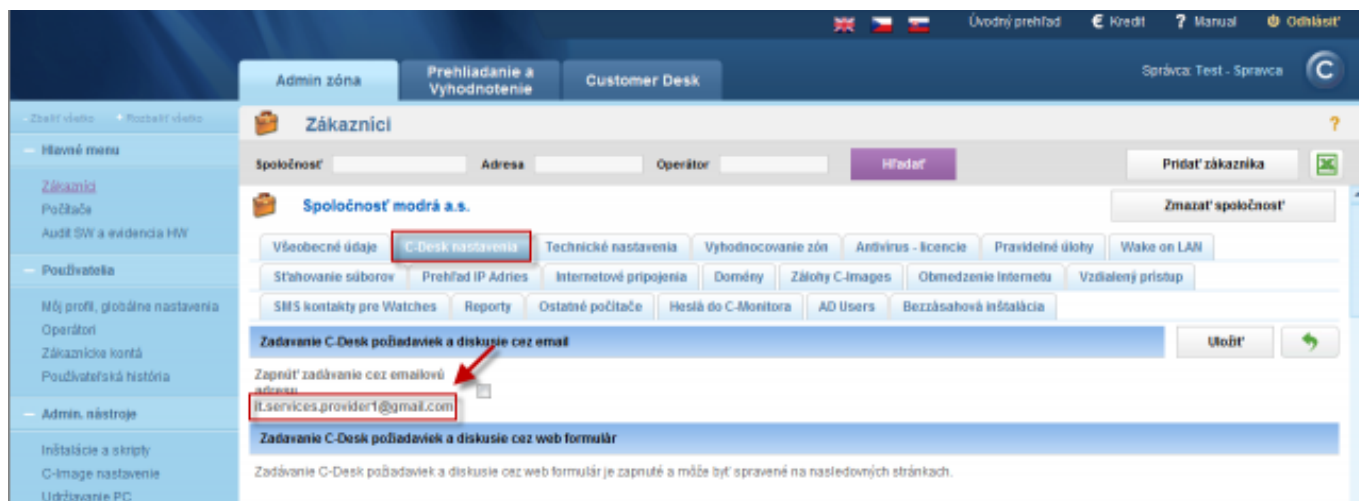


Image: Zadávanie požiadaviek cez email od operátora v mene zákazníka sa realizuje fw na emailovú adresu, ktorá sa zobrazí v Admin zóna -> Hlavné menu -> Zákazníci -> konkrétny zákazník -> C-Desk nastavenia -> zapnúť zadávanie cez emailovú adresu

Ak sa vám pri preposielaní emailu v časti **From:** zobrazí meno a nie emailová adresa je nutné na začiatku emailu dopísať celú emailovú adresu, inak by CM server nevedel identifikovať odosielateľa emailu a výsledkom by bolo že by vám prišiel email s chybovou správou.

Emailová adresa sa musí nachádzať v objekte vo vnútri c-desku (zakaznícke konto, email používateľa počítača, white list), pri zadávaní požiadavky cez email si systém automaticky sám vytiahne adresu z časti **From:** alebo z prvého riadku emailu (viz predchádzajúci text).

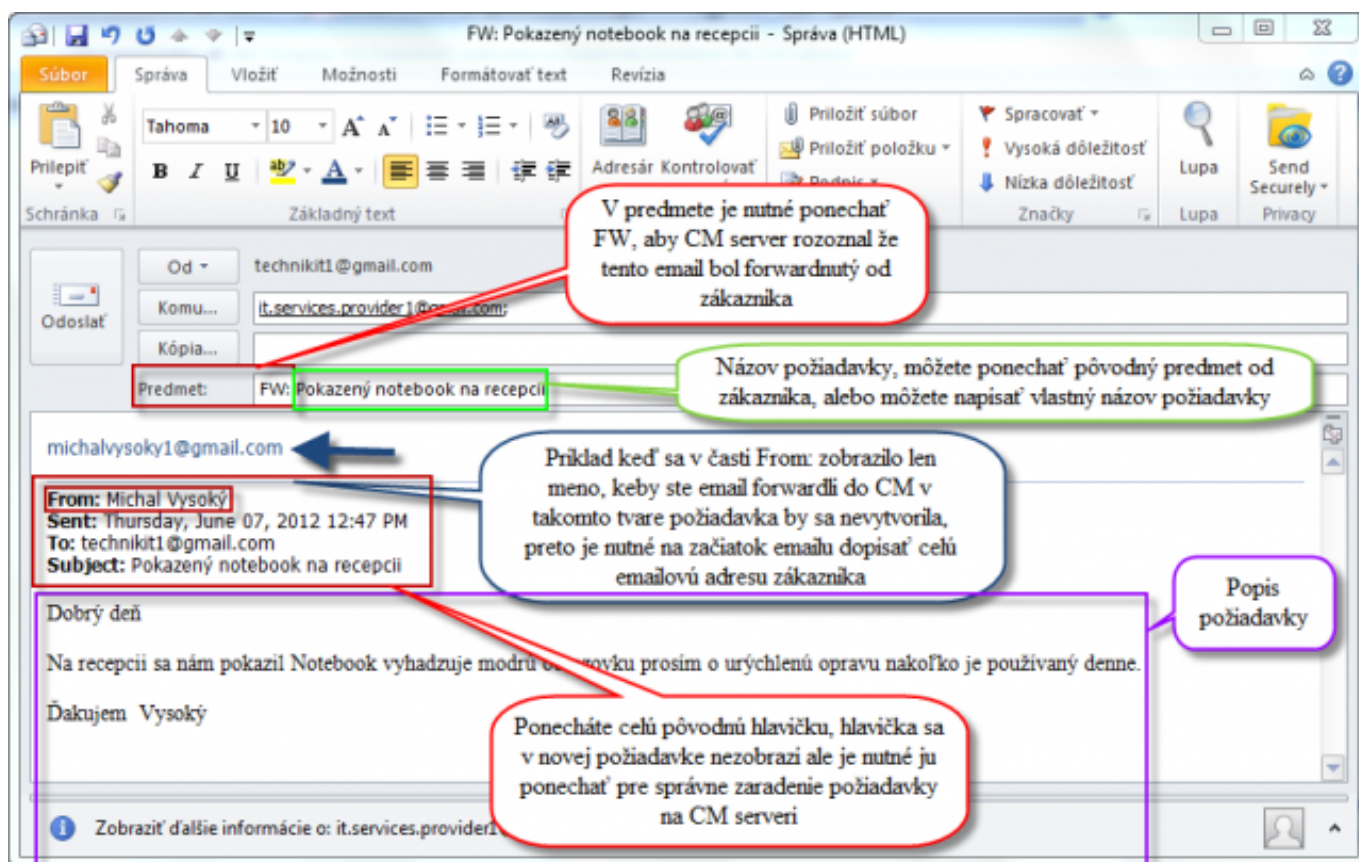


Image: Príklad emailu od zákazníka, ktorý sa forwardne na CM server. Ak sa vám v časti from zobrazí meno : musí sa napísať emailová adresa zákazníka na začiatok emailu

Príklad FW emailu do CM servera v prvom emaily sa zobrazí celá adresa odosielateľa a nie je nutné ju



pre priradenie na cm serveri dopísať na úvod a druhý email, v ktorom sa namiesto emailovej adresy zobrazí iba meno a priezvisko - CM server by takýto email nevedel zatriediť a preto je nutné aby sa na úvod dopísala emailová adresa zákazníka

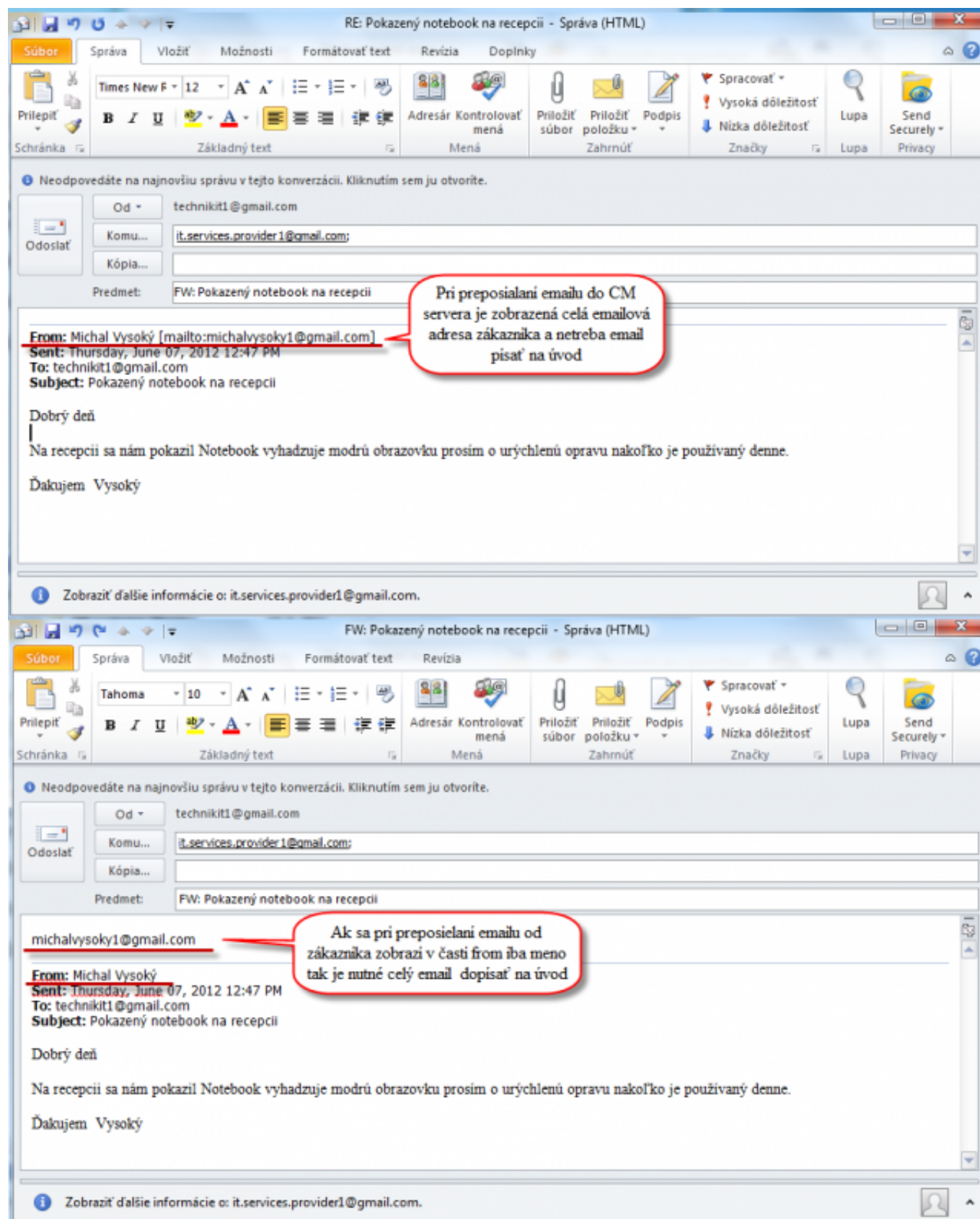


Image: Príklad preposielaných emailov od zákazníka v dvoch alternatívach. Odlíšené sú podľa prítomnosti emailovej adresy zákazníka v časti From:

Po otvorení požiadavky si môžete pozrieť v časti popis akým spôsobom bola požiadavka vytvorená . Príklad vytvorenia požiadavky v mene zákazníka fw emailu od technika je znázornený na obrázku nižšie .

The screenshot shows the 'Customer Desk' section of the Customer Monitor application. The main heading is 'Požiadavky' (Requests). Below it, there are search filters for company, status, priority, operator, and date. The selected request is 'Požiadavka 58' with the subject 'Pokazený notebook na recepcii' (Broken notebook at reception). The form fields include:
 

- Spoločnosť:** modrá s.s.
- Stav:** -otvorená-
- Priorita:** 0-bez priority
- Operátor:** (empty)
- Id pož.:** (empty)
- Text:** (empty)
- Časť filter:** (empty)
- Všetky dôležitosti:** (empty)
- Všetky typy požiadaviek:** (empty)
- Všetky oblasti služieb:** (empty)
- Popis:** Na recepcii sa nám pokazil Notebook vyhadrzuje modrú obrazovku prosím o urýchlenú opravu nakoľko je používaný denne. Ďakujem Vysoký (From: michal.vysoky@gmail.com, Forwarded by: technikci@gmail.com)
- http linka:** https://index2.php?select\_tab=tab\_hane\_module=cd\_sln\_request&frame\_action=edit&frame\_id=35224
- Informácie o požiadavke:** (empty)
- Zákazník:** modrá s.s.

 The form also has buttons for 'Hľadať', 'Nová požiadavka', 'Zmazať', 'Uložiť', 'Rýchly súhlas', and 'Zamietnuť'.

Image: Požiadavka vytvorená v mene zákazníka forwardom emailu od technika

O úspešnom vytvorení požiadavky bude vygenerovaný email všetkým zainteresovaným stranám .

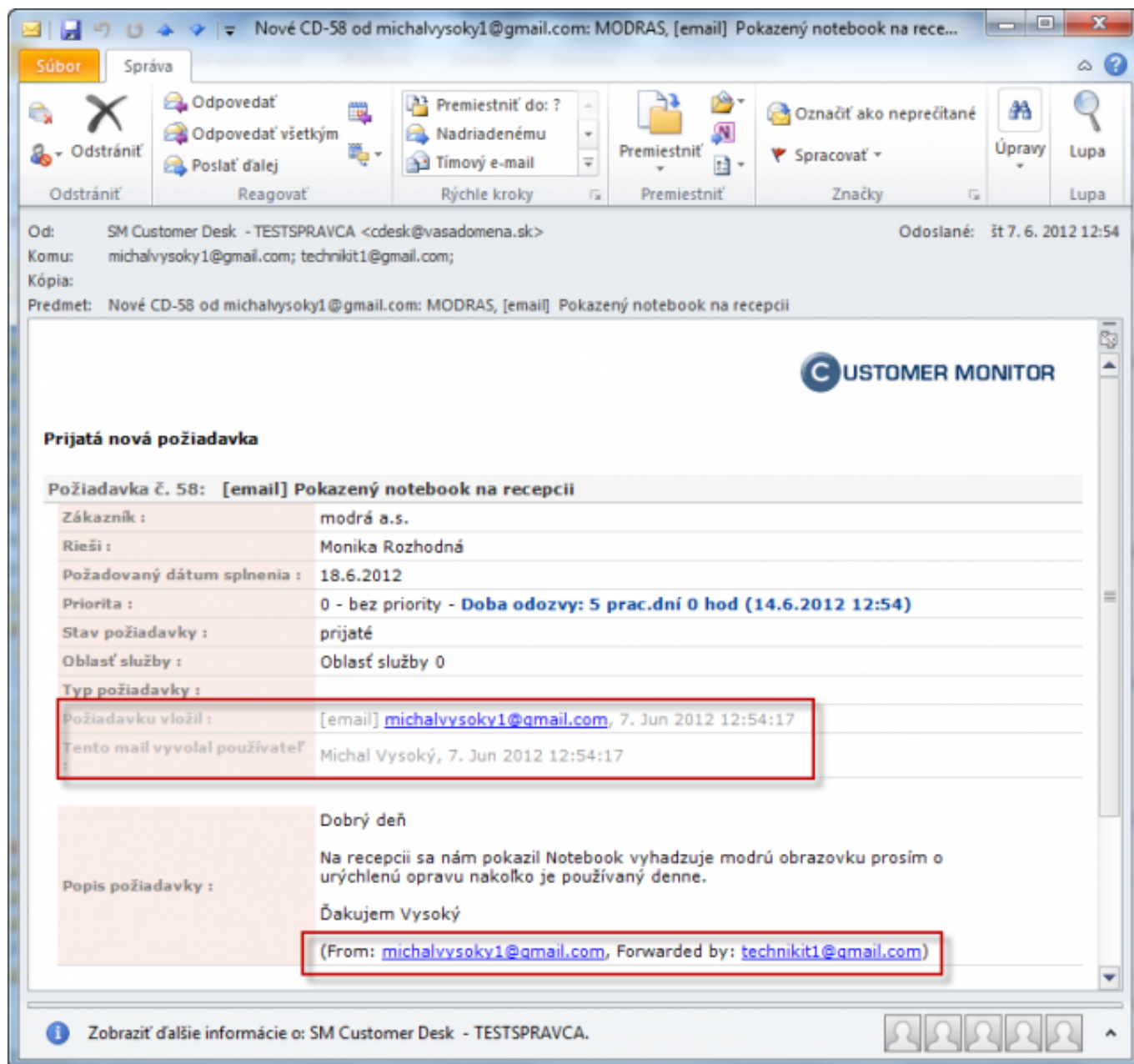


Image: Potvrdzujúci email o úspešnom vytvorení požiadavky

## Možnosť nastaviť prioritu požiadavky zadanej prostredníctvom emailu s vysokou dôležitosťou

Od verzie 2.6 Customer Monitor ponúka možnosť nastaviť prioritu požiadavky zadanej prostredníctvom emailu, ktorý má označenie vysokej dôležitosti. Email s vysokou dôležitosťou je označený výkričníkom ako je znázornené na nasledujúcom obrázku.



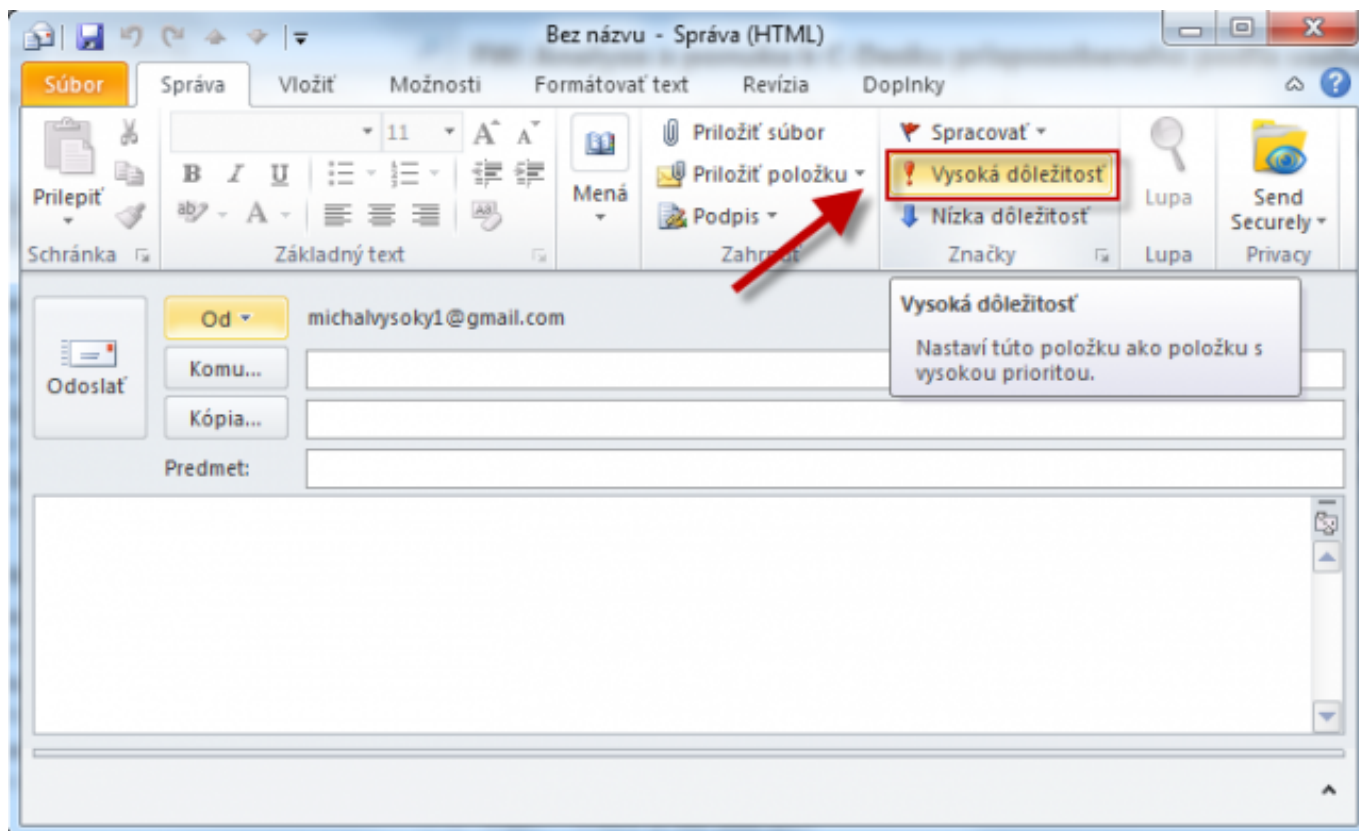


Image: Email s príznakom Vysokej dôležitosti

Nastavenie priority požiadavky pre emaily s vyššou prioritou spravíte len prostredníctvom konta správcu a bude platiť pre všetky spoločnosti, zákazníkov ktorí sú pod týmto správcom zaregistrovaní. Nastavenie zrealizujete c časti *Admin zóna -> Používatelia -> Môj profil, globál. nastavenia -> záložka C-Desk požiadavky* v časti *Globálne nastavenie pre zadávanie C-Desk požiadaviek a diskusie cez emaily* ako je znázornené na nasledujúcom obrázku. Tu si nastavíte prioritu požiadaviek pre emaily s vyššou prioritou.

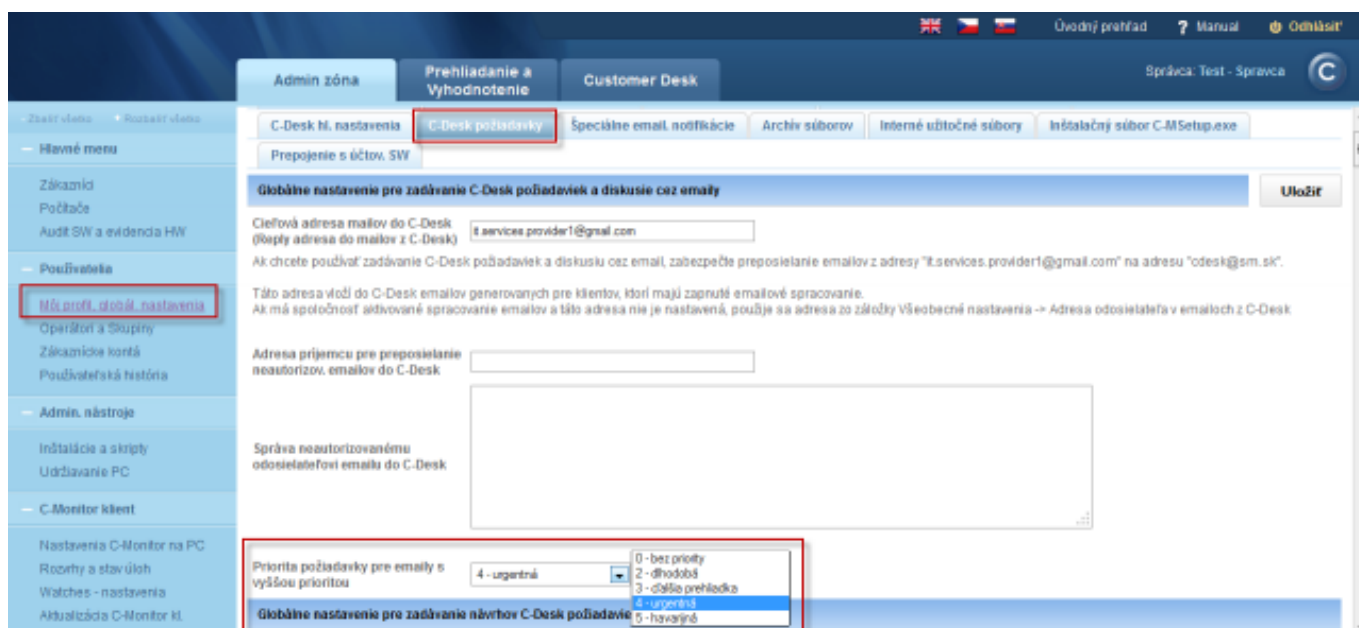


Image: Nastavenie priority požiadavky pre emaily s vysokou dôležitosťou

Viac o nastavení priorit požiadaviek sa dočítate v časti [Nastavenie priority požiadavky](#). [2]

Date:

01/28/2012Images:



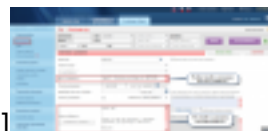
[3]



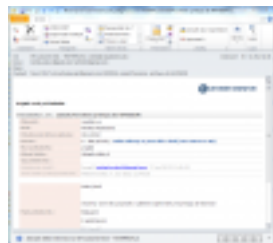
[4]



[5]



[6]



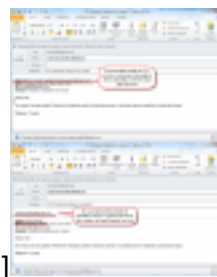
[7]



[8]



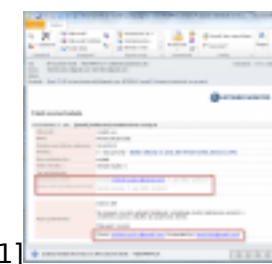
[9]



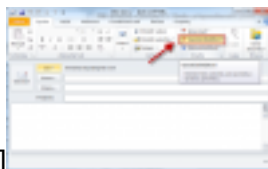
[10]



[11]



[12]



[13]



[14]

## Links

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

[2] <https://customermonitor.eu/how-cm-works-0/helpdesk-customer-desk/other-parameters-and-selected-settings-requests/priorities>

[3] <https://customermonitor.eu/sites/default/files/povolenie%20zadavania%20poziadaviek%20cez%200email.png>

[4] <https://customermonitor.eu/sites/default/files/povolene%20emaily%20pre%20pridavanie%20poziadaviek.png>

[5] <https://customermonitor.eu/sites/default/files/Odlisenie%20poziadaviek%20zadanych%20cez%20email%20v%20zozname%20poziadaviek..png>

[6] <https://customermonitor.eu/sites/default/files/Poziadavka%20pridana%20cez%20email..png>

[7] <https://customermonitor.eu/sites/default/files/prijata%20nova%20poziadavka%20cez%20email.png>

[8] <https://customermonitor.eu/sites/default/files/povolenie%20zadavania%20poziadaviek%20cez%200email2.png>

[9] [https://customermonitor.eu/sites/default/files/fw%20od%20zakaznika\\_0.png](https://customermonitor.eu/sites/default/files/fw%20od%20zakaznika_0.png)

[10] [https://customermonitor.eu/sites/default/files/fw%20od%20zakaznika4\\_3.png](https://customermonitor.eu/sites/default/files/fw%20od%20zakaznika4_3.png)

[11] <https://customermonitor.eu/sites/default/files/vytvorena%20poziadavka%20fw%20od%20zakaznika.png>

[12] <https://customermonitor.eu/sites/default/files/potvrdujuci%20email%20o%20vytvoreni%20poziadavky.png>

[13] <https://customermonitor.eu/sites/default/files/vysoka%20priorita.png>

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