

## Zadávanie nových Easyclick požiadaviek

### Voliteľná autorizácia nadriadeným pre Easyclick

## **Hlavné výhody zadávania požiadaviek cez Easyclick :**

- prístup k zadávaniu požiadaviek bez akéhokoľvek nastavenia
- vždy jednoznačná identifikácia zadávateľa
- pridaná informácia, nielen z ktorého zariadenia bola Easyclick požiadavka zadaná, ale aj aktuálny login používateľa, ktorý požiadavku zadal
- automaticky sú notifikované všetky priradené kontaktné osoby zákazníka
- používateľ je informovaný o priebehu riešenia požiadavky emailom
- používateľ si vie pozrieť aktuálny stav a históriu starších požiadaviek cez C ikonku v paneli úloh

## Zadávanie nových Easyclick požiadaviek vo Windows

Zadávanie Easyclick požiadaviek sa realizuje cez C-Monitor klienta, ktorý musí byť nainštalovaný na počítači (týka sa WIN a Mac platforiem). Po nainštalovaní a zaregistrovaní C-Monitora sa v prípade WIN v pravom dolnom rohu zobrazí ikona C-Monitora a pre pridanie novej požiadavky stačí na túto ikonu spraviť dvojklik alebo kliknúť pravým tlačidlom myši pre viac možností, ako je vidieť z obrázka.

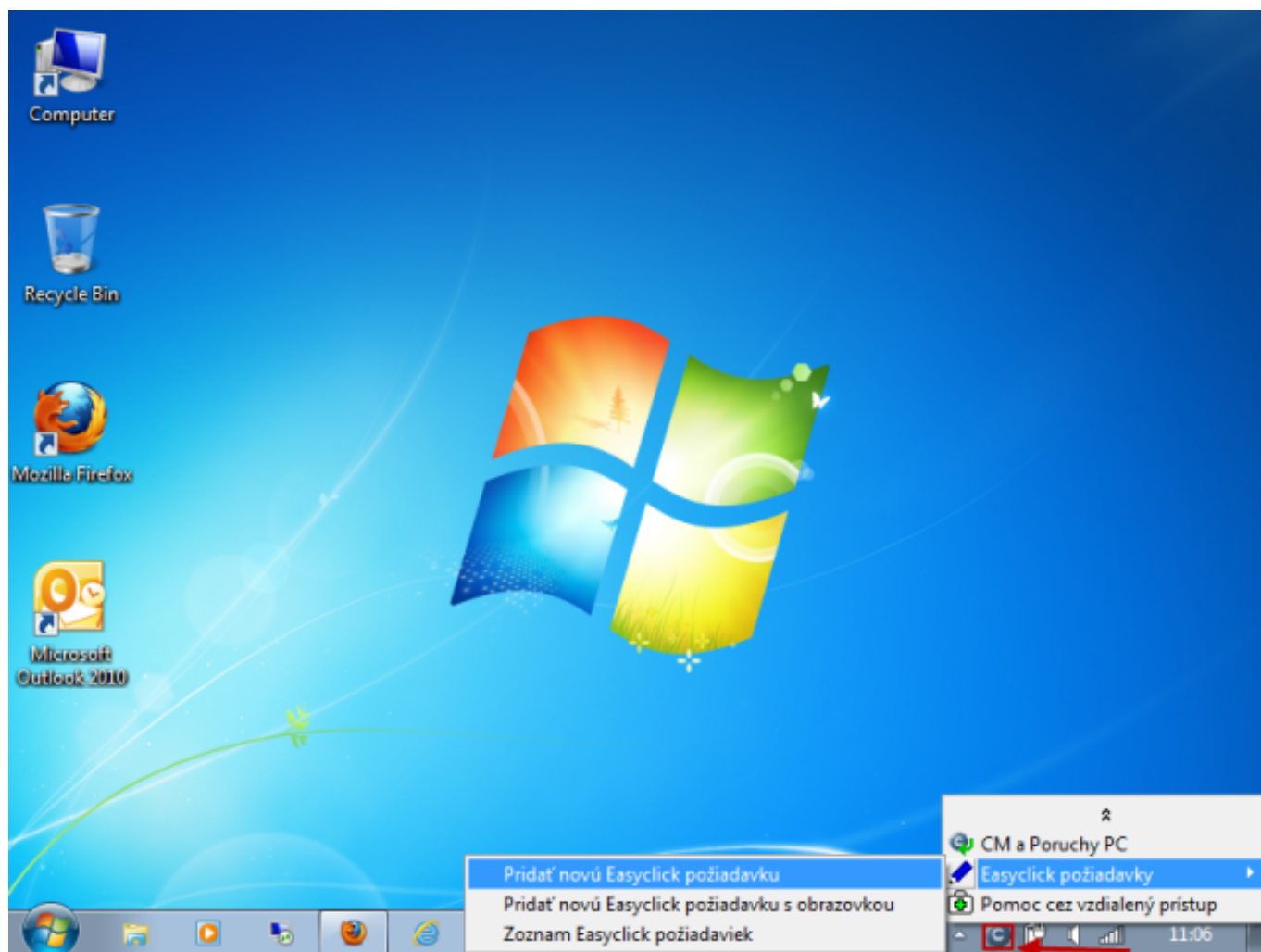


Image: Zadávanie easyclick požiadaviek

Následne budete po vyjadrení, či si prajete pripojiť snímku obrazovky, presmerovaní na stránku Servera CM, kde budete môcť zadať požiadavku do systému.

Customer Desk

Zákazník: EasyClick konto

ADMINISTRATÍVA

Požiadavky

Požiadavky

Nová požiadavka pre: IT Services, s.r.o.

Spoločnosť: IT Services, s.r.o. Stav: -otvorené- Id pož.: Hľadať

Nová požiadavka

Informácie o požiadavke

Zákazník \*: IT Services, s.r.o. Pridať emaily pre zákaznícke notifikácie

Typ požiadavky: Servis

Názov požiadavky \*: Problém s antivírusom

Priorita požiadavky: 0 - štandardná Splniť do: 21.9.2011

Popis požiadavky \*: nefungujú aktualizácie

Riešiteľ požiadavky (operátor): Miroslav

Súbor s požiadavkou: Prehľadávať...

Screenshot: Zmazať screenshot

Odoslať

Image: Nová Easyclick požiadavka

Po kliknutí na tlačidlo Odoslať sa požiadavka odošle a zaeviduje v systéme a zadávateľovi ako aj riešiteľovi požiadavky bude o tom odoslaný email.

## Zoznam Easyclick požiadaviek

Zadané požiadavky cez Easyclick si môže každý užívateľ pozrieť v zozname požiadaviek.

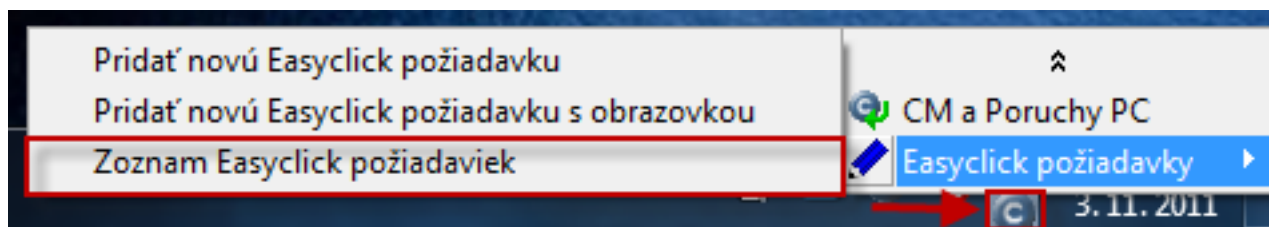


Image: Prístup k zoznamu Easyclick požiadaviek

Následne budete presmerovaný na stránku Customer Monitora, kde uvidíte zoznam všetkých easyclick požiadaviek zadaných z Vášho počítača.

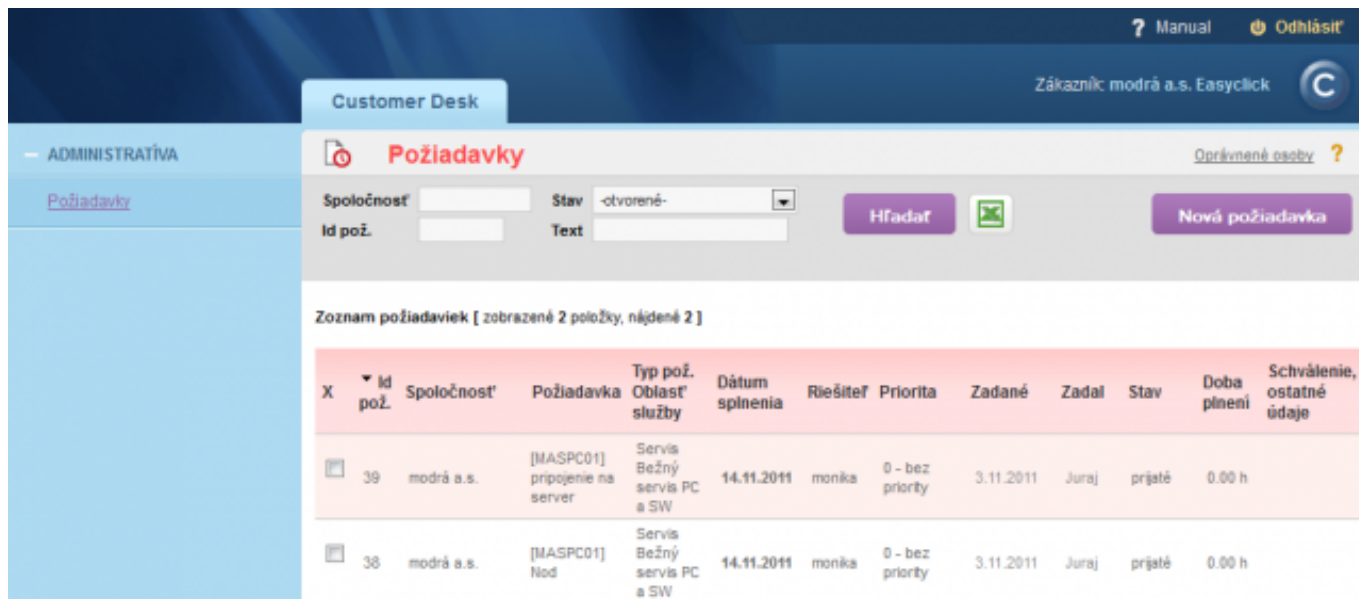


Image: Zoznam Easyclick požiadaviek

## Zadávanie nových Easyclick požiadaviek v Mac OS

Nová EasyClick požiadavka sa vytvorí kliknutím na ikonu C-Monitora v pravom hornom rohu obrazovky a voľbou položky *New Easyclick Request*.

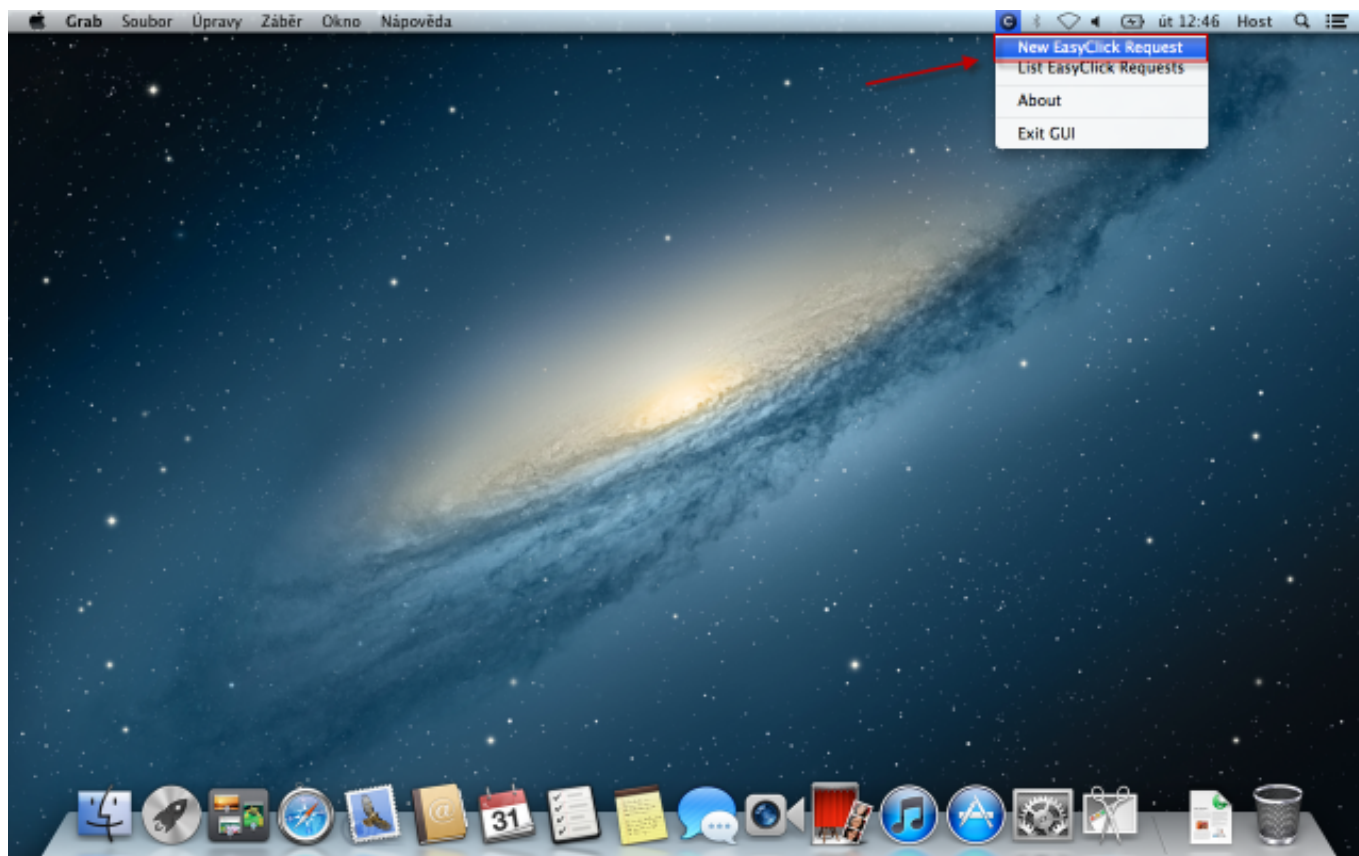


Image: Zadávanie easyclick požiadaviek v MAC OS

V ďalšom kroku sa objaví otázka, či sa má k EasyClick požiadavke priložiť aj screenshot obrazovky.

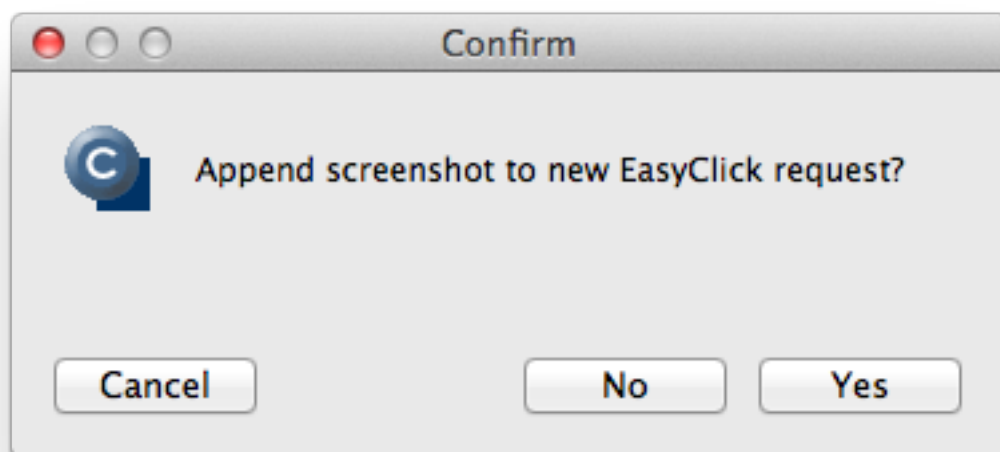


Image: Otázka, či sa má k EasyClick požiadavke priložiť aj screenshot obrazovky

Následne budete po vyjadrení, či si prajete pripojiť snímku obrazovky, presmerovaní na stránku Servera CM, kde budete môcť zadať požiadavku do systému.

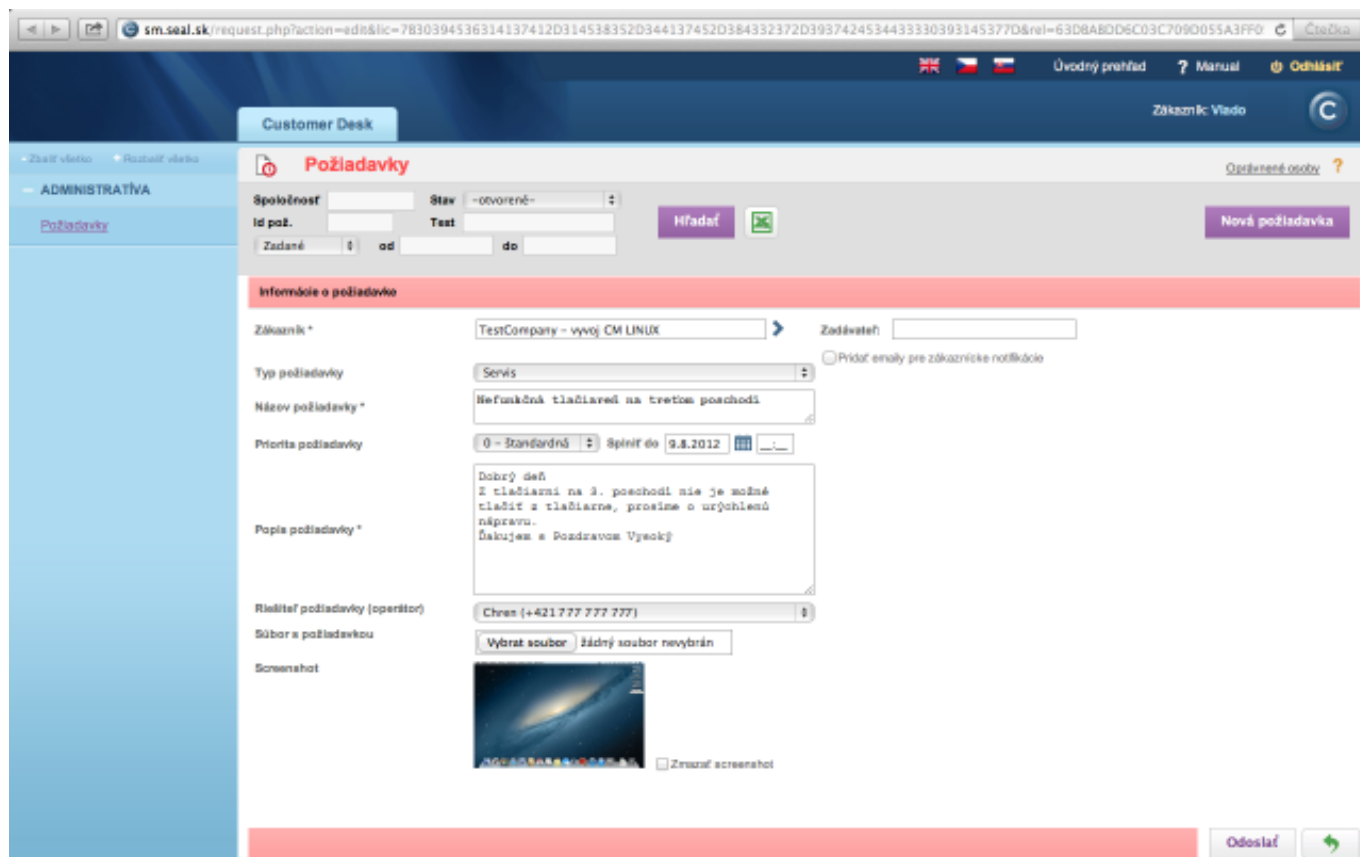
The screenshot shows the 'Customer Desk' interface for submitting requests. The main section is titled 'Požiadavky' (Requests). It contains a form with the following fields: 'Spoločnosť' (Company) with a dropdown menu, 'Stav' (Status) with a dropdown menu, 'Id pož.' (Request ID), 'Test', 'Zadané' (Submitted) with a date picker, and 'od' (from) and 'do' (to) date pickers. There is a 'Hľadať' (Search) button and a 'Nová požiadavka' (New request) button. Below the form is a section titled 'Informácie o požiadavke' (Request information) which includes: 'Zákazník' (Customer) with a dropdown menu, 'Typ požiadavky' (Request type) with a dropdown menu, 'Názov požiadavky' (Request name) with a text input, 'Priorita požiadavky' (Request priority) with a dropdown menu, 'Popis požiadavky' (Request description) with a text area, 'Riešiteľ požiadavky (operátor)' (Request resolver (operator)) with a dropdown menu, 'Súbor požiadavky' (Request file) with a file upload button, and 'Screenshot' with a screenshot button. A red arrow points to the 'Odoslať' (Send) button at the bottom right of the form.

Image: Nová Easyclick požiadavka

Po kliknutí na tlačidlo Odoslať sa požiadavka odošle a zaeviduje v systéme a zadávateľovi ako aj riešiteľovi požiadavky bude o tom odoslaný email.

## Zoznam Easyclick požiadaviek v Mac OS

Zadané požiadavky cez Easyclick si môže každý užívateľ pozrieť v zozname požiadaviek. Vstup do zoznamu požiadaviek je znázornený na nasledujúcom obrázku.

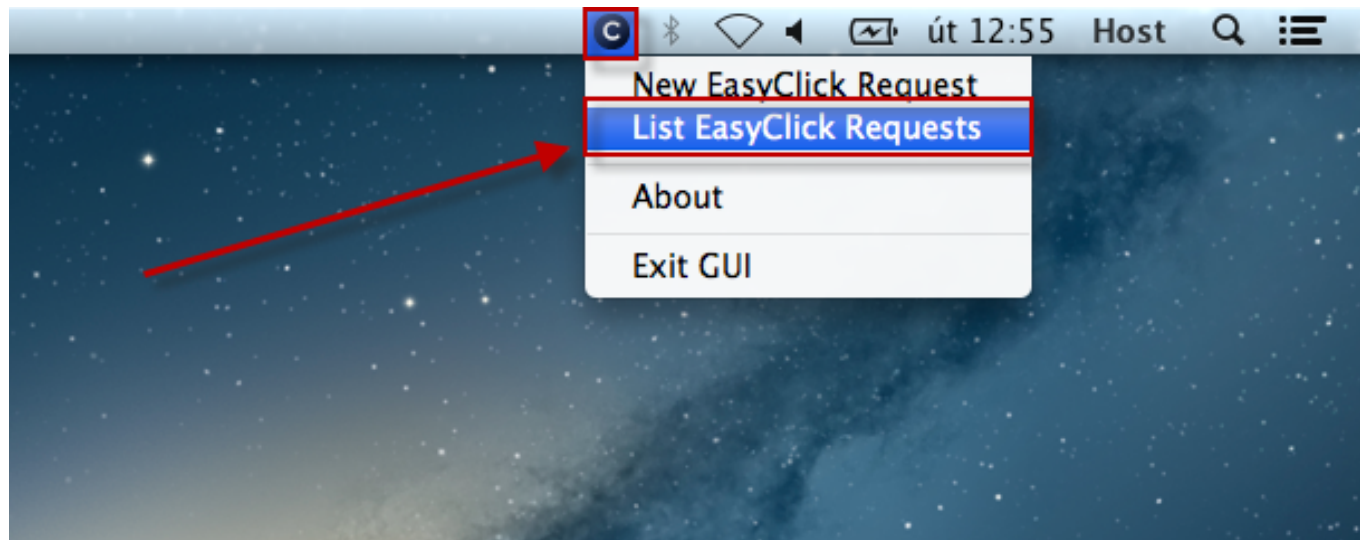




Image: Vstup do zoznamu požiadaviek

Následne budete presmerovaní na stránku Customer Monitora, kde uvidíte zoznam všetkých Easyclick požiadaviek zadanych z Vášho počítača.

Pre vašich zákazníkov odporúčame odovzdať manuál: [Easyclick a CDESK manuál pre používateľov \[1\]](#)

### **Voliteľná autorizácia nadriadeným pre Easyclick požiadavky**

Autorizácia zadávania Easyclick požiadaviek slúži na to, aby každú jednu novú požiadavku ešte pred jej vytvorením do CDESKu skontrolovala a autorizovala osoba s platným prístupom do CDESK portálu. Autorizácia má zamedziť zadávaniu zbytočných, neúplných, duplicitných a neopodstatnených požiadaviek do CDESK.

Pri zadávaní novej Easyclick požiadavky sa pred jej odoslaním do CDESKu musí požiadavka autorizovať kliknutím na tlačidlo znázornené na nasledujúcom obrázku. V prípade, že pred odoslaním požiadavky do CDESKu túto požiadavku neautorizujete, budete vyzvaní na autorizáciu aj po kliknutí na tlačidlo *Odoslať*.

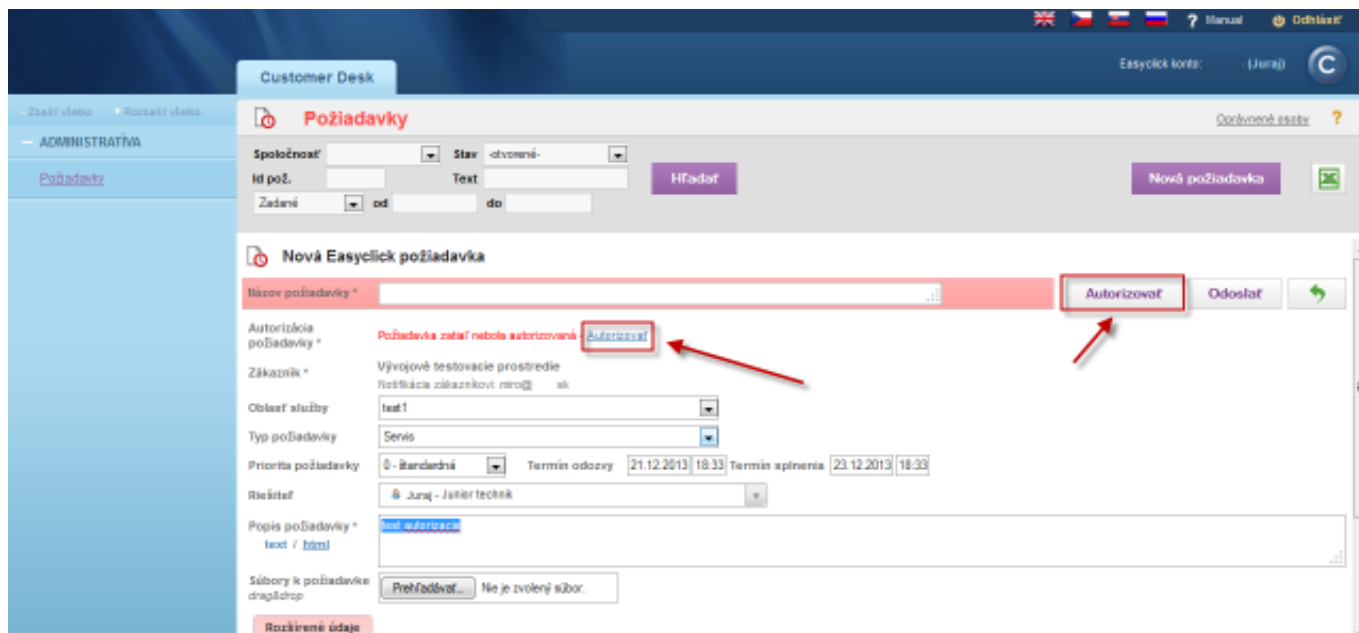


Image: Autorizácia zadávania Easyclick požiadaviek

Pre autorizáciu zadajte platné meno a heslo pre prihlásenie do CDESK.

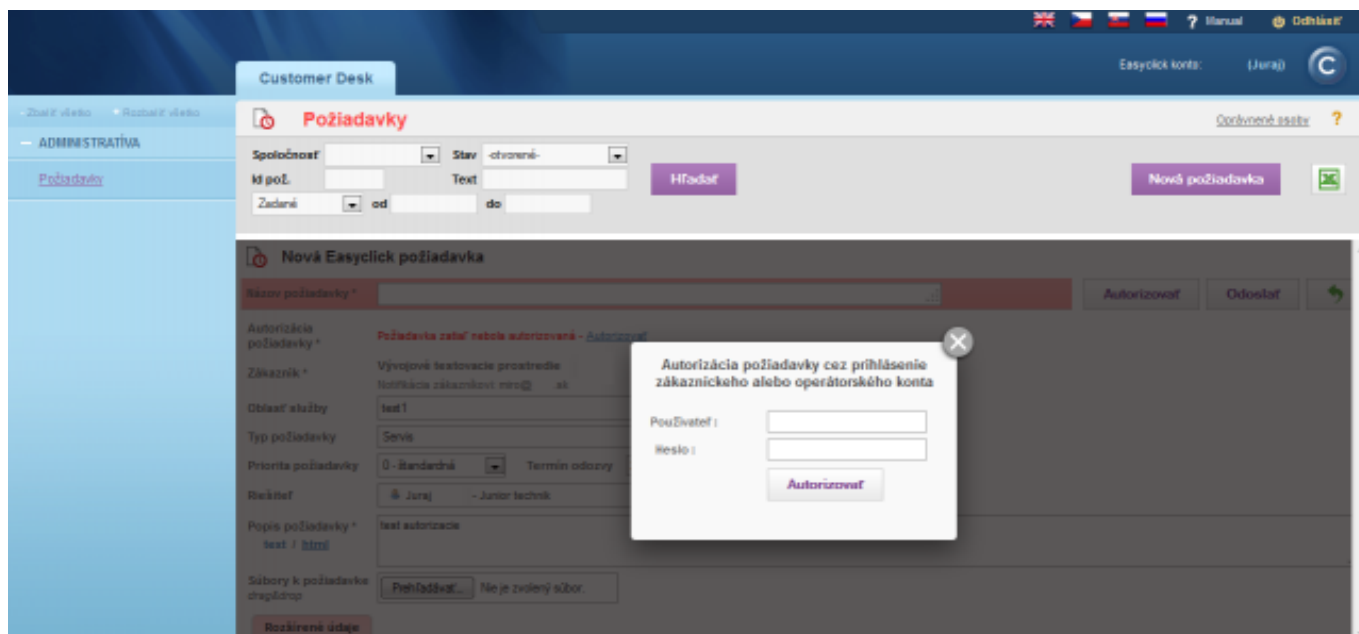


Image: Autorizácia platným menom a heslom do C-Desk

Zapnutie autorizácie Easyclick požiadaviek zapnete v časti *Admin zóna -> Používatelia -> Zákaznícke kontá -> konkrétne easyclick konto -> časť Nastavenie hlavných prístupov -> Autorizácia Easyclick pož. cez konto zákazníka / operátora*, ako je znázornené na nasledujúcom obrázku.

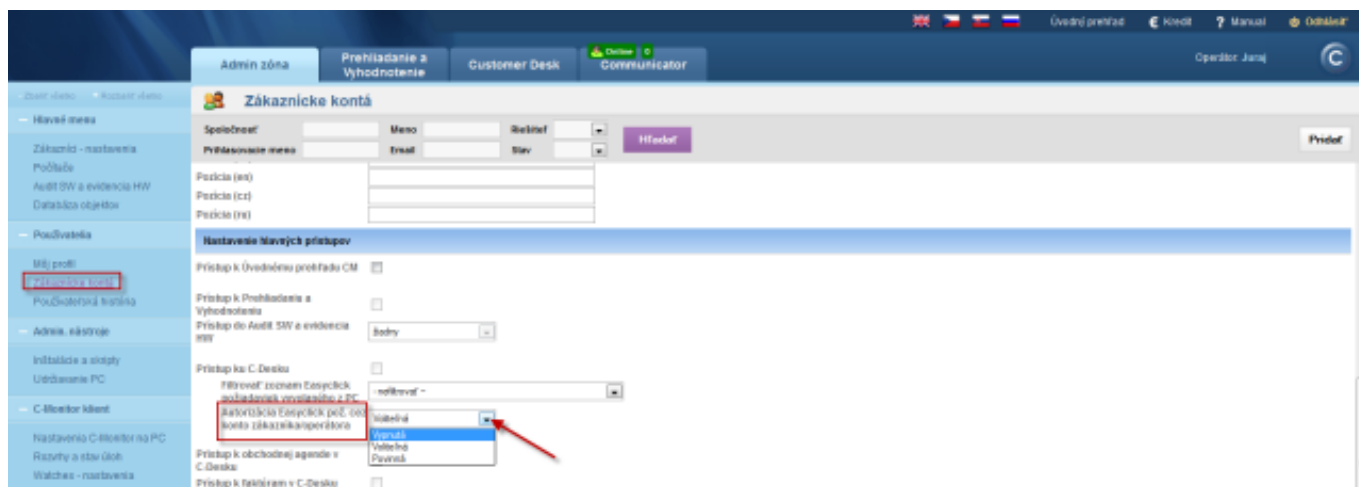


Image: Zapnutie autorizácie pre Easyclick požiadavky

Date:

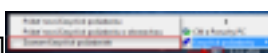
01/28/2012



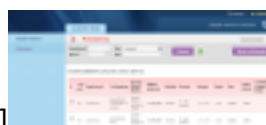
[2]



[3]



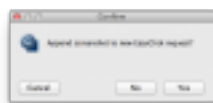
[4]



[5]



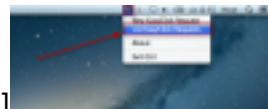
[6]



[7]



[8]



[9]

## Links

[1] <https://www.customermonitor.sk/podpora/manualy/hlavne-manualy/easyclick-poziadavky>

[2] <https://customermonitor.eu/sites/default/files/plocha2.png>

[3] <https://customermonitor.eu/sites/default/files/easy%20click.png>

[4] <https://customermonitor.eu/sites/default/files/easy%20click2.png>

[5] <https://customermonitor.eu/sites/default/files/easy%20click3.png>

[6] <https://customermonitor.eu/sites/default/files/fullscreen1.png>

[7] <https://customermonitor.eu/sites/default/files/New%20EasyClick%20request%202.png>

[8] [https://customermonitor.eu/sites/default/files/web1\\_0.png](https://customermonitor.eu/sites/default/files/web1_0.png)

[9] <https://customermonitor.eu/sites/default/files/zoznam%20poziadaviek.png>