

Každého zákazníka alebo väčšiu organizačnú jednotku väčšieho podniku v CM pridajte ako zákazníka do *Zoznamu zákazníkov*. Zákazník v CM je jednotka, ku ktorej môžete priradiť operátorov, viesť rôzne technické a organizačné nastavenia, **ktoré sa budú dediť pri registrácii nových počítačov priradených k danému Zákazníkovi**.

Zákazníka môže registrovať buď správca alebo ktorýkoľvek operátor. Pridelenie zákazníka operátorovi však môže urobiť len správca.

Nového zákazníka môžete pridať dvomi spôsobmi a to:

[1. Zrýchlené pridanie zákazníka](#)

[2. Klasické pridanie zákazníka](#)

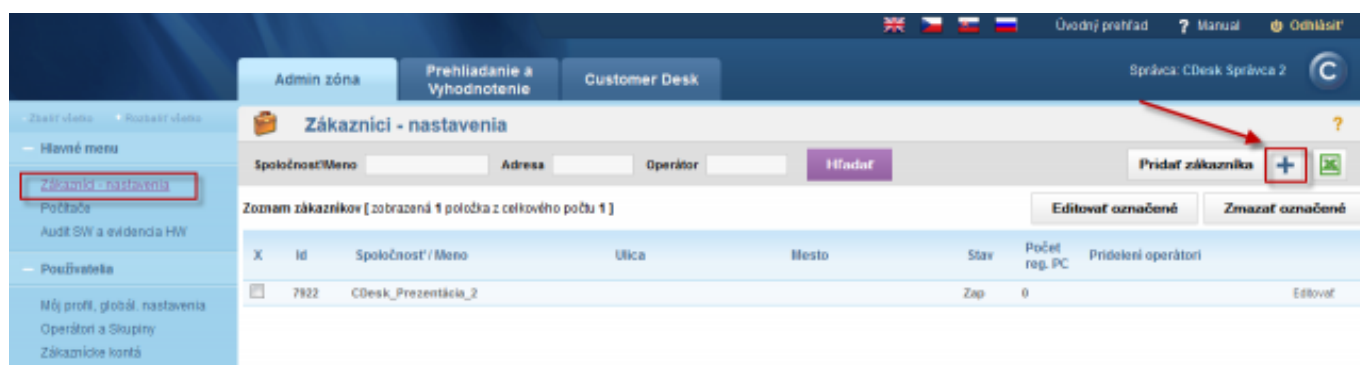
**Zrýchlené pridanie zákazníka**

Tento druh vytvárania nových zákazníkov je pohodlnejší a rýchlejší, povinné polia sú len Spoločnosť alebo Názov zákazníka a email, ktorého povinné zadávanie sa dá vypnúť, už po zadaní týchto údajov viete nového zákazníka uložiť do zoznamu zákazníkov. Novinkou je aj možnosť pridávania kontaktov ku spoločnostiam a priame vyhľadávanie v kontaktoch pri vytváraní nového zákazníka pre zamedzenie duplicitných záznamov.

Nového zákazníka cez zrýchlený formulár môžete pridávať na dvoch miestach

1. V zozname zákazníkov
2. V novej požiadavke

1. V časti *Customer Desk -> Administratíva -> Zákazníci*, ako je znázornené na nasledujúcom obrázku, sa nachádza zoznam všetkých zaregistrovaných zákazníkov alebo osôb. Pre rýchle pridanie nového zákazníka stačí kliknúť na modrý symbol „+“.



Obrázek: Rýchle pridanie zákazníka

Formulár rýchleho pridania zákazníka je tiež dostupný priamo v požiadavke - symbol modrého „+“ vedľa políčka Zákazník.

The screenshot shows the 'Pridanie novej požiadavky' (Add new request) form in the Customer Monitor application. The form includes fields for 'Zákazník' (Customer), 'Oblasť služby' (Service area), 'Typ požiadavky' (Request type), 'Priorita požiadavky' (Request priority), 'Termin odozvy' (Response deadline), 'Termin splnenia' (Completion deadline), 'Riešiteľ' (Resolver), and 'Popis požiadavky' (Request description). A red box highlights the 'Zákazník' field, and a red arrow points to a blue plus icon next to it, indicating the quick add functionality.

Obrázek: Rýchle pridanie zákazníka cez požiadavku

Po kliknutí na modré plus sa vám otvorí formulár pre rýchle pridanie zákazníka.

V jeho pravej časti sa nachádza zoznam už vytvorených kontaktov, kde si pomocou vyhľadávania môžete ľahko zistiť, či sa už zákazník alebo kontakt, ktorého idete registrovať, už v databáze nachádza.

V prípade, že sa zákazník v databáze nenachádza, vytvoríte ho vyplnením údajov v ľavej časti formulára, ako je znázornené na nasledujúcom obrázku.

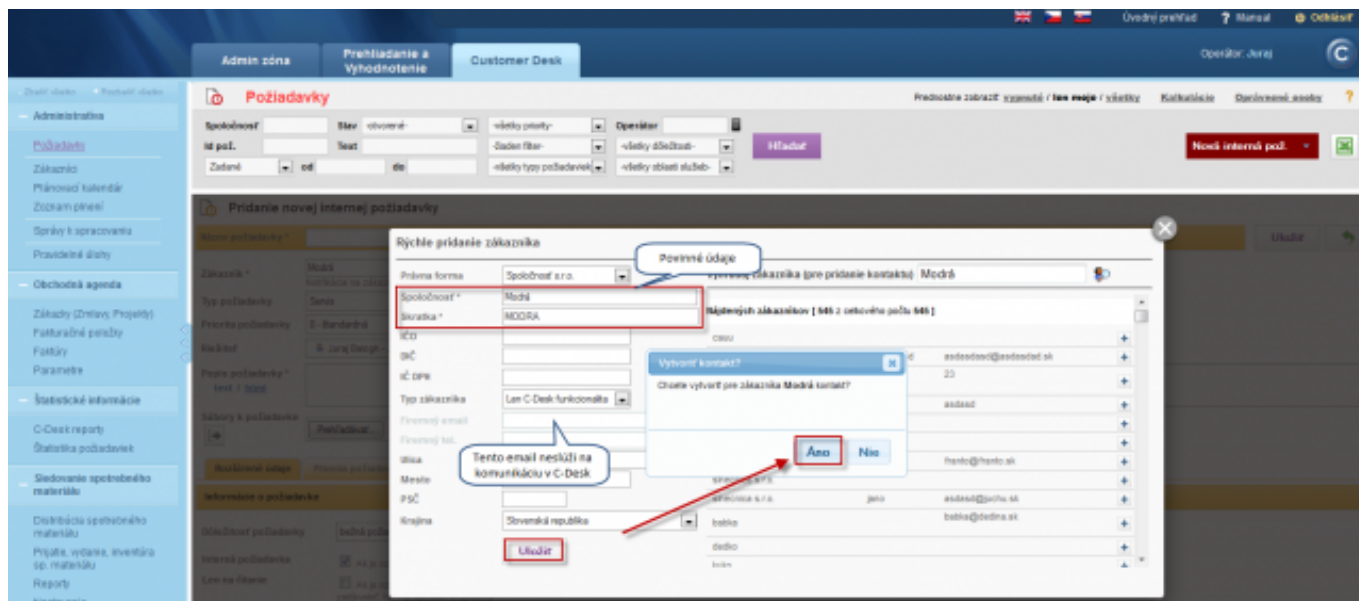
The screenshot shows the 'Pridanie novej požiadavky' (Add new request) form in the Customer Monitor application. The form includes fields for 'Zákazník' (Customer), 'Oblasť služby' (Service area), 'Typ požiadavky' (Request type), 'Priorita požiadavky' (Request priority), 'Termin odozvy' (Response deadline), 'Termin splnenia' (Completion deadline), 'Riešiteľ' (Resolver), and 'Popis požiadavky' (Request description). A red box highlights the 'Zákazník' field, and a red arrow points to a blue plus icon next to it, indicating the quick add functionality.

Obrázek: Detaily formulára

Do zoznamu zákazníkov môžete pridávať súkromné osoby aj spoločnosti. Pre komunikáciu so zákazníkom prostredníctvom CDESKu je nutné k súkromnej osobe napísať pri registrácii e-mail, ako je znázornené na predchádzajúcom obrázku a k spoločnosti je nutné vytvoriť kontakt na ktorý chodia emaily z komunikácie a udalostí v CDESKu. CDESKu rozoznáva dva druhy kontaktov a to: Hlavný kontakt a Ďalší kontakt. Hlavný kontakt dostáva kópie komunikácie v CDESKu zo všetkých požiadaviek zákazníka, Ďalší kontakt dostáva kópie komunikácie z CDESKu len z požiadaviek, ku ktorým je priradený.

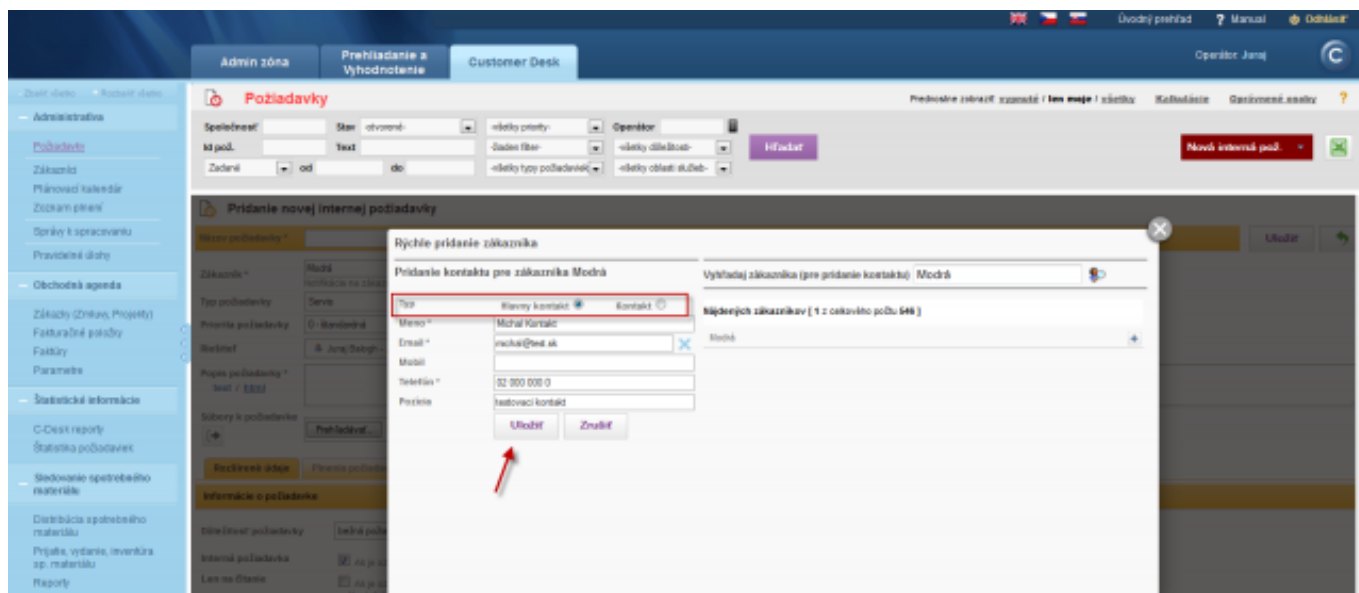
Pri registrácii spoločnosti budete po vyplnení povinných údajov automaticky vyzvaní na vytvorenie

kontaktu k zákazníkovi, ako je znázornené na nasledujúcom obrázku.



Obrázek: Vytvorenie kontaktu k zákazníkovi

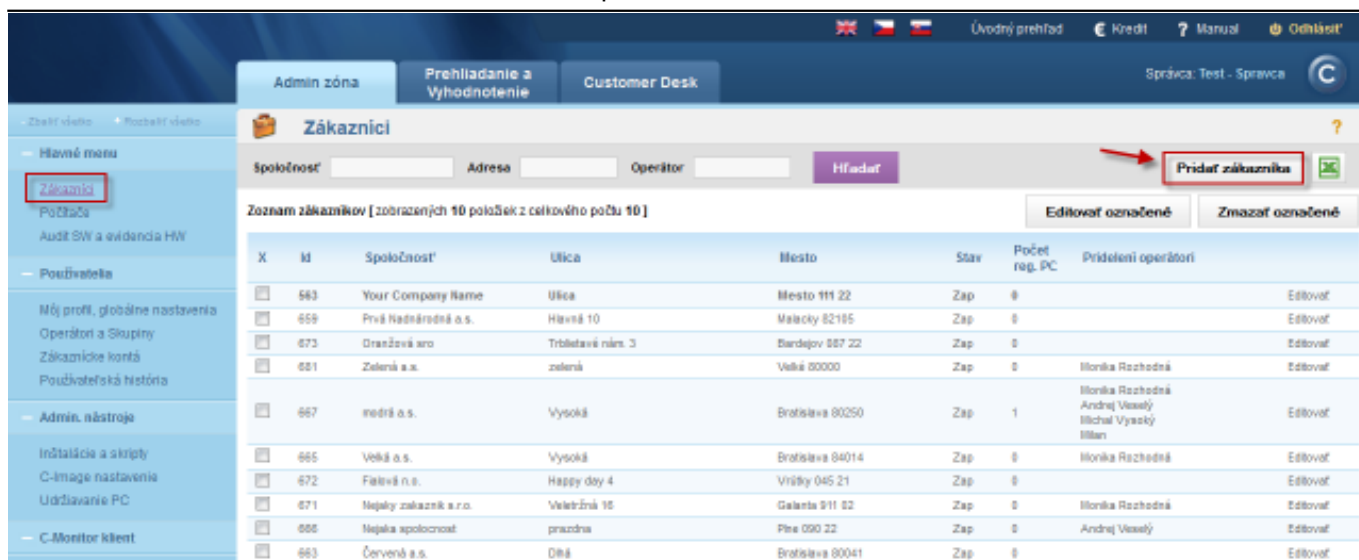
Pridanie kontaktu je znázornené na nasledujúcom obrázku.



Obrázek: Vytvorenie kontaktu k zákazníkovi

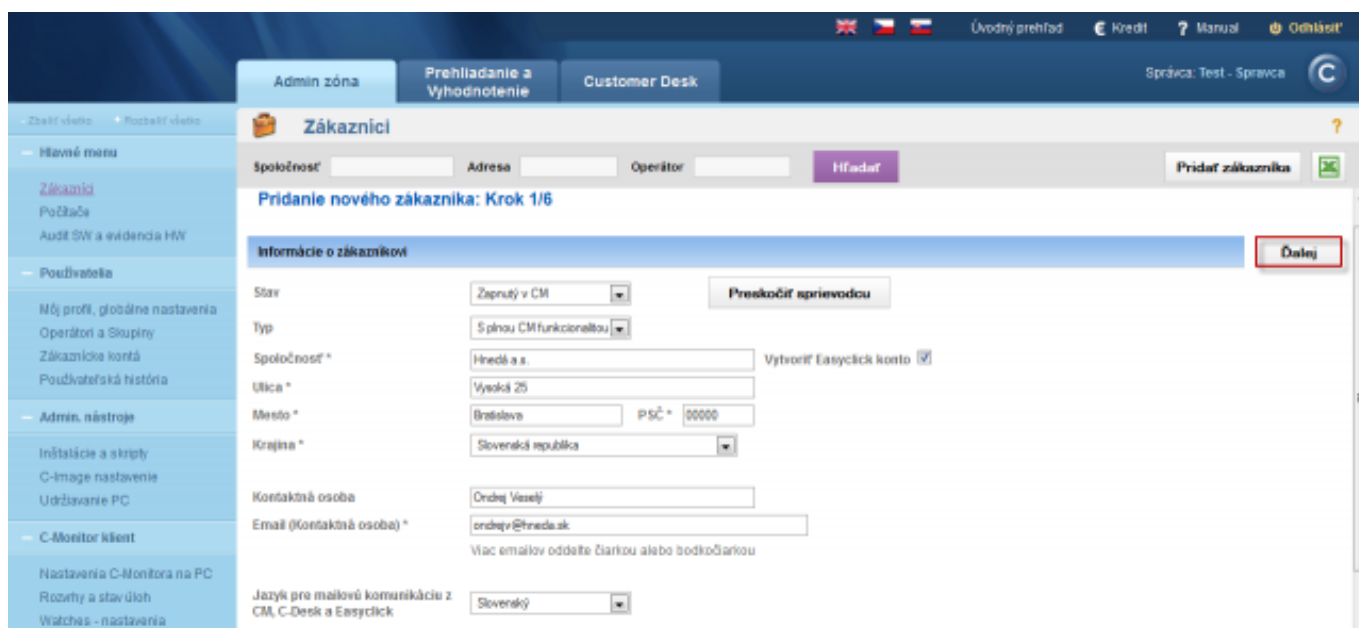
### Klasické pridanie zákazníka

Spoločnosť zákazníka sa pridáva v časti *Admin zóna* -> *Hlavné menu* -> *Zákazníci*, kliknutím na tlačidlo *Pridať zákazníka*. K úspešnej registrácii zákazníka treba vyplniť položky označené hviezdíčkou.



Obrázek: Vytvorenie nového zákazníka

V prvom kroku vyplníte základné informácie o zákazníkovi, kontaktné údaje a e-mail kontaktnej osoby.



Obrázek: Krok 1 informácie o zákazníkovi

V nasledujúcom kroku môžete ponechať predvolené nastavenia, ak však chcete mať nastavenie C-Monitor klienta na počítačoch u zákazníka chránené heslom aby ich používatelia nemohli meniť, odporúčame nastaviť *Heslo pre prístup do konfigurácie C-Monitor-a*.

Obrázek: Krok 2 základné technické nastavenia

V treťom kroku si nastavíte POP3 a SMTP server pre komunikáciu medzi CM serverom a C-Monitor klientom, pri nastavovaní sú už predvolené nastavenia ktoré odporúčame ponechať.

Z klienta C-Monitor e-mailom odchádza väčšina informácií. Napríklad informácie o konfigurácii počítačov, inštalovanom softvéri, logy o zálohovaniach a podobne. Príjem správ do C-Monitor klienta je už v súčasnej dobe zdvojený a všetky informácie o malej veľkosti sú doručované aj cez http aj e-mailom (POP3). Pri väčších správach ako sú napríklad aktualizácie, C-Monitora, Inštalačné balíky sa volí druh komunikácie, aby nedošlo k zbytočne veľkému prenosu.

Odosielanie správ z C-Monitora je prostredníctvom bežne dostupného SMTP servera, pričom máte možnosť zadať dva SMTP servery pre prípad, že by jeden z nich bol nedostupný. C-Monitor prijíma správy zo Servera CM pomocou schránky POP3 (s pridelenou adresou), do ktorej Server CM posiela správy. Funguje to obdobne ako ktorýkoľvek iný poštový klient podporujúci protokol POP3 s tým rozdielom, že pre všetky počítače jedného zákazníka sa používa jedna POP3 schránka. C-Monitor si zo schránky vyberie len svoju správu a ostatné tam ponecháva. Pre počítače, ktoré nemôžu použiť spoločnú schránku, má Server CM podporu a je možné nastaviť pre vybrané počítače posielanie správy do inej poštovej schránky.

Pre zjednodušenie konfigurácie vám Customer Monitor ponúka vlastný SMTP a POP3 server, ktorý sa automaticky prednastaví a nemusíte ju konfigurovať na vašich serveroch.



### Obrázek: Krok 3 Nastavenie POP3 a SMTP servera

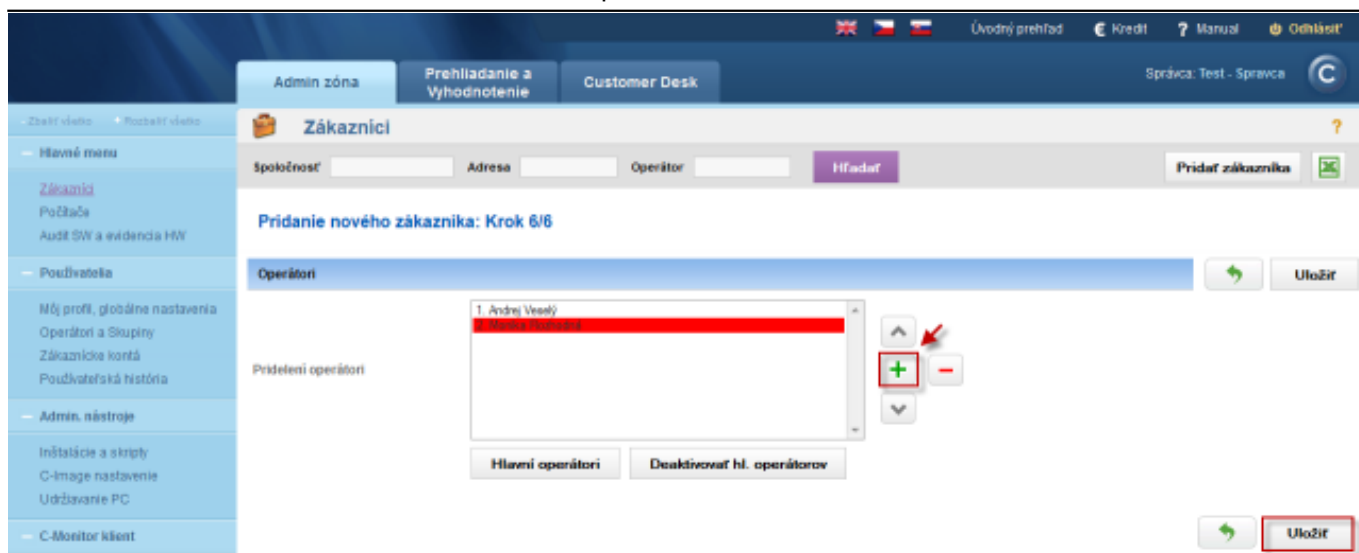
V nasledujúcom kroku máte možnosť meniť nastavenia pre posielanie notifikačných správ z C-Monitor klienta mimo servera CM, napríklad z Watches

### Obrázek: Krok 4 nastavenie posielania notifikačných správ mimo CM servera

V piatom kroku máte možnosť zapnúť zadávanie CDESK požiadaviek a diskusie cez e-mail, viac informácií o nastavení zadávania požiadaviek sa dočítate v časti [E-mailom do CM servera](#) [1]. Dôležité nastavenie je *Zadávanie diskusie a akc. ukončenia CDESK požiadaviek bez autorizácie*, povolením tejto voľby bude môcť zadávateľ požiadavky, aj bez platného konta v CM, pridávať diskusné príspevky, akceptovať ukončenie požiadavky a pridávať hodnotenie operátora aj bez prihlásenia na CM portál.

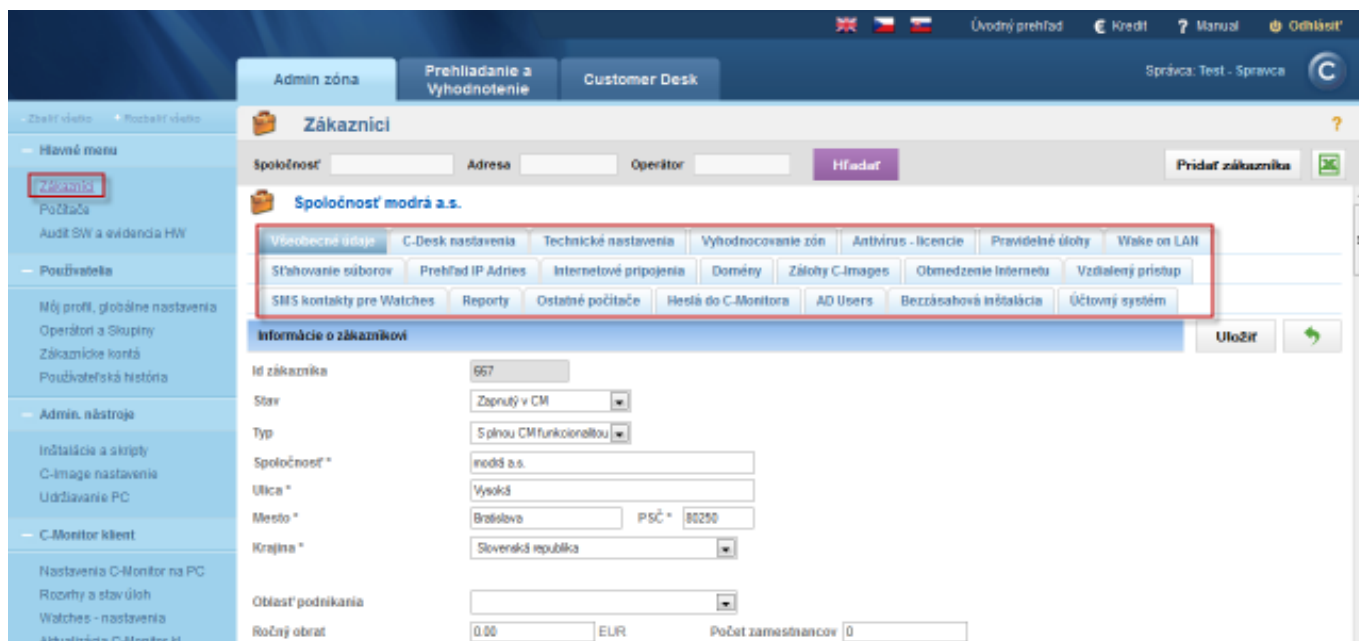
### Obrázek: Nastavenie zadávania C-Desk požiadaviek

V poslednom kroku pridáte operátora, ktorý bude zodpovedný za riešenie požiadaviek zákazníka.



Obrázek: Pridanie operátorov k zákazníkovi

Následne kliknete na tlačidlo **Uložiť**, čím potvrdíte vytvorenie nového zákazníka, podrobnejšie nastavenia pre konkrétneho zákazníka spravíte v časti **Admin zóna -> Hlavné menu -> Zákazníci -> Konkrétny zákazník -> Editovať**, ako je zobrazené na nasledujúcom obrázku.



Obrázek: Záložky možných nastavení pre zákazníka

Date:

4.11.2012



[2]



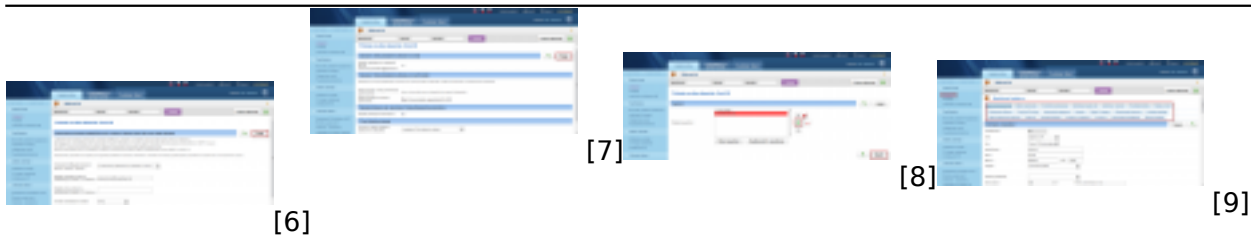
[3]



[4]



[5]



### Odkazy

[1] <https://www.customermonitor.cz/ako-funguje-cm/helpdesk/zadavanie-poziadaviek/emailom-do-cm-servera>

[2] <https://www.customermonitor.cz/sites/default/files/vytvorenie%20zakaznika%201.png>

[3] <https://www.customermonitor.cz/sites/default/files/vytvorenie%20zakaznika%202.png>

[4] <https://www.customermonitor.cz/sites/default/files/vytvorenie%20zakaznika%203.png>

[5] <https://www.customermonitor.cz/sites/default/files/vytvorenie%20zakaznika%204.png>

[6] <https://www.customermonitor.cz/sites/default/files/vytvorenie%20zakaznika%205.png>

[7] <https://www.customermonitor.cz/sites/default/files/vytvorenie%20zakaznika%206.png>

[8] <https://www.customermonitor.cz/sites/default/files/vytvorenie%20zakaznika%207.png>

[9] <https://www.customermonitor.cz/sites/default/files/nastavenia%20zakaznika%20-%20zalozky.png>