

Verzia:	v4.3
Platná od:	15.3.2013

# Práca s Easyclick požiadavkami a ich odsúhlasovanie



### Obsah manuálu

1. Vkladanie nových požiadaviek do C-Desk cez Easyclick	3
Význam jednotlivých polí:	4
2. Kontrola stavu požiadavky zadanej cez Easyclick	6
Informácia prostredíctvom emailov	6
Kontrola cez zoznam Easyclick požiadaviek	6
3. Spôsob schválenia/zamietnutia zadanej Easyclick požiadavky	7
Súhlas formou "Rýchly súhlas"	7
Súhlas formou Odsúhlasenie ponuky	7
Zamietnutie začatia realizácie požiadavky	9
4. Diskusné príspevky v požiadavkách C-Desk	10
5. Zadávanie nových Easyclick požiadaviek v Mac OS	12
Zoznam Easyclick požiadaviek v MAC OS	

C

# 1. Vkladanie nových požiadaviek do C-Desk cez Easyclick

Zadávanie Easyclick požiadaviek sa realizuje cez C-Monitor klienta, ktorý musí byť nainštalovaný na počítači (týka sa WINDOWS a Mac OS) a musí byť pripojenie na internet. V pravom dolnom rohu má byť zobrazená ikona C-Monitora a **pre pridanie novej požiadavky stačí na túto ikonu spraviť dvojklik alebo kliknúť pravým tlačidlom myši.** Na novších operačných systémoch Windows (Vista, WIN 7), ikona môže byť skrytá v rámci panelu úloh a cez nenápadnú šípku hore pri ikonkách v pravom hornom rohu sa k nej dostanete.

Easyclick požiadavku je možné zadať aj z Tray menu C-Monitora, ako je vidieť z nasledujúceho obrázku.



Obrázok č. 1 Pridávanie Easyclick požiadavky cez Tray menu C-Monitor ikonky.

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



				** 🖿 🚥	? Manual 🛛 🔱 Od	Ihlásiť
	Customer Desk			Zákazní	k EasyClick konto	C
Zbaliť všetko 🔷 Rozbaliť všetko	Do Požiadavky				<u>Oprávnené oso</u>	oby ?
- ADMINISTRATÍVA	Spoločnosť Stav	otvorené-				
<u>Požiadavky</u>	ld pož. Text	Hľad	ať 🛛 📉		Nová požiada	avka
	Zadané 💌 od	do				
	o Nová Easyclick požiada	avka				
					Odoslať	•
	Požiadavka					
	Informácie o požiadavke					
	Zákazník *	Modrá, a.s.	>			
	Typ požiadavky	Servis		Pridať emaily pre zákaznícke notifikácie		
	Názov požiadavky *	Nefunkčná tlačiareň na treťom p	poschodí	Sam aaniilka kalikka alaans		
	Priorita požiadavky	5 - Havarijná (SMS) ▼ Splniť do 22.8.20	012 🏢 _:	požiadavky		
	Zvol'te prioritu	Dobrý deň Z tlačiarni na 3. poschodí nie	je možné	Upravte dátum splnenia ak vám nevyhovuje		
	Popis požiadavky *	tlačiť z tlačiarne, prosíme o u nápravu. Ďakujem s Pozdravom Vysoký	arýchlenú	Sem nanište hližší nonis požiadavky		
				Gen napiste unzst popis poziadavky		
	Riešiteľ požiadavky (operátor)	Testovací Operátor		Zvoľte iného operátora, ak		
	Subor s poziadavkou		Prehľadávať	potrebujete		

Obrázok č. 2 Nová Easyclick požiadavka

#### Význam jednotlivých polí :

**Zákazník :** vaša spoločnosť je už zadaná. Údaj sa nedá zmeniť, je to len kontrola na akú spoločnosť sa ide zadávať požiadavka

**Typ požiadavky :** Zadefinujete o aký typ požiadavky sa jedná napr. : Servis, Rozvoj, Reklamácia, Pravidelná úloha. Typ požiadavky slúži na triedenie požiadaviek.

**Názov požiadavky :** Krátko a výstižne pomenujte problém. Do tohto poľa udajte aspoň základný upresňujúci údaj. Napríklad ak ide požiadavku zavedenia nového používateľa, napíšte aspoň jeho meno, aby v budúcnosti, keď sa bude niečo hľadať bol rýchly prehľad. Názov požiadavky by teda bol : *"Nový používateľ Ivana Gregorová"* 

**Splniť do :** Podľa priority bude predvyplnený dátum splnenia. Môžete ho upraviť, ale robte tak v súlade s prioritou. Ak žiadate skorý termín, zvoľte vyššiu prioritu (zásah však môže byť účtovaný vo vyššej sadzbe) Poznámka : Ku dňu splnenia je možné zadať aj presný čas.

**Priorita požiadavky :** K dispozícii sú vám nasledovné priority *(každý správca môže mať odlišne nastavené priority)* 

0 - štandardná - požiadavka, ktorá má určitý čas na riešenie, predvolene je to 7 prac.dní.

**2 - dlhodobá -** použite pre zadanie požiadavky, ktorej náplň sa rieši priebežne vo veľmi dlhom časovom období.

**3 - ďalšia prehliadka -** problém, ktorý počká s vyriešením do pravidelnej prehliadky. S vašim technikom, by ste mali mať zvolenú periódu pravidelných prehliadok a viete si určiť termín, kedy môžete čakať splnenie úlohy.

**4 - urgentná -** zvoľte ak vzniknutý problém neznesie odklad a dochádza k výraznému obmedzeniu pri práci. Požiadavka je cez SMS notifikovaná operátorovi. Takáto úloha má byť operátorom vyriešená do 2 dní.



**5 - havarijná -** stav, ktorý obmedzuje viacerých pracovníkov naraz a má významný dosah na fungovanie celej firmy. Riešenie sa začína do 4hodín a ukončenie požiadavky má byť na ďalší pracovný deň.

**Popis požiadavky :** Doplňujúce informácie k požiadavke. *"Ivana Gregorová - nový pracovník na oddelení Customer Service, okrem štandardných nastavení potrebuje mať prístup do obchodného priečinku Ponúk."* 

**Riešiteľ požiadavky :** Vyberte operátora, ktorý k vzniknutému problému má najbližšie. K operátorovi máte uvedené aj mobilné telefónne číslo k prípadnej konzultácii.

**Súbor s požiadavkou :** Do požiadavky môžete vložiť akýkoľvek súbor o rozumnej veľkosti (max. rádovo jednotky MB). (Sreenshoty týmto spôsobom nevkladajte, na to máte jednoduchší spôsob. na začiatku vkladania Easylick požiadavky, odpovedzte kladne pre stiahnutie screshotu do požiadavky)

Po kliknutí na tlačidlo **Odoslať** sa požiadavka odošle a zaeviduje v systéme a zadávateľovi ako aj riešiteľovi požiadavky bude o tom odoslaný email, pre vyššie priority aj SMS.

# 2. Kontrola stavu požiadavky zadanej cez Easyclick.

#### Informácia prostredníctvom emailov

С

Každému používateľovi príde po zadaní požiadavky (zo svojho počítača alebo v prípade existencie domény podľa prihlásenia) email o zaevidovaní novej požiadavky do systému. Emaily budú prichádzať aj v momente, keď sa zmení jej stav alebo sa uzavrie. Pri pridaní diskusného príspevku bude takisto každej zainteresovanej osobe vygenerovaný email. Vo vybraných emailoch sa nachádzajú aj záznamy o odpracovanej práci.

Upozornenie : Emailová notifikácia nechodí po pridaní len záznamu o odpracovanej práci. To je vždy prístupné cez Zoznam Easyclick požiadaviek popísaný v nasledujúcom bode.

## Kontrola cez Zoznam Easyclick požiadaviek (aj ukončených)

Na počítači cez ikonu C-Monitora Si môžete zobraziť aktuálny stav vami zadaných požiadaviek. Podľa konfigurácie Easyclick konta pre vašu spoločnosť je možné, že uvidíte buď všetky požiadavky alebo požiadavky zadané z vášho počítača alebo požiadavky zadané len z vášho prihlasovacieho mena. Konfigurácia viditeľnosti Easyclick požiadaviek od ostatných používateľov sa môže kedykoľvek zmeniť, preto sa informujte u prideleného technika (operátora) akú konfiguráciu aktuálne máte.

Pridať novú Easyclick požiadavku	*
Pridať novú Easyclick požiadavku s obrazovkou	🔍 CM a Poruchy PC
Zoznam Easyclick požiadaviek	🖌 Easyclick požiadavky 🔹 🕨
	3, 11, 2011

Obrázok č. 3	Menu na počítači pre zobrazenie Easyclick požiadaviek
--------------	---

– ADMINISTRATIVA Požiadavky	Cu	ustom ) F bločnos	ner Desk Požiadavky	Stav -otv	orené-	Ţ		Hľadat	Za	ákazník: r	nodrá a.s	. Easyclic <u>Oprávnen</u>	ié osoby <b>?</b>
	ld p Zozr X	nam po ▼ Id pož.	žiadaviek [ zobra Spoločnosť	Text zené 2 položky, Požiadavka	nájdené 2 ] Typ pož. Oblasť služby	Dátum splnenia	Riešiteľ	Priorita	Zadané	Zadal	Stav	Doba plnení	Schválenie, ostatné údaje
		39	modrá a.s.	[MASPC01] pripojenie na server	Servis Bežný servis PC a SW	14.11.2011	monika	0 - bez priority	3.11.2011	Juraj	prijaté	0.00 h	
		38	modrá a.s.	[MASPC01] Nod	Servis Bežný servis PC a SW	14.11.2011	monika	0 - bez priority	3.11.2011	Juraj	prijaté	0.00 h	



Pre pozretie už ukončených požiadaviek vyberte vo vrchnom filtri z položky stav Ukončené alebo Akceptovane ukončené. Samozrejme si môžete dať zobraziť aj všetky Easyclick požiadavky alebo v konkrétnom stave.



## 3. Spôsob schválenia/zamietnutia zadanej Easyclick požiadavky

V spoločnostiach, kde je dohodnuté, že sa budú pred realizáciou schvaľovať požiadavky, tak musí zodpovedný pracovník pre plynulý priebeh servisu reagovať a samostatne schvaľovať požiadavky. Zodpovednou osobou môže byť buď kontaktná osoba alebo vybraní pracovníci zodpovední za dané počítače. Zodpovedné osoby majú do systému Customer Monitor pridelené samostatné prihlasovacie mená a heslá

Zodpovedná osoba po prijatí emailu o novej požiadavke, klikne na http link (odkaz na web stránku), ktorý automaticky otvorí danú požiadavku. Po prečítaní má možnosť vyjadriť :

#### Súhlas formou "Rýchly súhlas"

V pravej časti otvorenej požiadavky sa nachádza tlačidlo "**Rýchly súhlas**". Po jeho stlačení sa objaví položka k zápisu detailov a následne sa stlačí tlačidlo uložiť. Po uložení je generovaný email všetkým zainteresovaným stranám, teda aj operátorovi. Pre informáciu sa v zozname požiadaviek do posledného stĺpca zobrazí vyjadrenie rýchleho súhlasu

				Úvodný prehľad	€ Kredit	? Manual	🕚 Odhlásiť
	Admin zóna Prehl Vyho	liadanie a odnotenie Customer Desk			Sprá	ávca: Test - Spra	avca C
- Administratíva	Požiadavky					Oprávr	tené osoby ?
<u>Požiadavky</u> Plán Zoznam plnení	Spoločnosť     Stav       Id pož.     Text       Zadané     ✓ od	-otvorené-  -visetky priorityžiaden filter-	Operátor     orátky dôležitor	iti-	Hľadať	Nová požia	adavka
– Obchodná agenda Zákazky	Požiadavka 4						
Fakturačné položky	CD-4 od Test SPR. (+421 949 734226)	kontrola funkcnosti E-mailovych sluzieb u pou	zivatelov	47	Zmazať	Uložiť	•
Faktúry Parametre	Zákazník: zelená s.r.o Dátum spinenia: 13.09.2011 23	3:59 Priorita: 5-urgentná				Poslať požiad Blokovať	avku emailom poslanie SMS
<ul> <li>Štatistické informácie</li> </ul>	Riešiteľ: Michal Vysoky Popis: kontrola f	ý funkcnosti E-mailovych sluzieb u po	Stav: prijaté  Stav: stav	•	. F	Rozposlať požiada	vku hromadne
C-Desk reporty Štatistika požiadaviek	http://sm.seal. http linka: select_tab=3&	.sk/index2.php? frame_module=cd_adm_requests&frame_action=e	dit&frame_id=30429		1		
Sledovanie spotrebného materiálu	Požiadavka Ponuka Plner	nia požiadavky História udalostí k požiadavk	e			_	
Distribúcia spotrebného materiálu	Informácie o požiadavke			Rých	nly súhlas	Zam	ietnuť
Prijatie, vydanie, inventúra sp. materiálu	Zákazník *	zelená s.r.o	> Pridať ema	ily pre zákaznícke no	otifikácie		
Reporty	Názov požiadavky *	kontrola funkcnosti E-mailovych slusie pousivatelov	bu 🔺				
Nastavenia	Priorita požiadavky	5 - urgentná (SMS) V Splniť do 13.9.201	1 🗰 _:				
	Najbližšia úloha pre riešiteľa	Splniť do	dátum spineni Nová poznám	a úlohy musí byť me ka pre riešiteľa (zák	nší ako dátum sp kazníkovi neprís	olnenia požiadavkj stupná):	/
	Interná požiadavka	Dôležitosť bežná po:	žiadavka 🔻				
		kontrola funkcnosti E-mailovych slusie pouzivatelov	bu Pridať poz	námku 📃 Not	ifikovať pridanie	poznámky	
	Popis požiadavky *		História pozná	imok pre riešiteľa (2	zákazníkovi nep	rístupná):	
	Požiadavka k zariadeniu						
	Súbor s požiadavkou	Browse					
	Len na čítanie:	Ak je označené, tak požiadavku môže uprav riešiteľ, zadávateľ, hlavný operátor a správca	ovať len				-

Obrázok č. 5 Umiestnenie tlačidla Rýchly súhlas v otvorenej požiadavke

## Súhlas formou Odsúhlasenie ponuky

V prípade zložitejších problémov alebo objednávky tovaru nebude chcieť zodpovedná osoba odsúhlasiť požiadavku bez predbežného rozpočtu. Predbežný rozpočet je možné zapísať do záložky Ponuka. Ponuku vypracováva pracovník poskytovateľa služby (servisnej firmy). Zodpovedný pracovník s položkami, s ktorými súhlasí označí a následne stlačí tlačidlo "**Schváliť označené**"

Informácia o pripravenej ponuke príde mailom, zodpovedná osoba nemusí kontrolovať stav požiadavky. Stačí, keď bude na daný mail včas reagovať.



Verzia:	v4.3
Platná od:	15.3.2013

	7 Manual 🎃 Odhtkasit
	Admin zóna Customer Desk
- ADMINISTRATÍVA	Doziadavky Oprivative Kastor ?
<u>Požiadavky</u> Plán Zoznam plnení	Spoločnost     Stav     -stavineti-     -všetky priorby-     Htadat       Id pož.     Text     -šladon filer.     -všetky doližiosti.     Htadat       Zsáná     od     do     -všetky tryp poľadovka-     -všetky doližiosti.     Htadat
<ul> <li>ŠTATISTICKÉ INFORMÁCIE</li> </ul>	Dožiadavka 44
C-Desk reporty Štatistika požiadaviek	C0-44 od MILLA: Objednávka 2 PC pre redaktorky 🚯 👘 🔸
	Zákaznik:     modá a s.     modá a s.     Imigrativa se
	Cenová ponuka Neschváltí označené Schváltí označené
	Čís.     Text položky (poviný) i súbor a detaliom ponuky     Mnoľstvo     Jedn.cena     Zítva [h]     Cena skr. nadřiden.     Zena skr. zakaznik     Oznáčí     Stav     Poznímka k dodaniu, schváleniu       1     2 ka DC pre redaktorky     Sótv. nadřadeným     2 kis     -     750     0     10000     1000     1000     1000 </th
	Zodpovedný za ponuku     Kópie ponuky zákaznickym kotám       Dátum platnosti ponuky do <ul> <li>Yorizť prijencov</li> <li>Diskusta (ten) k ponuke</li> <li>Diskusta (ten) k ponuke</li> </ul>
	ARLINITA USANGRO ALINI INVIA GIUSI USALURI INVIA CIDEN USALURI INVIA CIDI CIDEN USALURI INVIA CIDI CIDEN USALURI INVIA CIDEN U

Obrázok č. 6 Ukážka požiadavky s pred vyplnenou ponukou ku schváleniu.

	onuka na pozladavku CD-45: MODRAS, Objednavka 2 PC pre redaktorky - Sprava (HTML)	
úbor Správa ESET		۵
• Odstrániť Odpovedať Odpovedať všetkým	tř Poslať ∎v dalej Tímový e-mail v Preložití ⊕v ** Spracovať v Preložití ⊕v	Han → ↓ Lupa
Odstrániť Reagova	tí Rýchle kroky 🖙 Premiestniť Značky 🖙 Úpravy	y Lupa
nu: pla: dmet: Ponuka na požiadavku CD-45: d Správa (1990) ponuka_na_2.pc_pre_re /ážený Zákazník, k Vašej požiadavke sme vyhotov Súbory s návrhmi k ponuke sú v	MODRAS, Objednávka 2 PC pre redaktorky daktorky.xisx (9 KB) vili ponuku, ktorú nájdete úplnú <u>na tejto adrese v systême Customer Monitor</u> . v prílohe tejto správy. ο μοτοία μαλομιώρο αρίοξαι ο στίοζετα τισχίσμο 'εριμοδιά' οσοσζαφά'	R MONITOR
chváliť / neschváliť ponuky		
/aše otázky a pripomienky radi rest - Spravca ?mena stavu požiadavky: prijati	zodpovieme. ≜ -> ponuka	
/aše otázky a pripomienky radi rest - Spravca ?mena stavu požiadavky: prijato Požiadavka č. 45: Objednávka	zodpovieme. é -> ponuka 2 PC pre redaktorky	
Vaše otázky a pripomienky radi Fest - Spravca Żmena stavu požiadavky: prijato Požiadavka č. 45: Objednávka Zákazník :	zodpovieme. é -> ponuka 2 PC pre redaktorky modrá a.s.	
Vaše otázky a pripomienky radi Test - Spravca Zmena stavu požiadavky: prijate Požiadavka č. 45: Objednávka Zákazník :	zodpovieme. é -> ponuka 2 PC pre redaktorky modrá a.s.	
Vaše otázky a pripomienky radi Test - Spravca Zmena stavu požiadavky: prijatů Požiadavka č. 45: Objednávka Zákazník : Ponuka na realizáciu požiadavk	zodpovieme. é -> ponuka 2 PC pre redaktorky modrá a.s.	
Vaše otázky a pripomienky radi Test - Spravca Žmena stavu požiadavky: prijatů Požiadavka č. 45: Objednávka Zákazník : <u>Ponuka na realizáciu požiadavk</u> 2 PC HP6530dx pre reda 1. Ponuka sa nachádza v sú <u>ponuka sa nachádza v sú</u> ponuka sa nachádza v sú ponuka sa nachádza v sú	zodpovieme. é -> ponuka 2 PC pre redaktorky modrá a.s. torky torky bore: Cena: 750*2 Ks = 1500 to maliu	
Vaše otázky a pripomienky radi Test - Spravca Žmena stavu požiadavky: prijatů Požiadavka č. 45: Objednávka Zákazník : <u>Ponuka na realizáciu požiadavk</u> 2 PC HP6530dx pre reda 1. <i>Ponuka sa nachádza v sú <u>ponuka sa nachádza v sú</u> ponuka sa nachádza v sú ponuka sa nachádza v sú</i>	zodpovieme. č -> ponuka 2 PC pre redaktorky modrá a.s. v torky bore: daktorky x/sx, to mailu Cena: 750°2 Ks = 1500 Cena položiek spolu = 1500	
/aše otázky a pripomienky radi Fest - Spravca Zmena stavu požiadavky: prijatů Požiadavka č. 45: Objednávka Zákazník : Ponuka na realizáciu požiadavk 2 PC HP6530dx pre reda 1. Ponuka sa nachádza v sú ponuka sa nachádza v sú ponuka sa nachádza v sú ponuka sa nachádza v sú ponuka sa nachádza v sú	zodpovieme. & -> ponuka 2 PC pre redaktorky modrá a.s. torky torky torky Cena: 750°2 Ks = 1500 to mallu Cena položiek spolu = 1500	
Vaše otázky a pripomienky radi Test - Spravca Zmena stavu požiadavky: prijatů Požiadavka č. 45: Objednávka Zákaznik : Ponuka na realizáciu požiadavk 2 PC HP6530dx pre reda 1. Ponuka sa nachádza v sú ponuka sa nachádza v sú	zodpovieme. & -> ponuka 2 PC pre redaktorky modrá a.s. v totrky borra: cena: 750*2 Ks = 1500 to mailu Cena položiek spolu = 1500	
Vaše otázky a pripomienky radi Test - Spravca Zmena stavu požiadavky: prijatů Požiadavka č. 45: Objednávka Zákazník : Ponuka na realizáciu požiadavk 2 PC HP6530dx pre reda 1. Ponuka sa nachádza v sú ponuka na 2 pc pre rei ktorý je tiež v prílohe toh	zodpovieme. 6 -> ponuka 2 PC pre redaktorky modrá a.s. v totrky bore: Cena: 750*2 Ks = 1500 idatricy.xlsx. to mallu Cena položiek spolu = 1500	
Vaše otázky a pripomienky radi Test - Spravca Zmena stavu požiadavky: prijato Požiadavka č. 45: Objednávka Zákazník : Ponuka na realizáciu požiadavk 2 PC HP6530dx pre redak 1. Ponuka na 2 pre se policka na 2 pre se ktorý je tiež v prílohe toh Záznam z diskusie k PONUKE [Zatiaľ nebol pridaný žiaden pris	zodpovieme. 6 -> ponuka 2 PC pre redaktorky modrá a.s. v totrky bore: Cena: 750*2 Ks = 1500 to mailu Cena položiek spolu = 1500 [Pridaj prispevok] pevok do diskusie k ponuke)	
Vaše otázky a pripomienky radi rest - Spravca Zmena stavu požiadavky: prijatu Požiadavka č. 45: Objednávka Zákaznik : Ponuka na realizáciu požiadavk 2 PC HP6530dx pre redak 1. Ponuka na 2 pc pre re ktorý je tiež v prílohe toh Záznam z diskusie k PONUKE (Zatiaľ nebol pridaný žiaden prís Rinši :	zodpovieme.	
Vaše otázky a pripomienky radi Test - Spravca Zmena stavu požiadavky: prijati Požiadavka č. 45: Objednávka Zákazník : Ponuka na realizáciu požiadavk 1. Ponuka sa nachádza v sú ponuka na 2 poc pre reda ktorý je tiež v prílohe toh	zodpovieme. 6 -> ponuka 2 PC pre redaktorky modrá a.s. v torky torky torky Cena: 750*2 Ks = 1500 Cena položiek spolu = 1500 [Pridaj prispevok] pevok do diskusie k ponuke) Michal Vysoký 12 2 2012	
Vaše otázky a pripomienky radi Test - Spravca Zmena stavu požiadavky: prijatv Požiadavka č. 45: Objednávka Zákaznik : Ponuka na realizáciu požiadavk 2 PC HP6530dx pre reda 1. Ponuka sa nachádza v sú ponuka na 2 oc. pre rei ktorý je tiež v prílohe toh Záznam z diskusie k PONUKE (Zatiaľ nebol pridaný žiaden prís Rieši : Požadovaný dátum splnenia :	zodpovieme. & -> ponuka 2 PC pre redaktorky modrá a.s. v torky torky torky torky Cena: 750*2 Ks = 1500 (Pridaj príspevok) pevok do diskusie k ponuke) Michal Vysoký 17.2.2012 0 bez priorizny	
Vaše otázky a pripomienky radi Test - Spravca Zmena stavu požiadavky: prijatv Požiadavka č. 45: Objednávka Zákazník : Ponuka na realizáciu požiadavka 2. PC HP6530dx pre reda 1. Ponuka sa nachádza v sú ponuka na 2. do pre rei ktorý je tiež v prílohe toh Záznam z diskusie k PONUKE (Zatiaľ nebol pridaný žiaden prís Rieši : Požadovaný dátum splnenia : Priorita :	zodpovieme. & -> ponuka 2 PC pre redaktorky modrá a.s. v totrky bore: Cena: 750*2 Ks = 1500 idkorky.xlsx. to mallu Cena položiek spolu = 1500 [Pridaj prispevok] pevok do diskusie k ponuke) Michal Vysoký 17.2.2012 0 - bez priority acouke	
Vaše otázky a pripomienky radi Test - Spravca Zmena stavu požiadavky: prijatv Požiadavka č. 45: Objednávka Zákazník : Ponuka na realizáciu požiadavk 2 PC HP6530dx pre redak 1. Ponuka na 2 pc re re ktorý je tiež v prílohe toh Záznam z diskusie k PONUKE (Zatiaľ nebol pridaný žiaden prís Rieši : Požadovaný dátum splnenia : Priorita : Stav požiadavky : Oblevě ciušnu.	zodpovieme.	

Obrázok č. 7 Ukážka notifikačného mailu požiadavky s pred vyplnenou ponukou ku schváleniu.



Verzia:	v4.3
Platná od:	15.3.2013

#### Zamietnutie začatia realizácie požiadavky

Systém Customer Monitor má implementovaný spôsob odmietnutia požiadavky, podobne ako sa realizuje "Rýchly súhlas". Vedľa tlačidla pre rýchle odsúhlasovanie nájdete tlačidlo **"Zamietnut**"". Potvrdenie o zamietnutí je automaticky generované notifikačným mailom všetkým zainteresovaným stranám (priradenému operátorovi, zadávateľovi, zodpovednej / kontaktnej osobe). Po zamietnutí sa stav požiadavky automaticky mení na Zamietnuté.

Zamietnutie realizuje osoba so zákazníckym kontom, zodpovedná za schvaľovanie a zamietanie požiadaviek. Zamietnutie sa realizuje po prihlásení na CM server v Customer-Desk -> Administratíva - > Požiadavky a zo zoznamu požiadaviek rozkliknutím konkrétnej požiadavky sa zobrazí možnosť vydať rýchly súhlas alebo **zamietnuť požiadavku**.

	100			? Manual 🕚 Odhlásiť
	Admin zóna Custo	mer Desk		Zákazník: Milan Múdry
- ADMINISTRATÍVA	Požiadavky			Oprávnené osoby ?
Požladavky Plán Zoznam plnení – ŠTATISTICKÉ INFORMÁCIE	Spoločnosť Stav Id pož. Text Zadané v od	otvorené vřetky prorty- v -šaden filter v do vřetky typy pošadaviek- v	-všetky dôležtost- v -všetky oblasti služieb- v	Nová požiadavka
C-Desk reporty	👌 Požiadavka 43			
Štatistika požiadaviek	CD-43 od MILM: Nefunkčný antivíru	s		G Uložiť S
	Zákaznik: modrá a.s. Dátum spinenia: 16.02.2012 Riešiteľ: Monika Rozhov Prosim o pr Popis: Ďakujem http linka: https://am.seal.f	Priorita: 0-bez priorky dná v Str einštalovanie antivírového programu na PCO6, k sk/ndex2.php?select_tab-3&frame_module=cd_adm_requests&fra	w: pr§sté ttorý používa Katarina Veselá me_action-ed8&frame_id=33202	Poslať požisdavku emailom
	Požiadavka Ponuka Plnen	ia požiadavky História udalostí k požiadavke		↓
	Informácie o požiadavke			Rýchly súhlas Zamietnuť
	Zákazník *	modrá a.s.	Pridať emaily pre zákaznícke notifikácie	
	Zákazka *	Modrá a.s.		
	Oblasť služby *	Bežný servis PC a SW		
	Typ požiadavky * Názov požiadavky *	Servis 💌		
	Priorita požiadavky	0 - bez priority 💽 SpInit' do 16.2.2012	]	
	Popis požiadavky * Požiadavka k zariadeniu	Prosim o preinštalovanie antivirového programu na PCO6, ktorý používa Katarína Veselá Ďakujem		

Obrázok č. 8 Príklad zamietnutia realizácie požiadavky

Zamietnutie plnenia požiadavky sa nám zobrazí aj v zozname požiadaviek v časti *schválenie, ostatné údaje* ako je vidieť z obrázka.

									?	Manual	😃 Odhlásiť
	Admin zóna	Customer Desk							Zákazn	iíc Milan M	údry C
- ADMINISTRATÍVA	Požiadavky									Oprávi	nené osoby ?
<u>Požiadavky</u> Plán Zoznam plnení	Spoločnosť Id pož. Zadané 💌 od	Stav -otvorené- Text do	-vi -ži -vi	šetky priority- aden filter- šetky typy požiada	v v aviek- v	<ul> <li>-všetky dôležito</li> <li>-všetky oblasti s</li> </ul>	sti- 💌	Hladat	Nova	á požiada	vka 🔀
– ŠTATISTICKÉ INFORMÁCIE	Zoznam požiadaviek [ zobra	zená 1 položka, nájdené 1 ]									
C-Desk reporty Štatistika požiadaviek	X vid spoločnosť	Požiadavka	Typ pož. Oblasť služby	Dátum spinenia	Riešiteľ	Priorita	Zadané	Zadal	Stav	Doba plnení	Schválenie, ostatné údaje
	43 modrá a.s.	Nefunkčný antivírus	Servis Bežný servis PC a SW	16.2.2012	monika	0 - bez priority	7.2.2012	MILM	zamietnuté	0.00 h	Požiadavku zamietol: MILM

Obrázok č. 9 Zobrazenie zamietnutej požiadavky v zozname požiadaviek

# 4. Diskusné príspevky v požiadavkách C-Desk

#### Prečo použiť diskusné príspevky

С

Medzi operátorom (technikom), zadávateľom požiadavky, kontaktnou osobou alebo iným používateľom CM môže nastať potreba spresniť informácie. Oproti emailovej komunikácii má výhodu v archivácii informácií, automatické notifikovanie zainteresovaných strán a jej ľahkej, cielenej dostupnosti.

#### Zadanie diskusného príspevku cez odpoveď na email

Zadávanie diskusných príspevkov sa robí funkciou Odpovedať (Reply) na akýkoľvek email z C-DESKu s nezmeneným subjectom. Doporučujeme odpovede písať bez automatického podpisu, aby sa diskusný riadok zbytočne nepredlžoval. Nie je potrebné, aby ste mazali históriu komunikácie v emaili, CM server, ju sám oseká a diskusný príspevok zobrazí len, čo ste napísali v odpovedi.

😰 🖳 🧐 😢 💩 👽 📮 💦 RE: Nové CD-56 od Test SPR.: MODRAS, Nastavenie aktualizácií antivírusu - Správa (HTML) 💷 🖻	x
Súbor Správa Vložiť Možnosti Formátovať text Revízia Doplnky	۵ 🕜
<ul> <li>             · 11             · A</li></ul>	
Od ~ michal.vysoky1@gmail.com	
Odostał Komu it.services.provider 1@gmal.com	
Kópia	
Predmet: RE: Nové CD-56 od Test SPR.: MODRAS, Nastavenie aktualizácií antivírusu	
Proším Vás o urýchlené uzatvorenie požiadavky Ďakujem S pozdravom M. Vysoký From: SM Customer Desk - TESTSPRAVCA [mailto:cdesk@vasadomena.sk] Sent: Thursday, June 07, 2012 10:37 AM To: michalvysoky1@gmail.com Subject: Nové CD-56 od Test SPR.: MODRAS, Nastavenie aktualizácií antivírusu Prijatá nová požiadavka	
Požiadavka č. 56: Nastavenie aktualizácií antivírusu	
Zákaznik : modrá a.s.	_
Risši : Monika Rozhodná Posladnost dítom selamin : 19.6 2013	
Priorita : 0 - bez priority - Doba odozvy: 5 prac.dní 0 hod (14.6.2012 10:37)	-
Zobraziť ďalšie informácie o: it.services.provider1@gmail.com.	2 •

Obrázok č. 10 Pridávanie diskusných príspevkov cez odpoveď na email z Customer Desk

## Zadanie diskusného príspevku cez CM portál

Diskusný príspevok sa zadáva v otvorenej požiadavke v spodnej časti označená "Diskusia so zákazníkom" pri akejkoľvek zobrazenej záložke. Diskusný príspevok je možné zadať zo aj z Easyclick konta, danú požiadavku si zadávateľ otvorí cez *Menu z ikonky C -> Easyclick požiadavky -> Zoznam Easyclick požiadaviek*. Ak treba zadať diskusiu k požiadavke, ktorá je už uzavretá, v Zoznam požiadaviek vo filtri na vrchu okna nájdite "Stav" a zvoľte Ukončené alebo Zamietnuté, podľa spôsobu ukončenia.



Používanie Easyclick koncovým používateľom

Verzia:	v4.3
Platná od:	15.3.2013

	1000						* 🛏 🖬	Úv	odný prehľad	€ Kredit	? Manual	🕑 Odhlásiť
	Admin zó	ina	Prehliadanie a Vyhodnotenie	Custo	omer Desk					Sp	rávca: Test - Spi	ravca C
- Zbaliť všetko 🔹 Rozbaliť všetko	o Poži	iadavky									Oprá	vnené osoby ?
— Administrativa	Spoločnosť		Stav -otvorené-		-všetky priority-		Operátor					
<u>Požiadavky</u>	ld pož.		Text		-žiaden filter-	-	-všetky dôležitosti-		Hľadať		Nová požiad	avka 🛛 💌
Plán	Zadané	▼ od	do		-všetky typy požiadav	iek- 💌	-všetky oblasti služieb-					
Zoznam plneni Web požiadavky	Súbor s požiad	lavkou			Prehľad	ávať						
— Obchodná agenda	Len na čítanie:		Ak je označ	šené, tak poži	adavku môže upravova	len riešitel	r.					
Zákazky (Zmluvy, Projekty)			zadávateľ, hlav	ný operátor a	správca						:	
Fakturačné položky												
Faktúry												
Parametre									- 45	Zmaza	ať Uloži	r 🧆
<ul> <li>Štatistické informácie</li> </ul>	Nový príspevo	k do diskusi	e k požiadavke:									
C-Desk reporty												
Štatistika požiadaviek												
Sledovanie spotrebného	Pripojiť súbor	k príspevku:			Prehľa	dávať…						
materiálu	Zobraziť zoznan	n emailových a	dries, na ktoré sú posielané	príspevky z o	diskusie							
Distribúcia spotrebného	Diskusia k pož	iadavke:										
materiálu	Zatiaľ nebola žia	adna diskusia										
Prijatie, vydanie, inventúra sp.												

Obrázok č. 11 Pridávanie diskusných príspevkov cez CM portál

úbor Správa				coverne	aktualizacii	antivirusu - S	prava (FLIML)				^
											a (
Ignorovať X Nevyžladané - Odstrániť Odpovedať Odpovedať	Poslať 🖏 Ďalšie 🕶	SM Tímový e-mail Odpovedať a od.	<ul> <li>Nadriadenému</li> <li>Hotovo</li> <li>Vytvoriť nový</li> </ul>	4 >	Premiestniť	Pravidlá * M OneNote	Označiť ako Kategorizovať Spracova	r Preložiť	🔒 Hľadať 🌢 Príbuzné + E Vybrať +	<b>Q</b> Lupa	
Odstrániť Reago	vať	Rýchl	e kroky	G	Pren	niestniť	Značky	i Ú	pravy	Lupa	
SM Customer Desk - SEAL <customer_desk@seal u: ia: imet: Diskusia od Balogh v CD-28804: SEAL, [email] i</customer_desk@seal 	.sk> Nastavenie aktualizáci	í antivírusu							Odoslané	po 28. 5.	2012 9:5
SEAL IT SERVICES								Cu	STOMER N	NONITOR	1
o diskusie k požiadavke bol pridaný nový d	iskusný príspevol										
oziadavka c. 28804: [email] Nastavenie al Zákazník -	IT Servicer	su									
	11 Services,	3.1.0.									
áznam z diskusie [Pridaj príspevok]											
[Zákazník] Juraj(juraj@se.sk), 28.05.2012 12:06:											
Poprosím Vás o urýchlenú odozvu											
Rieši :	Monika Rozh	odná									
Požadovaný dátum splnenia :	6.6.2012										
Priorita :	0 - štandard	ná									
Stav požiadavky :	prijaté										
Typ požiadavky :											
Požiadavku vložil :	[email] jura	@se.sk, 28. May 201	2 09:52:17								
Tento mail vyvolal používateľ :	Juraj(juraj@	<mark>(se.sk</mark> ), 28. May 2012	09:56:17								
	Dobrý deň										
	Poprosil by	som Vás o aktualizác	iu antivírusovej data	bázy							
	×										
Zobraziť ďalšie informácie o: SM Customer Des	k - SEAL.							25	122	RR	2.

Obrázok č. 12 Notifikačný email o pridaní nového diskusného príspevku

С

# 5. 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.



Obrázok č. 13 Vytvorenie novej easyclick požiadavky

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

<b>(</b> )	oppend scree	enshot to	new Easy	Click re	quest?
Cancel			No		Yes

Obrázok č. 14 Otázka, či sa má k EasyClick požiadavke priložiť aj screenshot obrazovky.

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



Verzia:	v4.3
Platná od:	15.3.2013

sm.seal.sk/requ	uest.php?action=edit&lic=78303945	36314137412D314538352D344137452D384332372D	39374245344333303	93145377D&re	=63DBABDD6C030	C709D055A3FF0	Čtečka
			ж	<b>N</b>	Úvodný prehľad	? Manual	() Odhlásiť
	Customer Desk				z	ákazník: Vlado	C
Zbaliť všetko Rozbaliť všetko	Dožiadavky					Opráv	nené osoby ?
- ADMINISTRATÍVA	Spoločnosť Stav	-otvorené- 🗘				-	
Požladavky	ld pož. Text	Hľadať				Nová	požiadavka
	Zadane V du						
	Informácie o požiadavke						
	Zákazník *	TestCompany – vyvoj CM LINUX	Zadávateľ:				
	Typ požladavky	Servis ÷	Pridať emaily pre zák	aznícke notifikácie			
	Názov požiadavky *	Nefunkčná tlačiareň na treťom poschodí	ĺ				
	Balance and the second		1				
	Priorita pozladavky		1				
		Dobry den Z tlačiarni na 3. poschodí nie je možné tlačiť z tlačiarna pracíma a uvíchlaní					
	Popis požiadavky *	nápravu. Dakujem s Pozdravom Vysoký					
			a				
	Riešiteľ požiadavky (operátor)	Chren (+42177777777) \$	1.				
	Screenshot	Vybrat soubor žádný soubor nevybrán					
	ocieensitor	2 A					
		ZGZŚŚŚŚŚŚŚŚŚŚŚŚŚŚŚŚŚŚŚŚŚŚŚŚŚŚŚŚŚŚŚŚŚŚŚ					
<u>e</u>						Odos	lať 🔷 🔊

Obrázok č. 15 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.



Následne budete presmerovaný na stránku Customer Monitora, kde uvidíte zoznam všetkých Easyclick požiadaviek zadaných z Vášho počítača (alebo aj od ostatných používateľov, ak je to povolené)