

Helpdesk Customer Desk (skr. C-Desk)

je modul v rámci riešenia CUSTOMER MONITOR pre komplexnú správu požiadaviek (ticketov) a sprievodnej komunikácie, evidovanie odpracovanej práce, účtovanie a fakturáciu, zachytenie niektorých obchodných procesov, napríklad ponúk. Interaktívne s ním môžu pracovať obidve strany - poskytovateľ a prijímateľ služby (zákazník). Helpdesk C-Desk sa môže používať samostatne, bez technických funkcií riešenia CM. Je škálovateľný, vo svojej východzej konfigurácii je prispôsobený pre menšie firmy a pre väčšie alebo náročnejšie spoločnosti ponúka veľa zapnutelných funkcionalít. V prípade, že nenájdete nejakú funkciu, výrobca je schopný doprogramovať chýbajúcu funkcionalitu.

V podstránkach vám predstavíme ako sa pracuje s C-DESKom v oblastiach :

[Úvodná konfigurácia Helpdesku](#) **[1]** - **prvotné nastavenia Helpdesku**

[Scenáre pre rôzne typy firiem](#) **[2]** - prispôsobenie Helpdesku rôznym typom firiem poskytujúcich servisné služby a aj pre organizáciu služieb vo vnútri spoločností.

[Zadávanie požiadaviek](#) **[3]** - ukážky a spôsoby zadávania požiadaviek

[Schvaľovanie realizácie požiadaviek](#) **[4]** - možnosti odsúhlasovania požiadaviek k realizácii

[Cenové ponuky](#) **[5]** - pridávanie a schvaľovanie cenových ponúk k požiadavkám

[Diskusia k požiadavkám](#) **[6]** - rôzne spôsoby sprostredkovania komunikácie k požiadavkám

[Akceptácia ukončenia, spätná väzba](#) **[7]** - vyjadrenie prijímateľa služby s možnosťou hodnotenia operátora

[miniZákazky - Požiadavky do realizácie](#) **[8]** - Pre spresnenie (ekonomickej) evidencie požiadaviek, Podpora procesného riadenia pre spoločnosti s dispečingom, Vlastná evidencia spoločných požiadaviek

[Pravidelné úlohy \(pripomínanie\)](#) **[9]** - Pravidelná úloha je záznam v nastavení zákazníka, notifikovaná je vo forme požiadavky v C-Desk alebo poruchy v CM

[Ostatné parametre požiadaviek](#) **[10]** - cielená kategorizácia požiadaviek

[Evidencia výkonov \(plnení\)](#) **[11]**- dokumentácia a spočítanie vykonanej práce.

[História zmien v požiadavke](#) **[12]**- zobrazenie priebehu a všetkých zmien v požiadavke od jej vzniku až po uzavretie požiadavky

[Aktivácia prijímania emailov do CDesk](#) **[13]** - CUSTOMER DESK ponúka možnosť zadať požiadavky emailom a k nim diskusiu. V tejto časti predstavíme jednotlivé možnosti nastavení prijímania emailov do C-Desku.

[Typy prístupov do helpdesku](#) **[14]** - prispôsobenie rôznym úrovňam operátorov, kvôli rôznym požiadavkám na oprávňania operátorov a prístup pre zákazníka.

[Emaily a SMS z CDesk](#) **[15]** - možnosť zasielania zjednodušených emailov a kópií sms správ z CDesk pre zákaznícke kontá

[Reporty a štatistiky \[16\]](#) - veľké množstvo reportov odrážajúcich kvalitu poskytovaných služieb

Date:

10.12.2011

Odkazy

- [1] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/helpdesk-customer-desk/uvodna-konfiguracia-helpdesku>
- [2] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/helpdesk-customer-desk/scenare-pre-rozne-typy-firiem>
- [3] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/helpdesk/zadavanie-poziadaviek>
- [4] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/helpdesk/schvalovanie-realizacie-poziadaviek>
- [5] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/helpdesk/schvalovanie-realizacie-poziadaviek/cenove-ponuky>
- [6] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/helpdesk-customer-desk/diskusia-k-poziadavkam>
- [7] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/helpdesk/akceptacia-ukoncenia-spatna-vazba>
- [8] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/helpdesk-customer-desk/minizakazky-poziadavky-do-realizacie>
- [9] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/pravidelne-ulohy-a-udrzba/pravidelne-ulohy>
- [10] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/helpdesk/hlavne-vlastnosti-poziadaviek>
- [11] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/helpdesk/evidencia-vykonov-plneni>
- [12] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/helpdesk/hlavne-vlastnosti-poziadaviek/historia-zmien-v-poziadavke>
- [13] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/helpdesk-customer-desk/aktivacia-a-scenare-prijimania-emailov-do-cdesk>
- [14] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/helpdesk/typy-pristupov-do-helpdesku>
- [15] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/helpdesk-customer-desk/emaily-a-sms-z-cdesk>
- [16] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/helpdesk/reporty-a-statistiky>