



Verzia:	v4.3
Platná od:	15.3.2013

Práca s Easyclick požiadavkami a ich odsúhlasovanie



Obsah manuálu

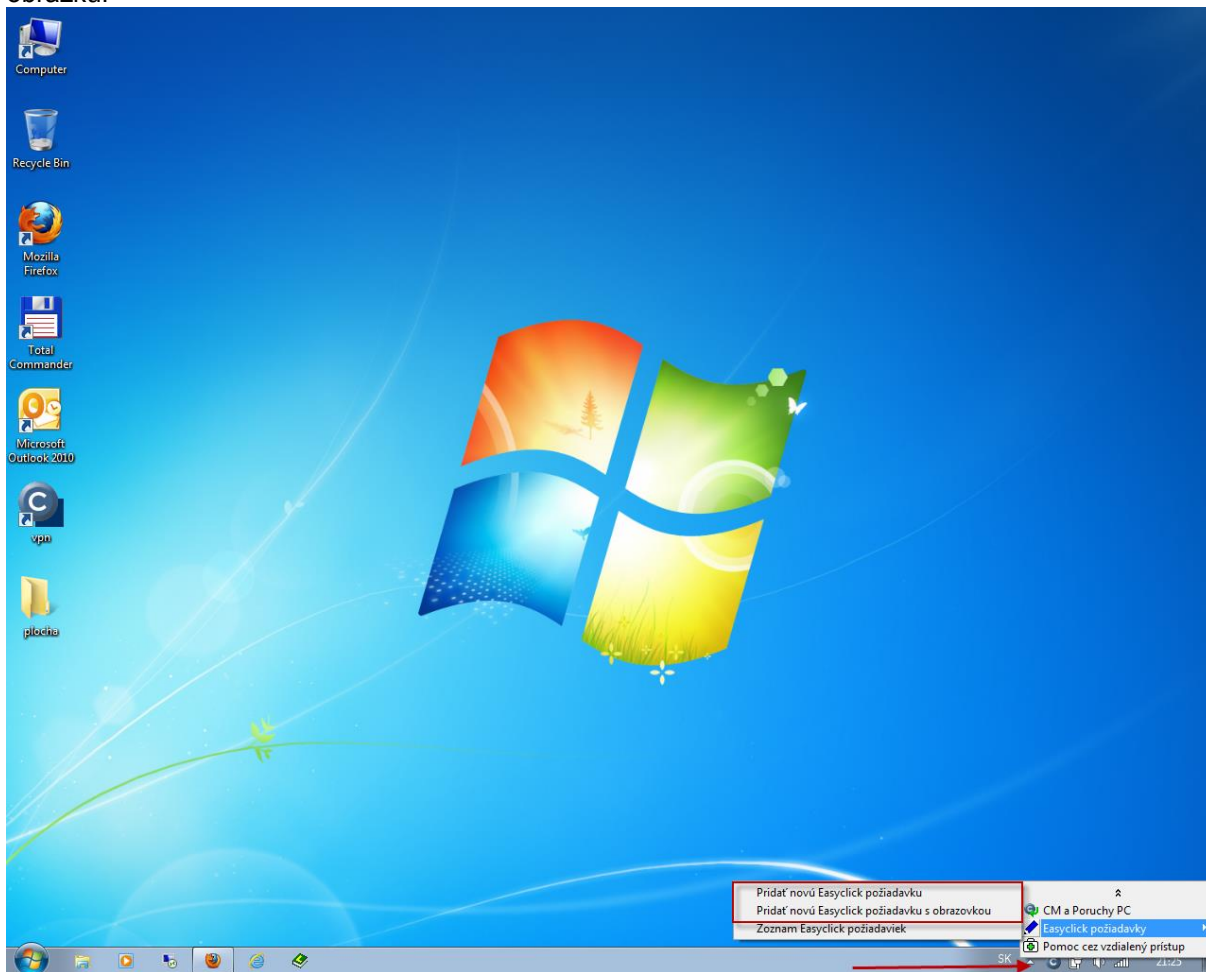
1. Vkladanie nových požiadaviek do C-Desk cez Easyclick.....	3
Význam jednotlivých polí :	4
2. Kontrola stavu požiadavky zadanej cez Easyclick.	6
Informácia prostredníctvom emailov	6
Kontrola cez zoznam Easyclick požiadaviek	6
3. Spôsob schválenia/zamietnutia zadanej Easyclick požiadavky	7
Súhlas formou „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	13



1. Vkládanie 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.



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

Názov požiadavky : Krátka a výstižne pomenujte problém. Do tohto poľa uďte 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 vaším 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.



Verzia:	v4.3
Platná od:	15.3.2013

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 : Dopĺňujúce 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 nekladajte, 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.

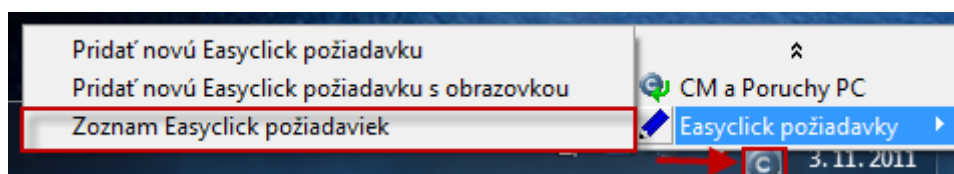
Informácia prostredníctvom emailov

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.

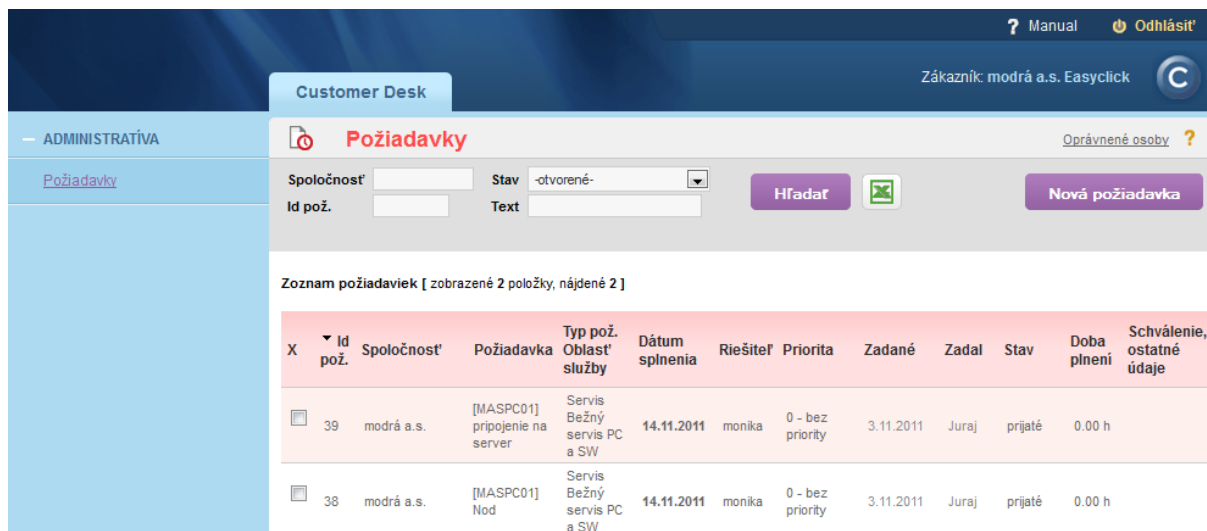
Upozornenie : Emailová notifikácia nechodí po pridaní len záznamu o odpracovanej práci. To je vždy prístupné cez Zoznam Easyclick požiadaviek popísaný v nasledujúcom bode.

Kontrola cez Zoznam Easyclick požiadaviek (aj ukončených)

Na počítači cez ikonu C-Monitora . Si môžete zobrazit' 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.



Obrázok č. 3 Menu na počítači pre zobrazenie Easyclick požiadaviek



Zoznam požiadaviek [zobrazené 2 položky, nájdené 2]												
X	▼ Id pož.	Spoločnosť	Požiadavka	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	

Obrázok č. 4 Príklad zoznamu Easyclick požiadaviek

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

The screenshot displays the 'Požiadavky' (Requests) section of the EasyClick system. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Administratíva', 'Obchodná agenda', and 'Sledovanie spotrebného materiálu'. The main area shows a specific request form for 'CD-4 od Test SPR. (+421 949 734226): kontrola funkčnosti E-mailových služieb u používateľov'. The form contains fields for customer details, request description, and status. A red arrow points to the 'Rýchly súhlas' button, which is highlighted in a red box. Other buttons like 'Zamietnuť' (Reject) and 'Uložiť' (Save) are also visible.

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.



Používanie Easyclick koncovým používateľom

Verzia:	v4.3
Platná od:	15.3.2013

Požiadavka 44
CD-44 od MILIM: Objednávka 2 PC pre redaktorky

Zákazník: modrá a.s.
Dátum splnenia: 16.02.2012
Riešiteľ: Monika Rozhodná
Popis: Prosim o vypracovanie cenovej ponuky na 2 PC pre redaktorky v cene max 800 € + dph / ks a poslatom
http link: https://sm.seal.sk/index2.php?select_tab=3&frame_module=cd_admin_requests&frame_action=edit&frame_id=33207

Cenová ponuka

čís.	Text položky (govorný) / súbor s detailom ponuky	Množstvo	Jedn.cena	Zľava [%]	Cena schv. nadraden.	Cena akc. zákazník.	Označiť	Stav	Poznámka k dodaniu, schváleniu
1	2 ks PC pre redaktorky	2	750	0	1500	1500	☒	na schválenie	Dátum dodania: 15.2.2012

Celková cena bez DPH: 1500

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

Od: SM Customer Desk - TESTSPRAVCA <cdesk@customermonitor.net>
Komu:
Kópia:
Predmet: Ponuka na požiadavku CD-45: MODRAS, Objednávka 2 PC pre redaktorky
Správa: ponuka_na_2_pc_pre_redaktorky.xlsx (9 KB)

Vážený Zákazník,

k Vašej požiadavke sme vyhotovili ponuku, ktorú nájdete úplnú [na tejto adrese v systéme Customer Monitor](#).
Súbory s návrhmi k ponuke sú v prílohe tejto správy.
Pre realizáciu ponuky zaškrtnite prosím vyhovujúce položky a stlačte tlačidlo 'Schváliť označené'.

Schváliť / neschváliť ponuky

Vaše otázky a pripomienky radi zodpovieme.
Test - Spravca

Zmena stavu požiadavky: prijaté -> ponuka

Požiadavka č. 45: Objednávka 2 PC pre redaktorky
Zákazník: modrá a.s.

Ponuka na realizáciu požiadavky

čís.	Text položky (govorný) / súbor s detailom ponuky	Množstvo	Jedn.cena	Zľava [%]	Cena schv. nadraden.	Cena akc. zákazník.
1	2 PC HP6530dx pre redaktorky	2	750	0	1500	1500

Cena položiek spolu = 1500

Záznam z diskusie k PONUKE [Pridaj príspevok]
(Zatiaľ nebol pridaný žiaden príspevok do diskusie k ponuke)

Rieši: Michal Vysoký
Požadovaný dátum splnenia: 17.2.2012
Priorita: 0 - bez priority
Stav požiadavky: ponuka

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



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 „Zamietnuť“. 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**.

The screenshot shows the 'Požiadavky' (Requests) section of the Customer Monitor interface. The left sidebar contains navigation links: 'ADMINISTRATÍVA', 'Požiadavky', 'Plán', 'Zoznam plnení', 'ŠTATISTICKÉ INFORMÁCIE', 'C-Desk reporty', and 'Štatistika požiadaviek'. The main area displays details for 'Požiadavka 43' (Request 43). The request is titled 'CD-43 od MILM: Nefunkčný antivírus' (CD-43 from MILM: Non-functional antivirus). The customer is 'modrá a.s.' (modrá a.s.), the date is '16.02.2012', and the priority is '0-bez priority' (0-no priority). The request is assigned to 'Monika Rozhodná' (Monika Rozhodná) and is in the 'prítomné' (present) status. The description is 'Prosím o preinštalovanie antivirového programu na PC06, ktorý používa Katarína Veselá' (Please reinstall the antivirus program on PC06, which Katarína Veselá uses). The 'http linka' is 'https://sm.seal.sk/index2.php?select_tab=3&frame_module=adm_requests&frame_action=edit&frame_id=33202'. The 'Informácie o požiadavke' (Request information) section shows the customer, request, service area, type, name, priority, and description. The 'Rýchly súhlas' (Quick approval) and 'Zamietnuť' (Reject) buttons are visible. A red arrow points to the 'Zamietnuť' button.

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.

The screenshot shows the 'Zoznam požiadaviek' (Request list) section of the Customer Monitor interface. The table displays the following data:

X	Id pož.	Spoločnosť	Požiadavka	Typ pož. Obľasť služby	Dátum splnenia	Riešiteľ	Priorita	Zadané	Zadal	Stav	Doba plnenia	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



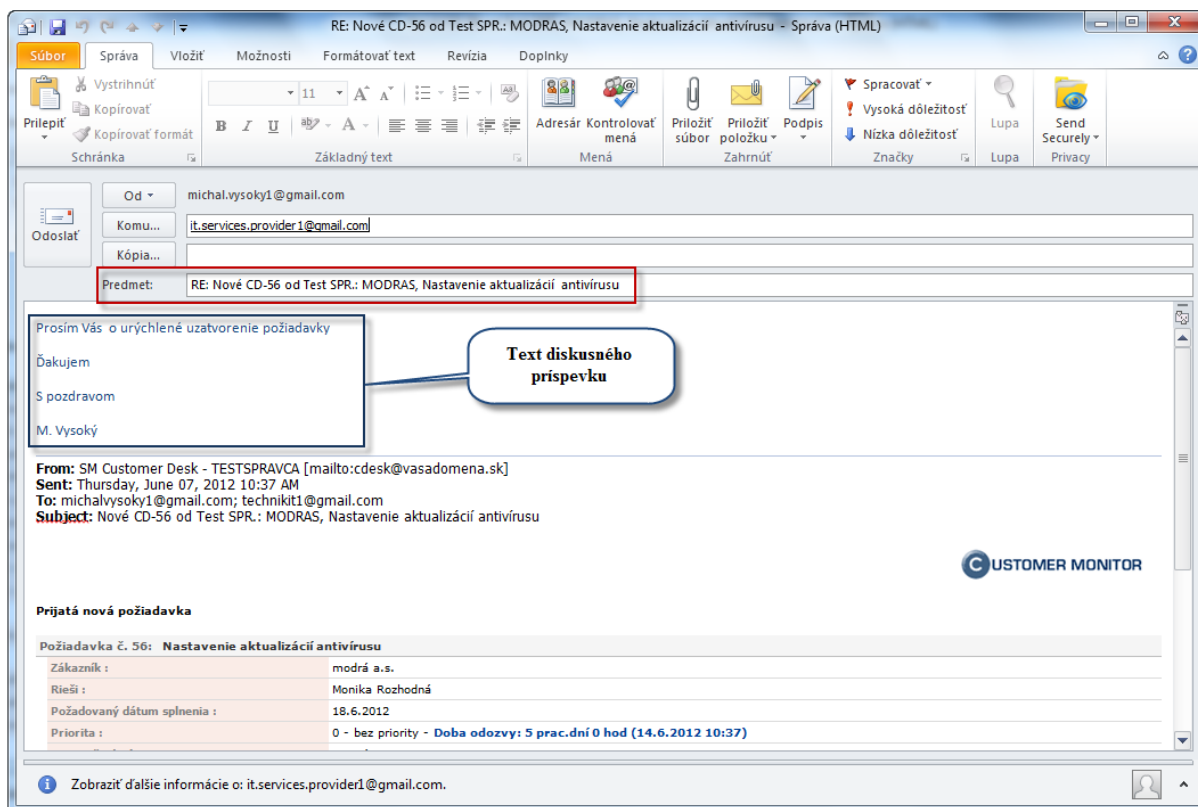
4. Diskusné príspevky v požiadavkách C-Desk

Prečo použiť diskusné príspevky

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, cieľenej 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.



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 zvolíte Ukončené alebo Zamietnuté, podľa spôsobu ukončenia.



Používanie Easyclick koncovým používateľom

Verzia:	v4.3
Platná od:	15.3.2013

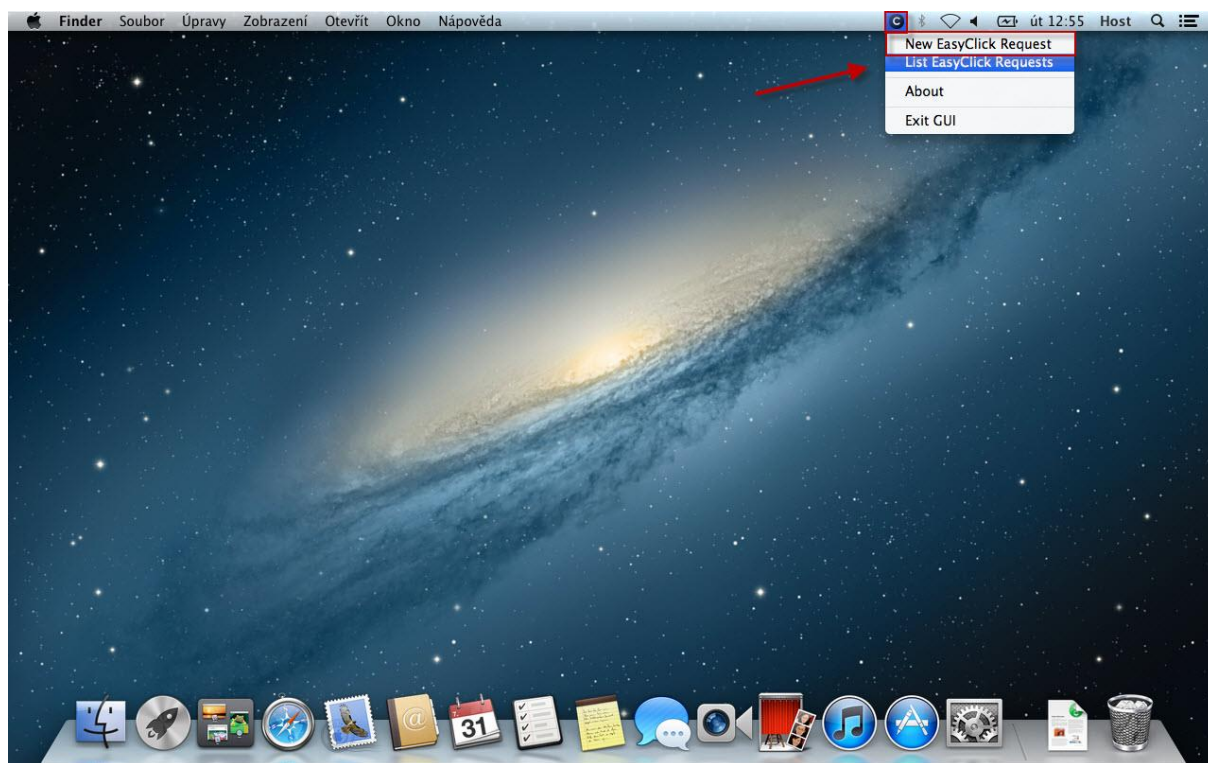
Obrázok č. 11 Pridávanie diskusných príspevkov cez CM portál

Obrázok č. 12 Notifikačný email o pridani nového diskusného príspevku



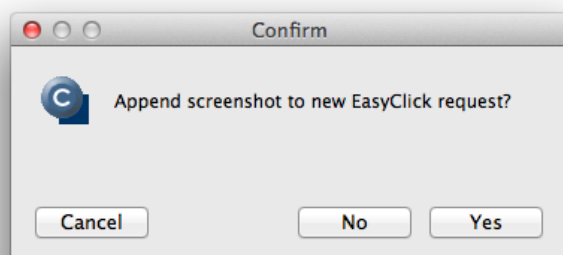
5. Zadávanie nových Easyclick požiadaviek v Mac OS

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.



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.



Používanie Easyclick koncovým používateľom

Verzia:	v4.3
Platná od:	15.3.2013

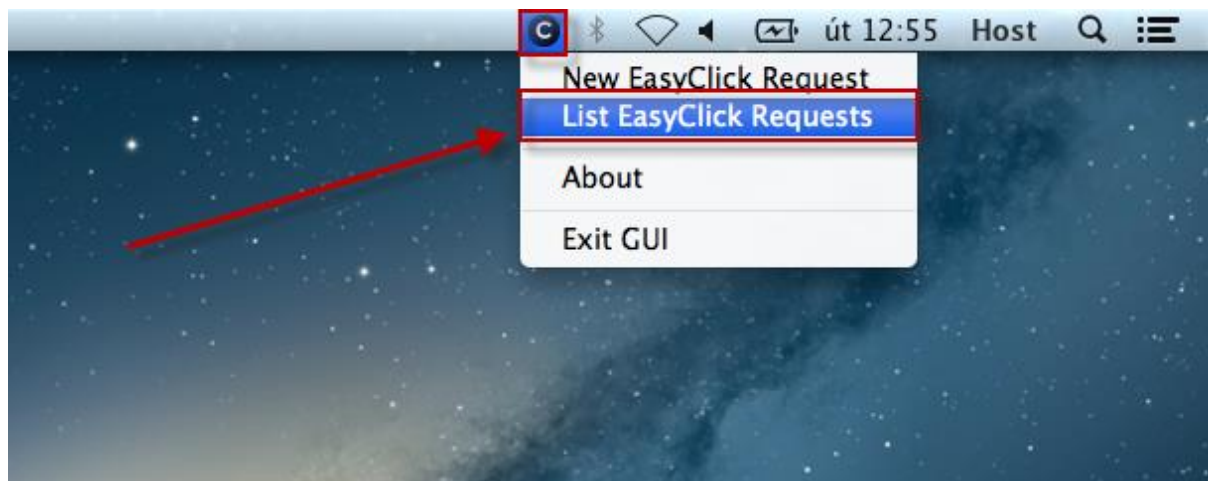
The screenshot shows the 'Požiadavky' (Requests) section of the EasyClick web application. The form is titled 'Informácie o požiadavke' (Request Information). It includes fields for 'Zákazník' (Customer) with the value 'TestCompany - vyvoj CM LINUX', 'Typ požiadavky' (Request Type) set to 'Servis' (Service), and 'Názov požiadavky' (Request Name) 'Nefunkčná tlačiareň na treťom poschodí' (Non-functional printer on the third floor). The 'Popis požiadavky' (Request Description) field contains a message in Slovak about a printer issue on the 3rd floor. A screenshot of the printer error is attached to the form. The interface also shows a sidebar with navigation options like 'ADMINISTRÁČNA' and 'Požiadavky'.

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)