

Priorita požiadavky - určuje rýchlosť s akou sa má požiadavka riešiť. V C-Desku sa od priority odvíja doba odozvy a dátum splnenia požiadavky. Zadáva sa pri každej požiadavke, dátumy a čas sa predvyplní, ale používateľ môže požadovaný dátum splnenia ešte ručne upraviť. V prípade vloženia novej požiadavky do C-Desk cez email, sa priorita určuje podľa priority emailu. Obyčajný email vytvorí požiadavku s dôležitosťou 0, a s príznakom "Vysoká dôležitosť / High importance" sa vytvorí požiadavka podľa nastavenia v (Profile Správcu, globálnych nastaveniach)

Priority majú nastavenie podobne ako iné parametre v CM. Východzie nastavenie, je pod Profilom správcu, globálne nastavenia a časy odoziev je možné upraviť pre konkrétnych Zákazníkov (zoznam priorít sa však meniť nedá).

Spoločné východzie nastavenie priorít je pod prihláseným Správcom v *Admin zóna -> Používatelia -> Môj profil, globálne nastavenia -> záložka C-Desk požiadavky -> časť Priority požiadavky*.

Priorita	Slovenský	English	Český	Doba odozvy	Dátum splnenia	Poslať SMS notifikáciu a zobraziť v úvod. prehľade	Zmena dátumu splnenia pri zodpovedajúcej pož. pre zák. kusto	Voliteľná s zákazník	Nesapočítavať do štatistik trvania	Regenerovať poruchu, ak nová termín splnenia	Blockovať v systéme požiadavku
0	bez priority	low priority	bez priority	5 prac.dni 0	had 7	prac.dni	☐	☐	☐	☐	☐
1				10 prac.dni 0	had 10	prac.dni	☐	☐	☐	☐	☐
2	stredná	long term	střednědobá	10 prac.dni 0	had 10	prac.dni	☐	☐	☐	☐	☐
3	střednědobá	best overhaul	průběh přestávky	24 prac.dni 0	had 30	prac.dni	☐	☐	☐	☐	☐
4	urgentní	urgent	urgentní	10 prac.dni 8	had 12	prac.dni	☐	☐	☐	☐	☐
5	havarijní	crash	havarijní	10 prac.dni 12	had 15	prac.dni	☐	☐	☐	☐	☐

Image: Východzie nastavenie priorít pod prihláseným Správcom v Môj profil, globálne nastavenia.

V niektorých spoločnostiach môže určenie priorít podliehať pravidlám. Aby ich mal každý Operátor stále "po ruke", tak ak si tieto pravidlá spracujete do grafickej formy PNG a uploadnete do **Obrázky s návodom pre prioritu**, tak v požiadavke napravo od výberu Priority bude zobrazený otáznik a po kliknutí naň sa obrázok s pravidlami zobrazí.

Úprava termínov k priorite požiadavky pre konkrétneho zákazníka sa nastavuje v *Admin zóna -> Hlavné menu -> Zákazníci -> konkrétny zákazník -> C-Desk nastavenia -> časť Priority požiadavky*, kde je potrebné zvoliť v položke *Doba odozvy a dátum splnenia* hodnotu *Použiť vlastné nastavenia*.

Admin zóna | Prehliadanie a Vyhodnotenie | Customer Desk

Zákazníci

Spoločnosť: Adresa: Operátor: Hľadať Pridať zákazníka

Priorita požiadavky

Doba odozvy a dátum splnenia: Podľa nastavenia správcu

Počítanie dní v prioritách pre dobu odozvy a dátum splnenia: Všetky dni

Priorita	Slovenský	English	Český	Doba odozvy	Dátum splnenia o	Zobrazovať
0	bez priority	low priority	bez priority	5 dni 8 hod	7 dni	☒
1				0 dni 8 hod	8 dni	☒
2	dohodá	long term	dohodobá	0 dni 8 hod	8 dni	☒
3	ďalšia prehliadka	next overhaul	příští přehledka	24 dni 8 hod	38 dni	☒
4	urgentná	urgent	urgentní	0 dni 8 hod	2 dni	☒
5	havarijná	crash	havarijná	0 dni 2 hod	1 dni	☒

Oblasti služby požiadavky

Voľba oblasti služby: Podľa nastavenia správcu Nastavenie správcu: Povinná

Sledovanie spotrebného materiálu

Image: Úprava časových intervalov priority pre zvoleného zákazníka

Admin zóna | Customer Desk

Požiadavky

Spoločnosť: Stav: -otvorené- -všetky priority- Operátor: Dopravené osoby?

Id pož. Text: -žaden filter- -všetky oblasti- Hľadať Nová požiadavka

Zadané od do: -všetky typy požiadaviek- -všetky oblasti služieb-

Požiadavka | Ponuka | Plnenie požiadavky | História udalostí k požiadavke

Informácie o požiadavke

Zákazník: modrá s.s. Pridať emaily pre zákaznícke notifikácie

Oblasť služby: Bežný servis PC a SW

Typ požiadavky: Servis

Názov požiadavky: Nefunkčný antivírus

Priorita požiadavky: 0 - bez priority Spĺňať do: 21.2.2012

Najbližšia úloha pre riešenie: Spĺňať do:

Interná požiadavka: Súkromnosť: bežná požiadavka

Prosim o preinštalovanie antivírusového programu na PC64, ktorý používa Katarína Veselá

dátum splnenia úlohy musí byť menší ako dátum splnenia požiadavky

Nová poznámka pre riešiteľa (zákazníkovi neprístupná):

Pridať poznámku Notifikovať prítomné poznámky

História poznámok pre riešiteľa (zákazníkovi neprístupná):

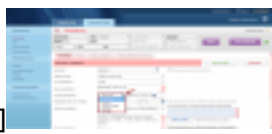
Image: Výber priority v požiadavke (ak by bol uploadnutý návod, bol by napravo od tohto políčka otáznik so zobrazením návodu.)

Date:

02/03/2012



[1]



[2]



[3]

Links

[1] https://www.customermonitor.eu/sites/default/files/priorita2_0.png

[2] https://www.customermonitor.eu/sites/default/files/priorita_0.png

[3] https://www.customermonitor.eu/sites/default/files/Priority_poziadaviek_globalne.png