

**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 -> Používateľia -> 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 štatistiky trvania | Regenerovať ponuku, ak nový termín splnenia | Blockovať v ostatných požiadavkách |
|----------|--------------|---------------|--------------|--------------|----------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------|
| 0        | bez priority | low priority  | bez priority | 5 prac.dn 0  | had 7 prac.dn  | <input type="checkbox"/>                           | <input type="checkbox"/>                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>                    | <input type="checkbox"/>           |
| 1        |              |               |              | 10 prac.dn 0 | had 10 prac.dn | <input type="checkbox"/>                           | <input type="checkbox"/>                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>                    | <input type="checkbox"/>           |
| 2        | stredná      | long term     | stredná      | 10 prac.dn 0 | had 10 prac.dn | <input type="checkbox"/>                           | <input type="checkbox"/>                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>                    | <input type="checkbox"/>           |
| 3        | stredná      | best overhaul | stredná      | 24 prac.dn 0 | had 30 prac.dn | <input type="checkbox"/>                           | <input type="checkbox"/>                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>                    | <input type="checkbox"/>           |
| 4        | urgent       | urgent        | urgent       | 10 prac.dn 0 | had 2 prac.dn  | <input type="checkbox"/>                           | <input type="checkbox"/>                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>                    | <input type="checkbox"/>           |
| 5        | havarijná    | crash         | havarijná    | 10 prac.dn 2 | had 1 prac.dn  | <input type="checkbox"/>                           | <input type="checkbox"/>                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>                    | <input type="checkbox"/>           |

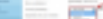
Image: Východzie nastavenie priorít pod prihláseným Správcom v Môj profil, globálne nastavenia.

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*.

Image: Úprava časových intervalov priority pre zvoleného zákazníka

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



[3]

- 
- [1] [https://customermonitor.co/sites/default/files/priorita2\\_0.png](https://customermonitor.co/sites/default/files/priorita2_0.png)
  - [2] [https://customermonitor.co/sites/default/files/priorita\\_0.png](https://customermonitor.co/sites/default/files/priorita_0.png)
  - [3] [https://customermonitor.co/sites/default/files/Priority\\_poziadaviek\\_globalne.png](https://customermonitor.co/sites/default/files/Priority_poziadaviek_globalne.png)