

Helpdesk - Rôzne FAQ

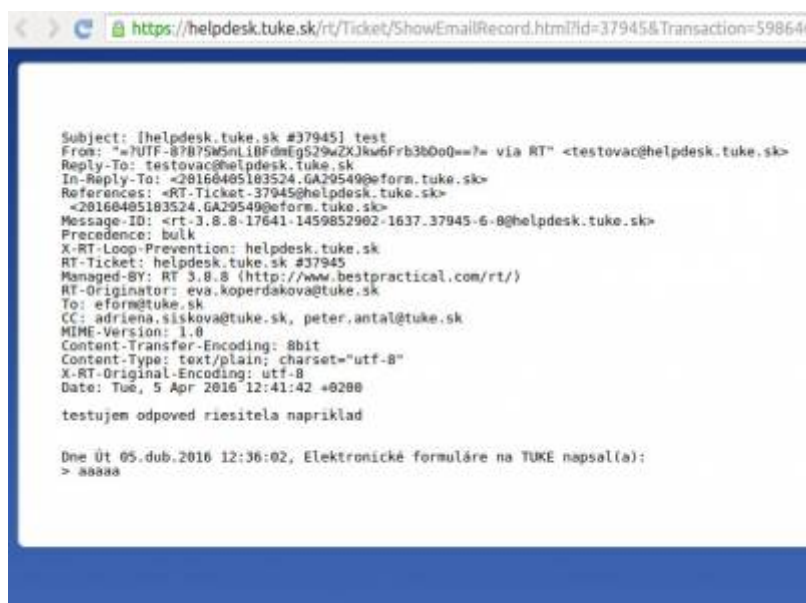
Ako zistím či odišla moja správa?

Odpovedal/a som žiadateľovi. Vo webovom rozhraní helpdesku uvidím niečo ako:



Ak tam tlačítko “Zobraziť” nie je, moja správa neopustila Helpdesk.

Ak tam tlačítko “Zobraziť” je, môžem si správu pozrieť kliknutím na tlačítko a na novej karte prezerača uvidím niečo ako:



Užívateľ vytvoril dve požiadavky v helpdesku k jednému problému

Stáva sa to, ak pri odpovedi nepoužije rovnaký “subject” a helpdesk “nevie” že je to k diskutovanej požiadavke (bez identifikátora v tvare [helpdesk.tuke.sk #54022] ich nespáruje).

Riešenie: Požiadavky treba **zlúčiť** a používať číslo tej do ktorej sme zlúčili. POZOR, nie je Undo! V požiadavke, ktorú “dáme” do tej prvej s nastavíme na “Vazby”

RT pro helpdesk.tuke.sk

#54020: web TUKE - Erasmus+ vyzva zamestnanci

Zobrazit - Historie - Základní údaje - Datумы - Uživatelé - **Vazby** - Upomínky - Maxi

Metadata požadavku

Základní údaje

Identifikátor: 54020
Stav: nový
Priorita: 0/
Fronta: web

Uživatelské položky

Tam zadáme číslo požiadavky DO ktorej zlučujeme a helpdesk bude používať v komunikácii toto číslo. Zadáva sa bez mreže #:

Upravit vazby

Aktuální relace

Závisející na:
Je rekvizitou pro:
Podle:
Potvrzení:
Odkazuje na:
Je odkazem z:
(Zaškrtněte pro smazání)

Nové vazby

Zadejte požadavky či URI k provázání. Více položek oddělte mezerami.
You may enter links to RTFM articles as "a.###", where ### represents the number of the article.

Stavčí do: 54021 (jen jeden požadavek)

Závisející na:
Je rekvizitou pro:
Podle:
Potvrzení:
Odkazuje na:
Je odkazem z:

Uložit změny

Riešiteľ: Ako si pridám texty pre opakujúce sa odpovede, t.j. Articles?

Cez **Articles** → **Overview** vpravo v príslušnom "topic-u" sa dá pozrieť všetky article pre daný topic (a následne upravovať), alebo vytvoriť nový (dole).

^ 10 newest articles

#Name	Created by	
21 podpis helpdesk (no Summary)	hU77p	[Update]
2 Kontaktujte studijne odd. (no Summary)		[Update]
73 EVP (no Summary)		[Update]
26 odstavka systemu (no Summary)		[Update]
64 vytvorene konto (no Summary)		[Update]
82 zmena hesla do MAISu - študent (no Summary)		[Update]
102 CRS CRS dodatocne doplnenie udajov		[Update]
24 zadanie mesta s PSC do Maisu (no Summary)		[Update]
87 EVP-nový (no Summary)		[Update]
44 kontaktujte Dispečing ÚVT (no Summary)	m	[Update]

^ Quick search

- MAIS FAQ
- Moodle
- NOD
- IPadresy
- webex
- SWlicencie
- vcloud
- SAP
- ubytovanie
- tfzoznam
- VTIKT

^ Create an article

- MAIS FAQ
- Moodle
- NOD
- IPadresy
- webex
- SWlicencie
- vcloud
- SAP
- ubytovanie
- tfzoznam
- VTIKT

Vytvoriť nový z obrazovky **Quick search**:

SearchNew Article

Search results

Modify this search...

Advanced search

Saved searches

Save this search

Name:

Privacy: My searches

Save

Load a saved search

My saved searches

Load

Bookmarkable link for this search

Create an article in class... teda zvoliť, že v ktorej triede:

Create an article in class...

Search Articles...

SearchNew Article

- in class MAIS FAQ
- in class Moodle
- in class NOD
- in class IPadresy
- in class webex
- in class SWlicencie
- in class vcloud
- in class SAP
- in class ubytovanie
- in class tfzoznam
- in class VTIKT

Vyplniť názov, nejaký popis, povoliť - **Enabled**, **Content** je samotný text a dole ešte zvoliť v ktorom **Topics** (je to také redundantné, ale čo už). Potvrdiť **Create**.

Name:

Search

New Article

Summary:

Class:

VTIKT

☒

Enabled (Unchecking this box disables this article)

Content

Content:

Fill in one text area

Links

Enter articles, tickets, or other URLs related to this article. Type **a:** before article numbers and **t:** before ticket numbers. Separate multiple entries with spaces.

Refers to:

Referred to by:

Topics

Topics:

(no name)

IPadresy

MAIS

Moodle

NOD

SAP

swlicencie

tfzoznam

vcloud

vtikt

Create

Hotový vyzerá nejakو takto a dá sa aj modifikovať v prípade potreby.

DokuWiki TUKE - <https://dokuwiki.tuke.sk/>

Name:

Summary:

Class:

Creator: 

Created: 2022-04-13 17:19:57

Updated: 2022-11-21 13:36:30

☒ Enabled (Unchecking this box disables this article)

Content

Content:
Fill in one text area

Dobrý deň,

zápis do jednotlivých kurzov je plne v réžii učiteľa (osoba, ktorá má v danom kurze rolu učiteľa). Obráťte sa na vyučujúcich.

S pozdravom,

Administrátori moodle.tuke.sk

Links

Enter articles, tickets, or other URLs related to this article. Type **a:** before article numbers and **t:** before ticket numbers. Separate multiple entries with spaces. (Check boxes to delete)

Refers to:

Referred to
by:

Topics

Topics:

(no name)
IPadresy
MAIS
Moodle
NOD
SAP
swlicencie
tfzoznam
vcloud
vtikt

Save Changes

Riešiteľ: Ako zobrazím aj riešené požiadavky v Dahshboard-e?

Panel riešiteľa po prihlásení (počet frontov vpravo sa môže pre jednotlivých riešiteľov líšiť):

V poslednej položke hlavného menu (hore) – **Prihlásený ako...** zvoliť **Nastavenia** → **Helpdesk ÚVT - prehľad**:

Existujúce panely **Homepage** a **System Default (Homepage)** nemožno prispôbiť, preto vytvoríme vlastný **Nový panel**:

Zvolíme názov. Tento názov sa bude zobrazovať namiesto **Helpdesk ÚVT - prehľad** len pri zobrazení počas úprav. Názov sa zobrazuje spolu so slovom **Dashboard**. Názov sa dá neskôr zmeniť. Potvrdíme **Vytvoriť**.

Vytvorit nový panel

^ Základné

Meno: panel Janka Hraská

Súkromie: Moje panely

Vytvorit

Zobrazovaný obsah prispôsobíme cez **Obsah** (vpravo hore):

Modify the dashboard panel Janka Hraska

Dashboard panel Janka Hraska updated

^ Základné

Meno: panel Janka Hraska

Súkromie: Moje panely

Uložiť zmeny

Odstrániť

Potiahnutím položiek zvolíme položky, ich umiestnenie aj poradie. Pôvodný **Obsah** zobrazuje položky v tomto poradí: **Požiadavka: My Tickets**, **Požiadavka: Unowned Tickets**, **QuickCreate** (poradie sa dá meniť potáhaním).

Search... All Types ▾

Components

- FindAsset
- FindGroup
- FindUser
- MyAdminQueues
- MyAssets
- MyReminders
- MySupportQueues
- Panely
- QueueList
- QueueListAllStatuses
- QuickCreate
- RefreshHomepage
- SavedSearchSelectUser
- SavedSearches

System

- Panel: Homepage
- Požiadavka: My Tickets
- Požiadavka: Obľúbené požiadavky
- Požiadavka: Unowned Tickets

Obsah

Sidebar

Uložiť

Pôvodný **Sidebar** zobrazuje položky v tomto poradí: **MyReminders**, **QueueList**, **RefreshHomepage**. Namiesto **QueueList** zvolíme **QueueListAllStatuses**. (Stále možno meniť poradie podľa ľubovôle potáhaním položiek, malým x v krúžku možno zrušiť zobrazovanie položky.)

Upraviť obsah panela panel Janka Hraska

Search... All Types

Components

- FindAsset
- FindGroup
- FindUser
- MyAdminQueues
- MyAssets
- MyReminders
- MySupportQueues
- Panely
- QueueList
- QueueListAllStatuses**
- QuickCreate
- RefreshHomepage
- SavedSearchSelectUser
- SavedSearches

System

- Panel: Homepage
- Požiadavka: My Tickets
- Požiadavka: Obľúbené požiadavky
- Požiadavka: Unowned Tickets

Obsah

- Požiadavka: My Tickets
- Požiadavka: Unowned Tickets
- QuickCreate

Sidebar

- MyReminders

Uložiť

Ak je výber hotový, potvrdíme **Uložiť** (na obrázku odporúčané nastavenie):

Upraviť obsah panela panel Janka Hraska

Search... All Types ▾

Components

- FindAsset
- FindGroup
- FindUser
- MyAdminQueues
- MyAssets
- MyReminders
- MySupportQueues
- Panely
- QueueList
- QueueListAllStatuses
- QuickCreate
- RefreshHomepage
- SavedSearchSelectUser
- SavedSearches

Systém

- Panel: Homepage
- Požiadavka: My Tickets
- Požiadavka: Obľúbené požiadavky
- Požiadavka: Unowned Tickets

Obsah

- Požiadavka: My Tickets
- Požiadavka: Unowned Tickets
- QuickCreate

Sidebar

- MyReminders
- QueueListAllStatuses
- RefreshHomepage

Uložiť Základné Zobraziť

Pre kontrolu nastaveného či aktualizovaného panelu použijeme **Zobraziť** - otvorí sa nový tab vo webovom prehliadači. (Pre prípadnú dodatočnú zmenu názvu použijeme **Základné**, pre dodatočnú zmenu položiek, teda obsahu, použijeme **Obsah**.)

Upraviť obsah panela panel Janka Hraska

Search... All Types ▾

Components

- FindAsset
- FindGroup
- FindUser
- MyAdminQueues
- MyAssets
- MyReminders

Obsah

- Požiadavka: My Tickets
- Požiadavka: Unowned Tickets
- QuickCreate

Panel aktualizovaný

Základné Obsah Zobraziť

Položka **Prehľad po frontoch** s požiadavkami všetkých stavov nemá preklad názvu, preto sa zobrazuje ako **Queue list (all statuses)**.

panel Janka Hraska Dashboard

50 najdôležitejších požiadaviek ktoré vlastním (Found 0 tickets)

50 najnovších požiadaviek bez vlastníka (Found 0 tickets)

Rýchle vytvorenie požiadavky

Predmet:

Front: Dispečing ÚVT

Vlastník: Ja

Ziadateľ: Janko Hraško <janko.hrasko@tuke.sk>

Obsah:

Vytvoriť

Moje pripomienky

Queue list (all statuses)

Front	nová	otvorená	pozastavená	vyriešená	zamietnutá
testovac	1	-	-	-	-

Obnovenie

Neobnovovať túto stránku. - Spustiť

Ak je nastavenie v poriadku, tab možno zavrieť. (Ak treba vykonať úpravy, pre prípadnú dodatočnú zmenu názvu použijeme **Základné**, pre dodatočnú zmenu položiek, teda obsahu, použijeme **Obsah**.)

V pôvodnom tabe (alebo cez Prihlásený... ako na str.1), nastavíme vytvorený panel (na obrázku už premenovaný na moj prehľad) ako predvolený, namiesto **System Default (Homepage)**:

Prispôbiť Helpdesk ÚVT - prehľad

Preferences saved.

Nastavenie prehľadov

Moje panely

Panel	Zobrazíť prehľad	Upraviť prehľad	Nastav ako prehľad
moj prehľad			

RT System's panely

Panel	Zobrazíť prehľad	Nastav ako prehľad
Homepage		
System Default (Homepage)		Aktuálny prehľad

Možnosti

Riadkov na zobrazenie: 10 Uložiť

Výsledný prednastavený prehľad zobrazíme cez **Hlavná stránka** (vľavo hore). Takto sa zobrazí vždy po prihlásení, kým nezvolíme iný.

From:
<https://dokuwiki.tuke.sk/> - **DokuWiki TUKE**

Permanent link:
<https://dokuwiki.tuke.sk/doku.php?id=uvt:navody:helpdesk>

Last update: **16/04/2024 14:29**



