

# Helpdesk - Rôzne FAQ

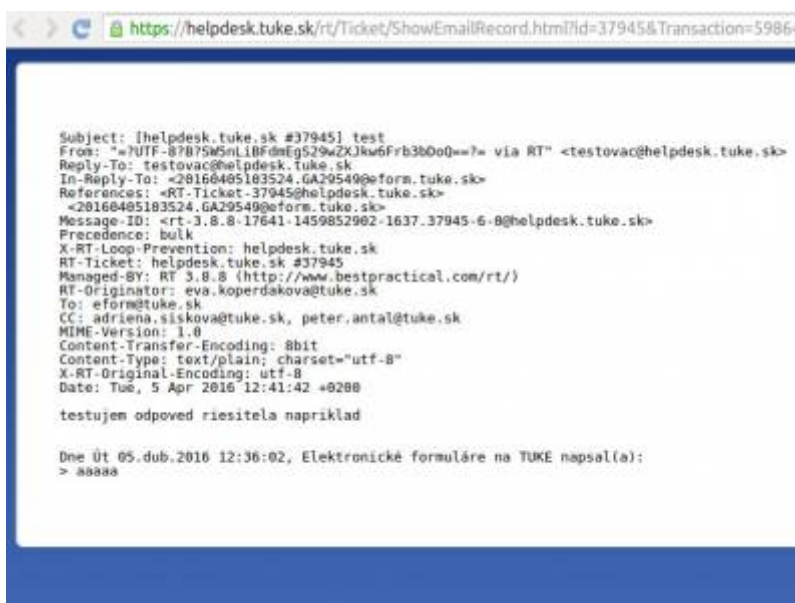
## Ako zistím či odišla moja správa?

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



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

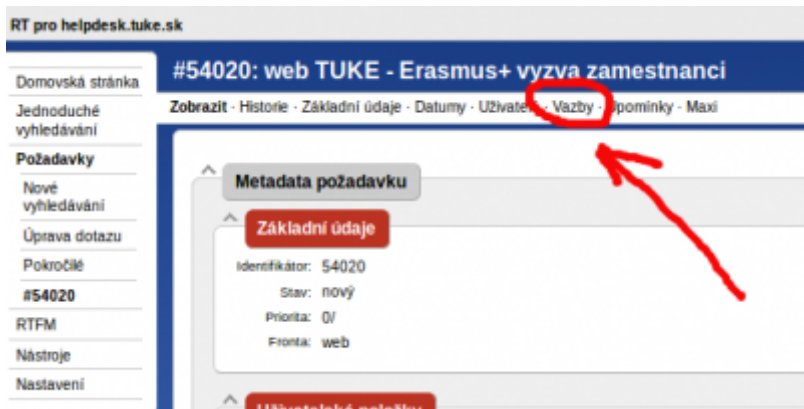
Ak tam tlačítko "Zobraziť" je, môžem si správu pozrieť kliknutím na tlačítko a na novej karte prezerača uvidím niečo ako:



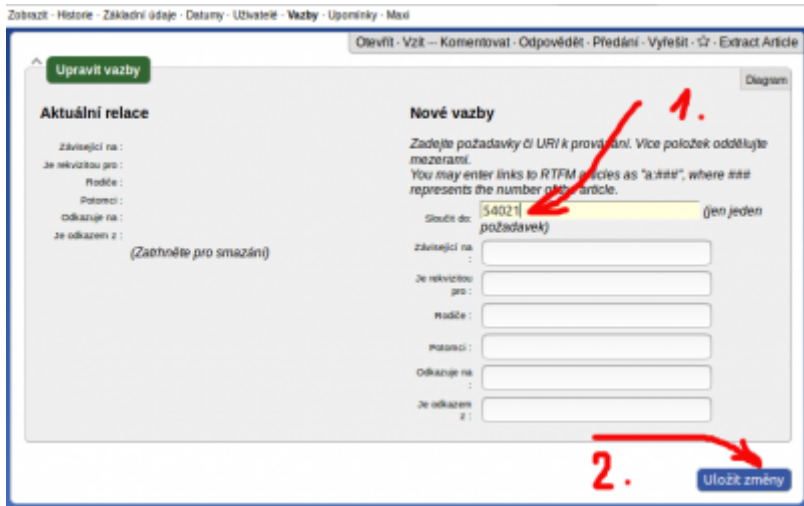
## Užívateľ vytvoril dve požiadavky v helpdesku k jednému problému

Stáva sa to, ak pri odpovedi nepoužije rovnaký "subject" a helpdek "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"



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



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

Permanent link:  
<https://dokuwiki.tuke.sk/doku.php?id=uv:navody:helpdesk&rev=1510068085>

Last update: **07/11/2017 16:21**

