Helpdesk - Rôzne FAQ

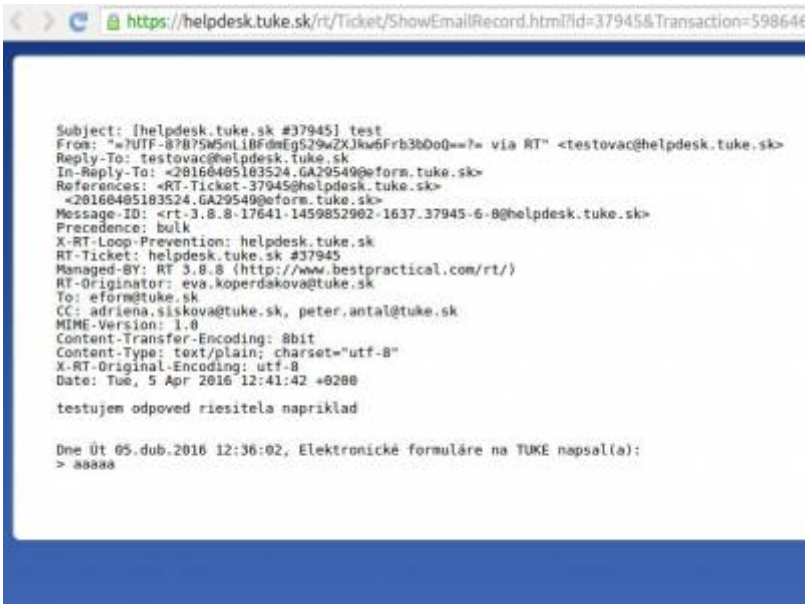
Ako zistím či odišla moja správa?

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



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

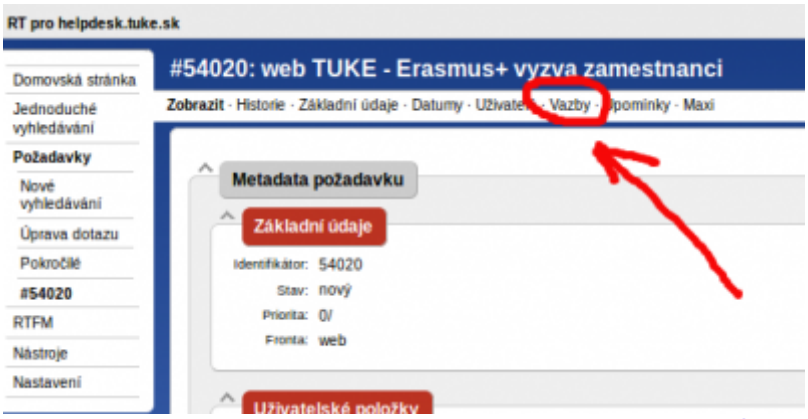
Ak tam tlačítko “Zobraziť” je, môžem si správu pozrieť kliknutím na tlačítko a na novej karte prezerača uvidím niečo ako:



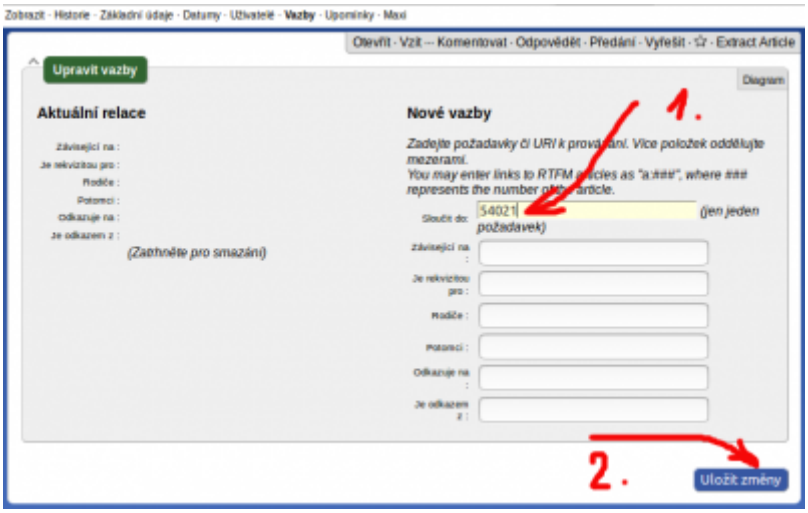
Užívateľ vytvoril dve požiadavky v helpdesku k jednému problému

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 #:



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).

Vytvoriť nový z obrazovky **Quick search**:

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

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**.

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

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

Permanent link:
https://dokuwiki.tuke.sk/doku.php?id=uvt:navody:helpdesk&rev=1713267914

Last update: **16/04/2024 13:45**