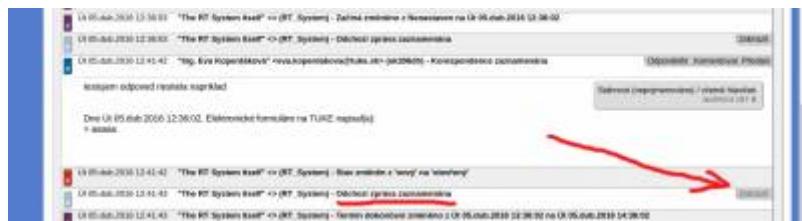


Helpdesk - Rôzne FAQ

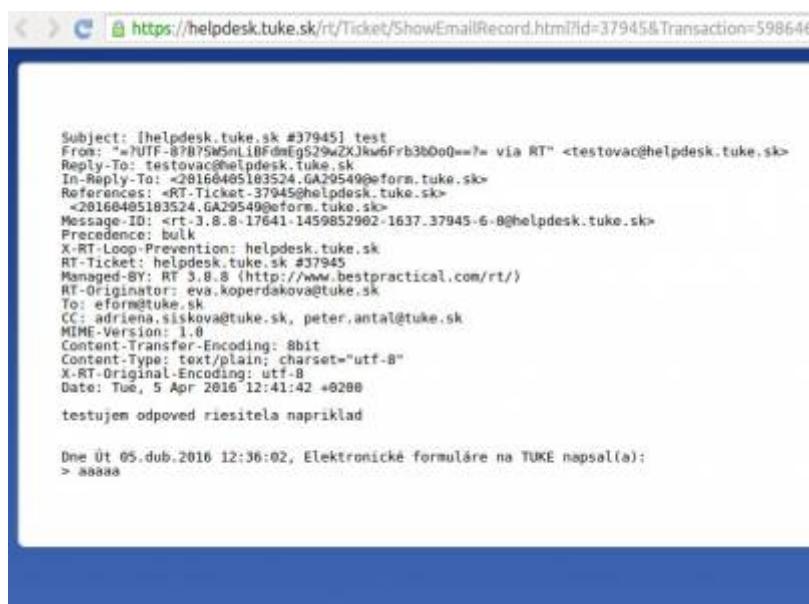
Ako zistím či odišla moja správa?

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 helpdesk u 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"

The screenshot shows a search result for ticket #54020. The left sidebar contains links like 'Domovská stránka', 'Jednoduché vyhľadávaní', 'Požiadavky', 'Nové vyhľadávaní', 'Úprava dotazu', 'Pokročilé', '#54020', 'RTFM', 'Nástroje', and 'Nastavení'. The main content area shows 'Metadata požiadavku' and 'Základní údaje' sections. The 'Vazby' link in the top navigation bar is circled in red.

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

The screenshot shows the 'Upäriť vazby' (Edit links) form. It has two sections: 'Aktuálna relace' (Current relations) and 'Nové vazby' (New links). In the 'Nové vazby' section, there is a 'Složit do:' field containing '54021' (with a note '(jen jeden požiadavek)'). Below it is a 'Uložit zmeny' (Save changes) button.

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.



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

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

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

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

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

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

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 poťahovaním).

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

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

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

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

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, namesto **System Default (Homepage)**:

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&rev=1713268658>

Last update: **16/04/2024 13:57**

