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

Helpdesk - Rôzne FAQ

Ako zistím či odišla moja správa?

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

0100-061200121600	"The RT System Ball" -> (RT, System) - Dishoal spress samenesses	12 Marian
0105-0010001140-40	"tig, Eve Kopentilikovi" revulkopentilionadtulla att- pad2665 - Kompanitence zaznamenikus	Oppositely Namescular Process
lesspam-odpowed res	taile sugribled	Salireon (repopulation) / right function
Dere Gr. 85.646 2006 3 * detaile	23602. Eelenniske hermalier na TURZ naptadjaj.	-
Dee Ut 15 mail 2000 1 * annua 19 05 mail 2000 12 42 42	238/32. Elaborandok formulár na TURE organijuji "Ma FE System Anal" na (RT. System), ilius analistis s tanyf na konstaný	

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:

Subject:	[helpdesk.tuke.sk #37945] te	st.
Reply-To: In-Reply-	testovac@helpdesk.tuke.sk To: #20160405103524.6A205490	eform tuke skw
Reference <2016040	s: «RT-Ticket-37945@helpdesk 5183524.GA29549@eform.tuke.s	.tuke.sk=
Message-1 Precedent	D: <rt-3.8.8-17641-145985290 e: bulk</rt-3.8.8-17641-145985290 	2-1637.37945-6-8@helpdesk.tuke.sk>
X-RT-Loop RT-Ticket	Prevention: helpdesk.tuke.s : helpdesk.tuke.sk #37945	k
Managed-8 RT-Origin	Y: RT 3.8.8 (http://www.best ator: eva.koperdakova@tuke.s	practical.com/rt/) k
To: eform	@tuke.sk na.siskova@tuke.sk, peter.an	tal@tuke.sk
Content-1	ion: 1.0 ransfer-Encoding: 8bit	
X-RT-Orig Date: Tur	ype: text/plain; charset="ut inal-Encoding: utf-8 , 5 Apr 2016 12:41:42 +0200	r-8-
testujem	odpoved riesitela napriklad	
Dne Út 65 > aaaaa	.dub.2016 12:36:02, Elektron	ické formuláre na TUKE napsal(a):

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 #:

	Otevfit - Vzit Komentovat - Odpovědět - Předání - Vyřešit - S2 - Extract A
Upravit vazby	Diago
Aktuální relace	Nové vazby 🦯 🧖 .
Závnejicí na : 3e rekvištau pro : Pottec : Pottec : Odkazuje na : 3e odkazen z : (Zathtnělte pro smazání)	Zadejte požadavky či URI k provaluni. Vice položek oddělujte mezerami. Vou may enter links to RTFM selcies as "a.###", where ### represents the number of the article. slovice de požadavek) ztwinejci na požadavek) ztwinejci na mušče: protanci : Odkaznje na z odkazne na z odkazne na

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:

	Search	New 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:

×

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 líšiť):

Last update: 16/04/2024 14:17 uvt:navody:helpdesk https://dokuwiki.tuke.sk/doku.php?id=uvt:navody:helpdesk&rev=1713269820

< > 0		≌ helpdesk.	tuke.sk				沟	Q	Ś	1	Δ			<u> </u>
Hlavná stránka ${ imes}$	Vyhľadať 🗸	Prehľady 🗸	Články 🗸	Aktíva 🗸	Nástroje 🗸	Prihlásený ako tx361he 🗸		Vyhľa	adať		Nor	vá požiadavka	HELPI	DESK
Helpdesk ÚVT	– prehľad												(۵
∧ 10 najdôležitejších požiadaviek ktoré vlastním (Found 0 tickets) A Prehľad po frontoch Front nová otvorená p						pozastave	⊅ má							
^ 10 najnovších požiadaviek bez vlastníka (Found 0 tickets)							testo	vac		1	-		-	
∧ Obľúbené požiadavky (Found 0 tickets)							^ U	ložen	é vyh	nľadá	vania			

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

< > C 🖓 helpdesk.tuke.sk	🛪 Q 端 🦁 🛆 🛛 🖪 🖻
Hlavná stránka – Vyhľadať – Prehľady – Články – Aktíva – Nástroje –	Prihlásený ako tx361he v Vyhľadať Nová požladavka HELPDES
Helpdesk lÍWT – prebľad	Prehľad pre helpdesk.tuke.sk
	Nastavenia > Nastavenia
10 najdôležitejších požiadaviek ktoré vlastním (Found 0 tickets)	Odhlásiť sa O mne Nastavenie vyhľadávania HelodeskrúľVT – prehľad
10 najnovších požiadaviek bez vlastníka (Found 0 tickets)	Upraviť menu Prehľady Prehľad po frontoch Uložené vyhľadávania
Obľúbené požiadavky (Found 0 tickets)	 Vložené vyhľadávania

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

< > C		≌ helpdesk.	tuke.sk/Prefs	s/MyRT.htm	l		$\Theta \ll$	۵ 🕲	
Hlavná stránka 🗸 🕔	/yhľadať 🗸	Prehľady 🗸	Články 🗸	Aktíva 🗸	Nástroje 🗸	Prihlásený ako tx361he 🗸	Vyhľadať	Nová požia	davka HELPDESK
Prispôsobiť Help	odesk ÚV ⁻	T – prehľad							Nový panel
 Nastavenie RT System's panel 	prehľadov ^{Iy}	,							
Homepage						Zobraziť prehľad		Nas	tav ako prehľad
System Default (He	omepage)					Zobraziť prehľad		Aktuá	ilny prehľad
 Možnosti Riadkov na zobraze 	nie: 10		Ulož	iť					

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**.

05/07/2025 18:53				5/9						Help	odesk - R	ôzne FA
< > 0	🗋 🖙 help	desk.tuke.sk/Dasł	boards/Mod	ify.html?Creat	ie=1	沟	Q	Ş	1	Δ		⊡ =
Hlavná stránka 🗸 Vy	yhľadať 🗸 🛛 Prehľad	y ∽ Články ∽	Aktíva 🗸	Nástroje 🗸	Prihlásený ako tx361he 🗸		Vyhľa	adať		Nová požiadavi	HEL	PDESK
Vytvoriť nový par	nel											
 Základné 												
	Mer	10: panel Janka Hr	aska									
	Súkrom	ie: Moje panely										•
												Mutumit
			•									vytvont
Zohrazovaný	abcab pricp	ôcobímo c	oz Oho	ah (yara	wa hara);							
			ez ODS		572&results=7d89589e39	bd43	Θ	~	Ø	A		
			Aktiva X	Nástroje X	Priblásený ako tv261be v	0045	Vybľ	- To	·			
			AKUVA Y	Nastroje 🗸			vym	auat		Základná		PUESI
Modify the dasht	board panel Jani	а нгаѕка								Zakiaune	Oplan	Zobrazit
Dashboard papal	L Janka Hraska undator	4										
Dasinboard parler		1										
^ Zakladne	Me	no: panel Janka Hr	aska									
^ Zakladne	Mei Súkrom	no: panel Janka Hr ile: Moje panely	aska									
^ Zakladne	Mei Súkron	no: panel Janka Hr ile: Moje panely	aska									
^ Zakladne	Mer Súkron	10: panel Janka Hr ile: Moje panely	aska								Uld	• vžiť zmeny

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).

$\langle \rangle c$	helpdesk.tuke.sk/Dashboards/Queries.html?id=30	672 🛪 Q % 🛛 🖸 🖬
Hlavná stránka	✓ Vyhľadať ✓ Prehľady ✓ Články ✓ Aktíva ✓ Nástroje ✓	Prihlásený ako tx361he Vyhľadať Nová požiadavka HELPDE
Upraviť ob	sah panela panel Janka Hraska	Základné Obsah Zobrazit
	Search All Types *	
	Components	Obsah
	FindAsset	
	FindGroup	

componente	obsuit
FindAsset	
FindGroup	
FindUser	
MyAdminQueues	
MyAssets	
MyReminders	
MySupportQueues	1
Panely	
QueueList	
QueueListAllStatuses	Sidebar
QuickCreate	
RefreshHomepage	
SavedSearchSelectUser	
SavedSearches	
Systém	
Panel: Homepage	
Požiadavka: My Tickets	
Požiadavka: Obľúbené požiadavky	
Požiadavka: Unowned Tickets	
	Uložiť

Pôvodný Sidebar zobrazuje položky v tomto poradí: MyReminders, QueueList, RefreshHomepage. Namiesto QueueList zvolíme QueueListAllStatuses. (Stále možno meniť poradie podľa ľubovôle poťahovaním položiek, malým x v krúžku možno zrušiť zobrazovanie položky.) 7/9

C D Shelpdesk.tuke.sk/Dashboards/Queries.html?id	=3672 🕱 🔍 🔍 🗖 🖬 🖬
Hlavná stránka 🗸 Vyhľadať 🗸 Prehľady 🗸 Články 🗸 Aktíva 🗸 Nástroje 🗸	Prihlásený ako tx361he Vyhľadať Nová požiadavka HELPDESK
Upraviť obsah panela panel Janka Hraska	Základné Obsah Zobraziť
Search All Types -	
Components	Obsah
FindAsset	Požladavka: My Tickets
FindGroup	Požladavka: Unowned Tickets 🛞
FindUser	QuickCreate
MyAdminQueues	¥
MyAssets	
MyReminders	
MySupportQueues	
Panely	
QueueList	
QueueListAllStatuses	Sidebar
QuickCreate	MyReminders
RefreshHomepage	
SavedSearchSelectUser	
SavedSearches	
Systém	
Panel: Homepage	
Požiadavka: My Tickets	
Požiadavka: Obľúbené požiadavky	
Požiadavka: Unowned Tickets	
	Uložiť

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

uvt:navody:helpdesk https://dokuwiki.tuke.sk/doku.php?id=uvt:navody:helpdesk&rev=1713269820

ť obsah panela panel Janka Hraska	Základné Obsah	Zobraziť
Search All Types -		
Components	Obsah	
FindAsset	Požiadavka: My Tickets 🛞	
FindGroup	Požiadavka: Unowned Tickets 🛞	
FindUser	QuickCreate	
MyAdminQueues		
MyAssets		
MyReminders		
MySupportQueues		
Panely		
QueueList	Sidebar	
QueueListAllStatuses		8
QuickCreate	Mykeminders	
RefreshHomepage	QueueListAlistatuses (%)	
SavedSearchSelectUser	Reiresinoiliepage	
SavedSearches		
Systém		
Panel: Homepage		
Požiadavka: My Tickets		
Požiadavka: Obľúbené požiadavky		
Požiadavka: Unowned Tickets		_

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**.)

$\langle \ ightarrow m O$ \Box \simeq he	lpdesk.tuke.sk/Dashboards/Que	eries.html?id=36	72&results=b6ffd6072a	🛪 Q <	⊘ ▲	□ ⊡ =
Hlavná stránka 🗸 Vyhľadať 🗸 Prehľa	ady 🗸 – Články 🗸 – Aktíva 🗸	Nástroje 🗸	Prihlásený ako tx361he 🗸	Vyhľadať	Nová požiadavka	IELPDESK ⁴
Upraviť obsah panela panel Jan	ka Hraska				Základné Obsał	Zobraziť
Panel aktualizovaný Search	All Types •					
Components	Components					
FindAsset	FindAsset			Požiadavka: My Tickets		
FindGroup	FindGroup			Požiadavka: Unowned Tickets		
FindUser	FindUser			QuickCreate		
MyAdminQueues	MyAdminQueues					
MyAssets	MyAssets					
MyReminders						

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

$\langle \rangle$ C	💭 😒 helpdesk.tuke.sk/Dashboards/3672/panel%20Janka%20Hraska	×	% Q ≪ 🦁 🛆 🔲 🖬 ≡
Hlavná stránka 🗸 🛛 Vy	hľadať ∽ Prehľady ∽ Články ∽ Aktiva ∽ Nástroje ∽ Prihlásený ako tx361he ∽		Vyhľadať Nová požiadavka HELPDES
panel Janka Hras	ka Dashboard		Základné Obsah Zobraziť
 50 najdôležit 	ejších požiadaviek ktoré vlastním (Found 0 tickets)	٢	^ Moje pripomienky
 50 najnovšíc 	h požladaviek bez vlastníka (Found 0 tickets)	۵	 Queue list (all statuses) Front nová otvorená pozastavená vyriešená zamietnutá
 Rýchle vytvo 	renie požiadavky		testovac 1
Predmet:			
Front:	Dispečing ÚVT -		^ Obnovenie
Vlastník:	Ja +		Neobnovovať túto stránku Spustiť!
Žiadatelia:	Janko Hraško <janko.hrasko@tuke.sk> ×</janko.hrasko@tuke.sk>		
Obsah:			
	1		
	Vyrvoriť		

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, požijeme **Obsah**.)

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

$\langle \rangle$ e		≌ helpdesk.	tuke.sk/Prefs	/MyRT.htm	l?results=2ba8	8e894bdc1843ee9fdfa554	🛪 Q < 🦁	
Hlavná stránka 🗸	Vyhľadať 🗸	Prehľady 🗸	Články 🗸	Aktíva 🗸	Nástroje 🗸	Prihlásený ako tx361he 🗸	Vyhľadať	Nová požiadavka HELPDESK
Prispôsobiť Helpdesk ÚVT – prehľad							Nový panel	
Preferences	saved.							
 Nastaven Moje panely 	ie prehľadov	v						
moj prehlad						Zobraziť prehľad	Upraviť prehľad	Nastav ako prehľad
RT System's pa	nely							
Homepage						Zobraziť prehľad		Nastav ako prehľad
System Default	(Homepage)					Zobraziť prehľad		Aktuálny prehľad
∧ Možnosti								
Riadkov na zobra	azenie: 10		Uloži	ť				

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

