

# Helpdesk - Rôzne FAQ

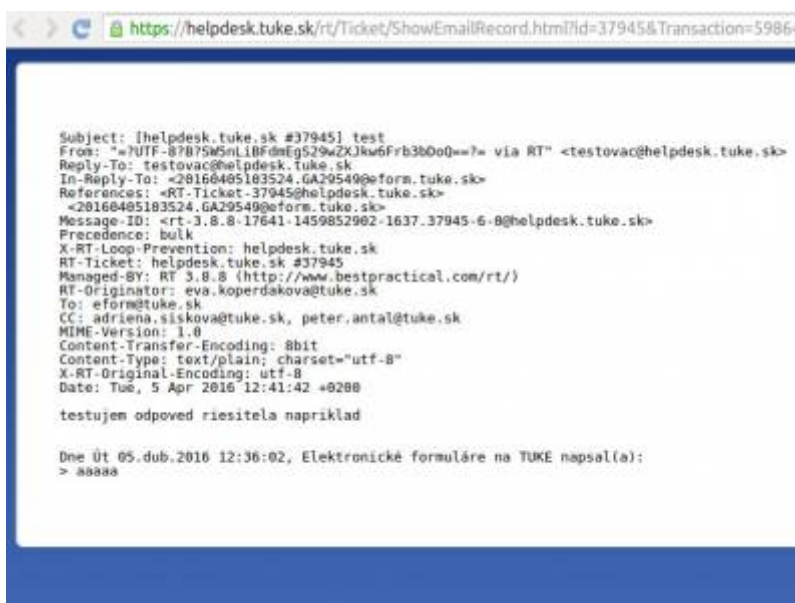
## Ako zistím či odišla moja správa?

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



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

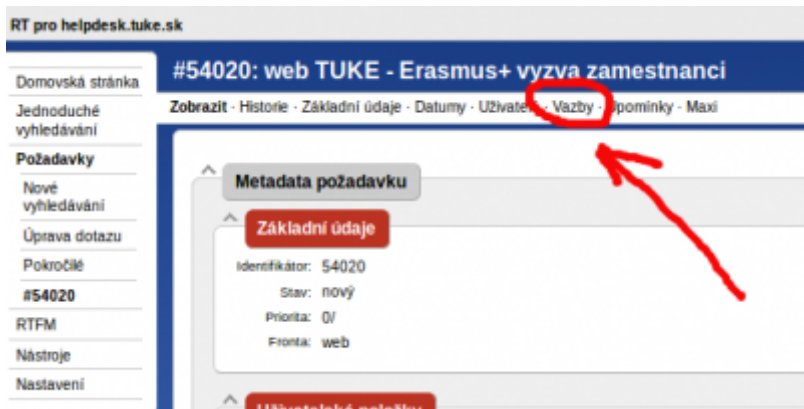
Ak tam tlačítko "Zobraziť" je, môžem si správu pozrieť kliknutím na tlačítko a na novej karte prezerača uvidím niečo ako:



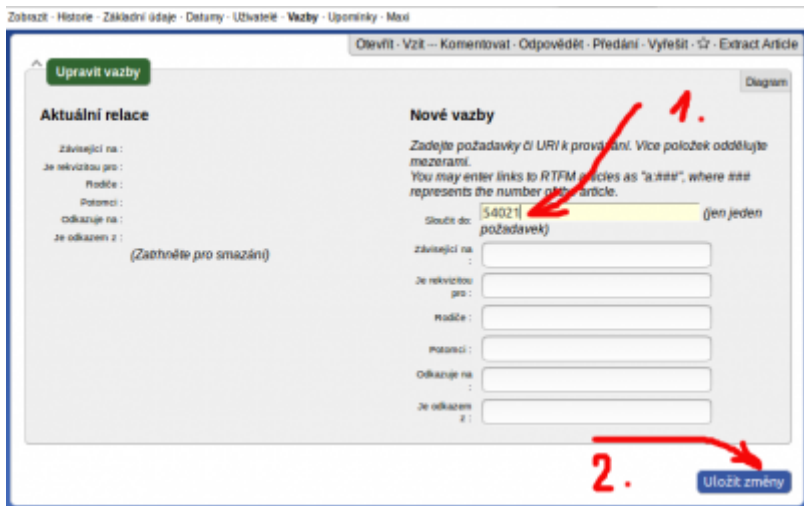
## Užívateľ vytvoril dve požiadavky v helpdesku k jednému problému

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**:

Search

New Article

## Search results

Modify this search...



Advanced search

Saved searches

### Save this search

Name:  Privacy:

Save

### Load a saved search

Load

Bookmarkable link for this search

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

### Create an article in class...

Search Articles...

Search

New 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 zvolíť 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

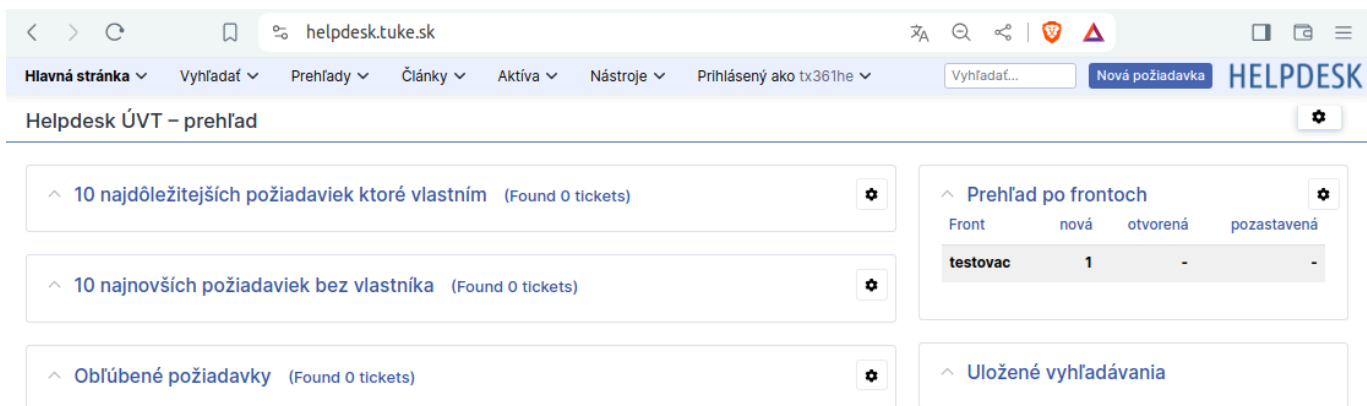
[Create](#)

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

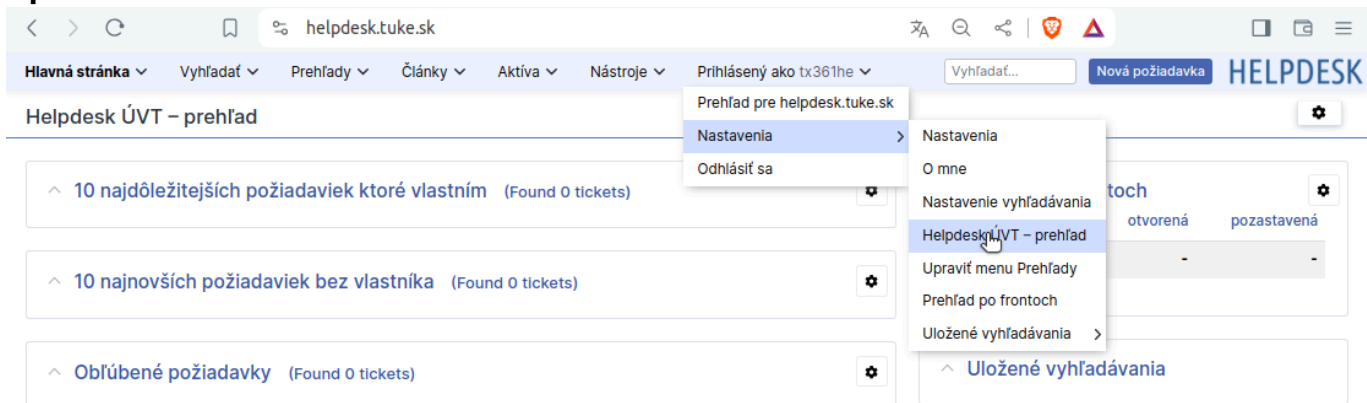


## Riešiteľ: Ako zobrazím aj riešené požiadavky v Dashboard-e?

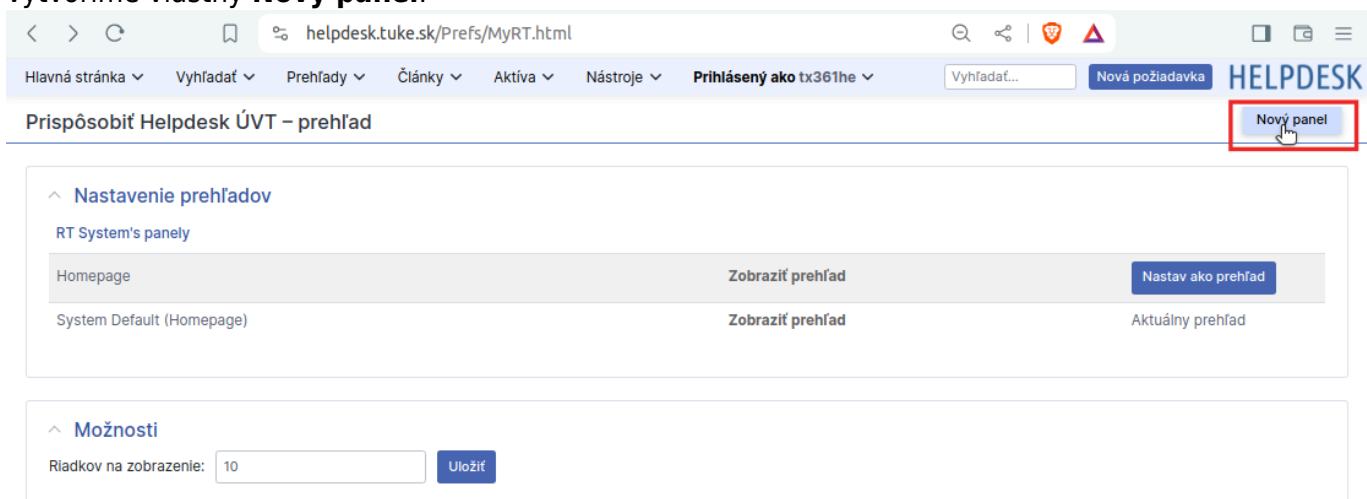
Panel riešiteľa po prihlásení (počet frontov vpravo sa môže pre jednotlivých riešiteľov líšiť):



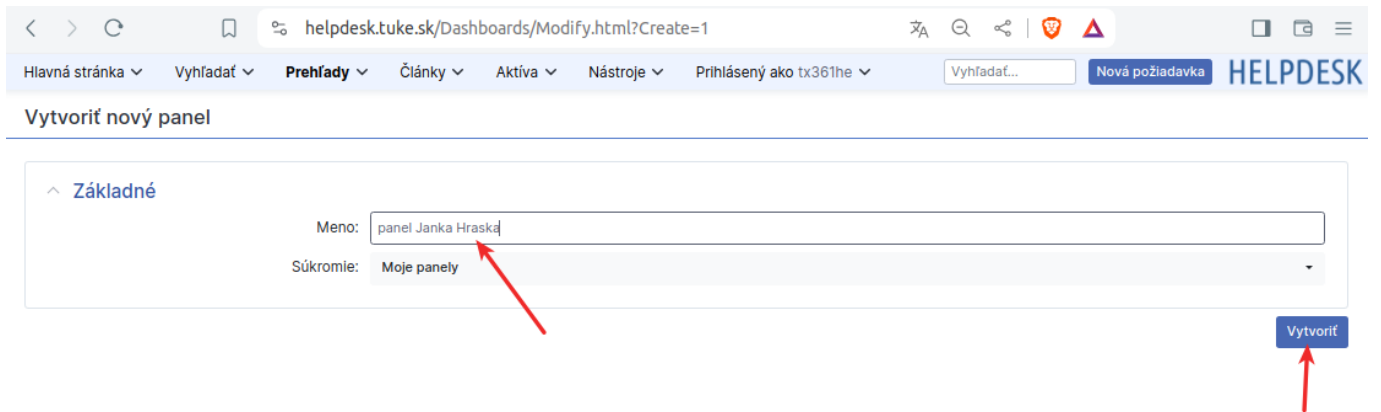
V poslednej položke hlavného menu (hore) - **Prihlásený ako...** zvoliť **Nastavenia** → **Helpdesk ÚVT - prehľad** - **prehľad**:



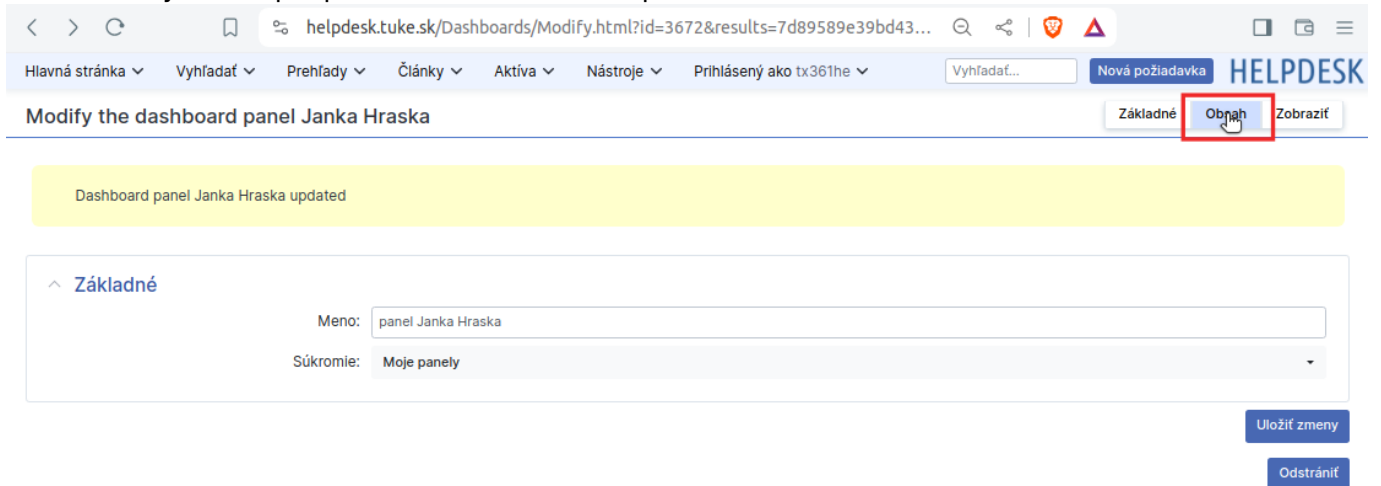
Existujúce panely **Homepage** a **System Default (Homepage)** nemožno prispôbiť, preto vytvoríme vlastný **Nový panel**:



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**.



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 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

Uložif

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.)

Upraviť obsah panela panel Janka Hraska

Search... All Types

### Components

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

### Obsah

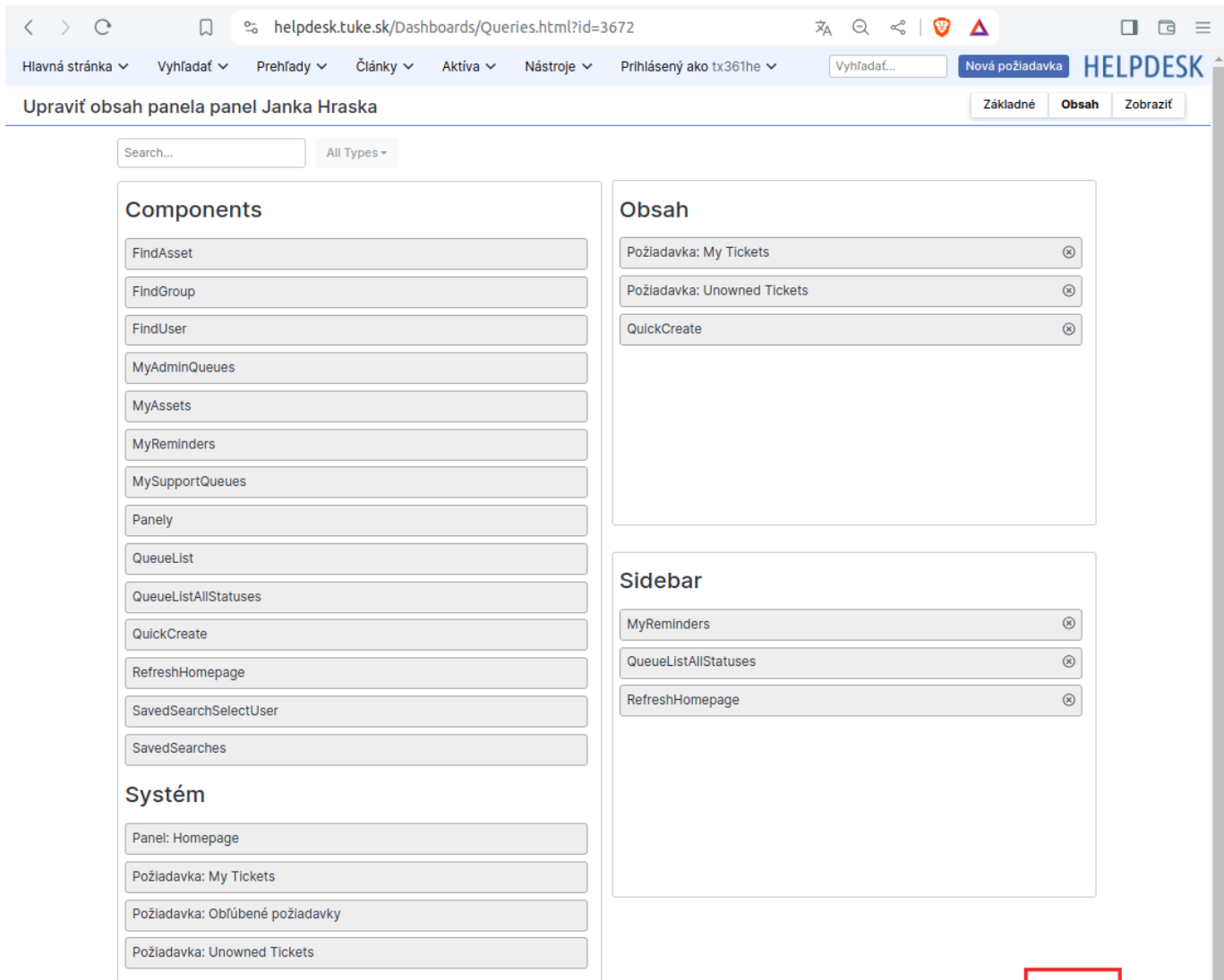
- Požiadavka: My Tickets
- Požiadavka: Unowned Tickets
- QuickCreate

### Sidebar

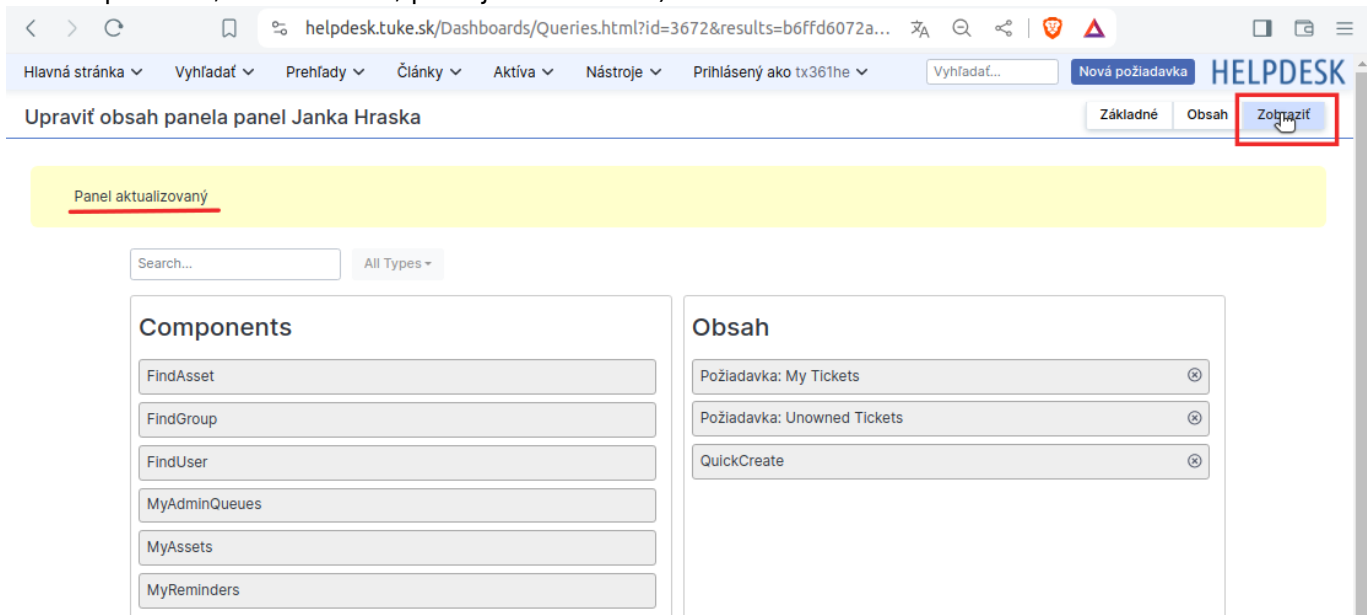
- MyReminders

Uložiť

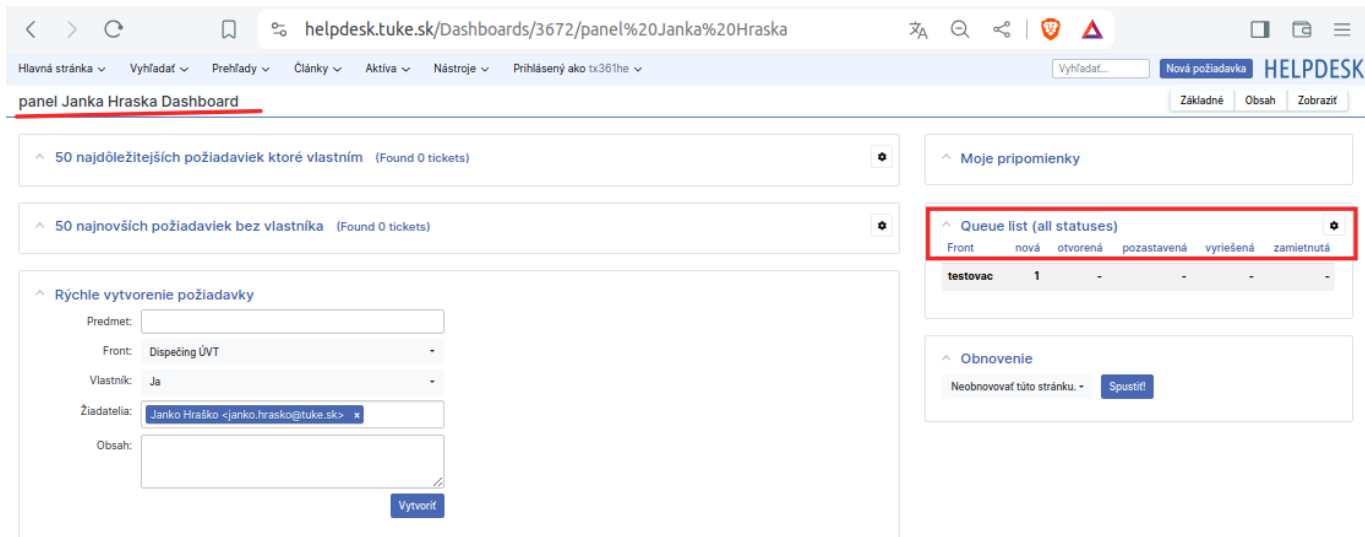
Ak je výber hotový, potvrdíme **Uložiť** (na obrázku odporúčané nastavenie):



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**.)

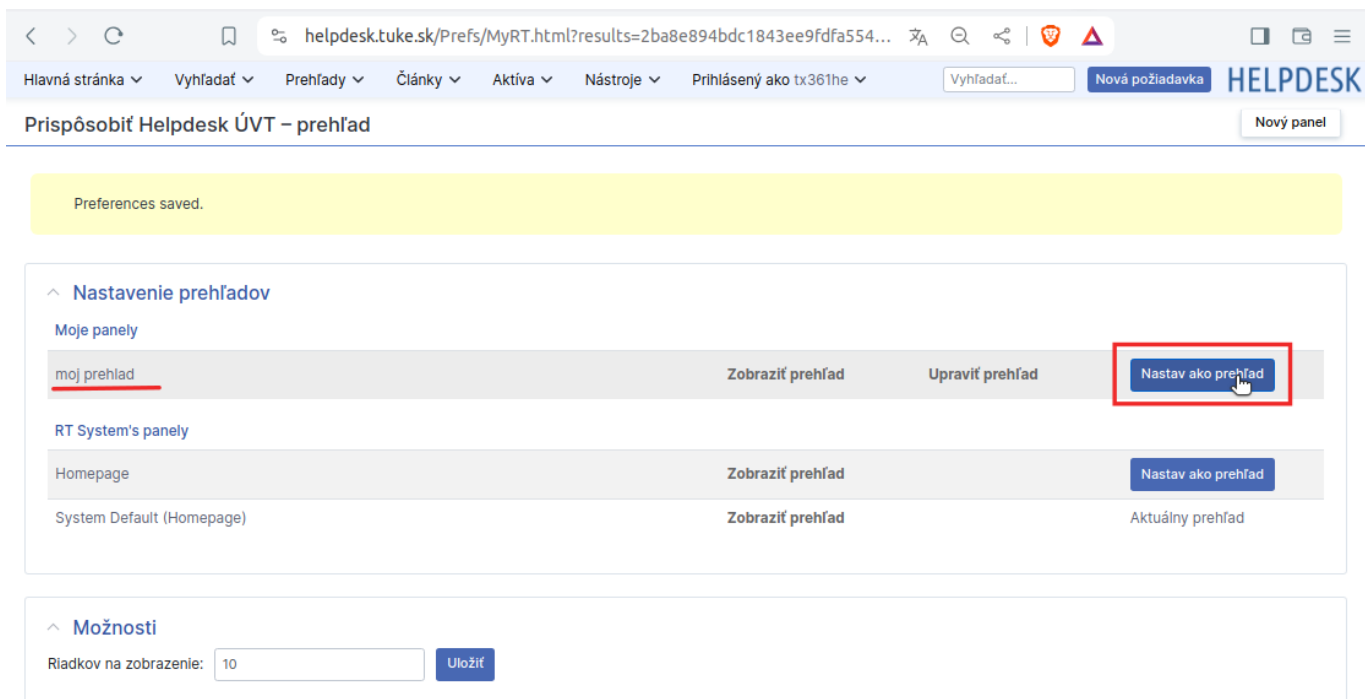


Položka **Prehľad po frontoch** s požiadavkami všetkých stavov nemá preklad názvu, preto sa zobrazuje ako **Queue list (all statuses)**.



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 prehlad) ako predvolený, namiesto **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=uv:navody:helpdesk&rev=1713269971>

Last update: **16/04/2024 14:19**

