Helpdesk - Rôzne FAQ

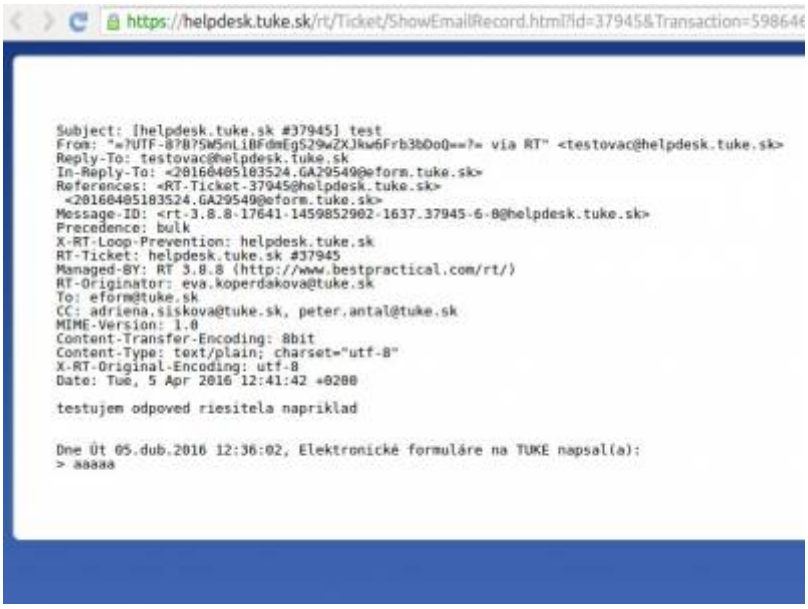
Ako zistím či odišla moja správa?

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



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

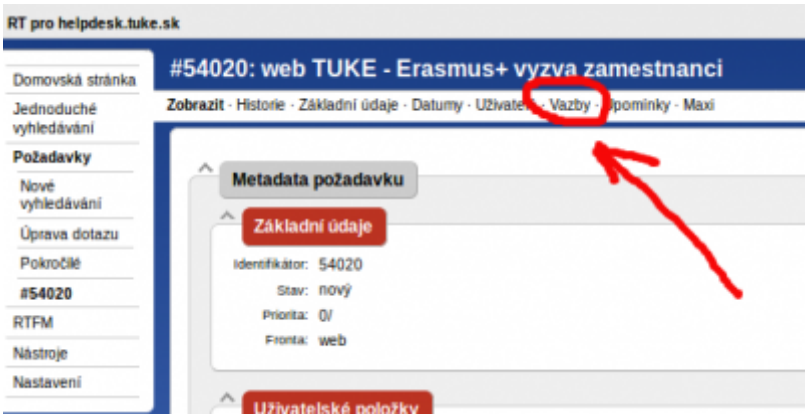
Ak tam tlačítko “Zobraziť” je, môžem si správu pozrieť kliknutím na tlačítko a na novej karte prezerača uvidím niečo ako:



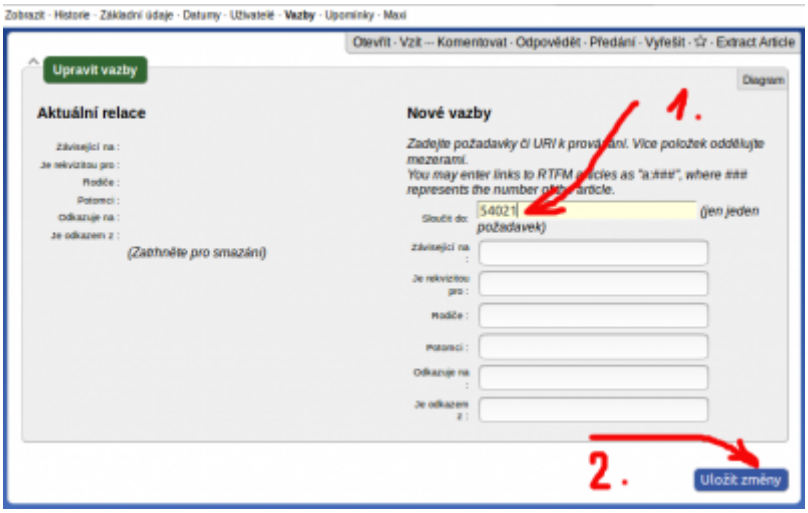
Užívateľ vytvoril dve požiadavky v helpdesku k jednému problému

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”



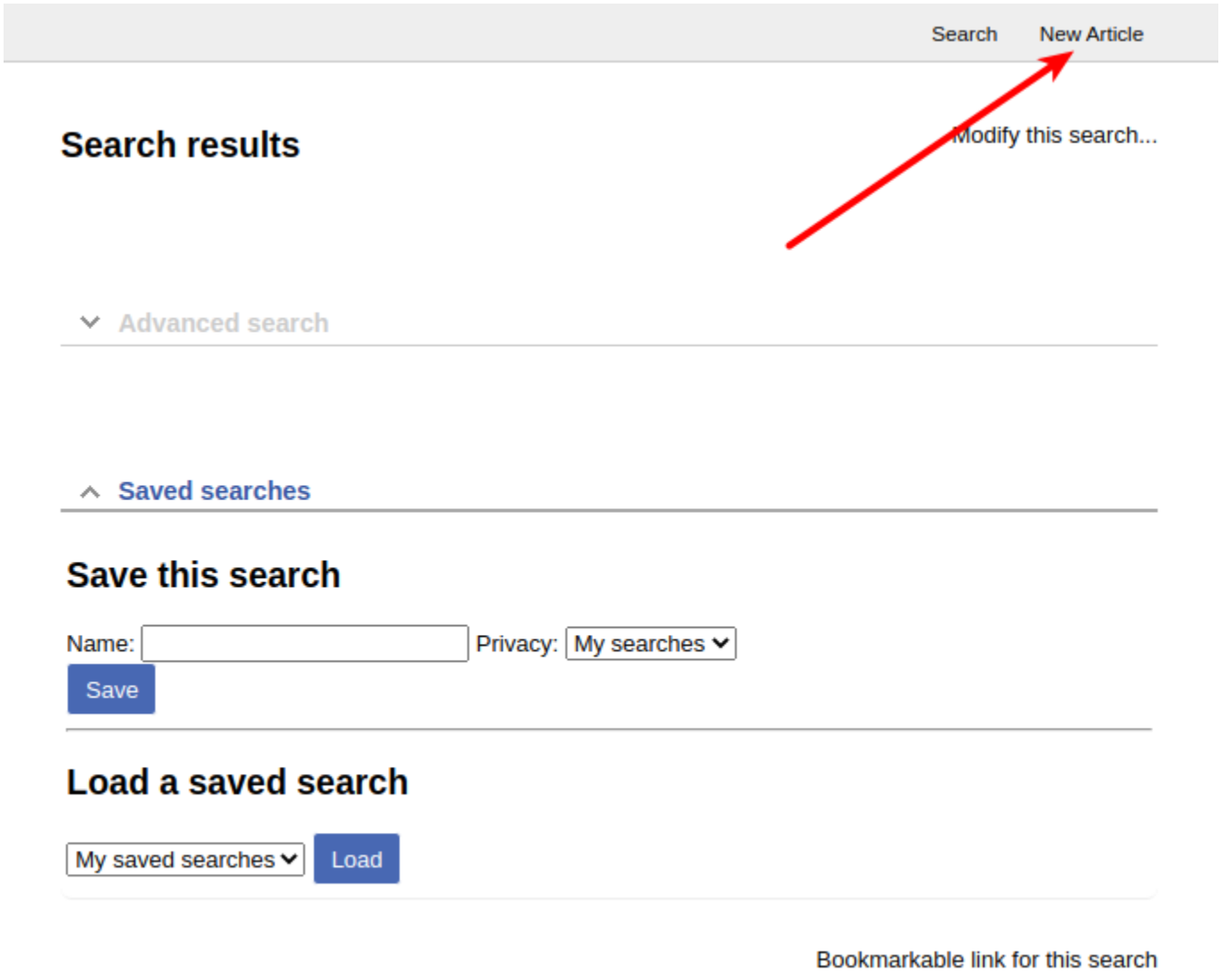
Tam zadáme číslo požiadavky DO ktorej zlučujeme a helpdesk bude používať v komunikácii toto číslo. Zadáva sa bez mreže #:



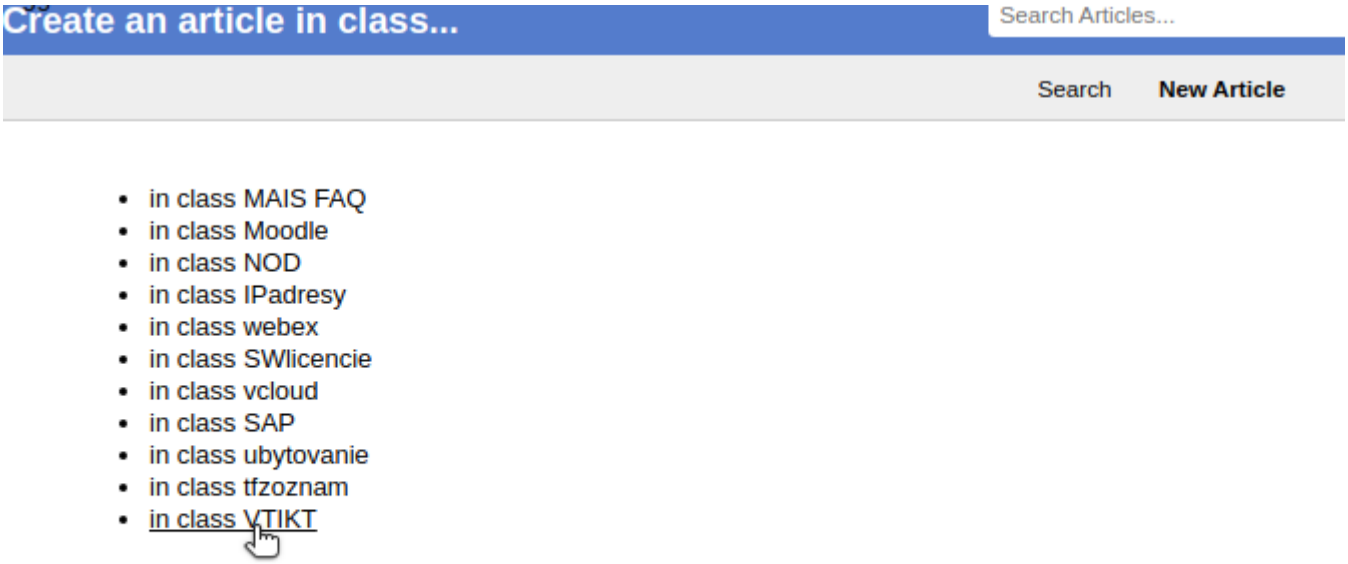
Riešiteľ: Ako si pridám texty pre opakujúce sa odpovede, t.j. Articles?

Cez **Articles → Overview** vpravo v príslušnom “topic-u” sa dá pozrieť všetky article pre daný topic (a následne upravovať), alebo vytvoriť nový (dole).

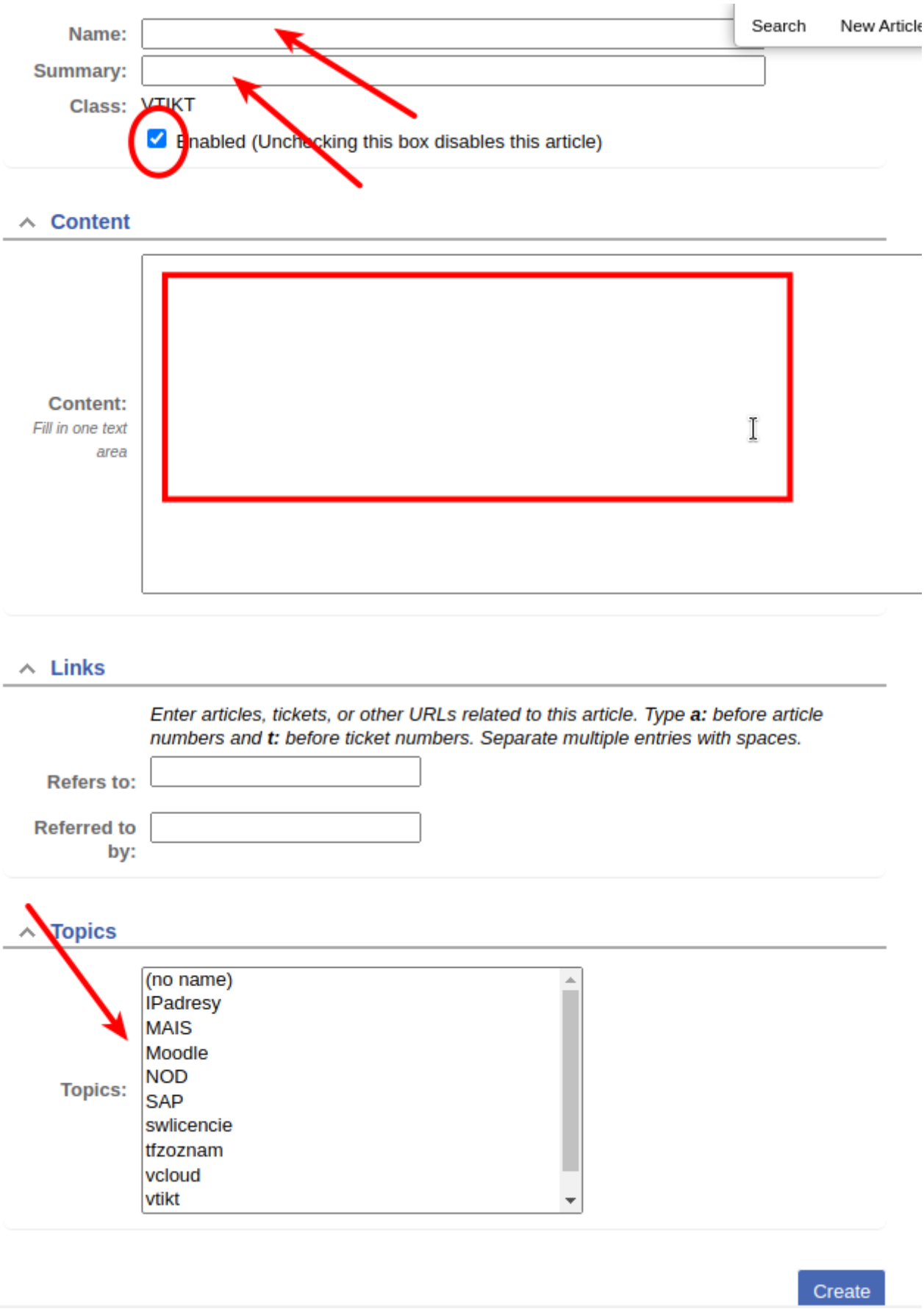
Vytvoriť nový z obrazovky **Quick search**:



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



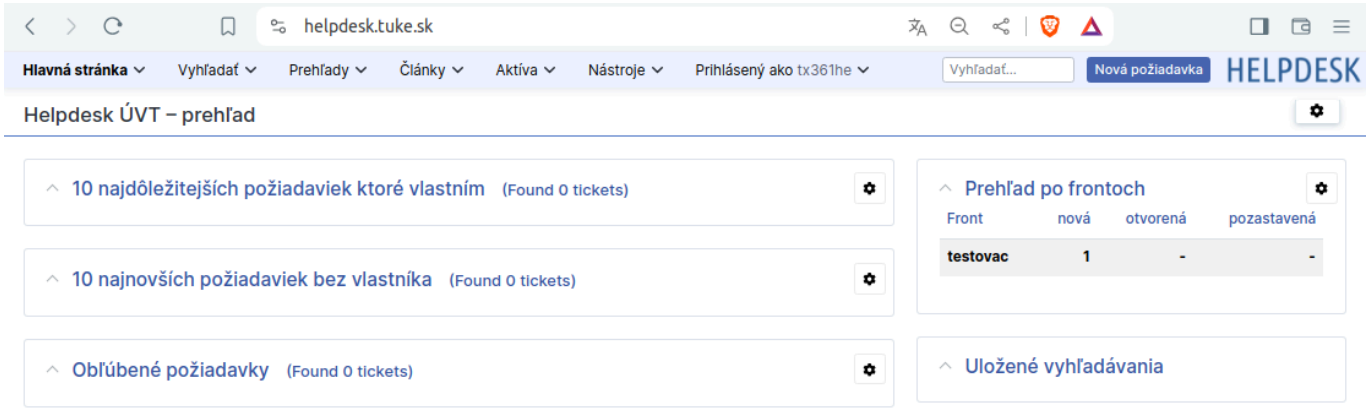
Vyplniť názov, nejaký popis, povoliť - **Enabled**, **Content** je samotný text a dole ešte zvoliť v ktorom **Topics** (je to také redundantné, ale čo už). Potvrdiť **Create**.



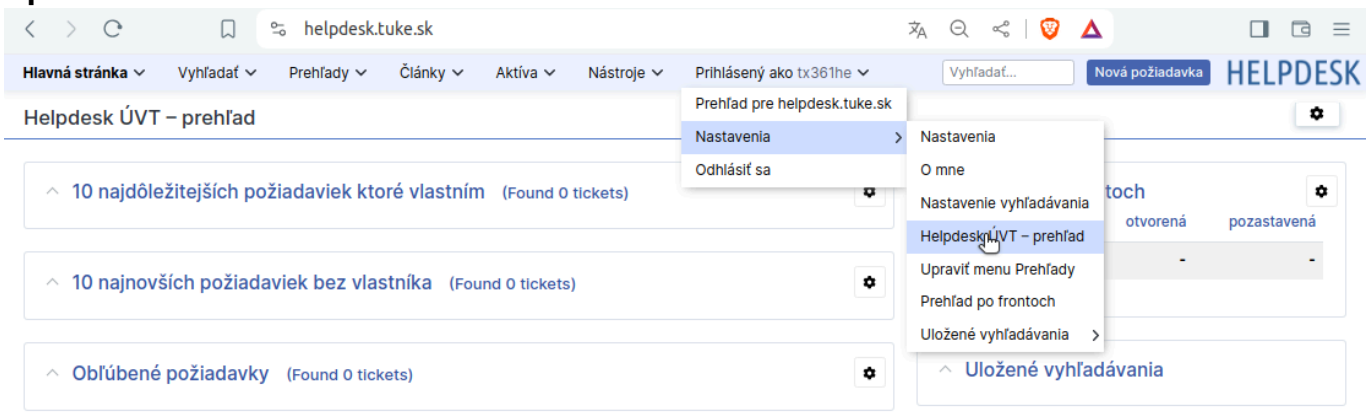
Hotový vyzerá nejako takto a dá sa aj modifikovať v prípade potreby.

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

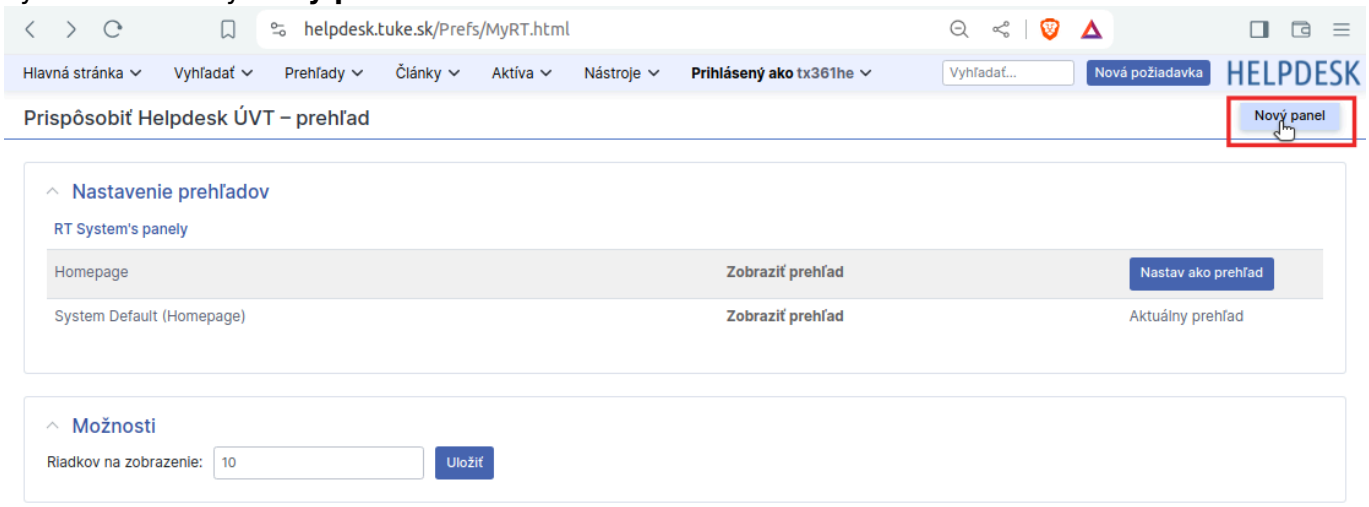
Panel riešiteľa po prihlásení (počet frontov vpravo sa môže pre jednotlivých riešiteľov líšiť):



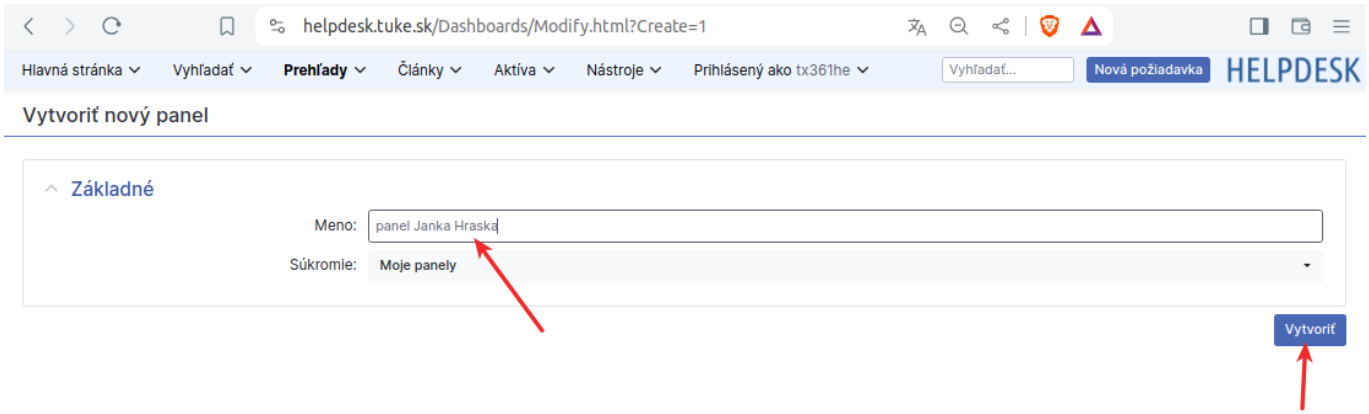
V poslednej položke hlavného menu (hore) – **Prihlásený ako...** zvoliť **Nastavenia → Helpdesk ÚVT – prehľad**:



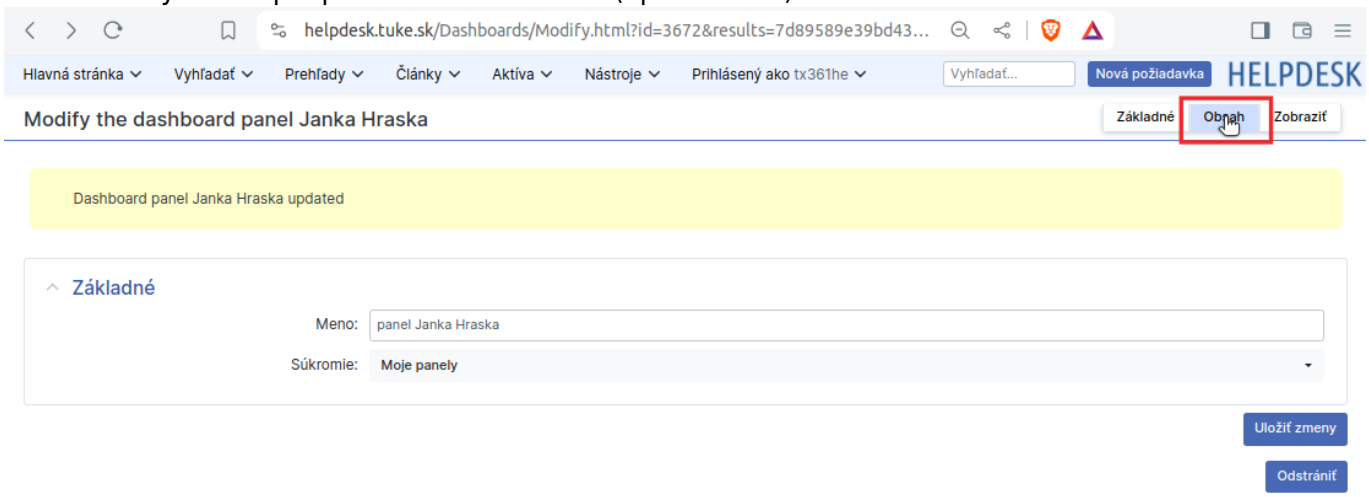
Existujúce panely **Homepage** a **System Default (Homepage)** nemožno prispôsobiť, preto vytvoríme vlastný **Nový panel**:



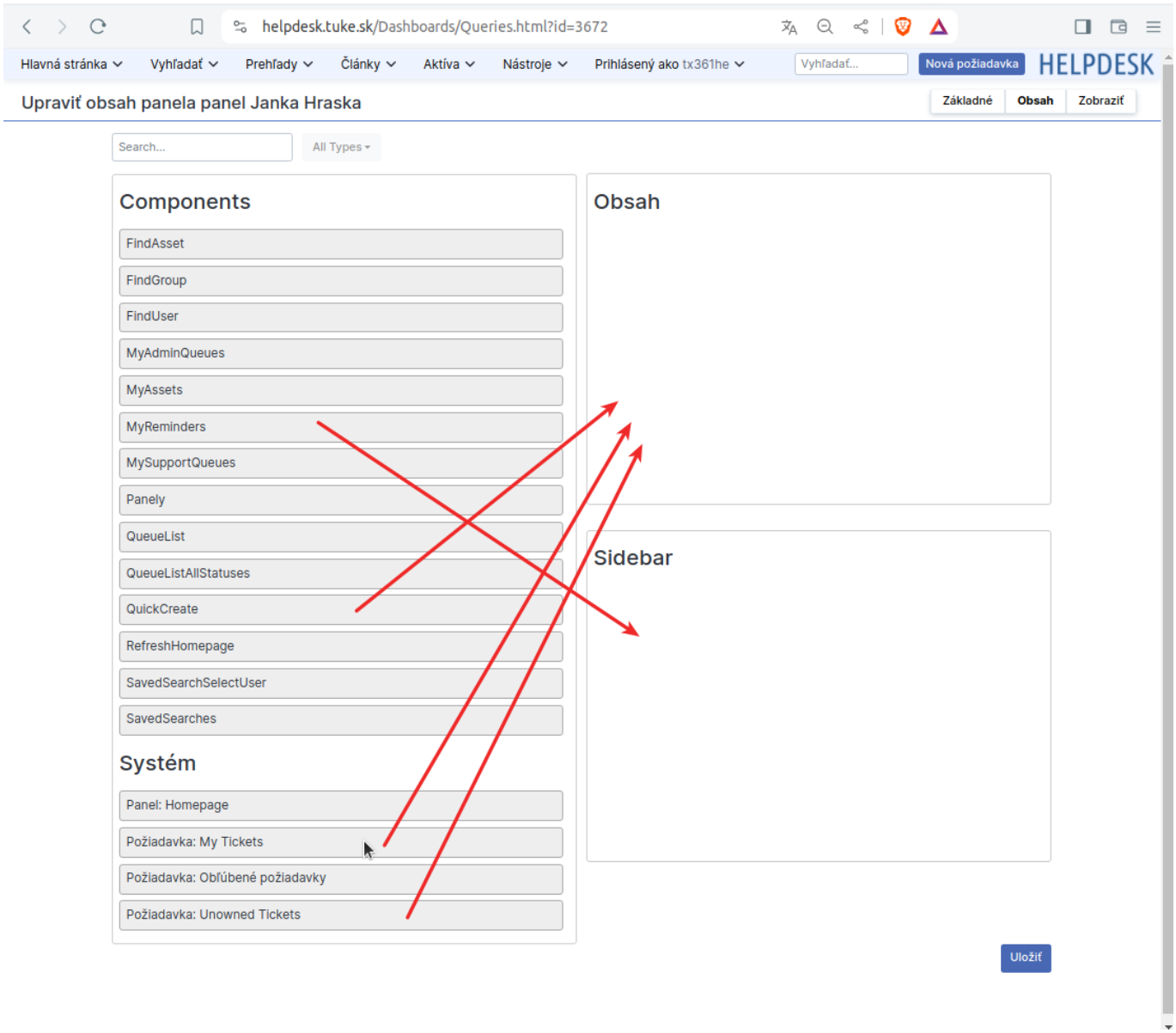
Zvolíme názov. Tento názov sa bude zobrazovať namiesto **Helpdesk ÚVT – prehľad** len pri zobrazení počas úprav. Názov sa zobrazuje spolu so slovom **Dashboard**. Názov sa dá neskôr zmeniť. Potvrdíme **Vytvoriť**.



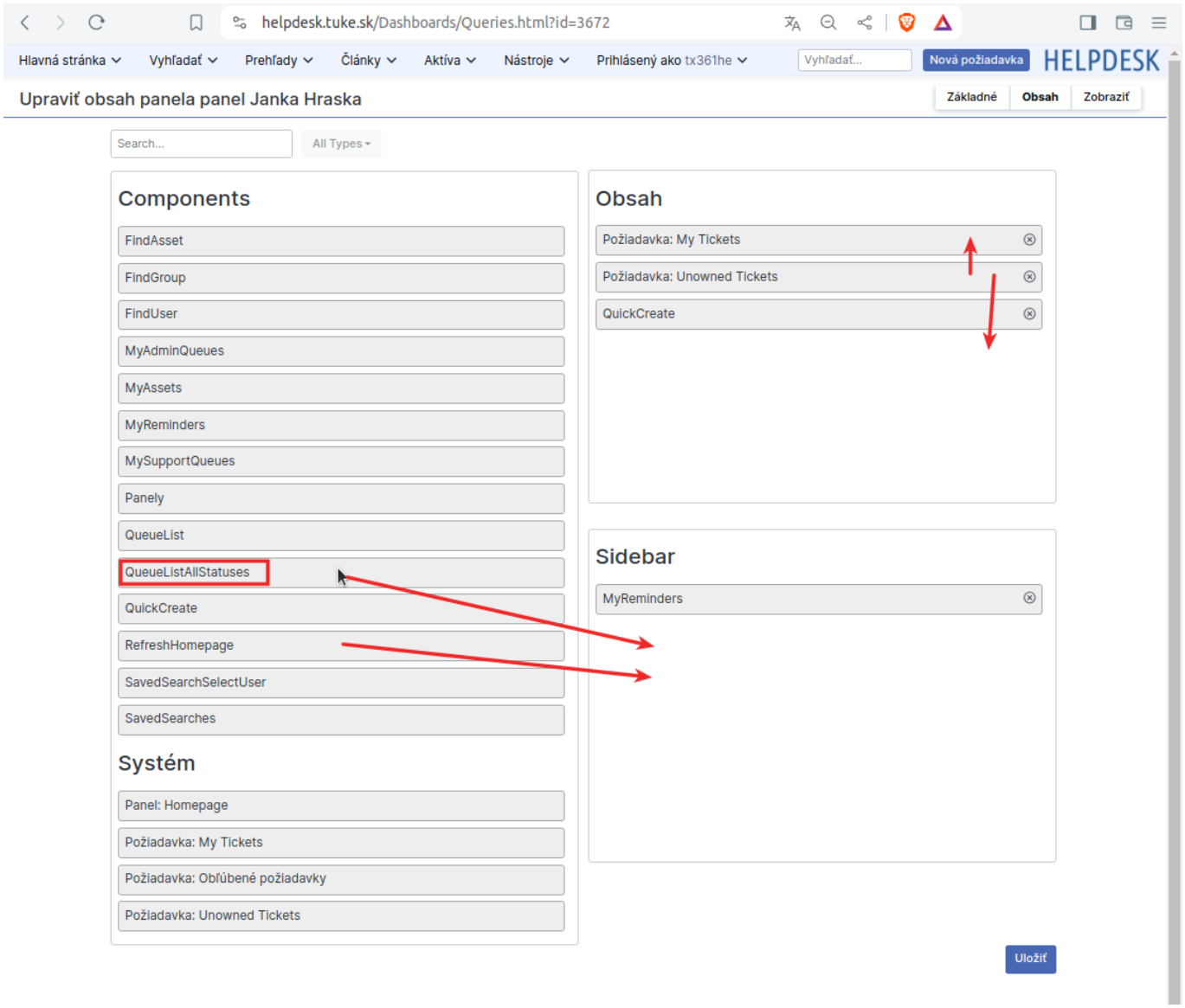
Zobrazovaný obsah prispôsobíme cez **Obsah** (vpravo hore):



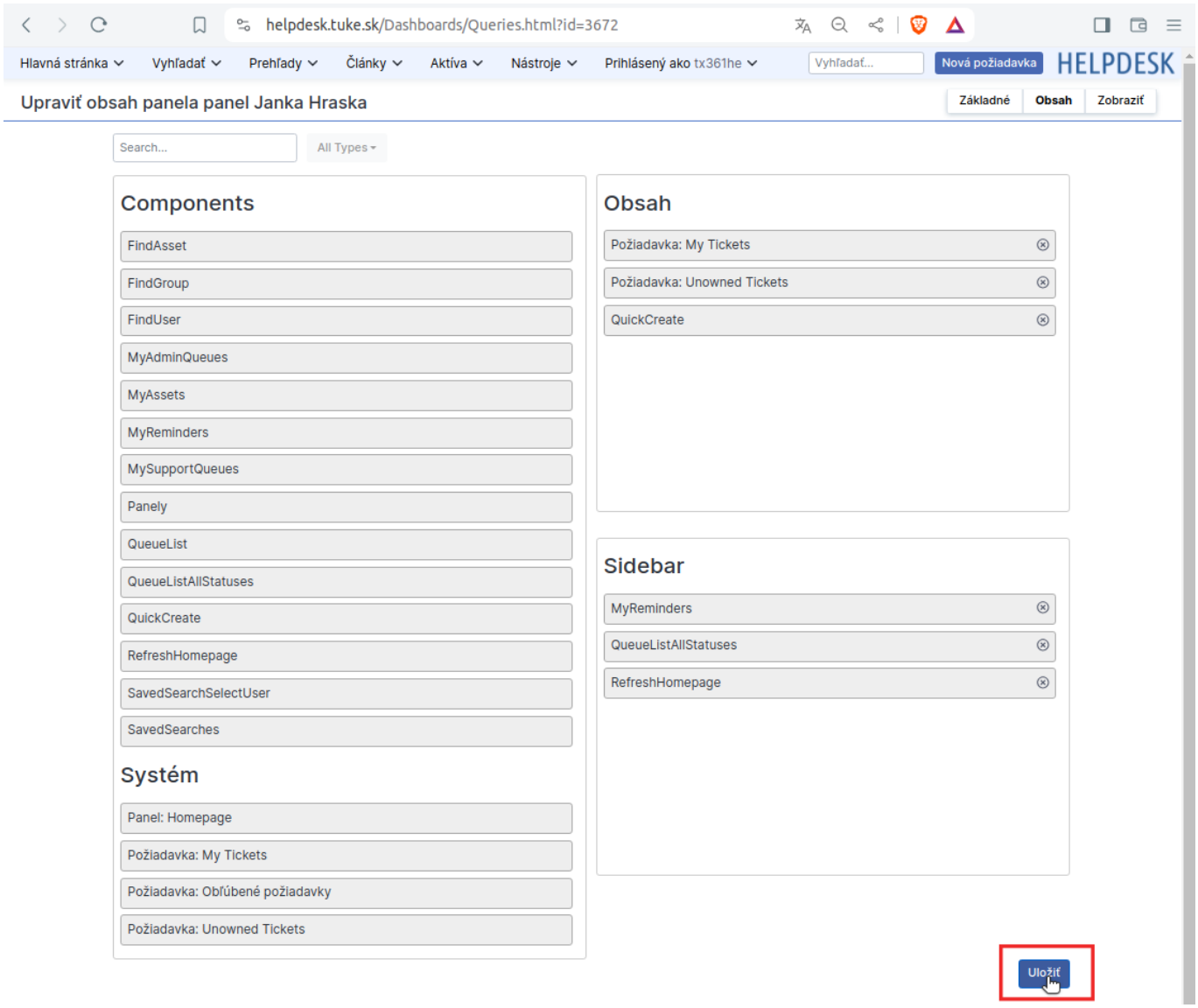
Potiahnutím položiek zvolíme položky, ich umiestnenie aj poradie. Pôvodný **Obsah** zobrazuje položky v tomto poradí: **Požiadavka: My Tickets, Požiadavka: Unowned Tickets, QuickCreate** (poradie sa dá meniť poťahovaním).



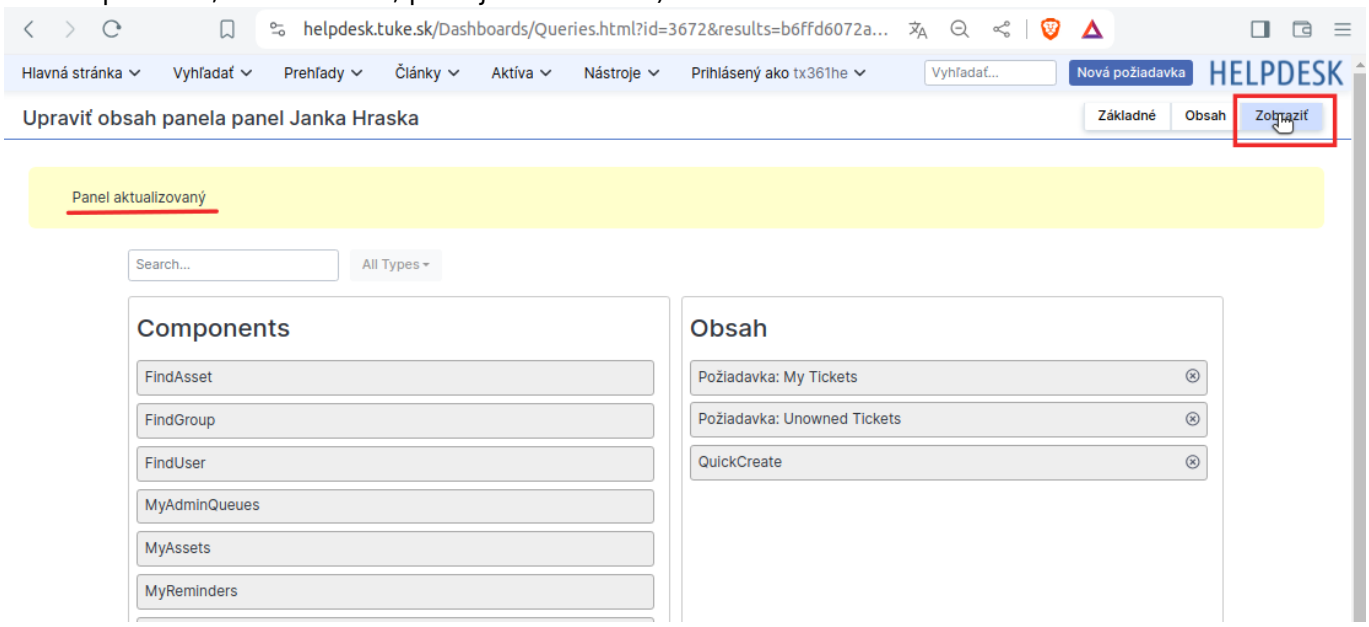
Pôvodný **Sidebar** zobrazuje položky v tomto poradí: **MyReminders, QueueList, RefreshHomepage**. Namiesto **QueueList** zvolíme **QueueListAllStatuses**. (Stále možno meniť poradie podľa ľubovôle poťahovaním položiek, malým x v krúžku možno zrušiť zobrazovanie položky.)



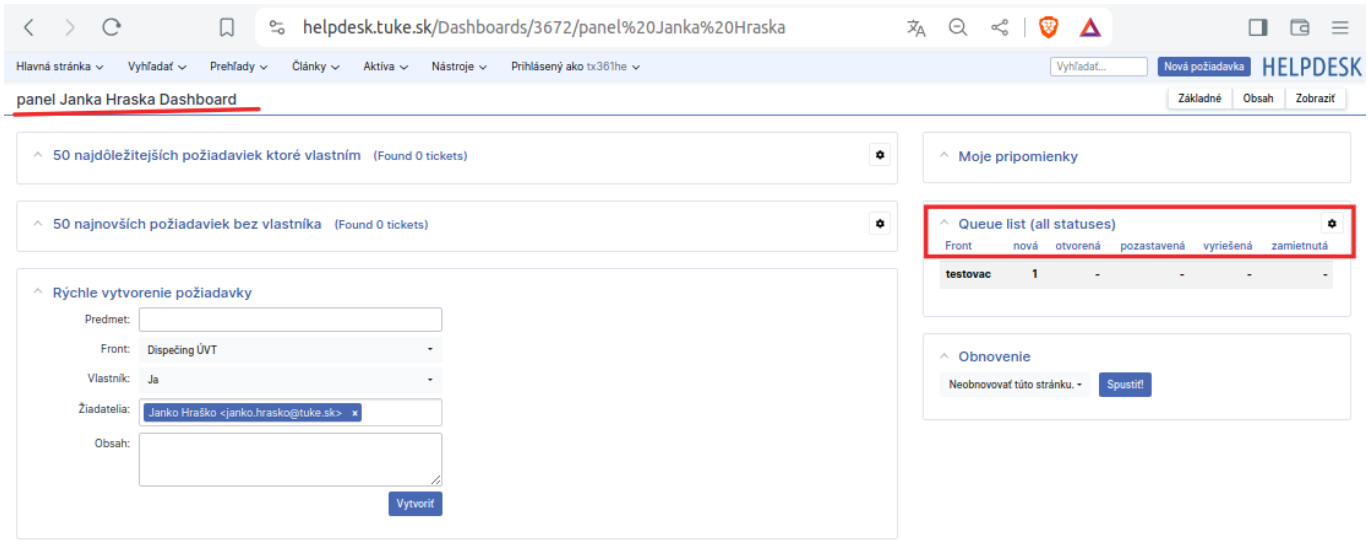
Ak je výber hotový, potvrdíme **Uložiť** (na obrázku odporúčané nastavenie):



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**.)

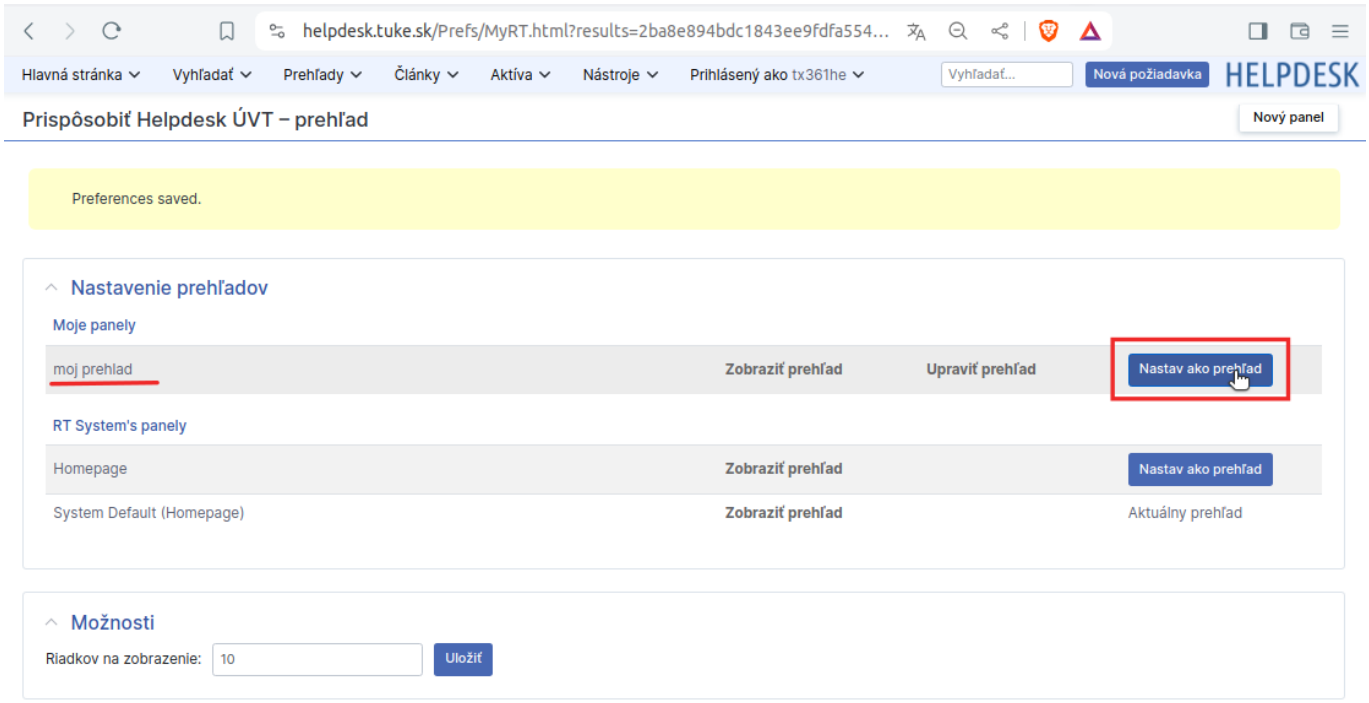


Položka **Prehľad po frontoch** s požiadavkami všetkých stavov nemá preklad názvu, preto sa zobrazuje ako **Queue list (all statuses)**.



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, 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)**:



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=1713269971

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