



Helpdesk CRM

Podpora uporabnikom

Navodila za uporabnike
Uporabniška podpora za partnerje Četrte poti

Kazalo

1	UPORABNIŠKA PODPORA ZA PARTNERJE ČETRTE POTI.....	IV
2	KONTAKTNE OSEBE	IV
2.1	DODAJANJE / UREJANJE KONTAKTNE OSEBE	IV
2.1.1	<i>Naloga primarnega administratorja.....</i>	<i>iv</i>
2.1.2	<i>Naloga kontaktne osebe po prejemu elektronske pošte</i>	<i>vi</i>
2.2	VNOS PRIJAVE.....	VII
2.2.1	<i>Pogoj za vnos prijave</i>	<i>vii</i>
2.2.2	<i>Vnos prijave</i>	<i>vii</i>
2.3	PREGLED PRIJAVE	IX
2.3.1	<i>Pregled prijav</i>	<i>ix</i>

Kazalo slik

SLIKA 1: DODAJANJE / UREJANJE KONTAKTNE OSEBE	IV
SLIKA 2: DODELITEV GESLA	V
SLIKA 3: SPREMEMBA GESLA	V
SLIKA 4: OBVESTILO O KREIRANJU OZ. SPREMEMBI GESLA IN PRIJAVA V APLIKACIJO.....	VI
SLIKA 5: PRIJAVA V SISTEM.....	VI
SLIKA 6: VNOS PRIJAVE	VII
SLIKA 7: PREGLED VNESENE PRIJAVE	VIII
SLIKA 8: PREGLED PRIJAV.....	IX
SLIKA 9: STANJE PO DOGODKU	IX
SLIKA 10: DODATNE INFORMACIJE.....	X
SLIKA 11: POTRDITEV USTREZNOSTI REŠITVE	X

Uvod

Zahvaljujemo se Vam za nakup in uporabo proizvodov podjetja Četrta pot, d.o.o., Kranj. Navodila v tem dokumentu so namenjena lažji uporabi aplikacije. Priporočamo, da jih pred uporabo temeljito preberete.

Podjetje **ČETRТА POT, d.o.o., Kranj** Izjavlja, da je PROGRAM v celoti razvit v podjetju ČETRТА POT, d.o.o., Kranj z licenčnimi programskimi orodji in knjižnicami.

PROGRAM je zaščiten po zakonu o avtorskih pravicah in ga ni dovoljeno razmnoževati.

Kupec lahko naredi dodatne kopije PROGRAMA samo v namen shranitve zaradi varnosti.

Zagotavljamo delovanje programa po vseh navedenih specifikacijah v tem navodilu za uporabo.

Pridržujemo si pravico do sprememb brez predhodnega obvestila. Ne zagotavljamo delovanja PROGRAMA pri napačni uporabi glede na navodila, v drugačnem okolju, pri spremembah nastavitve računalnikov, mreže, spremembah ali okvarah strojne opreme itd. Vsekakor pa smo pripravljeni pomagati pri reševanju problemov, ki se ob takšnih spremembah pojavijo.

V primeru, da PROGRAM ne deluje po podanih specifikacijah, zagotavljamo odpravo napak v garancijskem obdobju in po vzdrževalni pogodbi.

V NOBENEM PRIMERU NE PREVZEMAMO ODGOVORNOSTI ZA NAPAKE V PODATKIH, DELOVANJU RAČUNALNIKOV IN PODOBNO, TUDI ČE JE ZARADI TEGA POVZROČENA MATERIALNA ALI DRUGA ŠKODA !

Slike v tem dokumentu, so samo za ilustracijo in niso identične aplikaciji.

1 Uporabniška podpora za partnerje Četrte poti

Uporabniška podpora za partnerje Četrte poti je aplikacija, ki omogoča hitro, enostavno in pregledno reševanje prijavljenih zahtev in napak s strani partnerjev podjetja Četrta pot.

2 Kontaktne osebe

- **Primarni administrator:** dodaja / ureja kontaktne osebe za partnerja.
- **Kontaktna oseba:** vidi in vpisuje svoje prijave.

2.1 Dodajanje / urejanje kontaktne osebe

2.1.1 Naloga primarnega administratorja

Primarni administrator doda/uredi kontaktno osebo.

ČETRTRA POT. Uporabniška podpora za partnerje Četrte poti

Uporabnik: RIS Prijava Nastavitve Pomoč

Nastavitve
Sprememba gesla
Urejanje kontaktnih oseb

Nova kontaktna oseba Nazaj Shrani

Titula
Ime
Priimek
Funkcija v podjetju
E-mail
Telefon
Ima dovoljenje za vpisovanje prijav

Slika 1: Dodajanje / urejanje kontaktne osebe

Dodajanje kontaktne osebe:

V **Nastavitvah** izberite **Urejanje kontaktnih oseb** in stisnite gumb **Nov zapis**

Vpis nove kontaktne osebe:

- Izberite Titulo.
- Vpišite Priimek in Ime.
- Vpišite funkcijo v podjetju.
- Vpišite E-mail,
- Vpišite Telefon
- Dodelite dovoljenje za vpisovanje prijav.

Vnos potrdite z gumbom **Shrani**.

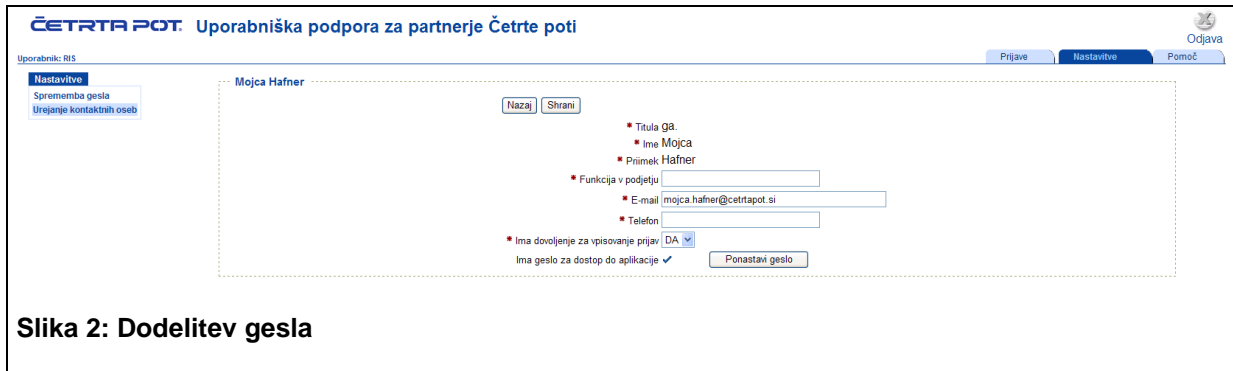
Primarnega administratorja določi Četra pot.

Nadaljne Kontaktne osebe lahko določi primarni administrator ali Četrta pot.

Urejanje kontaktne osebe in dodelitev gesla:

Kliknite na [Urejanje kontaktnih oseb](#), odpre se vam seznam oseb. Z izbiro ID –ja osebe se odprejo podatki o kontaktni osebi.

Osebi dodelite geslo z izbiro gumba [Ponastavi geslo](#).



ČETRTRA POT. Uporabniška podpora za partnerje Četrte poti

Uporabnik: RIS

Prijave Nastavitve Pomoč

Nastavitve

Sprememba gesla

Urejanje kontaktnih oseb

Mojca Hafner

Nazaj Shrani

- Titula ga.
- Ime Mojca
- Priimek Hafner
- Funkcija v podjetju
- E-mail mojca.hafner@cetrtrapot.si
- Telefon

▪ Ima dovoljenje za vpisovanje prijav: DA

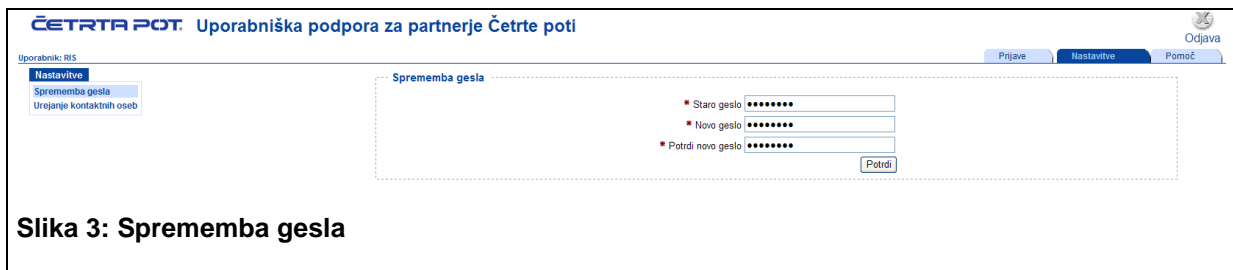
Ima geslo za dostop do aplikacije

Ponastavi geslo

Slika 2: Dodelitev gesla

Sprememba gesla:

Kliknite na [Sprememba gesla](#), vpišite Staro geslo, Novo geslo in Potrditev novega gesla. Spremembo potrdite z gumbom **Potrdi**.



ČETRTRA POT. Uporabniška podpora za partnerje Četrte poti

Uporabnik: RIS

Prijave Nastavitve Pomoč

Nastavitve

Sprememba gesla

Urejanje kontaktnih oseb

Sprememba gesla

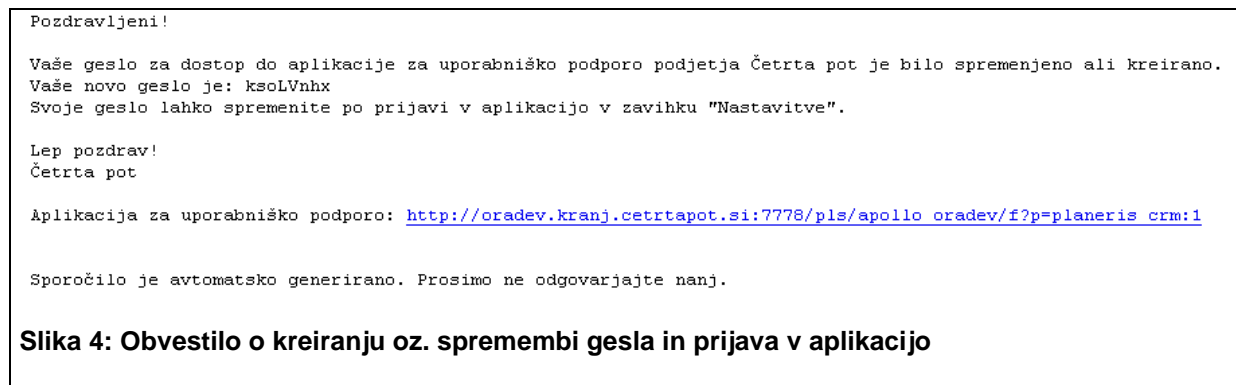
- Staro geslo
- Novo geslo
- Potrdi novo geslo

Potrdi

Slika 3: Sprememba gesla

2.1.2 Naloga kontaktne osebe po prejemu elektronske pošte

Kontaktna oseba po elektronski pošti dobi obvestilo, s pomočjo katerega se prijavi v sistem.



Pri prijavi v sistem je potrebno vpisati :

- E-mail
- Geslo (da se izognete tipkarskim napakam, je najlažje če iz prejetega obvestila prekopirate geslo)

Stisnete gumb .

V primeru, da se pozabili geslo vpišite svoj e-mail naslov in stisnite gumb **Pozabil(a) sem geslo**. Novo geslo vam bomo posredovali na vaš e-mail.



2.2 Vnos prijave

Za vnos prijave kliknite na [Vnos prijave](#).

2.2.1 Pogoji za vnos prijave

Pogoja za vnos prijave:

- veljavna vzdrževalna pogodba (vnos prijave kontaktnih oseb)
- nezaključen projekt, kjer je kontaktna oseba hkrati odgovorna oseba (vnos prijave kontaktne osebe, ki je odgovorna oseba na projektu)

Dodatne privilegije kontaktnim osebam dodeljuje podjetje Četrta pot.

2.2.2 Vnos prijave

Na zavihku Prijave izberite [Vnos prijave](#).

PR-1082 Delo Podpore za Razvoj
 PR-1040 Razvoj KADRIS
 PR-498 Ris4i - dopolnitve
 PR-474 prenova centralne enote CEPC2
 PR-473 razvoj obhodnika GS2000
 PR-472 razvoj CARNEOL-CRIS
 PR-471 razvoj čitalca CM03/TR
 PR--666 Dnevnik dela - neobdelani
 PR--999 Dnevnik dela - obdelani
 VP: (pogodba št. 4444, veljavnost: 06.11.2009 - 31.12.2050)
 VP: (pogodba št. 4444, veljavnost: 06.11.2009 - 31.12.2050)
 VP: Vzdrževanje sistema APOLLO (pogodba št. /, veljavnost: 01.05.2006 - 31.12.2050)
 VP: Vzdrževanje produkcije RIS4i Četrta pot (pogodba št. /, veljavnost: 01.04.2006 - 31.12.2050)

* Predlagana prioriteta reševanja

* Kratak opis

* Opis

Datum/ura nastanka problema

Dodatne informacije (Pripi ni kot datoteko)

Želim prejemati obvestila ob spremembah stanja prijave

Slika 6: Vnos prijave

Kontaktna oseba lahko veže prijavo na projekt le takrat, kadar je določena kot odgovorna oseba na tem projektu. Izjema so tiste kontaktne osebe, ki jim je Četrta pot dodelila dodatne privilegije. Te osebe lahko vežejo prijave tudi na druge projekte.

Vnos:

- Izberite kam vežete prijavo (vzdrževalna pogodba (VP) ali projekt (PR)).
- Opredelite predlagano prioriteto reševanja.
- Vpišite kratek opis prijave.
- Vpišite podroben opis prijave.
- Določite datum nastanka problema.

Problem poizkušajte čim bolj specificirati. Najboljša informacija je slika. Prosimo posnemite sliko napake, shranite v word dokument in ga pripnite k prijavi.

- Pripnite dodatne informacije.
 - V primeru, da želite prejemati obvestila o spremembah stanja prijave, označite polje.
- Stisnite gumb **Shrani**, s katerim naredite prijavo.
- Odpre se vam okno, kjer vidite vnešeno prijavo.

The screenshot shows the 'ČETRTA POT' user support interface. The main content area displays a submitted report form with the following details:

- ID prijave (IDP): 2876
- Stanje: Nova prijava
- Prijavo vnesel: mojca.hafner@cetrtpot.si
- Odgovorna oseba Četrte poti: Florijan Pintar
- Prijava vezana na: PR-1082 Delo Podpore za Razvoj
- Predlagana prioriteta reševanja: Normalna
- Planirani rok izvedbe: [empty field]
- Kratek opis: Testna prijava
- Opis: Testna prijava pri dopolnitvi dokumenta.

Additional information at the bottom of the form:

- Datum/ura nastanka problema: 23.07.2010 09:36
- Datum vnosa: 23.07.2010
- Zadnji uporabnik: RIS
- Zadnja sprememba: 23.07.2010
- Želim prejemati obvestila ob spremembah stanja prijave

Below the form is a section titled 'Dogodki na prijavi' with a table of events:

Datum	Tip dogodka	Sporočila	Uporabnik	Aktualnost
23.07.2010 09:45	Nov vnos	Prijava vezana na projekt: ID - 1082, Delo Podpore za Razvoj Kratek opis: Testna prijava Opis: Testna prijava pri dopolnitvi dokumenta. Predlagana prioriteta reševanja: Normalna	Četrta pot: Mojca Hafner	-

Buttons for 'Pošlj email' and 'Dodaj INFO' are visible above the table. The page number '1 - 1' is shown at the bottom right.

Slika 7: Pregled vnesene prijave

Reševanje prijave spremljate preko Pregleda prijav.

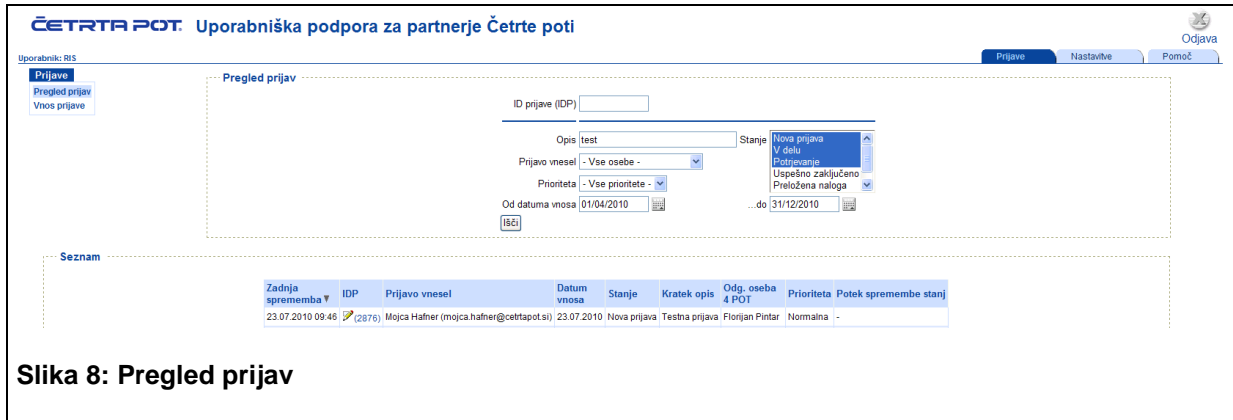
Kontaktna oseba po elektronski pošti dobi sporočilo o vnosu nove prijave.

2.3 Pregled prijave

Za pregled prijav kliknite na [Pregled prijav](#).

2.3.1 Pregled prijav

Za pregled prijav opredelite polja, ki so namenjena filtriranju prijav in stisnite gumb **Išči**.



ČETRTRA POT. Uporabniška podpora za partnerje Četrte poti

Uporabnik: RIS

Prijave Nastavitve Pomoč

Prijavo
Pregled prijav
Vnos prijave

Pregled prijav

ID prijave (IDP)

Opis test Stanje Nova prijava
V delu
Potrjevanje
Uspešno zaključeno
Preložena naloga

Prijavo vnesel - Vse osebe -


Prioriteta - Vse prioritete -

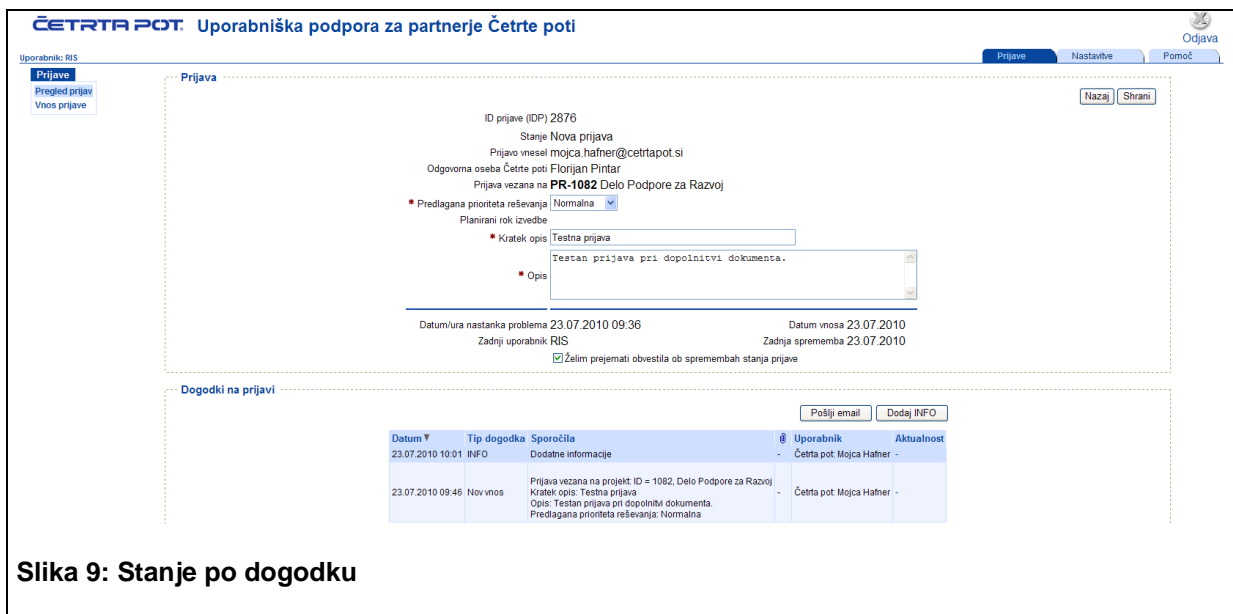
Od datuma vnosa 01/04/2010 ...do 31/12/2010

Seznam

Zadnja sprememba	IDP	Prijavo vnesel	Datum vnosa	Stanje	Kratek opis	Odg. oseba 4 POT	Prioriteta	Potek spremembe stanj
23.07.2010 09:46	(2876)	Mojca Hafner (mojca.hafner@cetrtapot.si)	23.07.2010	Nova prijava	Testna prijava	Florijan Pintar	Normalna	-

Slika 8: Pregled prijav

- Prijavo odprete tako, da kliknete na  (39) in spremljate njeno reševanje.
- Med reševanjem prijave se spreminja stanje po dogodku:
 - Nova prijava (stranka vnese novo prijavo)
 - V delu (reševanje prijave s strani Četrte poti – po potrebi komunikacija s partnerjem)



ČETRTRA POT. Uporabniška podpora za partnerje Četrte poti

Uporabnik: RIS

Prijave Nastavitve Pomoč

Prijave
Pregled prijav
Vnos prijave

Prijava

ID prijave (IDP) 2876

Stanje Nova prijava

Prijavo vnesel mojca.hafner@cetrtapot.si

Odgovorna oseba Četrte poti Florijan Pintar

Prijava vezana na **PR-1082** Delo Podpore za Razvoj

▪ Predlagana prioriteta reševanja Normalna

Planirani rok izvedbe

▪ Kratak opis Testna prijava

Opis Testna prijava pri dopolnitvi dokumenta.

Datum/lura nastanka problema 23.07.2010 09:36 Datum vnosa 23.07.2010

Zadnji uporabnik RIS Zadnja sprememba 23.07.2010

Želim prejemati obvestila ob spremembah stanja prijave

Dogodki na prijavi

Datum	Tip dogodka	Sporočilo	Uporabnik	Aktualnost
23.07.2010 10:01	INFO	Dodatne informacije	Četrta pot Mojca Hafner	-
23.07.2010 09:46	Nov vnos	Prijava vezana na projekt: ID = 1082, Delo Podpore za Razvoj Kratak opis: Testna prijava Opis: Testna prijava pri dopolnitvi dokumenta. Predlagana prioriteta reševanja: Normalna	Četrta pot Mojca Hafner	-

Slika 9: Stanje po dogodku

- Kadarkoli je možno dodati dodatne informacije vezane na prijavo.

ČETRTRA POT. Uporabniška podpora za partnerje Četrte poti

Uporabnik: RIS

Dodaj INFO

CRM-ID 2876
Kratek opis napake Testna prijava

Sporočilo / komentar
Dodatne informacije

Pripni datoteko (max. 15 MB)

Slika 10: Dodatne informacije

- Potrjevanje (po rešitvi prijave Četrta pot prijavi določi status potrjevanje).
- Naloga kontaktne osebe je potrditev rešitve.

ČETRTRA POT. Uporabniška podpora za partnerje Četrte poti

Uporabnik: RIS

Prijave

ID prijave (IDP) 2876

Stanje Potrjevanje

Slika 11: Potrditev ustreznosti rešitve

- Uspešno zaključeno (po potrditvi ustreznosti rešitve prijave se stanje spremeni v uspešno zaključeno).

