



# Helpdesk CRM

Podpora uporabnikom CRM  
(Change Request Management)

Navodila za prijavo v sistem CRM



## 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>v</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 produktov podjetja ČETRТА POT, d.o.o., Kranj. Navodila v tem dokumentu so namenjena lažji uporabi aplikacije KADRIS 4. Priporočamo, da jih pred uporabo temeljito preberete.

Podjetje ČETRТА POT, d.o.o., Kranj izjavlja, da je PROGRAM CRM v celoti razvit v podjetju ČETRТА POT, d.o.o., Kranj z licenčnimi programskimi orodji in knjižnicami. PROGRAM CRM je avtorsko zaščiten in ga ni dovoljeno razmnoževati. Kupec lahko naredi dodatne kopije PROGRAMA CRM 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 CRM ob uporabi, neskladni z navodili, v drugačnem okolju, ob spremembah nastavitve računalnikov, mreže, spremembah ali okvarah strojne opreme ipd. Vsekakor pa smo pripravljeni pomagati reševati probleme, ki se ob takih spremembah pojavijo.

Če PROGRAM CRM 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 tistim v 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.

Slika 1: Dodajanje/urejanje kontaktne osebe

Dodajanje kontaktne osebe

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

Vpis nove kontaktne osebe:

- Izberite naziv (titula).
- Vpišite priimek in ime.
- Vpišite funkcijo v podjetju.
- Vpišite e-naslov,
- Vpišite telefonsko številko.

*Primarnega administratorja določi Četrta pot.*

*Nadaljnje kontaktne osebe lahko določita primarni administrator ali Četrta pot.*

- Dodelite dovoljenje za vpisovanje prijav.

Vnos potrdite z gumbom **Shrani**.

Urejanje kontaktne osebe in dodelitev gesla:

Kliknite na **Urejanje kontaktnih oseb**. Z izbiro ID-ja osebe na seznamu se odprejo njeni podatki.

Osebi dodelite geslo z izbiro gumba **Ponastavi geslo**.

Slika 2: Dodelitev gesla

Sprememba gesla

Kliknite na **Sprememba gesla**, vpišite staro geslo, novo geslo in potrdite novo geslo.

Spremembo potrdite z gumbom 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.

Pozdravljeni!

Vaše geslo za dostop do aplikacije za uporabniško podporo podjetja Četrta pot je bilo spremenjeno ali kreirano. Vaše novo geslo je: ks0LVnhx  
Svoje geslo lahko spremenite po prijavi v aplikacijo v zavihku "Nastavitve".

Lep pozdrav!  
Četrta pot

Aplikacija za uporabniško podporo: [http://oradev.kranj.cetrtpot.si:7778/pls/apollo\\_oradev/f?p=planeris\\_crm:1](http://oradev.kranj.cetrtpot.si:7778/pls/apollo_oradev/f?p=planeris_crm:1)

Sporočilo je avtomatsko generirano. Prosim ne odgovarjajte nanj.

Slika 4: Obvestilo o kreiranju oz. spremembi gesla in prijavi v aplikacijo

Pri prijavi v sistem je treba vpisati:

- e-naslov,
- geslo (da se izognete tipkarskim napakam, je najlažje, da ga kopirate iz prejetega obvestila).

Kliknete gumb .


Ste pozabili geslo? Vpišite svoj e-naslov in kliknite gumb Pozabil(a) sem geslo. Novega vam bomo posredovali po e-pošti.

**ČETRTA POT. Uporabniška podpora za partnerje Četrte poti**

**Prijava v sistem**

---

E-mail

Geslo  

Ste pozabili svoje geslo?  
V polje "E-mail" vpišite svoj e-mail naslov in pritisnite na spodnji gumb.  
Novo geslo vam bomo posredovali na vaš e-mail.

Slika 5: Prijava v sistem



## 2.2 Vnos prijave

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

### 2.2.1 Pogoj 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 Dnevniki dela - neobdelani  
 PR--999 Dnevniki 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

\* Kratek opis

\* Opis

Datum/ura nastanka problema

Dodatne informacije (Priprni kot datoteko)

Želim prejemati obvestila ob spremembah stanja prijave

Slika 6: Vnos prijave

Vnos:

- Izberite, kam vežete prijavo (vzdrževalna pogodba (VP) ali projekt (PR)).
- Opreделите predlagano prioriteto reševanja.
- Vpišite kratek opis prijave.

- Vpišite podroben opis prijave.
- Določite datum nastanka problema.
- Pripnite dodatne informacije.
- Če želite prejemati obvestila o spremembah stanja prijave, označite polje.

*Problem poizkušajte čim natančneje specificirati. Najboljša informacija je slika. Prosimo, posnemite sliko napake, jo shranite v wordov dokument in ga pripnite k prijavi.*

Kliknite gumb **Shrani**, s katerim oddate prijavo.

- Odpre se okno, kjer vidite vneseno prijavo.

*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.*

The screenshot shows the 'ČETRTRA POT: Uporabniška podpora za partnerje Četrte poti' web application. The main content area displays a submitted report (ID: 2876) with the following details:

- Stanje: Nova prijava
- Prijavo vnesel: mojca.hafner@cetrtapot.si
- Odgovorna oseba: 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 includes the date of problem occurrence (23.07.2010 09:36), the date of submission (23.07.2010), and the last user (RIS). A checkbox for receiving status change notifications is checked.

Below the report details is a section titled 'Dogodki na prijavi' (Events on report) with a table listing 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	

The page number '1 - 1' is visible at the bottom right of the table area.

Slika 7: Pregled vnesene prijave

Reševanje prijave spremljate preko Pregleda prijav.

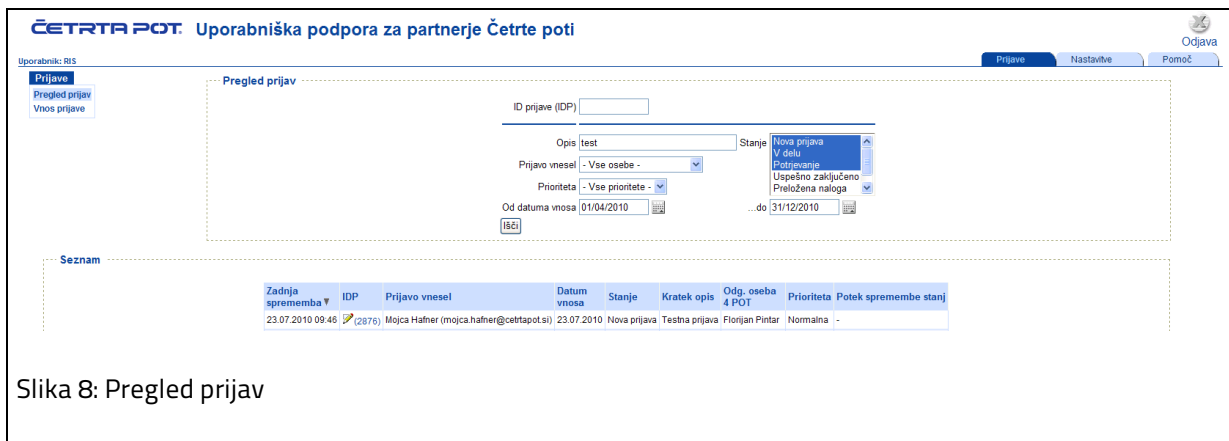
Kontaktna oseba po elektronski pošti dobi sporočilo o vnosu nove prijave.

## 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 kliknite gumb Išči.



**ČETRTRA POT. Uporabniška podpora za partnerje Četrte poti**

Uporabnik: RIS

Prijave Nastavitve Pomoč

Prijave

Pregled prijav Vnos prijave

Pregled prijav

ID prijave (IDP)

Opis test Stanje

Prijava vnesel - Vse osebe -

Prioriteta - Vse prioritete -


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

Išči

Seznam

Zadnja sprememba	IDP	Prijava vnesel	Datum vnosa	Stanje	Kratek opis	Odg. oseba	Prioriteta	Potek spremembe stanja
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 od 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

Prijava 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/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

Dogodki na prijavi

Pošlji email Dodaj INFO

Datum	Tip dogodka	Sporočila	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 Kratek 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: BS

**Dodaj INFO**

CRM ID 2876  
Kratek opis napake Testna prijava

Sporočilo / komentar

Dodatne informacije

Priprni datoteko (max. 15 MB)

Browse...

Dodaj Nazaj

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: BS

Prijave Nastavitve Pomoč

**Prijavo**

Pregled prijav  
Vnos prijave

Prijava

Nazaj Shrani

ID prijave (IDP) 2876

Stanje Potrjevanje Ali je rešitev ustrezna? Da Ne

Slika 11: Potrditev ustreznosti rešitve

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



