



Helpdesk CRM

Podpora uporabnikom CRM (Change Request Management)

Navodila za prijavo v sistem CRM

Kazalo

1	UPORABNIŠKA PODPORA ZA UPORABNIKE KADRIŠ 4	III
2	KONTAKTNE OSEBE	III
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	VI
2.2.1	<i>Pogoj za vnos prijave</i>	<i>vi</i>
2.2.2	<i>Vnos prijave</i>	<i>vi</i>
2.3	PREGLED PRIJAVE	VIII
2.3.1	<i>Pregled prijav</i>	<i>viii</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	V
SLIKA 5:	PRIJAVA V SISTEM	VI
SLIKA 6:	VNOS PRIJAVE	VII
SLIKA 7:	PREGLED VNESENE PRIJAVE	VIII
SLIKA 8:	PREGLED PRIJAV	VIII
SLIKA 9:	STANJE PO DOGODKU	IX
SLIKA 10:	DODATNE INFORMACIJE	IX
SLIKA 11:	POTRDITEV USTREZNOSTI REŠITVE	IX

Zgodovina dokumenta

Verzija	Datum	Avtor	Opomba
1.0	12.5.2006	Mojca H.	Navodila CRM uporabniki
1.1.	2.6.2006	Mojca H.	Popravki
1.2.	29.4.2010	Mojca H.	Dopolnitve glede na verzijo
1.3.	22.7.2010	Mojca H.	Dopolnitve glede na verzijo
1.4.	1.8.2010	Mojca H.	Dopolnitve uporaba kontaktne osebe namesto uporabnik.
1.5	20.7.2020	Borut M.	Revizija

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 uporabnike KADRIS 4

Uporabniška podpora je aplikacija, ki omogoča hitro, enostavno in pregledno reševanje prijavljenih zahtev in napak s strani uporabnikov aplikacije KADRIS 4.

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

Nova kontaktna oseba

Titula: ga

Ime: Novak

Priimek: Manja

Funkcija v podjetju: vodja

E-mail: novak.manja@podjetje.si

Telefon: 04-1234567

Ima dovoljenje za vpisovanje prijav: DA

Nazaj | Shrani

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.
- Dodelite dovoljenje za vpisovanje prijav.

Vnos potrdite z gumbom **Shrani**.

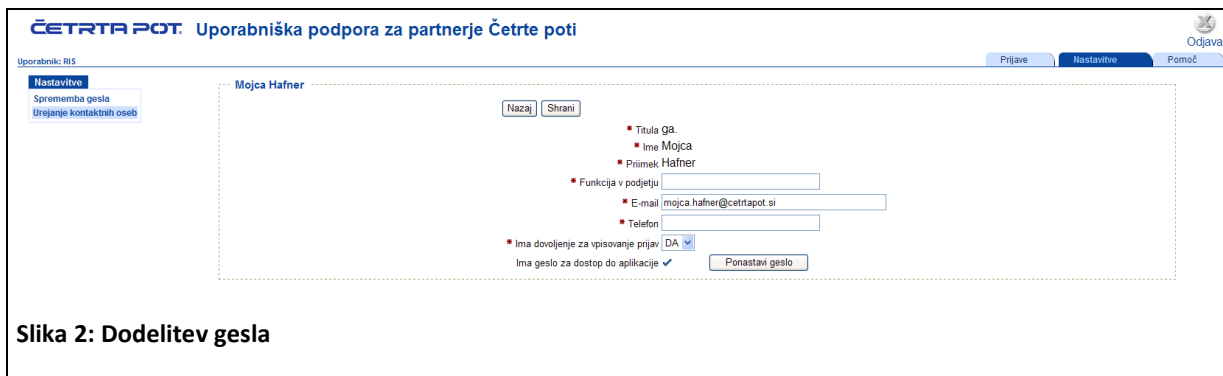
Urejanje kontaktne osebe in dodelitev gesla:

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

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

Primarnega administratorja določi Četrta pot.

Nadaljnje kontaktne osebe lahko določita primarni administrator ali Četrta pot.

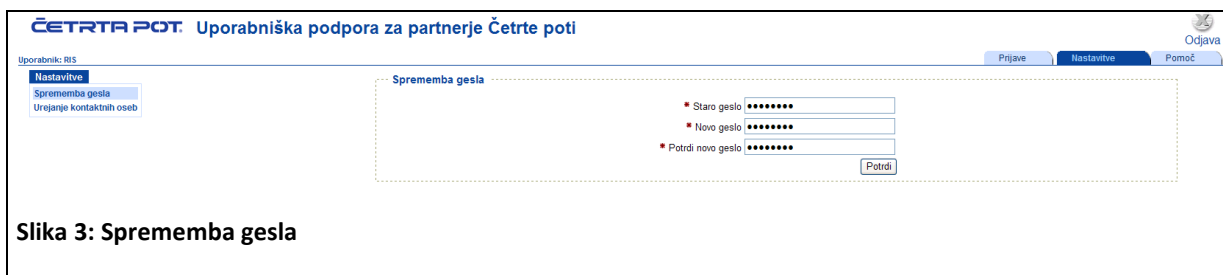


Slika 2: Dodelitev gesla

Sprememba gesla

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

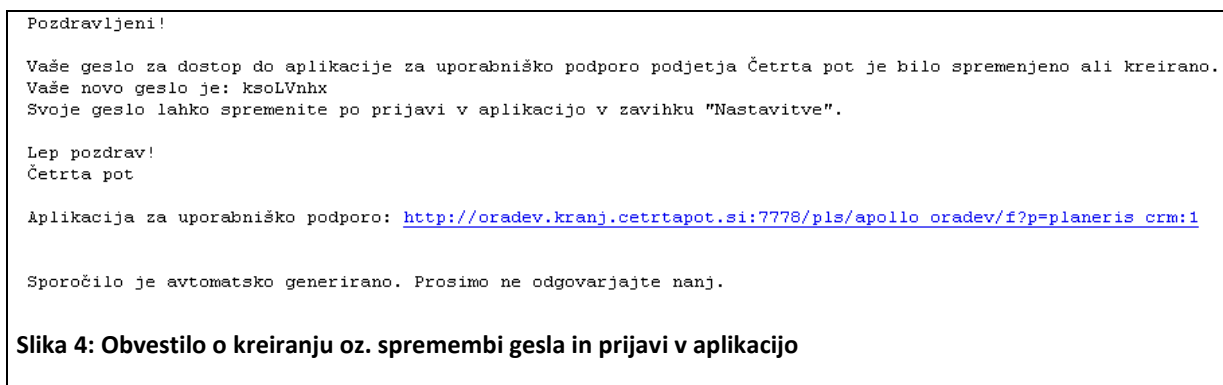
Spremembo potrdite z gumbom **Potrdi**.



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.



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.

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 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](#).

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

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

* Kratek opis

* Opis

Datum/ura nastanka problema

Dodatne informacije (Pripihi kot datoteko)

Želim prejemati obvestila ob spremembah stanja prijave

Slika 6: Vnos prijave

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.
- Pripihite dodatne informacije.
- Če želite prejemati obvestila o spremembah stanja prijave, označite polje.

Kliknite gumb , 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.

ČETRTRA POT. Uporabniška podpora za partnerje Četrte poti Odjava

Uporabnik: RIS ✓ vnos shranjen. Prijave Nastavitve Pomoč

Prijave
 Pregled prijav
 Vnos prijave

Prijava Nazaj | Shrani

ID prijave (IDP) 2876
 Stanje Nova prijava
 Prijavo vnesel mojca.halner@cetrtrapot.si
 Odgovorna oseba Četrta poti Florijan Pintar
 Prijava vezana na **PR-1082** Delo Podpore za Razvoj

• Predlagana prioriteta reševanja: Normalna

Planirani rok izvedbe

• Kratek 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 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 Halner	-

1 - 1

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 Odjava

Uporabnik: RIS Prijave Nastavitve Pomoč

Prijave
 Pregled prijav
 Vnos prijave

Pregled prijav

ID prijave (IDP)

Opis: test Stanje: Nova prijava
V delu
Reševanje
Uspešno zaključeno
Preložena naloga

Prijavo vnesel: - Vse osebe -


Prioriteta: - Vse prioritete -

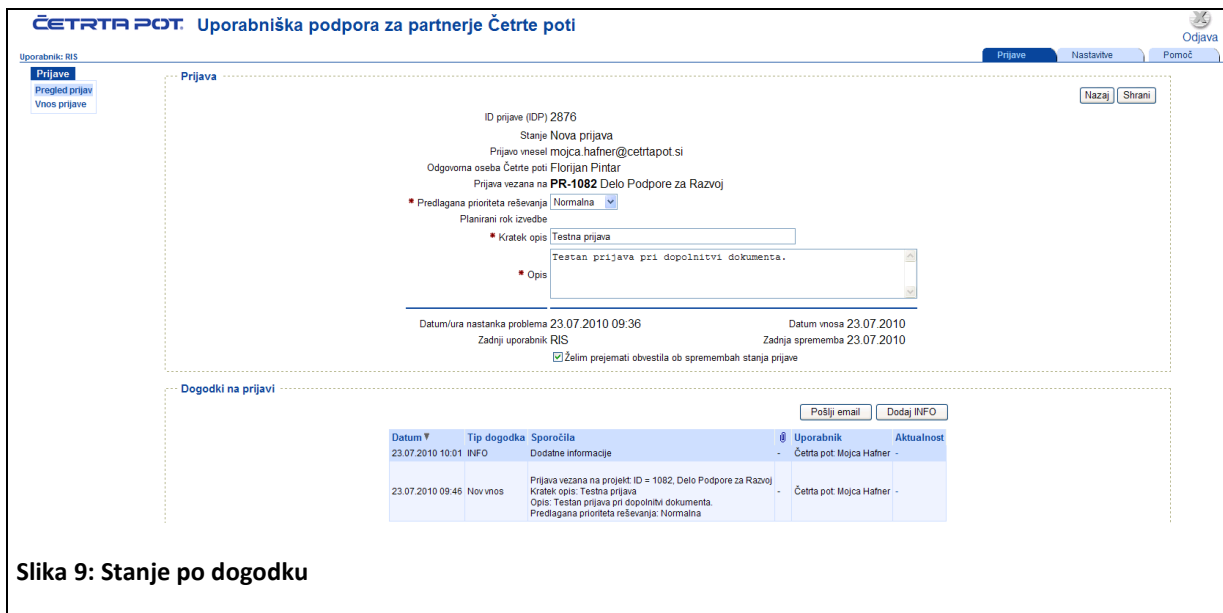
Od datuma vnosa: 01/04/2010 ...do 31/12/2010

Seznam

Zadnja sprememba	IDP	Prijavo vnesel	Datum vnosa	Stanje	Kratek opis	Odg. oseba	Prioriteta	Potek spremembe stanja
23.07.2010 09:46	(2876)	Mojca Halner (mojca.halner@cetrtrapot.si)	23.07.2010	Nova prijava	Testna prijava	Florijan Pintar	Normalna	-

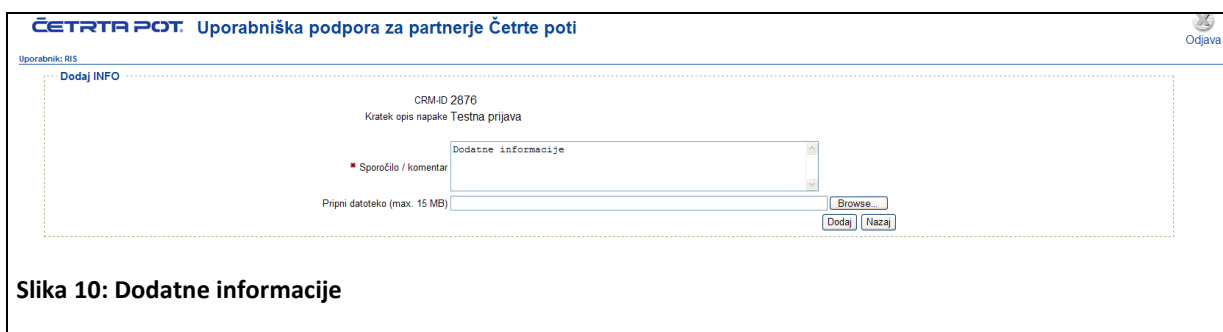
Slika 8: Pregled prijav

- 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).



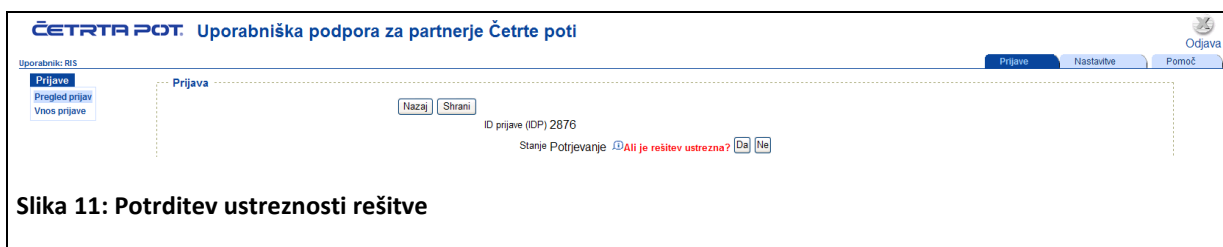
Slika 9: Stanje po dogodku

- Kadarkoli je možno dodati dodatne informacije, vezane na prijavo.



Slika 10: Dodatne informacije

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



Slika 11: Potrditev ustreznosti rešitve

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