

Manual de utilizare ProFM Helpdesk

Scurt Ghid de Utilizare

Cuprins

Privire de ansamblu.....	2
Înregistrare	2
Cerere de înregistrare.....	2
Confirmare cerere de înregistrare.....	3
Intrare	5
Interfață operator.....	6
Înregistrare clienți	6
Înregistrare utilizatori	9
Raportări defecțiuni	11
Administrarea solicitărilor	13
Distribuirea lucrării	15
Începerea lucrării	17
Raportarea lucrării ca terminată	19
Închiderea solicitării.....	21
Proprietățile proiectului	22
Setări limbaj	23

Privire de ansamblu

Cu programul ProFM Helpdesk puteți administra raportările de defecțiuni ale clienților Dumneavoastră, respectiv puteți distribui lucrările întreținătorilor.

Programul distinge trei roluri de utilizatori:

- **Operator**, cel care are drepturi depline asupra solicitărilor (raportărilor). El înregistrează Clienții, dar și ceilalți utilizatori cu roluri de Operator sau Întreținător.
- **Întreținător**, cel care efectuează lucrările ce țin de solicitările în cauză, respectiv
- **Solicitant**, cel care efectuează raportările de defecțiuni/solicitări de pe portalul Client.

Înregistrare

În urma înregistrării utilizatorul își creează un portal propriu de operare. Aceasta include o bază de date proprie și pentru început un utilizator cu roluri depline, adică Operator.

Cerere de înregistrare

1. Ca prim pas, să intrăm pe pagina de început: <http://helpdesk.vintocon.com>.
2. Aici apăsăm pe **Încerc ProFM Helpdesk!**



3. Completăm datele cerute, apoi apăsăm butonul **Trimite!**.

Trei clickuri, care vă ușurează munca


 Vă rugăm precizați-vă numele, numele companiei, numele utilizator (pe care îl veți folosi la autentificare) și adresa de e-mail. În câteva momente vă vom trimite un e-mail ce indică înregistrarea finalizată și conține o parolă generată automat utilizatorului precizat. (Această parolă poate fi modificată oricând.)

Numele Dvs.:	<input type="text" value="Popescu"/>	Prenume:	<input type="text" value="Ion"/>
Numele companiei Dvs.:	<input type="text" value="Centru de Administrare"/>		
Nume utilizator:	<input type="text" value="ipopescu"/>		
Adresă de e-mail:	<input type="text" value="operator1@gmail.com"/>		
Telefon (opțional):	<input type="text" value="021-123-1234"/>		

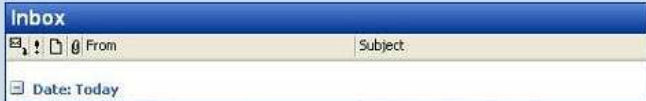
 **Trimite!**

4. În fereastra ce apare în câteva momente, putem vedea că sistemul a înregistrat cererea noastră și a trimis un mesaj de confirmare la adresa de e-mail precizată.

Trei clickuri, care vă ușurează munca

1  Cererea de înregistrare a fost înregistrată. Pe adresa precizată v-am trimis un e-mail ce conține informațiile necesare continuării.

2 În curând veți primi un e-mail de la 'vintomailer@vintocon.com', cu subiectul: 'proFM Helpdesk - Înregistrare'. Vă rugăm urmați linkul indicat în e-mail.




5. Următorul pas este să confirmăm cererea noastră de înregistrare urmând linkul primit în mesaj.

Confirmare cerere de înregistrare

1. Urmând adresa precizată la *Punct de intrare* ajungem din nou pe pagina web.

Subject: ProFM Helpdesk - Înregistrare



Stimate Viitor Utilizator!

V-am trimis acest e-mail deoarece s-a înregistrat o cerere cu această adresă pentru utilizarea sistemului |
Datele înregistrate:

Nume:	Popescu Ion
Nume companie:	Centru de Administrare
Telefon:	021-123-1234
E-mail:	operator1@gmail.com
Data:	17.03.2010 13:53
Punct de intrare:	http://helpdesk.vintocon.com/?p=da86b4bb

Cererea a fost înregistrată. Dacă urmați adresa indicată la "Punct de intrare", inițiați crearea unei baze de

Confirmare înregistrare

1

2

3

Vă rugăm tipăriți și citiți cu atenție contractele următoare înainte de a folosi programele-serviciile oferite de vintoCON:

[Contract de servicii](#)

[Politici de securitate a datelor](#)

(Pentru vizualizarea și tipărirea contractelor, efectuați click pe linkurile lor.)

Apăsând butonul **Acceptă**, declarați că acceptați contractele de mai sus, și le considerați obligatorii de îndeplinit.

În cazul în care nu sunteți de acord cu conținutul contractelor sau nu le acceptați, din păcate nu vă putem oferi acest serviciu. Puteți renunța la procesul de înregistrare prin apăsarea butonului 'Nu accept!'.

Numele Dvs.:	Popescu	Prenume:	Ion
Numele companiei Dvs.:	Centru de Administrare		
Nume utilizator:	ipopescu		
Adresă de e-mail:	operator1@gmail.com		
Telefon (opțional):	021-123-1234		

În urma acceptării contractelor, vă creăm baza de date proprie cu un utilizator cu roluri depline cu numele precizat anterior. Parola necesară autentificării v-o trimitem pe adresa de e-mail precizată mai sus.

2. Aici se vede că am efectuat deja și pasul al 2-lea, adică am confirmat cererea de înregistrare.
3. Pe această pagină încă putem modifica numele, numele de utilizator, adresa de e-mail sau numărul de telefon.
4. Rămâne doar să citim *Contractul de prestări servicii și politici de securitate a datelor*.
5. Apăsând butonul **Accept!** sistemul creează în câteva momente propria noastră bază de date și un utilizator cu roluri depline cu numele precizat anterior de noi, la înregistrare. Parola se generează automat de către sistem, și va fi trimisă prin e-mail.

Intrare



1. Datele necesare autentificării (nume utilizator, nume, parolă) sunt trimise de sistem prin e-mail.
2. În mesaj primim link către punctul de intrare, pentru cazul în care am ieșit deja din program, dar dacă am rămas pe pagina de înregistrare, atunci apăsând butonul *Intră* ajungem în același loc.
3. Să luăm deci datele primite în mesajul trimis de sistem și să le copiem în câmpurile paginii de intrare!

V-am creat cu succes o bază de date și un utilizator cu roluri d

Nume utilizator:	ipopescu
Parolă:	68b7de69
Punct de intrare:	http://

Centru de Administrare

ProFM Management ProFM Helpdesk Vers

CENTRU DE ADM

English Deutsch Magyar Română

Autentificare

Nume utilizator: ipopescu

Parolă: ●●●●●●

Autentificare

4. Apăsăm buton *Autentificare*.

Interfață operator

După intrare ne aflăm pe interfața operator, deoarece utilizatorul creat automat are rol deplin, adică de operator.

Interfața operator ne ajută în munca de zi cu zi și în orientarea între stările solicitărilor.



La prima intrare încă nu există date înregistrate în sistem, doar utilizatorul creat automat se poate vedea în lista utilizatorilor.

Prima sarcină a operatorului este de a înregistra clienții a căror solicitări vrea să-i administreze în cadrul sistemului.

Înregistrare clienți

1. Pentru înregistrarea unui client apăsați butonul *Client nou!*



2. Dintre datele clientului doar codul și numele sunt obligatorii.
3. Pe lângă acestea, putem preciza și
 - a. emblema care să apară pe portalul clientului,
 - b. o persoană de contact, care este însărcinată cu sarcinile de operare la clientul în cauză,
 - c. cu ajutorul panoului de mesaje putem comunica informații utile solicitantului. Panoul de mesaje apare la crearea unei noi solicitări, respectiv la editarea unei solicitări. (vezi: Raportări defecțiuni)
 - d. la înștiințare prin e-mail putem seta cazurile în care sistemul să trimită e-mail utilizatorilor din diversele roluri - dacă utilizatorul în cauză dorește aceste înștiințări.
 - e. Subiectul înștiințării primite de operator. În cazul raportării unei solicitări noi, înștiințarea trimisă operatorului va avea subiectul precizat de noi. Subiectul ales trebuie copiat în câmpul „Subiect e-mail operator”. Putem alege dintre următoarele 5 parametrii: nume Client, Stare, Solicitant, Locație, Text. Dacă vrem să alegem mai mulți parametrii, aceștia trebuie copiați în câmpul „Subiect e-mail operator”. Textul trecut între caracterele % va fi preluat din baza de date, restul textului introdus de către noi va rămâne neschimbat în subiectul e-mail-ului.

- f. limbajul clientului. În mod implicit, limbajul clientului este setat la limbajul proiectului.
- g. tot aici putem alege și licența. Momentan putem alege între două posibilități: Licență gratuită sau Licență gratuită nelimitată. Licența gratuită nelimitată permite folosirea unui număr nelimitat de utilizatori din fiecare rol timp de o lună de zile. După expirarea perioadei de o lună, această licență poate fi prelungită cu încă o lună, în mod gratuit. Licența gratuită poate fi folosită timp de 3 ani și permite utilizarea a câte unui singur utilizator din fiecare rol (Operator, Întreținător, Solicitant). După expirarea licențelor gratuite, acestea pot fi prelungite contra cost. Pentru mai multe informații legate de licențe urmați linkul Informații licențe.

Code:	[0001]																																				
Nume:	[Client1]																																				
Logo:	(Măscă (Jelvény feltöltés) (Dimensiunea maximă a pozei este de 160 x 60) <input type="text"/> Browse... <input type="button" value="Încarcă"/>																																				
Persoană de contact:	[Ionescu Stefan]																																				
Adresă e-mail:	[solicitant1@gmail.com]																																				
Telefon:	[021123456]																																				
	<input type="checkbox"/> Trimite înștiințare despre crearea clientului																																				
Observație:	Clientul de la etajul 1																																				
Panou de mesaje:	<input type="button" value="X"/> <input type="button" value="X"/> <input type="button" value="X"/>																																				
Înștiințare prin e-mail:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Stare</th> <th>Solicitant</th> <th>Operator</th> <th>Întreținător</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Solicitare nouă</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Planificat</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Înapoi</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Început</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Raportat</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Anulat</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Închis</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Răspuns</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>	Stare	Solicitant	Operator	Întreținător	Solicitare nouă	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Planificat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Înapoi	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Început	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Raportat	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Anulat	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Închis	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Răspuns	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stare	Solicitant	Operator	Întreținător																																		
Solicitare nouă	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																		
Planificat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																																		
Înapoi	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																		
Început	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																		
Raportat	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																		
Anulat	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																		
Închis	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																		
Răspuns	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																		
Subiect e-mail operator:	[Solicitant %RequesterPerson% - Client %ClientName% %ClientName% - Nume client %Status% - Stare %RequesterPerson% - Solicitant %Location% - Locație %Text% - Text]																																				
Limbaj:	<input type="radio"/> maghiară <input type="radio"/> germană <input type="radio"/> engleză <input checked="" type="radio"/> română																																				
Punct de intrare:																																					
Licență:	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Nr. Status</th> <th>Număr identificare</th> <th>Produs</th> <th>Data expirării</th> <th>Clienți</th> <th>Operatori</th> <th>Întreținători</th> <th>Încă 30 de zile</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="radio"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>LICENȚĂ GRATUITĂ</td> <td>17.03.2012</td> <td>1 / 1</td> <td>0 / 1</td> <td>1 / 1</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>LICENȚĂ GRATUITĂ NELIMITATĂ</td> <td>17.04.2010</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="9"><input type="radio"/> Aleg licență mai târziu</td> </tr> </tbody> </table> <p>Informații Licențe</p>		Nr. Status	Număr identificare	Produs	Data expirării	Clienți	Operatori	Întreținători	Încă 30 de zile	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	LICENȚĂ GRATUITĂ	17.03.2012	1 / 1	0 / 1	1 / 1		<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	LICENȚĂ GRATUITĂ NELIMITATĂ	17.04.2010	-	-	-		<input type="radio"/> Aleg licență mai târziu								
	Nr. Status	Număr identificare	Produs	Data expirării	Clienți	Operatori	Întreținători	Încă 30 de zile																													
<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	LICENȚĂ GRATUITĂ	17.03.2012	1 / 1	0 / 1	1 / 1																														
<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	LICENȚĂ GRATUITĂ NELIMITATĂ	17.04.2010	-	-	-																														
<input type="radio"/> Aleg licență mai târziu																																					

4. Dacă am completat datele dorite, apăsăm *Trimite!*
5. Despre înregistrarea clientului operatorul primește obligatoriu înștiințare prin e-mail.
6. În acest mesaj se regăsește o adresă la care solicitanții clientului pot înregistra solicitările.



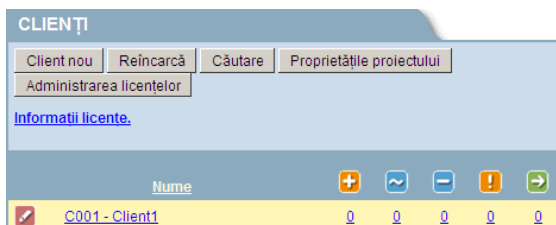
Stimate Operator!

Datele clientului pe care l-ați înregistrat:

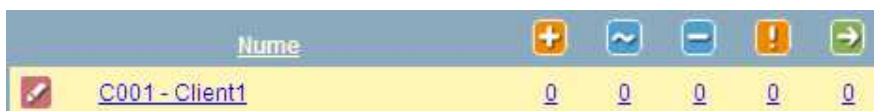
Nume:	Client1
Descriere:	Clientul de la etajul 1
Persoană de contact:	Ionescu Stefan
Nr. de telefon persoană de contact:	021123456
Adresă e-mail persoană de contact:	solicitant1@gmail.com
Punct de intrare:	http://helpdesk.vintocon.com/?p=da86b4bb&r=c4d467af&c=f1d209d9

Urmând adresa indicată la "Punct de intrare" ajungeți la pagina de start a clientului. Pe această pagină pot utili

7. Dacă am precizat că dorim *Înștiințare prin e-mail*, atunci și persoana de contact primește mesaj de înștiințare despre înregistrarea clientului, în care și acesta primește adresa amintită anterior.
8. Dacă sistemul este folosit în așa fel încât nu doar persoana de contact raportează solicitări, atunci această adresă trebuie distribuită solicitanților clientului.
9. După înregistrarea clientului ne întoarcem pe pagina operatorului, unde putem vedea imediat clientul proaspăt înregistrat.



10. Numerele situate în dreptul clientului indică solicitările aflate în diferite faze. Descriere detaliată găsiți în capitolul *Administrarea solicitărilor*.
11. Putem edita datele clientului apăsând iconița cu creionăș de lângă numele clientului.



12. Pe pagina de editare regăsiți adresa la care solicitanții clientului pot raporta solicitările.

Punct de intrare: <http://helpdesk.vintocon.com/?p=da86b4bb&r=c4d467af&c=f1d209d9>

Înregistrare utilizatori

Sistemul susține mai multe tipuri de etape de lucru. În cazul în care operatorul nu are un întreținător, atunci el însuși poate administra întreg sistemul și nemaifiind nevoie de înregistrarea altor utilizatori în sistem.

Dacă însă doriți ca sistemul să urmărească fiecare coleg cu lucrările care-i sunt repartizate și starea curentă a acestora, atunci este recomandarea înregistrarea colegilor întreținători ca utilizatori.

1. Pentru înregistrarea unui utilizator apăsați butonul din partea dreaptă *Persoană nouă*.

PERSOANE

Persoană nouă
Reîncarcă

2. La datele utilizatorului trebuie să precizăm numele, prenumele, numele de utilizator, adresa de e-mail, rolul. La adresa de e-mail avem posibilitatea de a preciza mai multe adrese, acestea trebuie despărțite prin punct-virgulă. Cel mai mare avantaj al acestei posibilități este de exemplu în cazul în care compania dispune de un serviciu e-mail mobil de la furnizorul lui de soluții mobile. În acest caz, sistemul este capabil să trimită înștiințare despre solicitări noi sau modificări ale acestora atât pe adresa de e-mail precizată, cât și pe telefonul mobil.
3. În acest caz alegem rolul *Întreținător*.

Date utilizator

Nume:	<input type="text" value="Pop"/>																																													
Prenume:	<input type="text" value="Ilie"/>																																													
Nume utilizator:	<input type="text" value="ipop"/>																																													
Parolă:	<input type="password" value="•••••"/>																																													
Parolă încă odată:	<input type="password" value="•••••"/>																																													
Adresă de e-mail:	<input type="text" value="intretinator1@gmail.com"/>																																													
Rol:	<input type="radio"/> Operator <input checked="" type="radio"/> Întreținător																																													
	<input checked="" type="checkbox"/> Trimite înștiințare despre crearea utilizatorului																																													
	<input checked="" type="checkbox"/> Înștiințări legate de solicitări (doar operatori)																																													
Licență:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr style="background-color: #4f81bd; color: white;"> <th></th> <th>Status</th> <th>Număr identificare:</th> <th>Produs</th> <th>Data expirării</th> <th>Clienți</th> <th>Operatori</th> <th>Întreținători</th> <th>Încă 30 de zile</th> </tr> </thead> <tbody> <tr style="background-color: #e6ffe6;"> <td><input type="radio"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>1151</td> <td>LICENȚĂ GRATUITĂ</td> <td>17.03.2013</td> <td>1 / 1</td> <td>0 / 1</td> <td>1 / 1</td> </tr> <tr style="background-color: #e6ffe6;"> <td><input checked="" type="radio"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>1152</td> <td>LICENȚĂ GRATUITĂ NELIMITATĂ</td> <td>17.04.2010</td> <td>∞</td> <td>∞</td> <td>∞</td> </tr> <tr style="background-color: #e6ffe6;"> <td colspan="9"><input type="radio"/> Aleg licență mai târziu</td> </tr> <tr style="background-color: #4f81bd; color: white;"> <td colspan="9">Informatii licente.</td> </tr> </tbody> </table>		Status	Număr identificare:	Produs	Data expirării	Clienți	Operatori	Întreținători	Încă 30 de zile	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1151	LICENȚĂ GRATUITĂ	17.03.2013	1 / 1	0 / 1	1 / 1	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1152	LICENȚĂ GRATUITĂ NELIMITATĂ	17.04.2010	∞	∞	∞	<input type="radio"/> Aleg licență mai târziu									Informatii licente.								
	Status	Număr identificare:	Produs	Data expirării	Clienți	Operatori	Întreținători	Încă 30 de zile																																						
<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1151	LICENȚĂ GRATUITĂ	17.03.2013	1 / 1	0 / 1	1 / 1																																						
<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1152	LICENȚĂ GRATUITĂ NELIMITATĂ	17.04.2010	∞	∞	∞																																						
<input type="radio"/> Aleg licență mai târziu																																														
Informatii licente.																																														
	<input type="button" value="Trimite"/> <input type="button" value="Înapoi"/>																																													

4. Selectăm *Trimite înștiințare ...*, și apăsați butonul *Trimite!*
5. Astfel utilizatorul proaspăt înregistrat primește înștiințare despre faptul că operatul sistemului a înregistrat un utilizator cu numele lui, și primește datele necesare intrării în sistem.



Stimate Pop Ilie!





Operatorul sistemului ProFM Helpdesk a înregistrat următorul u


Nume:	Pop Ilie
Nume utilizator:	ipop
Parolă:	fm1234
Rol:	Întreținător
Punct de intrare:	http://helpdesk.vintocon.com/?p=da86b

6. Urmând adresa indicată în e-mail la punct de intrare ajungem la pagina de intrare, unde trebuie să precizăm numele de utilizator și parola permise în e-mail.

Administrarea licențelor:

Dacă sunteți înregistrat cu rolul de operator, în cadrul proiectului puteți adăuga la licențele pe care le aveți Clienții, Operatorii și Întreținătorii de care dispuneți. Pentru aceasta apăsam butonul Administrarea licențelor. În fereastra următoare ne apar licențele anterioare și cele actuale.

ADMINISTRARE LICENȚE										
<input type="button" value="Înapoi"/>										
Stare	Număr de identificare:	Produs	Data început	Data expirării	Clienți	Operatori	Întreținători	Abonare	Încă 30 de zile	
	1151	LICENȚĂ GRATUITĂ	17.03.2010	17.03.2013	1 / 1	0 / 1	1 / 1			
	1152	LICENȚĂ GRATUITĂ NELIMITATĂ	17.03.2010	17.04.2010	∞	∞	∞			

Apăsând tasta de Editare  aflată în dreptul licenței pe care doriți să o modificați se va deschide fereastra Detalii licență. Aici putem cu ajutorul săgeților albastre adăuga, respectiv înlătura licenței selectate solicitanți, întreținători sau operatori deja înregistrați în sistem.

Detalii licență	
Număr de identificare:	1152
Produs:	LICENȚĂ GRATUITĂ NELIMITATĂ
Data cumpărării:	17.03.2010 14:19
Data expirării:	17.04.2010 14:19
Număr clienți cu licență:	nelimitat
	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>Clienți selectați:</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; min-height: 30px;">Optoprima</div> </div> <div style="width: 10%; text-align: center;"> <p>←</p> <p>→</p> <p>Adaugă</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>Clienți disponibili:</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; min-height: 30px;">Bord Technology</div> </div> </div>
Număr operatori cu licență:	nelimitat
	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>Operatori selectați:</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; min-height: 30px;"></div> </div> <div style="width: 10%; text-align: center;"> <p>←</p> <p>→</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>Operatori disponibili:</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; min-height: 30px;">Avram, Nicolae</div> </div> </div>
Număr întreținători cu licență:	nelimitat
	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>Întreținători selectați:</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; min-height: 30px;">Pop Ilie</div> </div> <div style="width: 10%; text-align: center;"> <p>←</p> <p>→</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>Întreținători disponibili:</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; min-height: 30px;"></div> </div> </div>
Prelungit:	Nu
	<div style="background-color: #f4a460; padding: 5px 15px; display: inline-block;">Înapoi</div>

Raportări defecțiuni

La înregistrarea unui nou client, operatorul sistemului primește un mesaj cu datele clientului, printre care și adresa la care solicitanții clientului pot raporta solicitările.

Operatorul poate distribui printre angajații clientului, că urmând adresa indicată, ajung pe portalul de raportare a defecțiunilor.

O altă soluție este, ca la înregistrarea clientului, operatorul să precizeze o persoană de contact, și să selecteze ca și această persoană să primească înștiințare despre înregistrarea clientului.

În acest caz, ori chiar persoana de contact raportează solicitările avute în sistemul de raportare a defecțiunilor, ori redistribuie adresa primită și oricine poate raporta defecțiuni de la clientul respectiv.

Solicitanții nu trebuie să se înregistreze, să precizeze nume de utilizator sau parolă, pur și simplu doar urmează adresa primită de la operator sau de la persoana de contact al clientului și pe pagina ce apare își pot raporta solicitările.


1. Pentru a raporta o solicitare, dăm click pe adresa primită în e-mail, astfel ajungând pe pagina de raportare a clientului.



IMPORTANT! Dacă încercăm funcționalitățile programului de pe același calculator, adică odată ne autentificăm ca și operator, apoi dorim să folosim sistemul ca solicitant, la fiecare schimbare a rolului utilizat, atunci trebuie neapărat să ne *deconectăm* apăsând butonul „Ieșire” din colțul dreapta-sus a paginii! (Bineînțeles, acest buton este vizibil doar în cazurile în care suntem autentificați în sistem, cu nume de utilizator și parolă, ca operator sau întreținător).



2. Pentru a raporta o solicitare nouă, apăsăm butonul Solicitare nouă!



3. După precizarea detaliilor, apăsăm butonul „Trimite”!




Observație. Sistemul stochează numele, adresa de e-mail a solicitantului și dacă dorește înștiințare în „cookie”-uri. La raportarea următoarei solicitări, aceste date vor fi completate automat, dar pot fi schimbate.

4. Solicitarea raportată o și putem vedea în lista raportărilor.

SOLICITĂRI							
Solicitare nouă		Stare:	Moment:		Solicitant:		
Reîncarcă		(Toate)	17.03.2010	17.03.2010	(Toate)		
ID	Textul solicitării	Stare	Sesizat la:	Solicitant	Începere	Terminare	
1009	a picat senzorul de miscare din...	Solicitare nouă	17.03.2010 19:37	Rus Ioan	17.03.2010	17.03.2010	

Pagina 1 / 1. Listate: 1-1. Total: 1. Anunțate: 1. În curs: 0. Finalizabile: 0.

Observație. Solicitanții ce țin de același client, vor vedea și solicitările raportate de alți colegi, legate de același client, deoarece nu există identificare separată în cazul solicitanților.

5. În câmpurile din rândul de sus al interfeței de raportări se pot seta filtrări ale solicitărilor, acestea fiind după: stare, data raportării și nume solicitant.
6. Tastând textele subliniate aflate în antetul listei, solicitările vor fi aranjate în ordine alfabetică a coloanei în cauză, iar la o nouă apăsare ordinea va deveni descrescătoare.
7. Liniile reprezentând solicitările în cauză au culori de fundal diferite în funcție de starea solicitării, sugerând astfel nivelul de rezolvare al acestora.
8. Apăsând butonul  sau numărul de identificare al solicitării puteți vedea din nou detaliile solicitării.
9. Apăsând butonul  puteți tipări datele solicitării la imprimantă sau într-un fișier pdf.
10. Apăsând butonul  din antetul listei se va tipări lista filtrată, așa cum se vede ea pe ecran.

Administrarea solicitărilor

- Operatorul poate urmări pe ecranul de însumare solicitările cu care are de lucru.
- Are două mari tabele de însumare, unul grupat după clienți și unul după utilizatori.
- În fiecare tabel avem câte 5 coloane reprezentate prin niște iconițe, care conțin diverse numere în liniile pe care le are. Iconițele simbolizează stările posibile ale solicitărilor, după cum urmează:



Solicitățile noi



Solicitățile actuale



Solicitățile restante



Solicitățile rămase în urmă



Solicitățile finalizabile

CLIENTI

Client nou Reîncarcă Căutare Proprietățile proiectului

Administrarea licențelor

[Informatii licente.](#)

Nume	+	~	-	!	→
C001 - Optoprime	4	3	0	0	1
C002 - Bord Technology	0	0	0	0	0

- În prima coloană se află solicitările noi. În tabelul grupat după clienți, în liniile corespunzătoare clienților este indicat numărul de solicitări noi ale clientului în cauză.
- În exemplul nostru, în linia „Penna Könyviadó Rt.” Se află 4 solicitări noi. Efectuând click pe număr, vizualizăm cele patru solicitările noi.

SOLICITĂRI NOI

Reîncarcă Înapoi

ID	Textul solicitării	Stare	Sesizat la:	Client	Începere	Terminare	Întreținător
1015	scartale usa	Solicitare nouă	17.03.2010 20:18	C001 - Optoprime	17.03.2010	17.03.2010	
1016	s-a spart geamul	Solicitare nouă	17.03.2010 20:19	C001 - Optoprime	17.03.2010	17.03.2010	
1012	s-a ars becul	Solicitare nouă	17.03.2010 20:17	C001 - Optoprime	17.03.2010	17.03.2010	
1013	s-a blocat liftul	Solicitare nouă	17.03.2010 20:18	C001 - Optoprime	17.03.2010	17.03.2010	

Pagina 1 / 1. Listate: 1-4. Total: 4. Anunțate: 4. În curs: 0. Finalizabile: 0.

- Dacă efectuăm click pe numele clientului

SOLICITĂRI

Reîncarcă Înapoi

Nume	+	~	-	!	→
C001 - Optoprime	4	3	0	0	1

- atunci obținem solicitările situate în spatele fiecărui număr din linie. Adică vom vedea $4+3+0+0+1=8$ solicitări.

SOLICITĂRI

Reîncarcă Înapoi

ID	Textul solicitării	Stare	Sesizat la:	Client	Începere	Terminare	Întreținător
1010	Nu se închide usa	Început	17.03.2010 20:16	C001 - Optoprime	17.03.2010	17.03.2010	
1016	s-a spart geamul	Solicitare nouă	17.03.2010 20:19	C001 - Optoprime	17.03.2010	17.03.2010	
1014	nu curge apa caldă la baie	Planificat	17.03.2010 20:18	C001 - Optoprime	17.03.2010	17.03.2010	
1011	picura aerul condiționat	Planificat	17.03.2010 20:17	C001 - Optoprime	17.03.2010	17.03.2010	
1012	s-a ars becul	Solicitare nouă	17.03.2010 20:17	C001 - Optoprime	17.03.2010	17.03.2010	
1009	a picat senzorul de mișcare din...	Raportat	17.03.2010 19:37	C001 - Optoprime	17.03.2010	17.03.2010	
1015	scartale usa	Solicitare nouă	17.03.2010 20:18	C001 - Optoprime	17.03.2010	17.03.2010	
1013	s-a blocat liftul	Solicitare nouă	17.03.2010 20:18	C001 - Optoprime	17.03.2010	17.03.2010	

Pagina 1 / 1. Listate: 1-8. Total: 8. Anunțate: 4. În curs: 3. Finalizabile: 1.

- Deschizând fiecare solicitare în parte, operatorul poate efectua 3 lucruri.
- Ori răspunde la solicitarea raportată și astfel problema este rezolvată, și o poate închide alegând starea „Închis”. Solicitantul poate primi înștiințare despre modificarea solicitării dacă acest lucru a fost setat la înregistrarea/editarea clientului, și după vizualizare, poate și

răspunde la solicitarea în cauză. În acest caz solicitantul deschide solicitarea și completează câmpul Răspuns, apoi apasă butonul Salvează. În câmpul dialog se poate vedea observațiile utilizatorilor și a operatorilor, împreună cu momentul acestora.

Datele solicitării	
Număr de identificare:	1016
Sesizat la ora:	17.03.2010 20:19
Client:	C001 - Optprima
Stare:	Solicitare nouă
Stare nouă:	(păstrează originalul)
Solicitant:	Rus Ioan
Telefon:	021-1234567
Email:	eniko@nolimits.ro
Locație:	Clădirea centrală
Text:	s-a spart geamul
Răspuns:	
Dialog:	

10. Dacă solicitarea este o greșeală, sau știm că nu trebuie să ne ocupăm cu ea, și de fapt ar trebui ștersă, atunci o setăm la starea „Anulat”. Din motive de istoric, păstrăm toate solicitările, neexistând posibilitatea de a șterge o solicitare. Solicitantul are și în acest caz posibilitatea de a face o observație solicitării, conform celor enunțate la punctul 9.
11. În cele două cazuri amintite anterior, solicitarea nu apare în continuare sub nici un număr din tabelul de însumare, deoarece nu avem de a face cu ea. Dacă totuși vrem să o vizualizăm, atunci ne este de ajutor funcționalitatea Caută, unde putem alege și selecta dintre toate solicitările existente, respectiv putem sorta lista după diverse criterii.

CLIEȚI				
Client nou	Reîncarcă	Căutare	Proprietățile proiectului	
Administrarea licențelor				

Distribuirea lucrării

1. Dacă operatorul constată că solicitarea trebuie rezolvată și pentru remedierea defecțiunii este nevoie de un întreținător, atunci setează starea solicitării la valoarea „Planificat”.

Datele solicitării	
Număr de identificare:	1016
Sesizat la ora:	17.03.2010 20:19
Client:	C001 - Optoprima
Stare:	Solicitare nouă
Stare nouă:	(păstrează originalul)
Solicitant:	(păstrează originalul) Planificat
Telefon:	Înapoiat

2. Specifică care întreținător trebuie să se ocupe de lucrare, care este momentul de început și sfârșit planificat și pe scurt care este sarcina ce trebuie efectuată.

Întreținător:	Pop, Ilie (eniko@nolimits.ro)
Începere planificată la:	17.03.2010
Terminare planificată la:	17.03.2010
Descrierea lucrării:	
	<input type="button" value="Salvare"/> <input type="button" value="Renunță"/>

Observație. Operatorul poate să se aleagă și pe sine ca întreținător; deoarece sistemul susține și folosirea sistemului chiar și cu un singur operator.

3. Operatorul vede dacă solicitantul a cerut sau nu înștiințare despre modificarea datelor solicitării. Această decizie poate fi modificată sau acceptată de operator, prin selectarea butonului de „Înștiințare solicitant”.
4. Apăsând butonul „Salvează” solicitarea se stochează în sistem cu noua stare setată.

Observație. Dacă persoana aleasă ca întreținător nu este însuși operatorul, atunci sistemul îl înștiințează pe acesta prin e-mail despre distribuirea lucrării asupra lui.

5. În funcție de setările solicitării, solicitantul primește sau nu înștiințare despre modificarea datelor solicitării.

Subject: ProFM Helpdesk - Starea solicitării s-a modificat




Stimate Pop Ilie!

Solicitarea înregistrată cu numărul de ordine 1016 s-a modificat astfel:

Stare:	Solicitare nouă -> Planificat
Solicitant:	Rus Ioan
Textul solicitării:	s-a spart geamul
Punct de intrare:	http://helpdesk.vintocon.com/?p=da86f

Despre starea actuală a solicitării vă puteți informa la adresa indicată la "Punct de intrare".

6. Revenind la pagina operatorului putem observa că în loc de 4 solicitări noi avem doar 3 și avem cu o solicitare în curs de rezolvare în plus, adică patru.


Nume	+	~	-	!	→
 C001 - Optoprime	3	4	0	0	1

7. A doua coloana indică solicitările actuale, sau care trebuiesc rezolvate.

Începerea lucrării

1. Pentru autentificarea ca întreținător, să luăm mesajul pe care sistemul l-a trimis cu ocazia înregistrării unui nou utilizator, cu rol de întreținător.

Subject: ProFM Helpdesk - Utilizator nou



Stimate Pop Ilie!

Operatorul sistemului ProFM Helpdesk a înregistrat următorul utilizator,

Nume:	Pop Ilie
Nume utilizator:	ipop
Parolă:	fm1234
Rol:	Întreținător
Punct de intrare:	http://helpdesk.vintocon.com/?p=da86b4bb&r=

2. Urmăm adresa indicată la *Punct de intrare*!
3. Întreținătorii pot urmări lucrările distribuite lor pe pagina lor proprie.


4. Aici găsim, printre lucrările ce trebuie executate azi, solicitarea planificată anterior de operator.

SOLICITĂRI							
Stare:	Moment:		Solicitant:	Client:			
(Toate)	17.02.2010	17.03.2010	(Toate)	(Toate)			
ID	Textul solicitării	Stare	Sesizat la:	Solicitant	Începere	Terminare	Client
1016	s-a spart geamul	Planificat	17.03.2010 20:19	Rus Ioan	17.03.2010	17.03.2010	C001 - Optoprima
1014	nu curge apa caldă la baie	Planificat	17.03.2010 20:18	Rus Ioan	17.03.2010	17.03.2010	C001 - Optoprima

Pagina 1 / 1. Listate: 1-2. Total: 0. Anunțate: 0. În curs: 0. Finalizabile: 0.

LUCRĂRI ACTUALE PENTRU AZI							
ID	Textul solicitării	Stare	Sesizat la:	Solicitant	Începere	Terminare	Client
1016	s-a spart geamul	Planificat	17.03.2010 20:19	Rus Ioan	17.03.2010	17.03.2010	C001 - Optoprima
1014	nu curge apa caldă la baie	Planificat	17.03.2010 20:18	Rus Ioan	17.03.2010	17.03.2010	C001 - Optoprima

Pagina 1 / 1. Listate: 1-2. Total: 0. Anunțate: 0. În curs: 0. Finalizabile: 0.

SOLICITĂRI CE SE PRELUNGESC DEMULT							
 Nu există solicitare corespunzătoare criteriilor.							

Pentru începerea lucrării, setăm starea solicitării și tipărim șablonul de lucru.

1. Pentru editarea solicitării, facem click pe iconița cu creionăș de la începutul liniei.
2. Starea solicitării se schimbă și inclusiv codificarea prin culoare indică faptul că s-a început executarea lucrării.

SOLICITĂRI							
Stare:	Moment:		Solicitant:	Client:			
(Toate)	17.02.2010	17.03.2010	(Toate)	(Toate)			
ID	Textul solicitării	Stare	Sesizat la:	Solicitant	Începere	Terminare	Client
1016	s-a spart geamul	Planificat	17.03.2010 20:19	Rus Ioan	17.03.2010	17.03.2010	C001 - Optoprima
1014	nu curge apa caldă la baie	Început	17.03.2010 20:18	Rus Ioan	17.03.2010	17.03.2010	C001 - Optoprima

Pagina 1 / 1. Listate: 1-2. Total: 0. Anunțate: 0. În curs: 0. Finalizabile: 0.

3. Tipărim șablonul de lucru executând click pe iconița șablonului de lucru din capătul liniei.



Comandă pentru lucrare ocazională	
Raport solicitare	
Număr de identificare: 1014	
Client: C001 - Optoprime	Sesizat la ora: 17.03.2010 20:18
Nume solicitant: Rus Ioan	Locul sesizării: clădirea centrala
Telefon: 021-1234567	Starea solicitării: început
Email: solicitant1@gmail.com	
Textul solicitării: nu curge apa caldă la baie	
Descrierea lucrării	
Nume întreținător: Pop Ilie	Începere: 17.03.2010
Descrierea lucrării:	Terminare: 17.03.2010

Raportarea lucrării ca terminată

1. Când întreținătorul termină lucrarea, atunci pur și simplu setează starea solicitării la „Raportat” și notează pe scurt în câmpul descrierea lucrării cele efectuate.

Datele solicitării	
Număr de identificare:	1014
Sesizat la ora:	17.03.2010 20:18
Client:	C001 - Optoprima
Stare:	Început
Stare nouă:	<input type="text" value="Raportat"/>
Solicitant:	Rus Ioan
Telefon:	021-1234567
Email:	intretinator1@gmail.com
Locație:	clădirea centrala
Text:	<input type="text" value="nu curge apa calda la baie"/>
Dialog:	<input type="text"/>
	<input checked="" type="checkbox"/> Solicitantul cere înștiințare.
Întreținător:	Pop, Ilie (eniko@nolimits.ro)
Începere reală la:	17.03.2010
Terminare reală la:	17.03.2010
Descrierea lucrării:	<input type="text"/>
<input type="button" value="Salvare"/> <input type="button" value="Renunță"/>	

2. Întreținătorii pot și refuza lucrarea, dacă în mod sigur nu o pot rezolva. Aceasta se poate întâmpla de exemplu în cazul în care în solicitare s-a precizat greșit locația defecțiunii, sau descrierea solicitării nu este corespunzătoare.


Pe pagina operatorului, în coloana solicitărilor finalizabile, crește numărul cu 1, deoarece lucrările raportate trebuie închise de către operator.

Nume					
C001 - Optoprima	3	4	0	0	1

Cea de-a treia coloană (pe pagina operatorului) indică numărul solicitărilor restante. Aici se încadrează acele solicitări, care au fost începute, dar nu s-au finalizat, deși termenul de terminare planificat a expirat deja.

Nume					
C001 - Optoprima	3	4	0	0	1

Cea de-a patra coloană indică numărul solicitărilor rămase în urmă, care nici nu au fost începute, deși termenul de începere planificat a expirat deja.

Nume	+	~	-	!	→
 C001 - Optoprima	3	4	0	0	1

Închiderea solicitării

1. Autentificați ca și operator mergem la lista solicitărilor finalizabile.

SOLICITĂRI FINALIZATE							
Reîncarcă		Înapoi					
ID	Textul solicitării	Stare	Sesizat la:	Client	Începere	Terminare	Întreținător
 1009	a picat senzorul de miscare...	Raportat	17.03.2010 19:37	C001 - Optoprima	17.03.2010	17.03.2010	

Pagina 1 / 1. Listate: 1-1. Total: 1. Anunțate: 0. În curs: 0. Finalizabile: 1.

2. Să căutăm solicitarea din exemplul nostru
3. în faza de editare, setăm starea „Închis”

Datele solicitării	
Număr de identificare:	1009
Sesizat la ora:	17.03.2010 19:37
Client:	C001 - Optoprima
Stare:	Raportat
Stare nouă:	(păstrează originalul)
Solicitant:	(păstrează originalul) Solicitare nouă
Telefon:	Planificat
Email:	Înapoiat
Locație:	Început
	Închis
	Anulat
	Căutarea Centrala
Text:	a picat senzorul de miscare din colt

4. apoi scriem ca răspuns un mesaj despre terminarea lucrării solicitantului inițial.

Text:	a picat senzorul de miscare din colt
Răspuns:	L-am schimbat

5. Apoi apășăm butonul salvează!

6. Dacă am selectat înștiințarea solicitantului, atunci acesta primește un mesaj despre închiderea solicitării.
7. Solicitantul primește înștiințare, cum că a primit răspuns la solicitarea raportată. Deschide solicitarea și poate observa răspunsul în câmpul Dialog. Dacă vrea să răspundă, atunci completează câmpul Răspuns, apoi apasă butonul Salvează.

Text:	a picat senzorul de miscare din colt
Răspuns:	Mulumim

Proprietățile proiectului

Pe pagina principală a operatorului avem posibilitatea de a vizualiza/modifica proprietățile proiectului.

CLIEŢI

Pe această pagină putem vedea datele utilizatorului ce a creat proiectul (nume, prenume, nume utilizator, adresa de e-mail și numărul de telefon), numele companiei și limbajul proiectului. În afară de numele utilizatorului și al companiei, toate datele pot fi modificate.

Proprietățile proiectului

Numele Dvs.:	<input type="text" value="Popescu"/>
Prenume:	<input type="text" value="Ion"/>
Numele companiei Dvs.:	<input type="text" value="Centru de Administrare"/>
Nume utilizator:	<input type="text" value="ipopesu"/>
Adresă de e-mail:	<input type="text" value="operator1@gmail.com"/>
Telefon (opțional):	<input type="text" value="021-123-1234"/>
Limbaj proiect:	<input type="radio"/> maghiară <input type="radio"/> germană <input type="radio"/> engleză <input checked="" type="radio"/> română
	<input type="button" value="Salvare"/> <input type="button" value="Renunță"/>

Setări limbaj

Textele interfețelor pot fi vizualizate în patru limbi: engleză, maghiară, germană, română. Pe fiecare pagină se găsesc patru butoane cu ajutorul cărora se poate schimba limbajul.



În funcție de pagina pe care schimbăm limbajul, acesta reprezintă setări ale limbajului utilizatorului, clientului, sau al proiectului, și astfel va fi salvată. Tot de aceasta depinde și limbajul actual al interfeței.

Dacă pagina în cauză necesită autentificarea unui utilizator, atunci aceasta apare în limba setată pentru acesta. Dacă nu există o asemenea setare, atunci se ia în considerare setarea proiectului. Dacă nu există nici o astfel de setare, atunci se ia în considerare limbajul setat în programul de navigare. Dacă acest limbaj nu aparține limbajelor acceptate (engleză, maghiară, germană, română), atunci pagina va fi vizualizată în limba engleză.

Dacă ne aflăm pe pagina clientului atunci folosim limbajul setat la client, pe pagina de autentificare însă este valabil limbajul proiectului.