

# MICRONIC KORISNIČKA PODRŠKA

ON-LINE podrška korisnicima kroz sustav  
otvaranja korisničkih Naloga - zahtjeva za  
podrškom

## Dragi prijatelji i partneri!

- ▶ Sa zadovoljstvom Vam predstavljamo proizvod MICRONIC ON LINE PODRŠKA - veliki korak naprijed u poboljšanju komunikacije sa Vama te naše učinkovitosti u pružanju usluga podrške.
- ▶ Cilj nam je biti što efikasniji i ažurniji u pružanju podrške, zaprimiti svaki Vaš zahtjev bez da gubite vrijeme telefonirajući.
- ▶ Pošaljite zahtjev za podrškom bilo kada, dovoljna je samo internet veza, svaki Vaš zahtjev je odmah vidljiv na našem serveru!
- ▶ U potpunosti mijenja aplikacije za udaljeni pristup računalu kao LogMein Hamachi, Teamviewer i sl.

## KAKO OTVORITI ZAHTJEV ZA ON-LINE PODRŠKU?

Link za otvaranje sustava podrške je u gornjem desnom kutu KIS 4 WIN.



# ON-LINE PODRŠKA

- ▶ Nakon pokretanja aplikacije klikom na ikonu opisanu u prethodnoj slici pojavit će se prozor kao na slici dolje

The screenshot shows the 'Micronic - Sustav korisničke podrške 1.4.4' application window. It features a sidebar with icons for 'Zahtjev za pomoć', 'Prijava', 'Nova verzija', and 'Registriraj'. The main area contains a table of tickets and a chat window.

Ticket id.	Id Računala	Id Mjesta	Naziv	Vrsta pomoći	Otvoren
3008	1113151125	Igor Tablet	Ilijana Janjić	Program	17.4.2015 13:26
2980	1814176030	Olja	Anita Žarković	Program	17.4.2015 10:00
2978	1279939516	anita	Anita Žarković	Program	17.4.2015 9:52:4
2961	1255701395	ILIJANA ACER	Prvi slobodan	Program	16.4.2015 15:12

Chat messages:

- Ilijana Janjić 17.4.2015 13:27:33: javit ću Vam se
- Igor Tablet 17.4.2015 13:27:20: Ništa mi nije jasno.
- Ilijana Janjić 17.4.2015 13:27:13: izvolite

## POČETNI EKTRAN

- ▶ Kurzor je pozicioniran na računalu sa kojeg ste poslali nalog za ONLINE podršku.

The screenshot shows the 'Micronic - Sustav korisničke podrške 1.4.4' window. It features a sidebar on the left with buttons for 'Zahtjev za pomoć', 'Prijava', 'Nova verzija', and 'Registriraj'. The main area contains a table of tickets and a chat window at the bottom.

Ticket id.	Id Računala	Id Mjesta	Naziv	Vrsta pomoći	Otvoren
			Ilijana Janjić	Program	17.4.2015 13:26
			Anita Žarković	Program	17.4.2015 10:00
			Anita Žarković	Program	17.4.2015 9:52:4
2961	1255701395	ILIJANA ACER	Prvi slobodan	Program	16.4.2015 15:12

Callouts in the image:

- Otvaranje naloga za pomoć (points to the 'Zahtjev za pomoć' button)
- Prijava novog računala ili dodavanje noih modula na postojeće računalo (points to the 'Prijava' button)
- Dugme za preuzimanje novih verzija (points to the 'Nova verzija' button)
- Dugme za preuzimanje registracija sa našeg web servera (points to the 'Registriraj' button)
- Prikaz dijaloga za nalog na kojem ste pozicionirani (points to the chat window)

## Novi nalog za on-line podršku

- ▶ Odaberite vrstu pomoći - **Programska podrška** ili **Računalna podrška**. Odabir vrste podrške bitan je kako bi preciznije detektirali te što brže reagirali na Vaš poziv.
- ▶ Djelatnik - inicijalno je ponuđena opcija Prvi Slobodan, a u listi možete odabrati djelatnika na kojeg želite nasloviti nalog.

Micronic - Sustav korisničke podrške 1.4.8

Vrsta pomoći  
 Programska podrška  
 Računalna podrška

Djelatnik  
Prvi slobodan

Vrijeme  
5.5.2015 15:35:01

Računalo : ILIJANA ACER  
Nalog Id. 0

Zatvori

Preuzimanje  
Započeto  
On Line  
Završeno

Registriraj  
Prošlost

Upišite poruku te klik na pošalji

Pošalji

Osvježi ..

Kursor se pozicionira u donji dio tabele, upišite poruku poruku za naše djelatnike sa kratkim opisom zahtjeva za pomoć. Klik na pošalji.

Pojavit će se prozor sa potvrdom da je Vaš nalog zaprimljen. Potvrdite ga na OK! Vaš nalog je sada vidljiv u našem sustavu podrške

Kolege će Vam odgovoriti na poruku u što kraćem roku te uz Vaše dopuštenje spojiti se na računalo ako je potrebno.

# MICRONIC ON LINE PODRŠKA

## RAČUNALNA

Primjeri računalne podrške - računalo ne prepoznaje pisač, računalo ne vidi mrežu, poruke vezane uz viruse, operativni sustav, Java, email-ove i sl.

## PROGRAMSKA

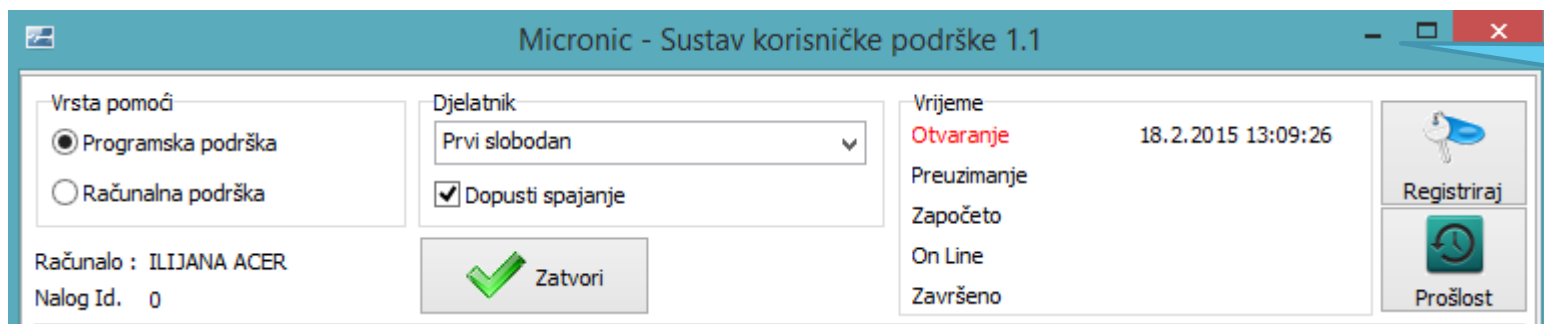
Primjeri programske podrške - sva pitanja vezana za mogućnosti i opcije unutar KIS 4 WIN modula.

## SPAJANJE

Samo ukoliko je aktivna opcija “Dopusti spajanje“ kolege se uz prethodnu najavu porukom i Vašu potvrdu spajaju na računalo

# Kako nastaviti raditi nakon otvaranja naloga i ulaska u sustav on-line podrške?

- ▶ Minimizirajte prozor on line podrške klikom na MINIMIZIRAJ ili CLOSE (X u gornjem desnom kutu), program će se minimizirati i biti vidljiv u startnoj liniji. Prozor će se podignuti automatski po primitku poruke ili kod spajanja.



Minimiziranje prozora,



Aktivna ikona on-line podrške u startnoj liniji



# Zatvaranje naloga

The screenshot shows the 'Micronic - Sustav korisničke podrške 1.4.8' window. On the left, there are radio buttons for 'Programska podrška' (selected) and 'Računalna podrška'. Below them, it says 'Računalo : ILIJANA ACER' and 'Nalog Id. 3681'. In the center, there is a 'Djelatnik' dropdown menu set to 'Prvi slobodan' and a checked checkbox for 'Dopusti spajanje'. A green checkmark icon and a 'Zatvori' button are visible. A blue callout box points to the 'Zatvori' button with the text 'Klik na dugme za zatvaranje naloga'. On the right, there is a 'Vrijeme' section showing 'Otvaranje' at '4.5.2015 14:50:47' and 'Započeto'. Below that are buttons for 'Registriraj' and 'Prošlost'. The word 'od' is written to the right of the 'Registriraj' button. At the bottom of the main window, there is a text area with the question 'Kako definirati postavke dokumnta robnog knjigovdstva?' and a user information box for 'ILIJANA ACER' dated '4.5.2015 14:51:27'. A 'Confirm' dialog box is overlaid on top, containing an information icon and the text: 'Zatvaranjem naloga potvrdili ste da je prijavljeni nalog uspješno riješen, u sustavu podrške nalog će biti označen kao ZATVOREN.' with 'Yes' and 'No' buttons.

- ▶ Pojavit će se poruka
- ▶ Potvrdite YES ako stvarno želite zatvoriti nalog. Ako ne želite zatvoriti nalog odaberite No.



- ▶ Ako je nalog završen sa naše strane a Vi smatrate da posao nije završen možete ponovno aktivirati nalog klikom na Ponovi.
- ▶ Napomena - molim zatvorite nalog jer dok ne zatvorite nalog ne možete otvoriti novi nalog sa tog računala.

# MICRONIC ON-LINE PODRŠKA

Otvorite nalog za podršku. Svaki Vaš nalog nakon potvrde na ekranu zaprimljen je na naš server



Kontaktirat ćemo Vas u najkraćem mogućem roku. **Korisnici sa Ugovorom o podršci u garantnom ili vangarantnom roku imaju prednost.**



Samo ukoliko je aktivna opcija "Dopusti spajanje" kolege se uz prethodnu najavu porukom i Vašu potvrdu spajaju na računalo



Javite nam povratne informacije o korištenju ON-LINE podrške