

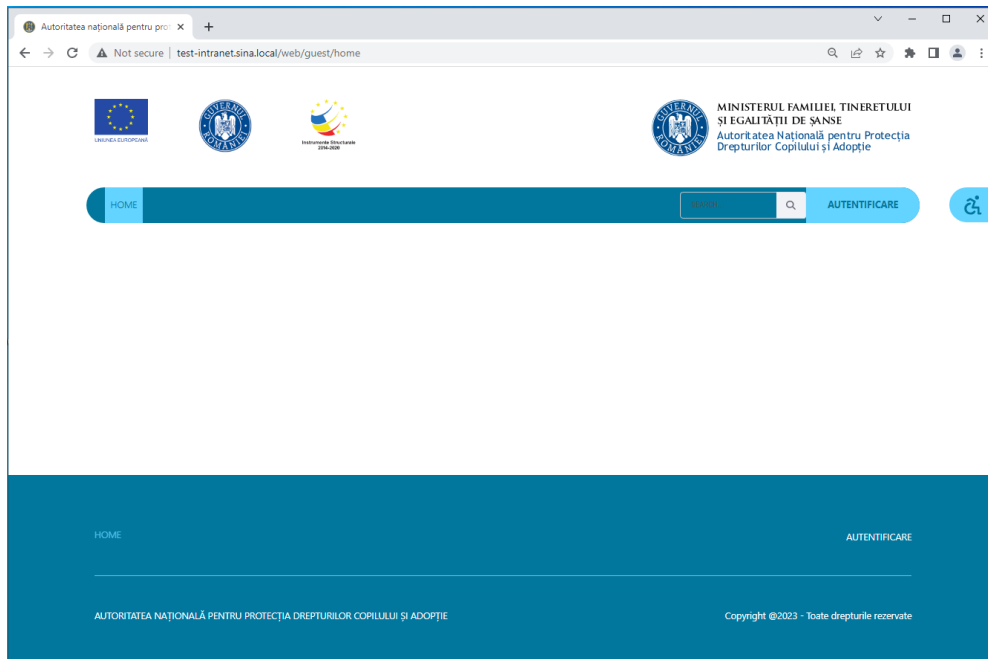
Manual utilizare aplicatie Helpdesk pentru rol Utilizator

Cuprins

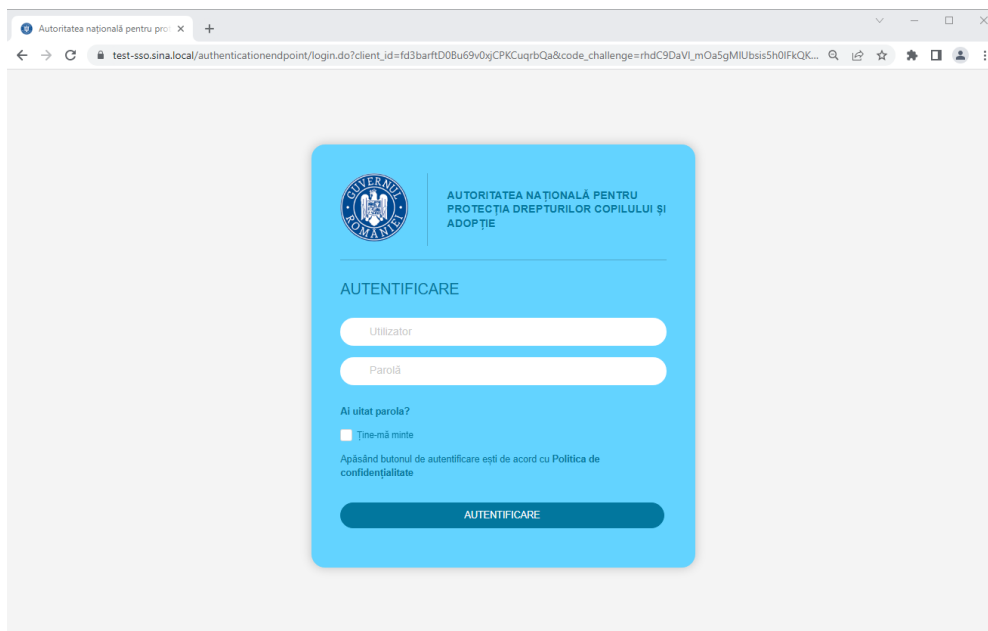
1. Conectarea in aplicatie	2
2. Inregistrare sesizare noua.....	5
3. Vizualizare detalii sesizare.....	9
4. Adaugare comentariu	11
5. Adaugare atasament	13
6. Cautare in baza de cunostinte.....	17
7. Vizualizare liste sesizari.....	20
8. Confirmare sau respingere rezolvare	22

1. Conectarea in aplicatie

Accesarea aplicatiei Helpdesk se face din Portalul Intern <https://intranet.sina..local>



In pagina de autentificare se introduce utilizatorul si parola



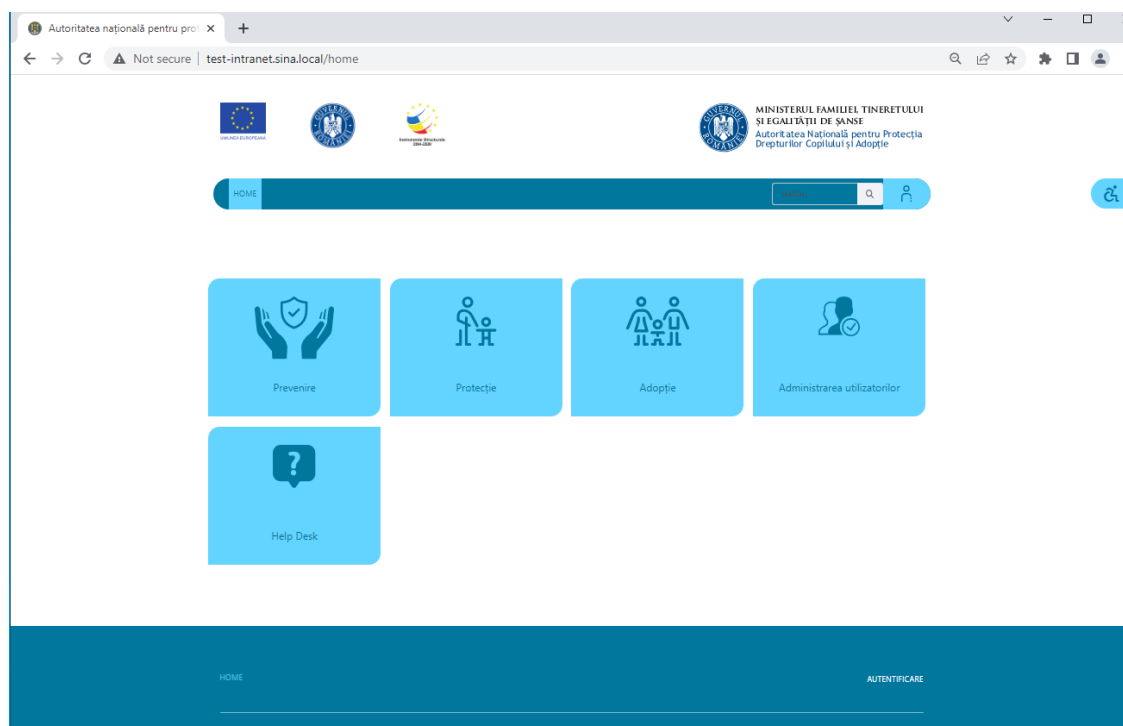


UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

Din lista de aplicatii se selecteaza modulul Helpdesk



Se va deschide prima pagina a aplicatiei



MINISTERUL FAMILIEI, TINERETULUI
ȘI EGALITĂȚII DE ȘANSE
Autoritatea Națională pentru Protecția
Drepturilor Copilului și Adopție

kontron





UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

In pagina de inceput sunt disponibile 5 zone:

- 1 - Inregistrarea unei sesizari noi
- 2 - Vizualizare liste sesizari deschise sau inchise / cautare dupa numar sesizare
- 3 - Cautare in baza de cunostinte pentru posibile rezolvari publicate de catre echipele de suport
- 4 - Afisarea celor mai cautate documente din baza de cunostinte
- 5 - Vizualizare anunturi date de echipele de suport



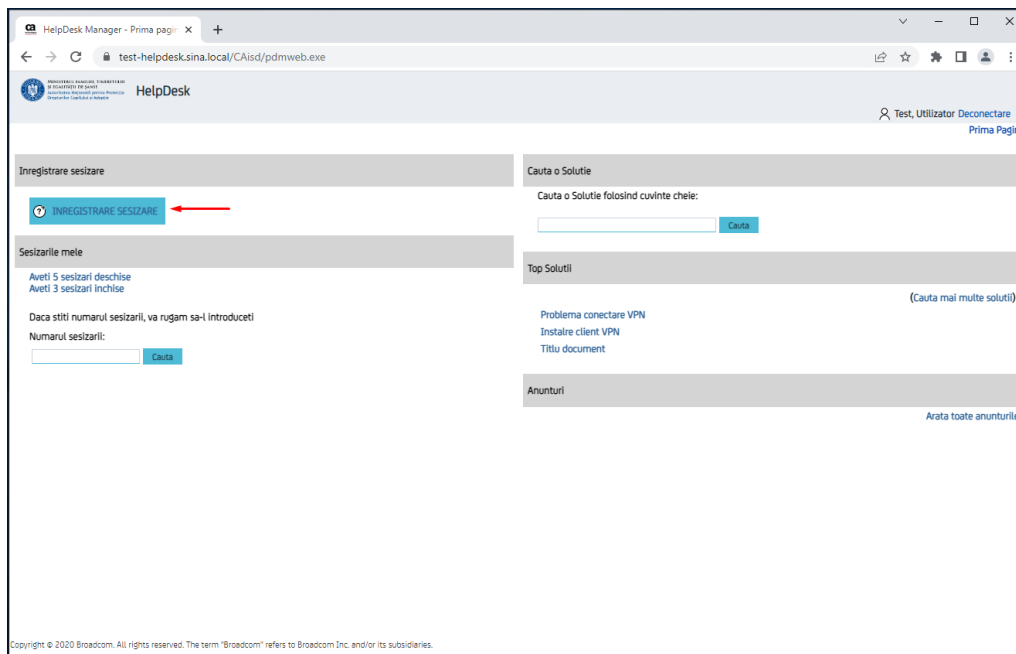
MINISTERUL FAMILIEI, TINERETULUI
ȘI EGALITĂȚII DE ȘANSE
Autoritatea Națională pentru Protecția
Drepturilor Copilului și Adopție

kontron

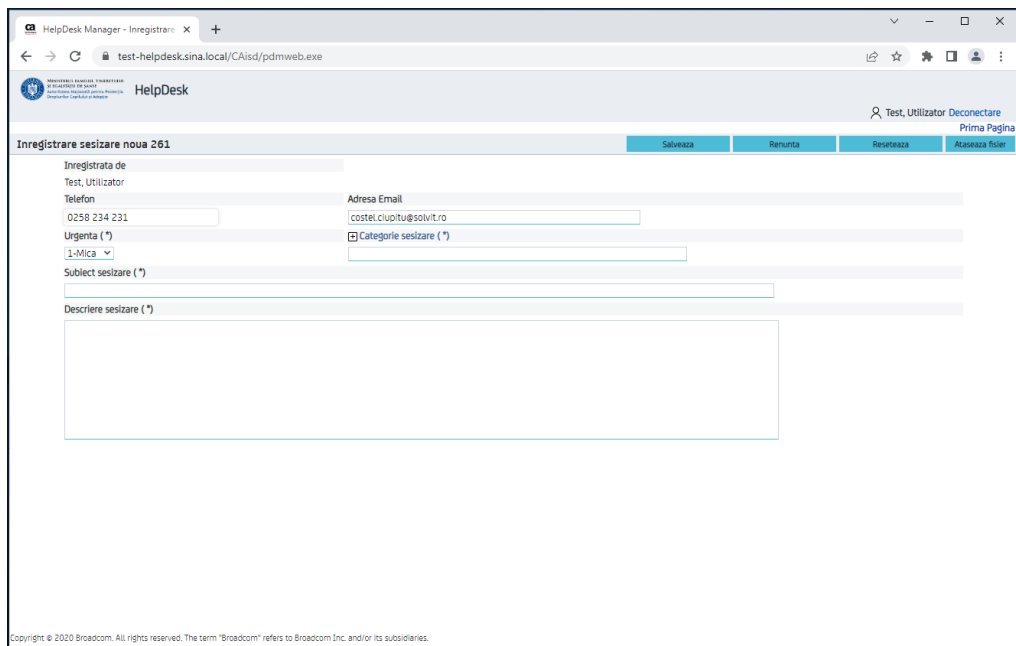


2. Inregistrare sesizare noua

Pentru a inregistra o solicitare noua utilizatorul va apasa butonul **“Inregistreaza sesizare”** din pagina principala.

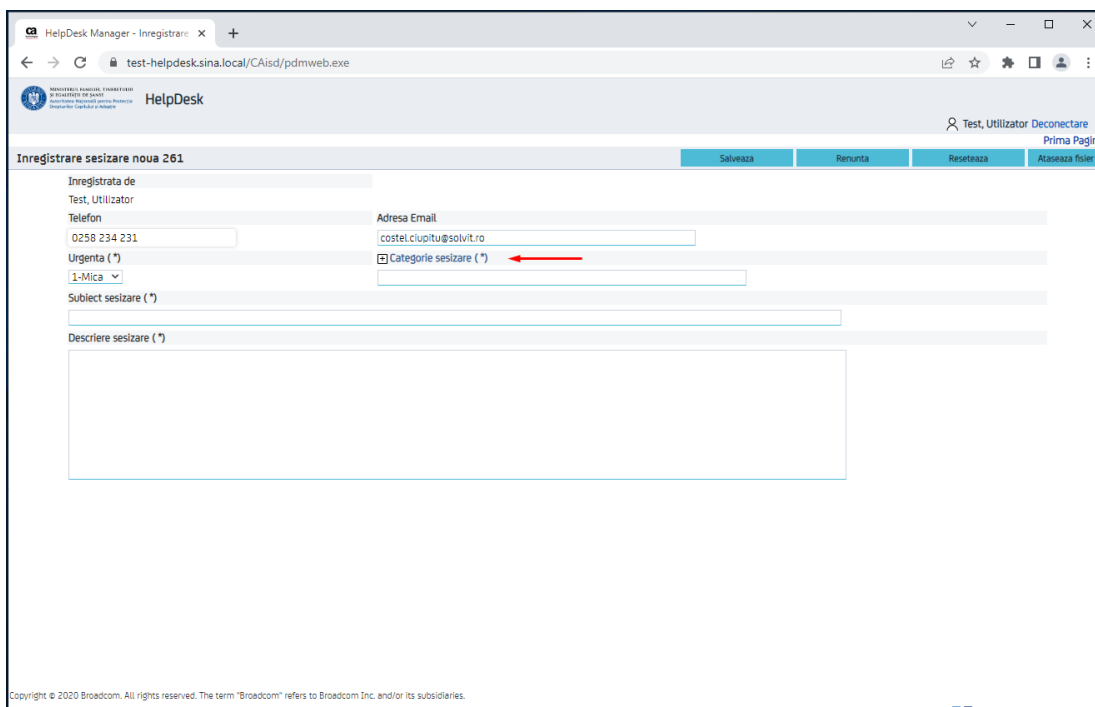


Se va afisa o fereastra in care se vor introduce detaliile sesizarii:



In fereastra “**Inregistrare sesizare**” se regasesc urmatoarele informatii:

- **Numarul sesizarii** care urmeaza sa fie inregistrata in aplicatia Helpdesk. Numarul sesizarii este unic si este generate automat de catre aplicatie.
- Datele utilizatorului care inregistreaza sesizarea
 - **Inregistrat de:** Nume, prenume utilizator
 - **Telefon:** se poate introduce un numar de telefon la care poate fi contactat utilizatorul de catre echipa de suport
 - **Adresa de email:** este completata automat de aplicatie
- **Urgenta** – nivelul de urgenta pe care utilizatorul considera ca il are sesizarea. Sunt disponibile valorile:
 - 1-Mica
 - 2-Medie
 - 3-Mare
- **Categorie sesizare** – specifica tipul solicitarii. Se alege din structura arborescenta o valoare prin apasare link-ului + [Categorie sesizare](#)



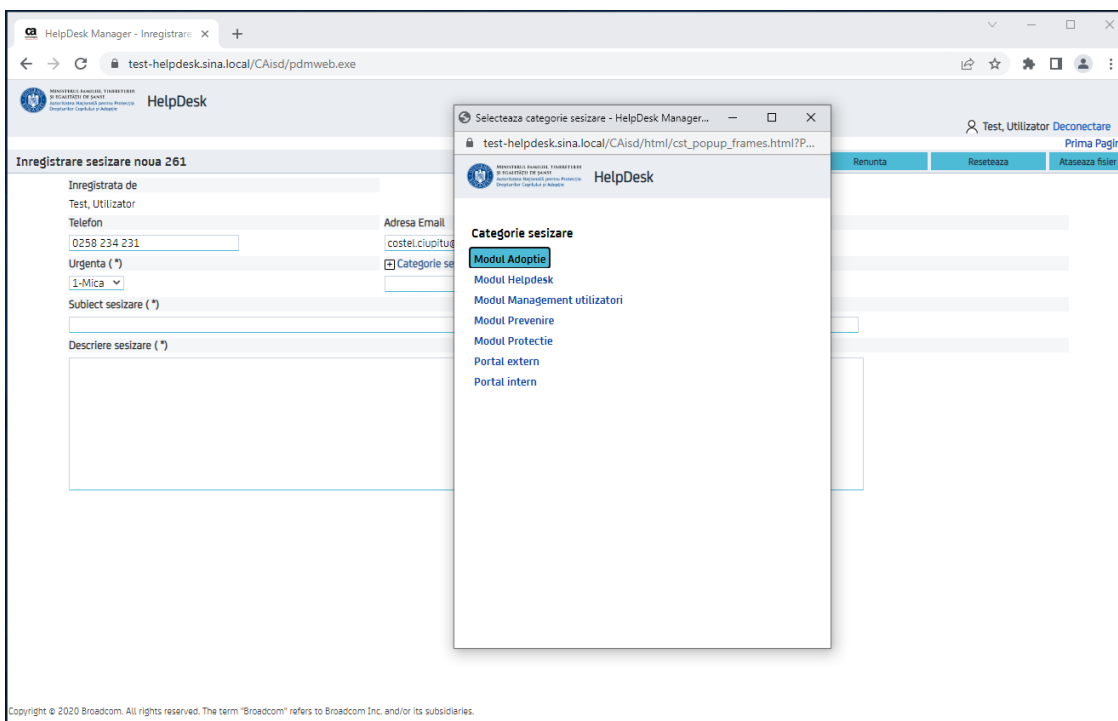
Se va deschide o noua fereastra in care se va alege categoria sesizarii. Selectia se face dintr-o lista arborescenta care identifica modulul/aplicatia



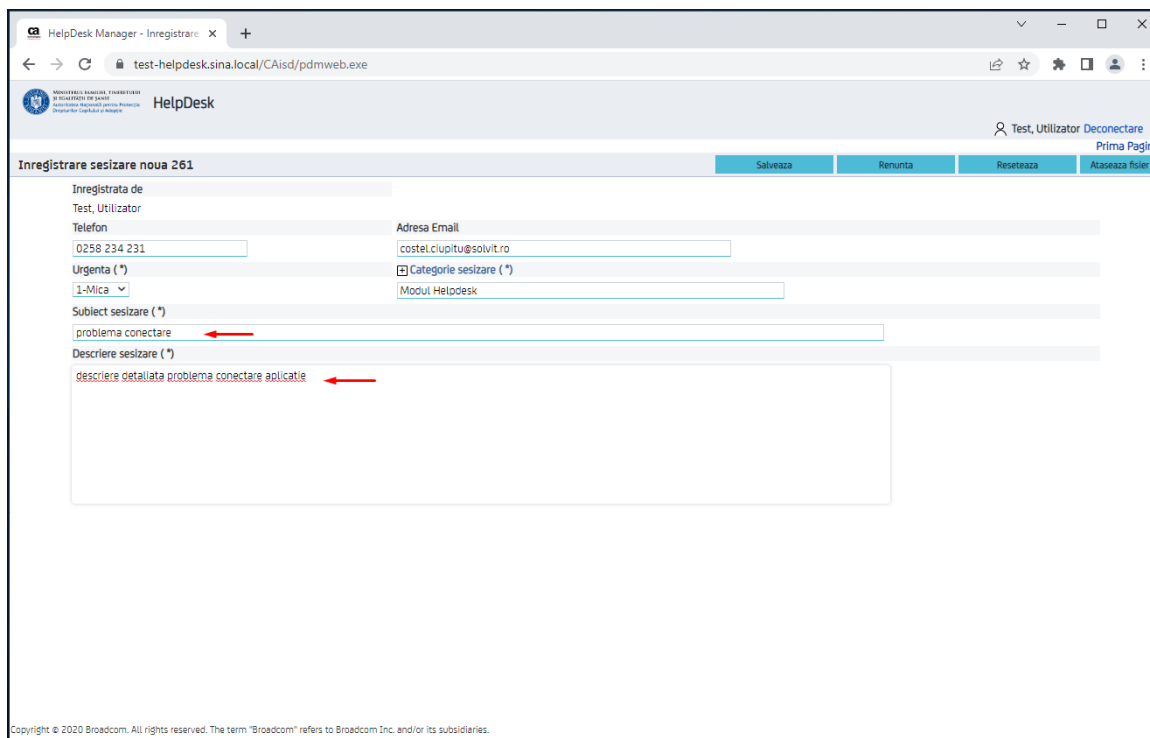
UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020



Se completeaza apoi campurile **Subiect sesizare** si **Descriere sesizare**



Observatie: Toate campurile marcate cu (*) sunt obligatorii de completat.



MINISTERUL FAMILIEI, TINERETULUI
ȘI EGALITĂȚII DE ȘANSE
Autoritatea Națională pentru Protecția
Drepturilor Copilului și Adoptie

kontron





UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

Pentru inregistrarea sesizarii se apasa butonul “Salveaza”

HelpDesk Manager - Inregistrare: x +

test-helpdesk.sina.local/CAisd/pdmweb.exe

HelpDesk

Test, Utilizator Deconectare Prima Pagina

Inregistrare sesizare noua 261 Salveaza Returta Reseteaza Afiseaza fișier

Inregistrata de: _____

Test, Utilizator

Telefon: 0258 234 231 Adresa Email: costel.ciuotiu@solvit.ro

Urgenta (*): 1-Mica Categorie sesizare (*): Modul Helpdesk

Subiect sesizare (*): _____

Descriere sesizare (*): descriere detalata problema conectare aplicatie

Copyright © 2020 Broadcom. All rights reserved. The term "Broadcom" refers to Broadcom Inc. and/or its subsidiaries.

Sesizarea va fi salvata in aplicatie si se revine automat in prima pagina unde se afiseaza mesajul:
“Sesizarea x a fost creata. Apasa aici pentru vizualizare detalii”

HelpDesk Manager - Prima pagin: x +

test-helpdesk.sina.local/CAisd/pdmweb.exe

HelpDesk

Test, Utilizator Deconectare Prima Pagina

Inregistrare sesizare

Sesizarea 261 a fost creata. Apasa aici pentru vizualizare detalii.

INREGISTRARE SESIZARE

Sesizarile mele

Aveti 6 sesizari deschise
Aveti 3 sesizari inchise

Daca stiti numarul sesizarii, va rugam sa-l introduceti

Numarul sesizarii: _____ Cauta

Cauta o Solutie

Cauta o Solutie folosind cuvinte cheie:

_____ Cauta

Top Solutii

Problema conectare VPN
Instalare client VPN
Titlu document

(Cauta mai multe solutii)

Anunturi

Arata toate anunturile

Copyright © 2020 Broadcom. All rights reserved. The term "Broadcom" refers to Broadcom Inc. and/or its subsidiaries.



MINISTERUL FAMILIEI, TINERETULUI
ȘI EGALITĂȚII DE ȘANSE
Autoritatea Națională pentru Protecția
Drepturilor Copilului și Adopție

kontron

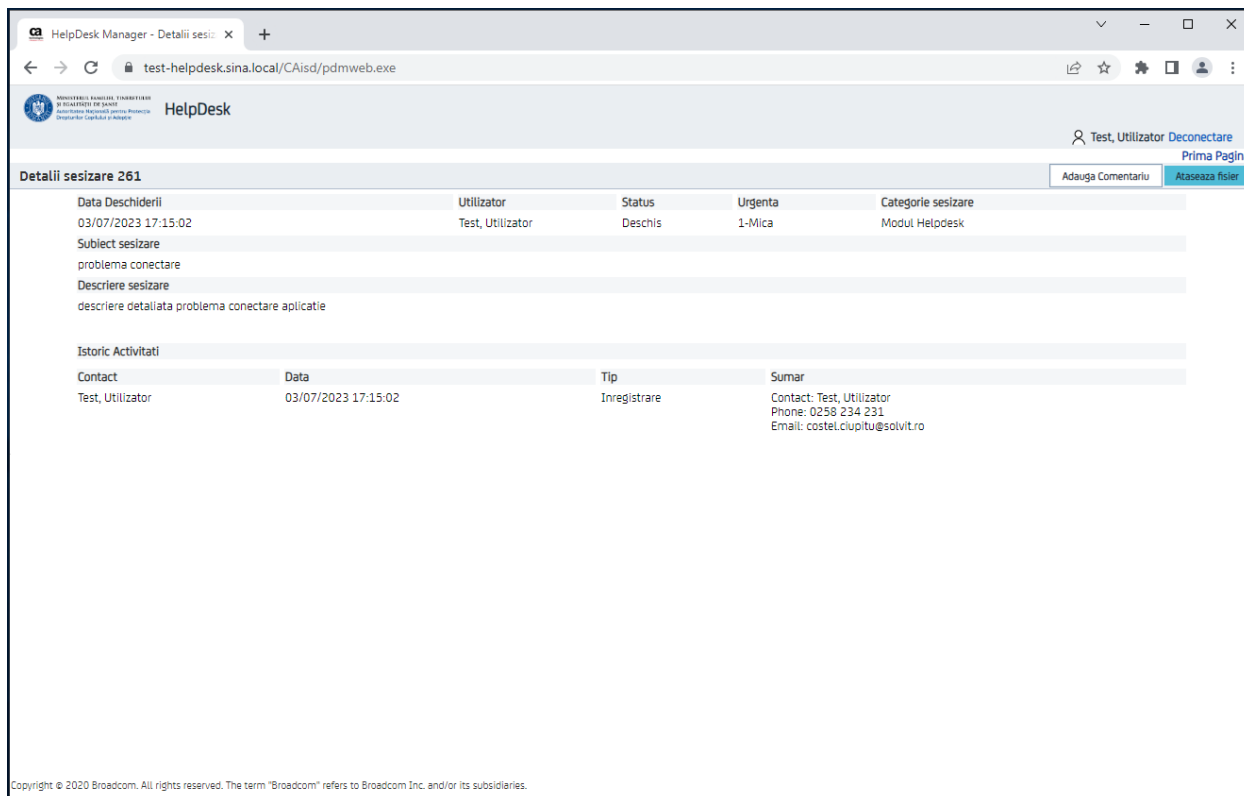


3. Vizualizare detalii sesizare

Pentru vizualizarea detaliilor sesizării imediat după înregistrare se apasă pe mesajul

“Sesizarea x a fost creată. Apasa aici pentru vizualizare detalii”.

Sesizarile înregistrate se pot vizualiza și din zona Sesizarile mele > lista “Aveți x sesizări deschise”



The screenshot shows a web browser window with the URL `test-helpdesk.sina.local/CAisd/pdmweb.exe`. The page title is "HelpDesk Manager - Detalii sesi: x". The interface includes a search bar with the text "Test, Utilizator" and a "Deconectare" button. Below the search bar, there are buttons for "Adauga Comentariu" and "Ataseaza fisier". The main content area displays the details for ticket 261:

Data Deschiderii	Utilizator	Status	Urgenta	Categorie sesizare
03/07/2023 17:15:02	Test, Utilizator	Deschis	1-Mica	Modul Helpdesk

Subiect sesizare
problema conectare

Descriere sesizare
descriere detaliata problema conectare aplicatie

Istoric Activitati

Contact	Data	Tip	Sumar
Test, Utilizator	03/07/2023 17:15:02	Inregistrare	Contact: Test, Utilizator Phone: 0258 234 231 Email: costel.clupitu@solvit.ro

Copyright © 2020 Broadcom. All rights reserved. The term "Broadcom" refers to Broadcom Inc. and/or its subsidiaries.

Informatiile afișate în datele sesizării:

- **Data deschiderii** – data înregistrării sesizării în aplicație
- **Utilizator** – numele utilizatorului care a făcut înregistrarea sesizării
- **Status** – stare curentă a sesizării. În funcție de etapa de rezolvare în care se află sesizarea starea acestuia poate fi:
 - Deschisă
 - În lucru
 - În așteptare
 - Solicitare clarificări



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

- Clarificari trimise
- Rezolvata
- Rezolvare neconfirmata
- Inchisa
- **Urgenta** – nivel de urgenta selectat de utilizator. Poate avea valorile:
 - 1-Mica
 - 2-Medie
 - 3-Mare
- **Categorie sesizare** - identifica modulul aplicatiei si tipul sesizarii
- **Subiect sesizare** – un sumar al sesizarii introdus de utilizator
- **Descriere sesizarii** – informatiile detaliate oferite de utilizator pentru sesizare
- **Proprietati** - zona in care se pot cere informatii suplimentare ce trebuie completate de cate utilizator la deschiderea sesizarii, in functie de categoria sesizarii selectata.
- **Istoric activitati** – zona in care se pot vizualiza toate activitatile efectuate pe sesizare de catre utilizator si de catre echipa de suport. Sunt afisate coloanele:
 - **Contact** – cine a efectuat activitatile respective pe sesizare
 - **Data** – data la care s-a efectuat activitatile respective pe sesizare
 - **Tip** – tipul activitatii efectuate de catre utilizator sau de catre echipa de suport.

Activitatile pot fi:

- Inregistrare
- Schimbare status
- Transfer
- Adaugare comentariu
- Rezolvare
- Atasare document
- Inchidere



MINISTERUL FAMILIEI, TINERETULUI
ȘI EGALITĂȚII DE ȘANSE
Autoritatea Națională pentru Protecția
Drepturilor Copilului și Adopție

kontron





UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

4. Adaugare comentariu

Pentru a adauga un comentariu la o sesizare, din pagina de detalii sesizare, se apasa butonul “Adauga Comentariu”

The screenshot shows a web browser window with the URL `test-helpdesk.sina.local/CAisd/pdmweb.exe`. The page title is "HelpDesk Manager - Detalii sesi: x +". The page content includes a header with the logo of the Ministry of Family, Youth and Gender Equality, the text "HelpDesk", and user information "Test, Utilizator" with a "Deconectare" link. Below the header, there are two buttons: "Adauga Comentariu" (highlighted with a red arrow) and "Ataseaza fisier". The main content area displays details for ticket 261, including a table with columns for "Data Deschiderii", "Utilizator", "Status", "Urgenta", and "Categorie sesizare". The ticket details show it was opened on 03/07/2023 at 17:15:02 by "Test, Utilizator" with a status of "Deschis" and a priority of "1-Mica". The subject is "problema conectare" and the description is "descriere detaliata problema conectare aplicatie". Below this, there is an "Istoric Activitati" section with a table showing a single activity: "Inregistrare" on 03/07/2023 at 17:15:02 by "Test, Utilizator". The contact information is also displayed: "Contact: Test, Utilizator", "Phone: 0258 234 231", and "Email: costel.cluptu@solvit.ro".

Se introduce comentariul si se apasa butonul “Salveaza”



MINISTERUL FAMILIEI, TINERETULUI
ȘI EGALITĂȚII DE ȘANSE
Autoritatea Națională pentru Protecția
Drepturilor Copilului și Adopție

kontron





UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

Copyright © 2020 Broadcom. All rights reserved. The term "Broadcom" refers to Broadcom Inc. and/or its subsidiaries.

Se revine automat in pagina de detaliu sesizare. Comentariul adaugat apare in zona **Istoric activitati**.

Contact	Data	Tip	Sumar
Test, Utilizator	03/07/2023 17:26:44	Adaugare comentariu	comentariu cu informatii suplimentare
Test, Utilizator	03/07/2023 17:15:02	Inregistrare	Contact: Test, Utilizator Phone: 0258 234 231 Email: costel.cuipitu@solvit.ro

Copyright © 2020 Broadcom. All rights reserved. The term "Broadcom" refers to Broadcom Inc. and/or its subsidiaries.



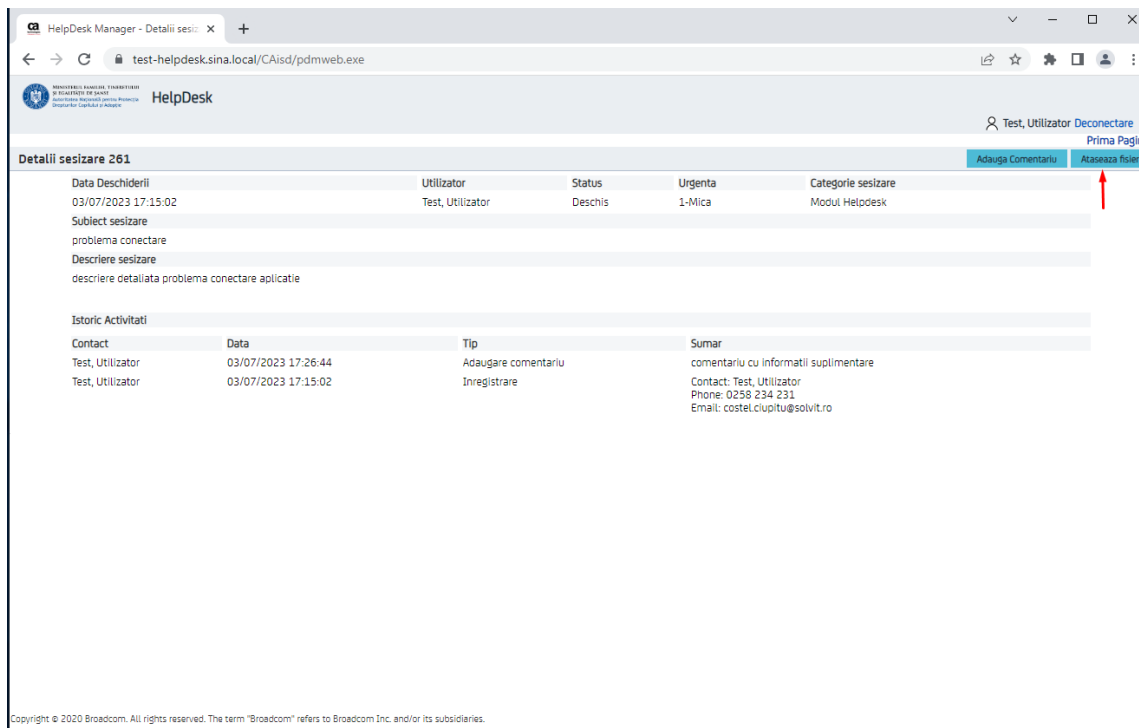
MINISTERUL FAMILIEI, TINERETULUI
ȘI EGALITĂȚII DE ȘANSE
Autoritatea Națională pentru Protecția
Drepturilor Copilului și Adoptie

kontron



5. Adaugare atasament

Pentru adaugare atasament la o sesizare, din pagina de detalii sesizare, se apasa butonul “Ataseaza fisier”



HelpDesk Manager - Detalii sesiune x +

test-helpdesk.sina.local/CAisd/pdmweb.exe

HelpDesk

Test, Utilizator Deconectare

Prima Pagina

Adauga Comentariu Ataseaza fisier

Data Deschiderii	Utilizator	Status	Urgenta	Categorie sesizare
03/07/2023 17:15:02	Test, Utilizator	Deschis	1-Mica	Modul Helpdesk

Subiect sesizare
problema conectare

Descriere sesizare
descriere detaliata problema conectare aplicatie

Istoric Activitati

Contact	Data	Tip	Sumar
Test, Utilizator	03/07/2023 17:26:44	Adaugare comentariu	comentariu cu informatii suplimentare
Test, Utilizator	03/07/2023 17:15:02	Inregistrare	Contact: Test, Utilizator Phone: 0258 234 231 Email: costel.ciuipitu@solvit.ro

Copyright © 2020 Broadcom. All rights reserved. The term "Broadcom" refers to Broadcom Inc. and/or its subsidiaries.

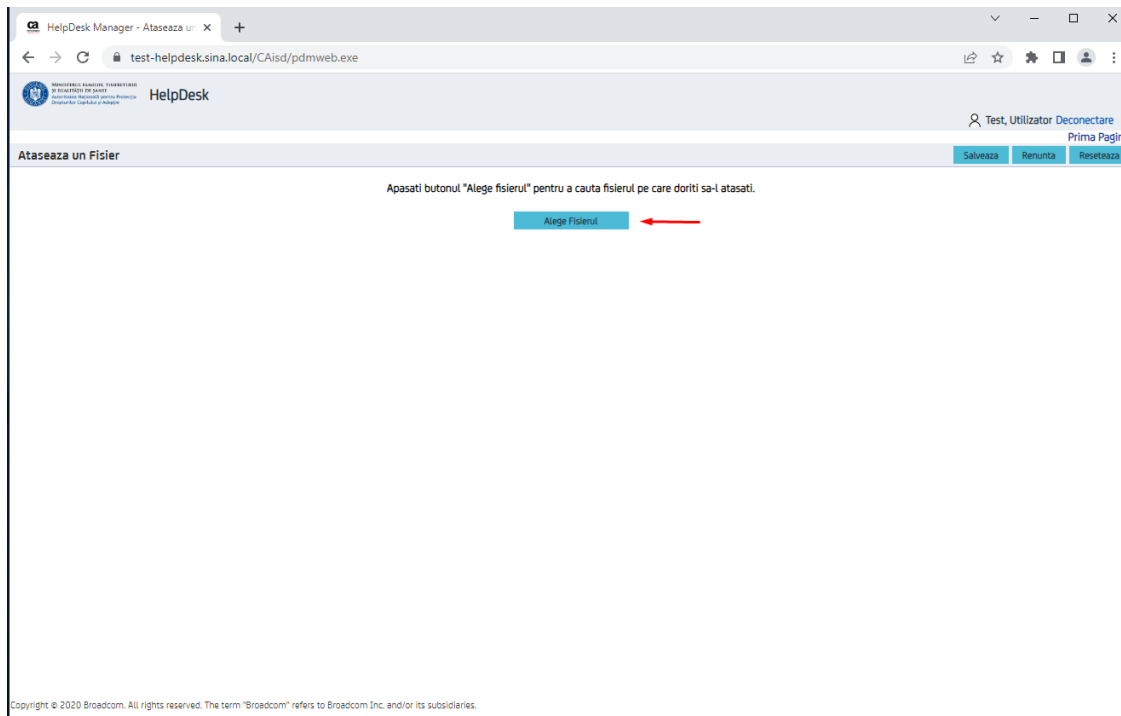


UNIUNEA EUROPEANĂ

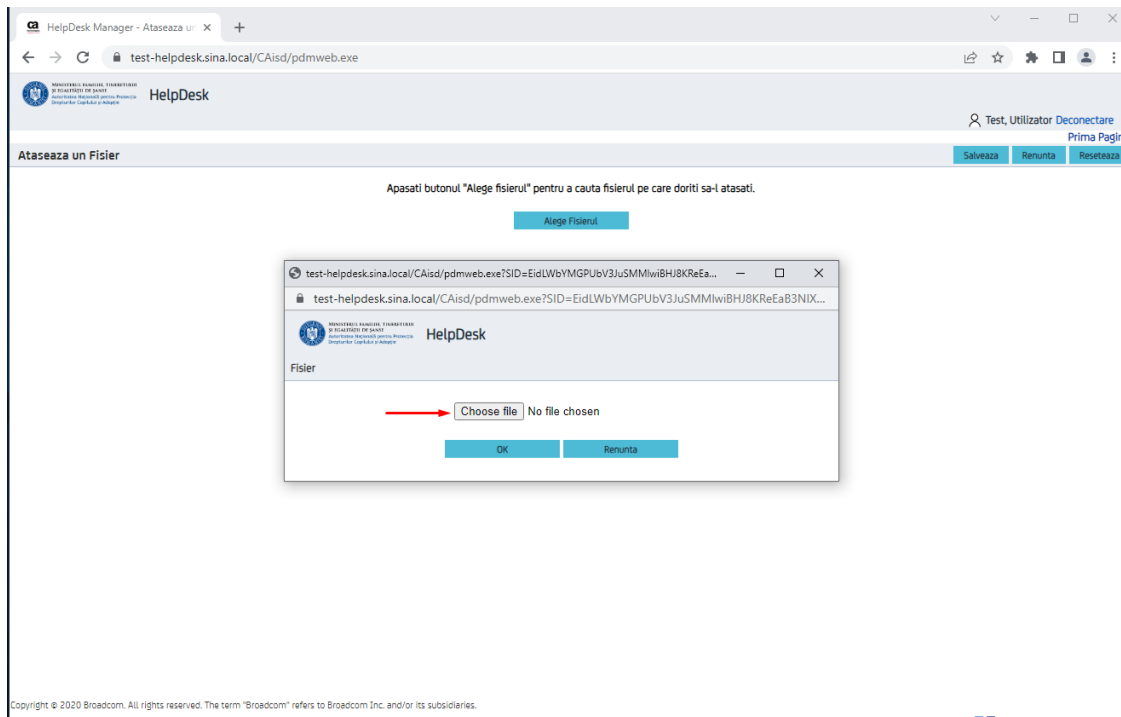


Instrumente Structurale
2014-2020

Se apasa butonul “Alege Fisierul”



Se apasa butonul “Choose file”

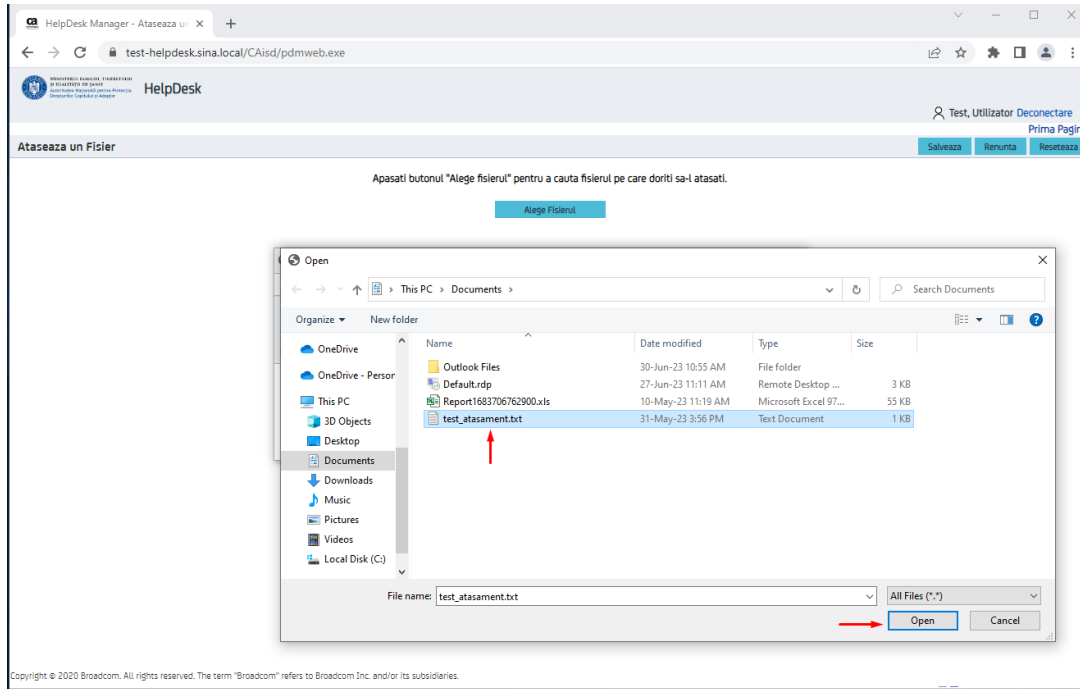


MINISTERUL FAMILIEI, TINERETULUI
ȘI EGALITĂȚII DE ȘANSE
Autoritatea Națională pentru Protecția
Drepturilor Copilului și Adopție

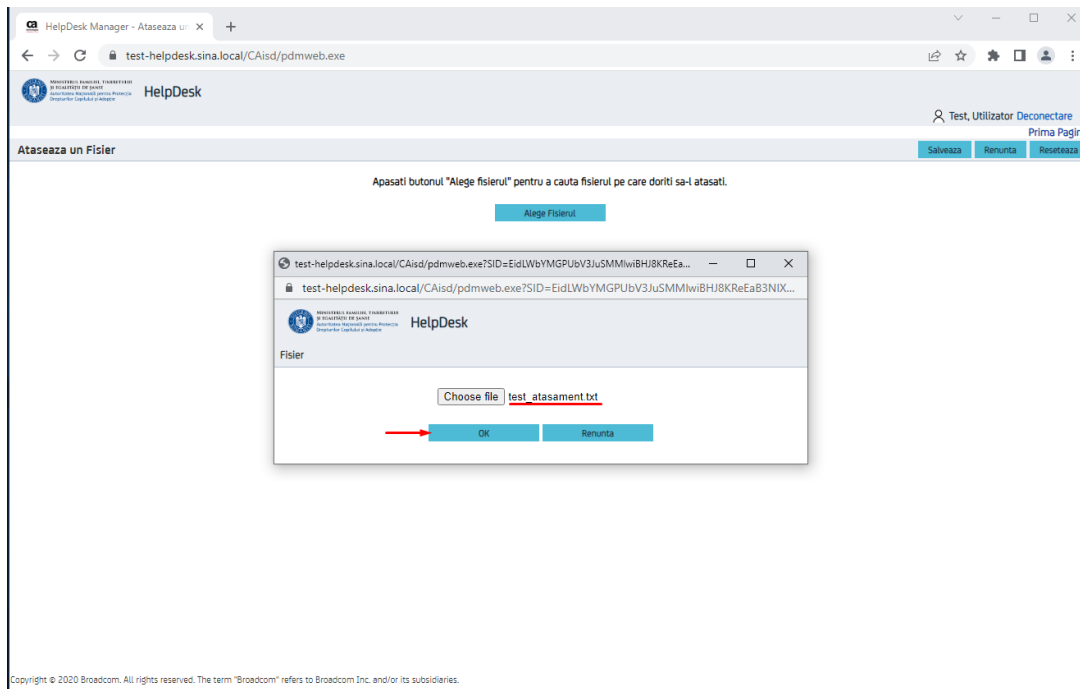
kontron



Se selectează de pe calculator fișierul / documentul ce se dorește atașat la tichet. Se apasă **Open**



Se apasă butonul **“Open”**



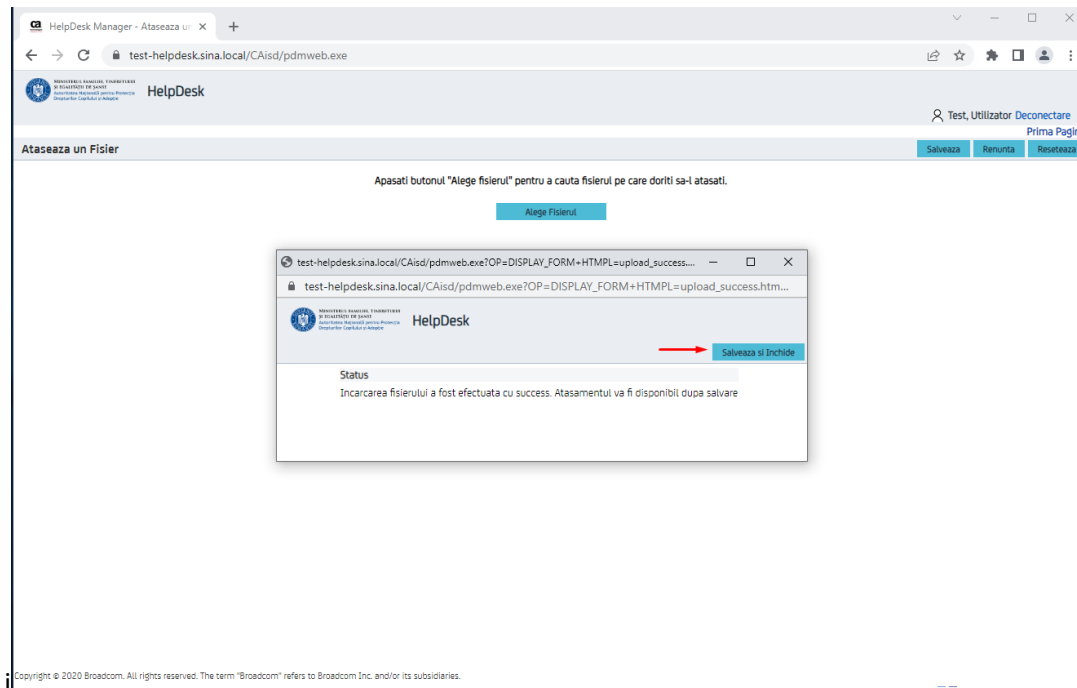


UNIUNEA EUROPEANĂ

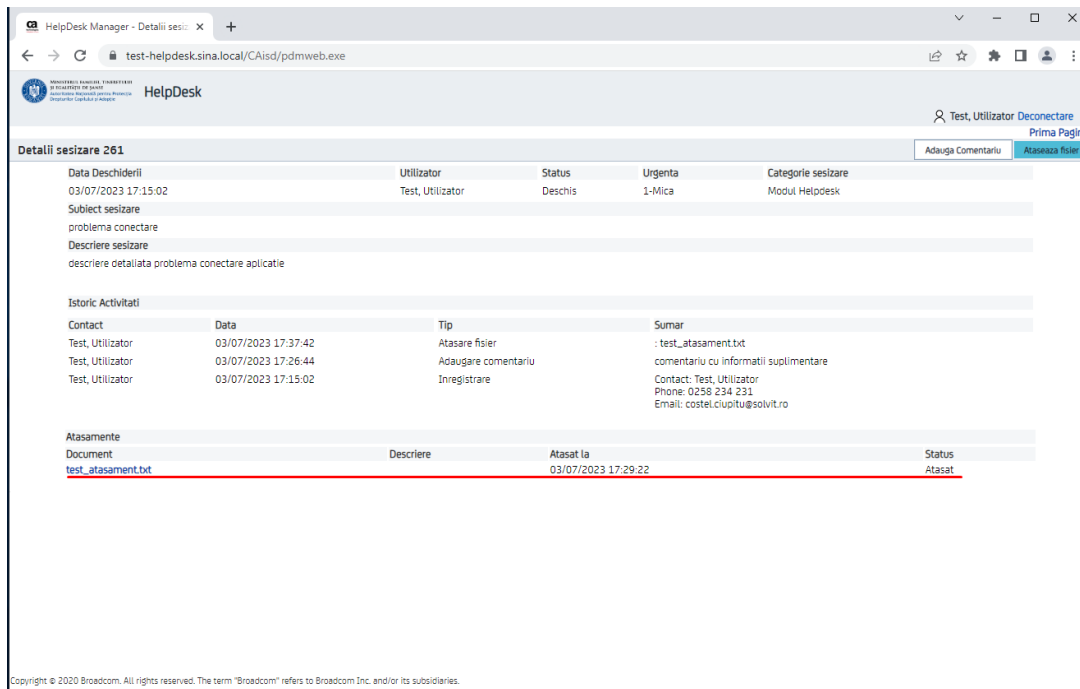


Instrumente Structurale
2014-2020

Se afiseaza mesajul “Incarcarea fisierului a fost efectuata cu succes. Atasamentul va fi disponibil dupa salvare”. Se apasa butonul “Salveaza si Inchide”



Fisierul atasat apare in pagina de detalii sesizare in sectiunea Atasamente



MINISTERUL FAMILIEI, TINERETULUI
ȘI EGALITĂȚII DE ȘANSE
Autoritatea Națională pentru Protecția
Drepturilor Copilului și Adoptie

kontron





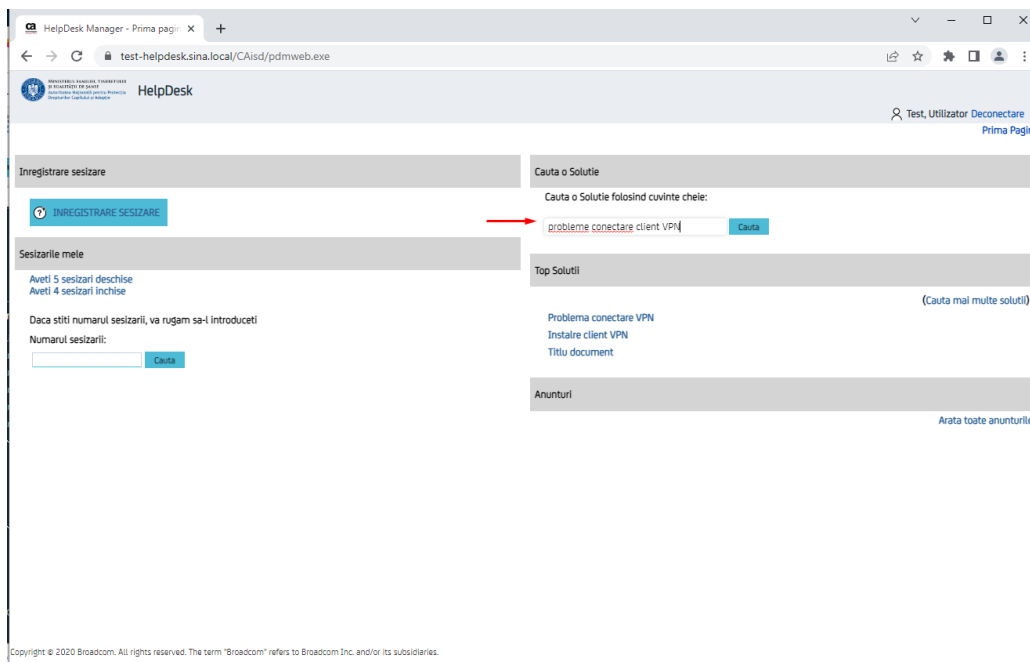
UNIUNEA EUROPEANĂ



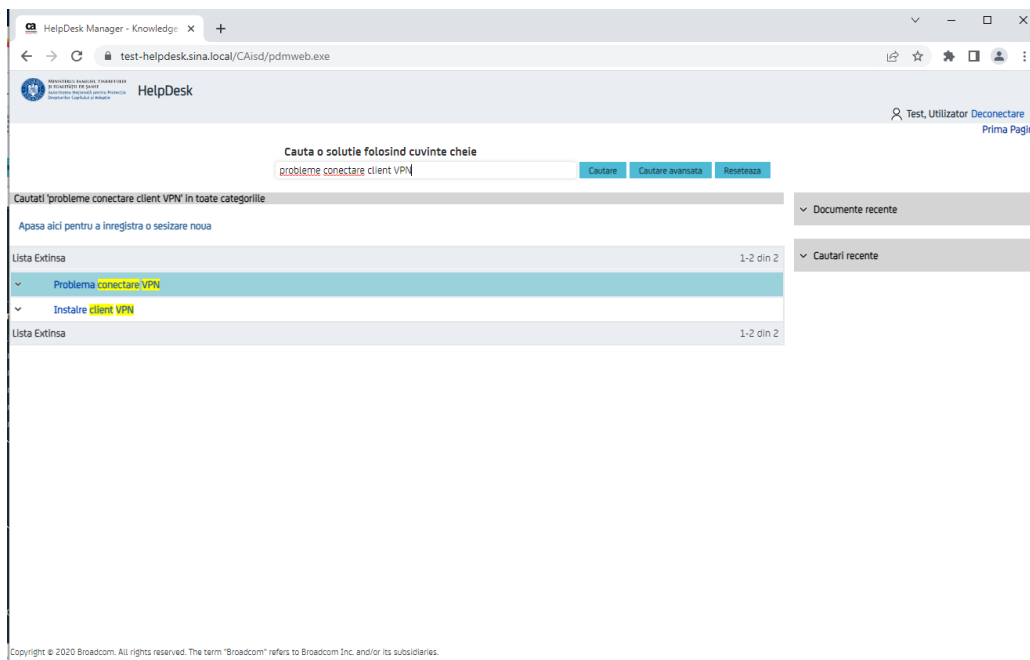
Instrumente Structurale
2014-2020

6. Cautare in baza de cunostinte

In pagina principala in sectiunea de cautare in baza de cunostinte utilizatorul poate face o cautare pentru posibile rezolvari la problema avuta. Introduce textul si apasa butonul “Cauta”



Se va afisa lista de documente din baza de cunotinte care contin cuvintele cheie introduse



MINISTERUL FAMILIEI, TINERETULUI
ȘI EGALITĂȚII DE ȘANSE
Autoritatea Națională pentru Protecția
Drepturilor Copilului și Adopție

kontron



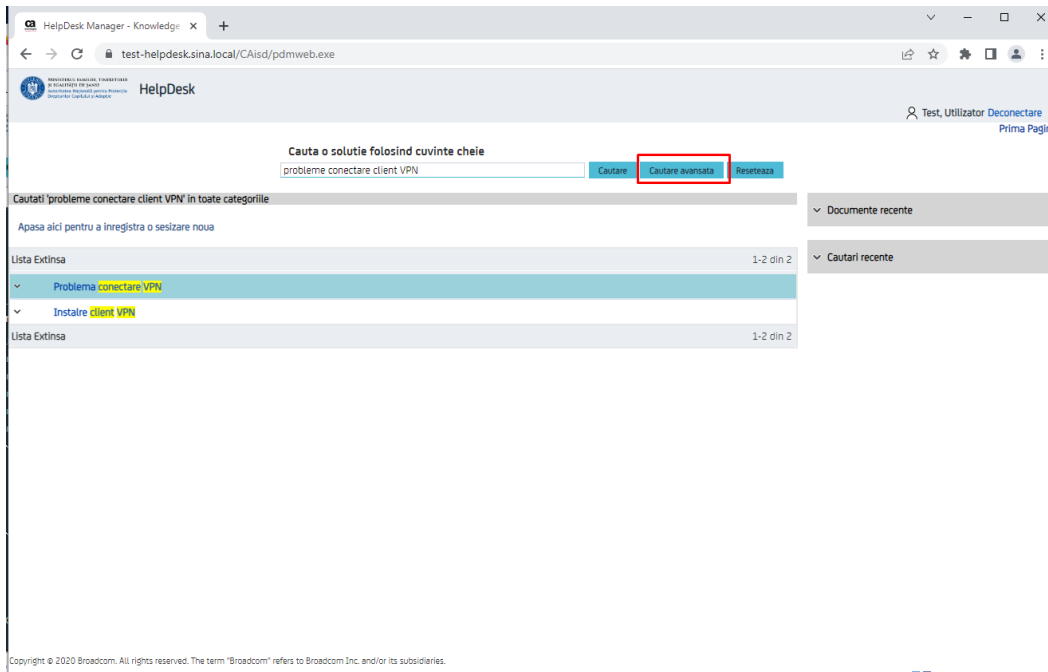


UNIUNEA EUROPEANĂ

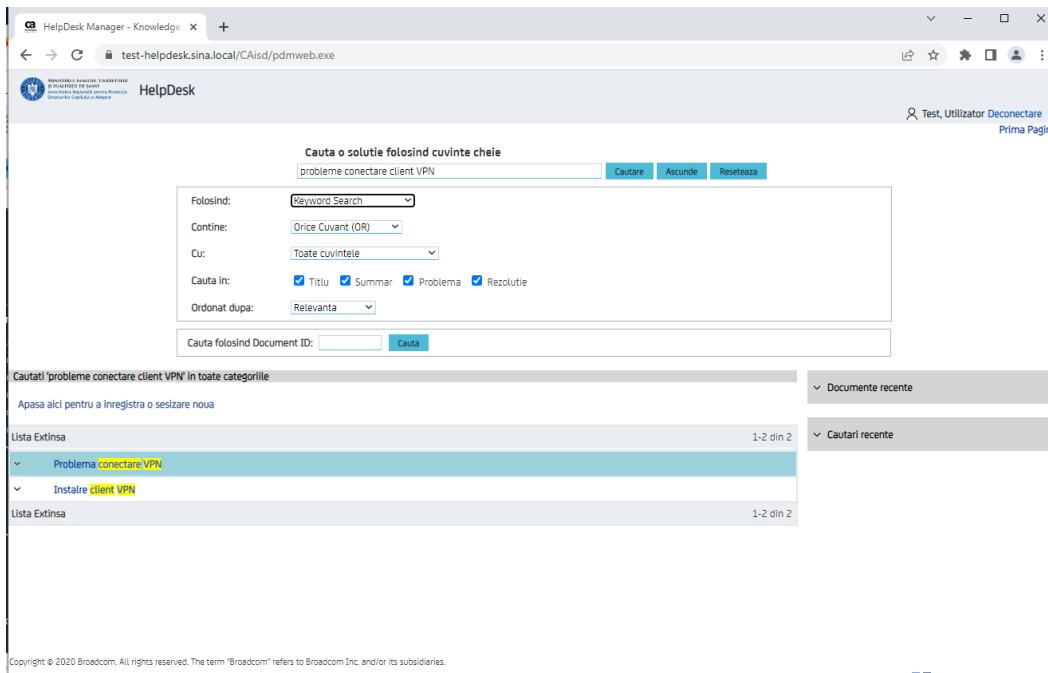


Instrumente Structurale
2014-2020

Pentru a filtra rezultatele cautarii poate apăsa butonul "Cautare avansata"



Utilizatorul poate schimba criteriile de cautare in baza de cunostinte

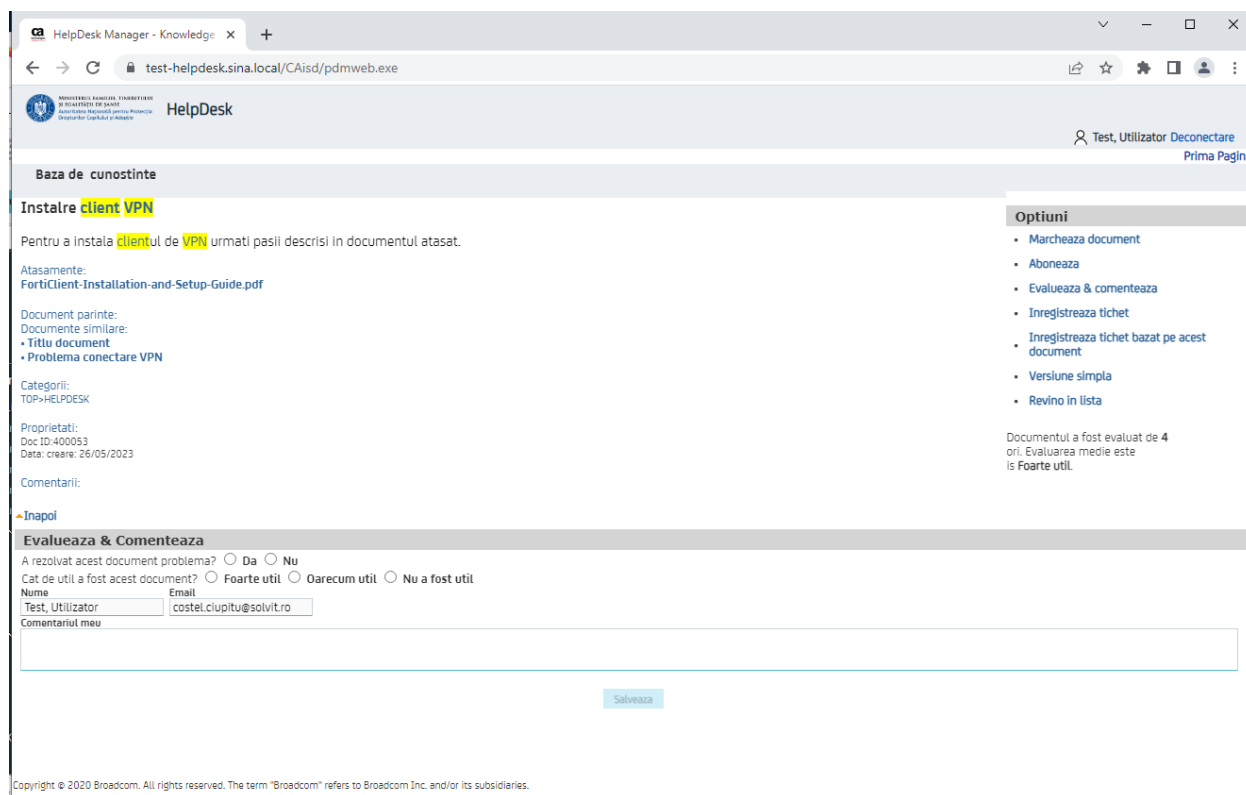


MINISTERUL FAMILIEI, TINERETULUI
ȘI EGALITĂȚII DE ȘANSE
Autoritatea Națională pentru Protecția
Drepturilor Copilului și Adopție

kontron



Pentru a vizualiza detaliile unui document se apasa in lista pe titlul documentului.



HelpDesk Manager - Knowledge x +

test-helpdesk.sina.local/CAisd/pdmweb.exe

MINISTERUL FAMILIEI, TINERETULUI ȘI EGALITĂȚII DE ȘANSE
Autoritatea Națională pentru Protecția Drepturilor Copilului și Adopție

HelpDesk

Test, Utilizator Deconectare
Prima Pagina

Baza de cunostinte

Instalare client VPN

Pentru a instala clientul de VPN urmati pasii descrisi in documentul atasat.

Atasamente:
FortiClient-Installation-and-Setup-Guide.pdf

Document parinte:
Documente similare:
• Titlu document
• Problema conectare VPN

Categorii:
TOP>HELPDESK

Proprietati:
Doc ID:400053
Data: creare: 26/05/2023

Comentarii:

Inapoi

Evalueaza & Comenteaza

A rezolvat acest document problema? Da Nu

Cat de util a fost acest document? Foarte util Oarecum util Nu a fost util

Nume Email

Test, Utilizator costel.ciupitu@solvit.ro

Comentariul meu

Salveaza

Optiuni

- Marcheaza document
- Aboneaza
- Evalueaza & comenteaza
- Inregistreaza tichet
- Inregistreaza tichet bazat pe acest document
- Versiune simpla
- Revino in lista

Documentul a fost evaluat de 4 ori. Evaluarea medie este Foarte util.

Copyright © 2020 Broadcom. All rights reserved. The term "Broadcom" refers to Broadcom Inc. and/or its subsidiaries.

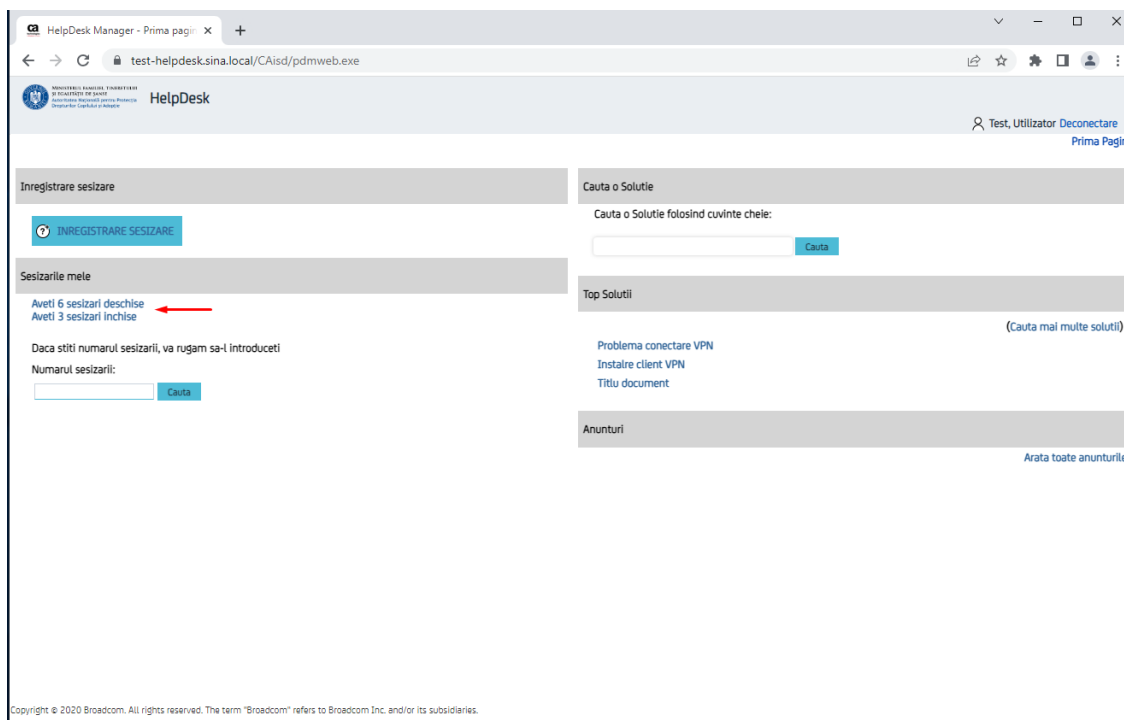
Un document de cunostine contine: un titlul, o descriere a problemei si o descriere a modului de rezolvare. Poate contine documente atasate cu proceduri detaliate de rezolvare salvate in format word, pdf sau alte fisiere. In sectiunea "Evalueaza si Comenteaza" utilizatorul poate evalua utilitatea documentului si poate lasa un comentariu.

Daca documentul nu rezolva problema atunci poate inregistra o sesizare noua prin apasarea butonului "Inregistreaza tichet" disponibil in partea dreapta.

7. Vizualizare liste sesizari

Vizualizarea listei de sesizari inregistrate se face din pagina principala, in sectiunea “**Sesizarile mele**”. Sunt disponibile listele:

- **Aveti x sesizari deschise** - sesizari inregistrate si aflate in diferite status-uri de rezolvare
- **Aveti x sesizari inchise** - sesizari care au fost rezolvate si au status-ul Inchis.



Copyright © 2020 Broadcom. All rights reserved. The term "Broadcom" refers to Broadcom Inc. and/or its subsidiaries.

Dupa ce se apasa pe link-ul “Aveti x sesizari deschise” se afiseaza lista de sesizari deschise cu urmatoarele atribute:

Numar sesizare / Data deschidere / Subiect / Categorie / Status / Urgenta / Prioritate/ Grup / Contact

Observatie: Valoare **Prioritate** va fi selectata de catre analistul din echipa de suport in functie de nivelul de **Urgenta** precizat de utilizator si un nivel de **Impact** stabilit de analist.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

Pentru vizualizare detalii tichet se apasa pe **Numarul** sesizarii

HelpDesk Manager - Lista Sesizari

test-helpdesksina.local/CAisd/pdmweb.exe

HelpDesk

Test, Utilizator Deconectare

Prima Pagina

Cauta Afișează Filtru Resetează Filtru Export

Lista Sesizari

Lista Extinsa 1-6 din 6

Sesizare #	Data deschidere	Subiect	Categorii	Status	Urgenta	Prioritate	Grup	Contact
261	03/07/2023 17:15:02	problema conectare	Aplicatii.Modul Helpdesk	Deschis	1-Mica	None	Support DGASPC ALBA	
253	31/05/2023 20:24:26	test	Aplicatii.Modul Helpdesk	Rezolvat	1-Mica	None	Support DGASPC ALBA	
245	30/05/2023 14:45:30	subiect	Aplicatii.Modul Helpdesk	Rezolvare neconfirmata	2-Medie	3-Medie	Support ANPDCA	
186	26/05/2023 21:58:09	test	Aplicatii.Modul Protectie	Deschis	1-Mica	None	Support DGASPC ALBA	
185	26/05/2023 21:49:48	test	Aplicatii.Modul Adoptie	Deschis	1-Mica	None	Support DGASPC ALBA	
181	26/05/2023 21:29:30	problema VPN	Aplicatii.Modul Helpdesk	Deschis	1-Mica	None	Support DGASPC ALBA	

Lista Extinsa 1-6 din 6

Copyright © 2020 Broadcom. All rights reserved. The term "Broadcom" refers to Broadcom Inc. and/or its subsidiaries.

Se va deschide pagina de detaliu sesizare.

HelpDesk Manager - Detalii sesi: 261

test-helpdesksina.local/CAisd/pdmweb.exe

HelpDesk

Test, Utilizator Deconectare

Prima Pagina

Adauga Comentariu Ataseaza fisier

Detalii sesizare 261

Data Deschiderii	Utilizator	Status	Urgenta	Categorii sesizare
03/07/2023 17:15:02	Test, Utilizator	Deschis	1-Mica	Modul Helpdesk

Subiect sesizare
problema conectare

Descriere sesizare
descriere detaliata problema conectare aplicatie

Istoric Activitati

Contact	Data	Tip	Sumar
Test, Utilizator	03/07/2023 17:37:42	Atasare fisier	: test_atasament.txt
Test, Utilizator	03/07/2023 17:26:44	Adaugare comentariu	comentariu cu informatii suplimentare
Test, Utilizator	03/07/2023 17:15:02	Inregistrare	Contact: Test, Utilizator Phone: 0258 234 231 Email: costel.cliuptu@solvit.ro

Atasamente

Document	Descriere	Atasat la	Status
test_atasament.txt		03/07/2023 17:29:22	Atasat

Copyright © 2020 Broadcom. All rights reserved. The term "Broadcom" refers to Broadcom Inc. and/or its subsidiaries.



MINISTERUL FAMILIEI, TINERETULUI
ȘI EGALITĂȚII DE ȘANSE
Autoritatea Națională pentru Protecția
Drepturilor Copilului și Adoptie

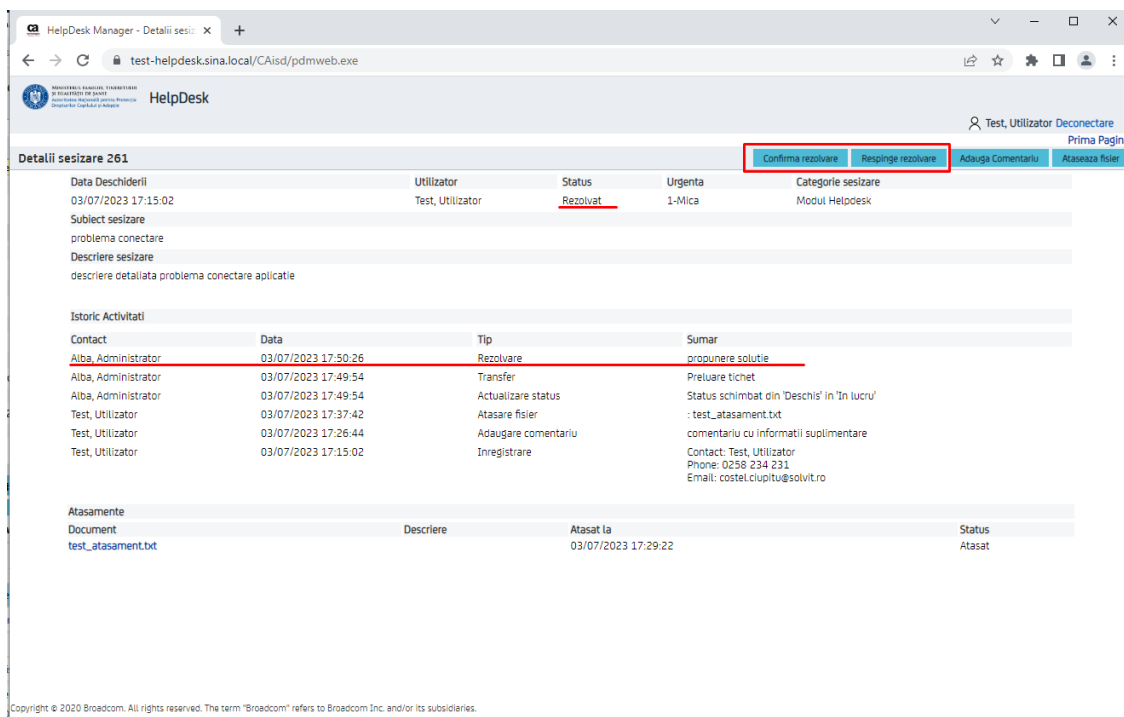
kontron



8. Confirmare sau respingere rezolvare

Dupa ce sesizarea este rezolvata de catre echipa de suport, status-ul sesizarii va fi schimbat de catre analist in “ **Rezolvat** ”. Utilizatorul poate, utilizand aplicatia Helpdesk, sa confirme sau sa respinga rezolvarea propusa. Pentru aceasta se deschide pagina de detaliu sesizare.

In istoricul de activitati se va regasi descrierea rezolvarii propuse.



HelpDesk Manager - Detalii sesi: x +

test-helpdesk.sina.local/CAisd/pdmweb.exe

HelpDesk

Test, Utilizator Deconectare Prima Pagina

Confirma rezolvare **Respinge rezolvare** Adauga Comentariu Ataseaza fisier

Data Deschiderii	Utilizator	Status	Urgenta	Categorie sesizare
03/07/2023 17:15:02	Test, Utilizator	Rezolvat	1-Mica	Modul Helpdesk

Subiect sesizare
problema conectare

Descriere sesizare
descriere detaliata problema conectare aplicatie

Istoric Activitati

Contact	Data	Tip	Sumar
Alba, Administrator	03/07/2023 17:50:26	Rezolvare	propunere solutie
Alba, Administrator	03/07/2023 17:49:54	Transfer	Preluare tichet
Alba, Administrator	03/07/2023 17:49:54	Actualizare status	Status schimbat din 'Deschis' in 'In lucru'
Test, Utilizator	03/07/2023 17:37:42	Atasare fisier	: test_atasament.txt
Test, Utilizator	03/07/2023 17:26:44	Adaugare comentariu	comentariu cu informatii suplimentare
Test, Utilizator	03/07/2023 17:15:02	Inregistrare	Contact: Test, Utilizator Phone: 0258 234 231 Email: costel.ciupitu@solvit.ro

Atasamente

Document	Descriere	Atasat la	Status
test_atasament.txt		03/07/2023 17:29:22	Atasat

Copyright © 2020 Broadcom. All rights reserved. The term "Broadcom" refers to Broadcom Inc. and/or its subsidiaries.

Daca status-ul sesizarii este “**Rezolvat**” sunt disponibile doua butoane suplimentare “ **Confirma rezolvare**” si “**Respinge Rezolvare**”.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

Pentru a respinge rezolvarea propusa se apasa butonul “Respinge Rezolvare”

HelpDesk Manager - Detalii sesi: x +
test-helpdesksina.local/CAisd/pdmweb.exe

HelpDesk

Test, Utilizator Deconectare

Prima Pagina

Confirma rezolvare **Respinge rezolvare** Adauga Comentariu Ataseaza fisier

Detalii sesizare 261

Data Deschiderii	Utilizator	Status	Urgenta	Categorie sesizare
03/07/2023 17:15:02	Test, Utilizator	Rezolvat	1-Mica	Modul Helpdesk

Subiect sesizare
problema conectare

Descriere sesizare
descriere detaliata problema conectare aplicatie

Istoric Activitati

Contact	Data	Tip	Sumar
Alba, Administrator	03/07/2023 17:50:26	Rezolvare	propunere solutie
Alba, Administrator	03/07/2023 17:49:54	Transfer	Preluare tichet
Alba, Administrator	03/07/2023 17:49:54	Actualizare status	Status schimbat din 'Deschis' in 'In lucru'
Test, Utilizator	03/07/2023 17:37:42	Atasare fisier	: test_atasament.txt
Test, Utilizator	03/07/2023 17:26:44	Adaugare comentariu	comentariu cu informatii suplimentare
Test, Utilizator	03/07/2023 17:15:02	Inregistrare	Contact: Test, Utilizator Phone: 0258 234 231 Email: costel.ciupitu@solvit.ro

Atasamente

Document	Descriere	Atasat la	Status
test_atasament.txt		03/07/2023 17:29:22	Atasat

Copyright © 2020 Broadcom. All rights reserved. The term "Broadcom" refers to Broadcom Inc. and/or its subsidiaries.

Se deschide o pagina de introducere a unui comentariu pentru respingerea rezolvarii.

HelpDesk Manager - Respinge rezolvare x +
test-helpdesksina.local/CAisd/pdmweb.exe

HelpDesk

Test, Utilizator Deconectare

Prima Pagina

Respinge rezolvare **Respinge rezolvare** Renunta Sterge Comentariu

Respinge rezolvare Incident 261

Status
Rezolvat

Comentariu (*)

Solutia propusa nu functioneaza

Copyright © 2020 Broadcom. All rights reserved. The term "Broadcom" refers to Broadcom Inc. and/or its subsidiaries.



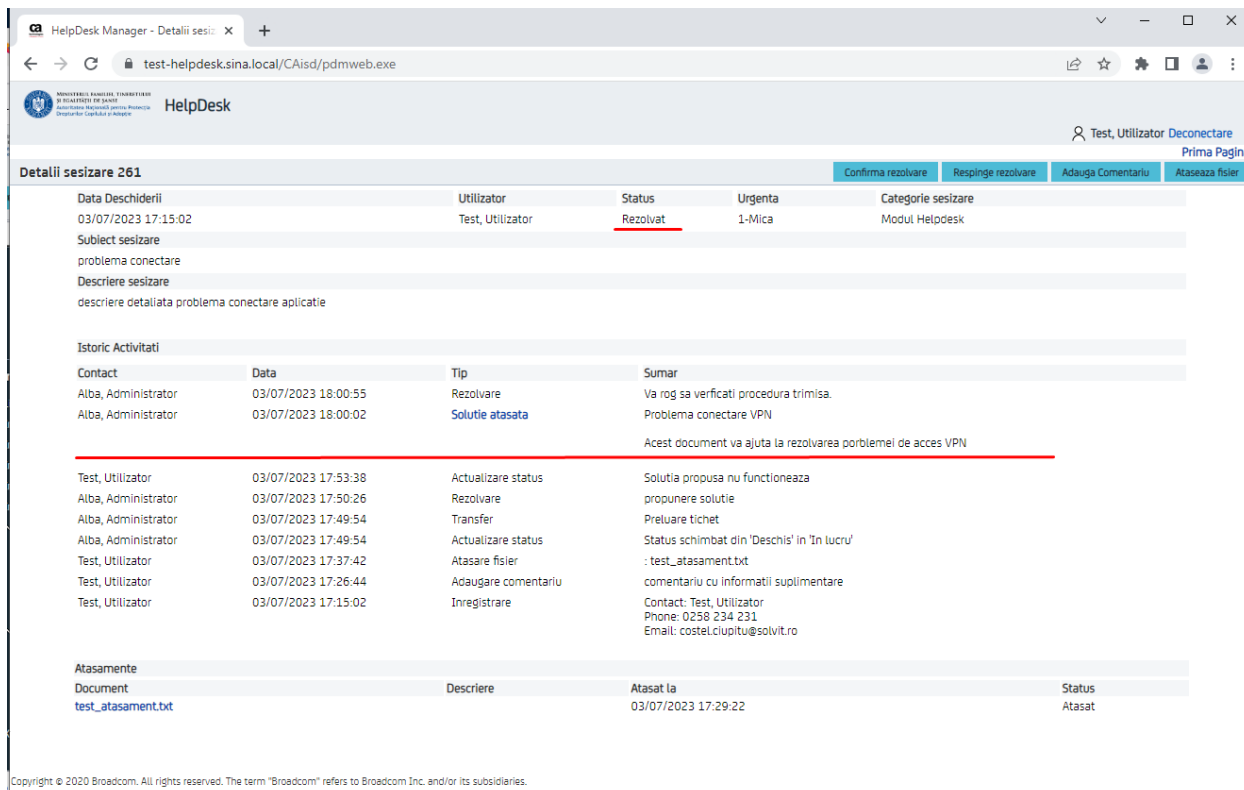
MINISTERUL FAMILIEI, TINERETULUI
ȘI EGALITĂȚII DE ȘANSE
Autoritatea Națională pentru Protecția
Drepturilor Copilului și Adopție

kontron



Dupa respingerea rezolvarii status-ul sesizarii va trece automat in “**Rezolvare neconfirmata**”.

Analistul care a preluat sesizarea va propune o noua solutie si va schimba apoi status-ul sesizarii in “**Rezolvat**”.



HelpDesk Manager - Detalii sesi: x +

test-helpdesk.sina.local/CAisd/pdmweb.exe

MINISTERUL FAMILIEI, TINERETULUI ȘI EGALITĂȚII DE ȘANSE
Autoritatea Națională pentru Protecția Drepturilor Copilului și Adoptie

HelpDesk

Test, Utilizator Deconectare

Prima Pagina

Confirma rezolvare Respinge rezolvare Adauga Comentariu Ataseaza fisier

Detalii sesizare 261

Data Deschiderii	Utilizator	Status	Urgenta	Categorie sesizare
03/07/2023 17:15:02	Test, Utilizator	Rezolvat	1-Mica	Modul Helpdesk

Subiect sesizare
problema conectare

Descriere sesizare
descriere detaliata problema conectare aplicatie

Istoric Activitati

Contact	Data	Tip	Sumar
Alba, Administrator	03/07/2023 18:00:55	Rezolvare	Va rog sa verificati procedura trimisa.
Alba, Administrator	03/07/2023 18:00:02	Solutie atasata	Problema conectare VPN
Acest document va ajuta la rezolvarea porblemei de acces VPN			
Test, Utilizator	03/07/2023 17:53:38	Actualizare status	Solutia propusa nu functioneaza
Alba, Administrator	03/07/2023 17:50:26	Rezolvare	propunere solutie
Alba, Administrator	03/07/2023 17:49:54	Transfer	Preluare tichet
Alba, Administrator	03/07/2023 17:49:54	Actualizare status	Status schimbat din 'Deschis' in 'In lucru'
Test, Utilizator	03/07/2023 17:37:42	Atasare fisier	: test_atasament.txt
Test, Utilizator	03/07/2023 17:26:44	Adaugare comentariu	comentariu cu informatii suplimentare
Test, Utilizator	03/07/2023 17:15:02	Inregistrare	Contact: Test, Utilizator Phone: 0258 234 231 Email: costel.ciupitu@solvit.ro

Atasamente

Document	Descriere	Atasat la	Status
test_atasament.txt		03/07/2023 17:29:22	Atasat

Copyright © 2020 Broadcom. All rights reserved. The term "Broadcom" refers to Broadcom Inc. and/or its subsidiaries.

Pentru a vizualiza rezolvarea propusa utilizatorul apasa link-ul “**Solutie atasata**” si se va deschide din baza de cunostinte documentul propus ca solutie



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

Knowledge Document: Instalre client VPN - HelpDesk Manager - Google Chrome

test-helpdesk.sina.local/CAisd/html/cst_popup_frames.html?POPUP_URLIX=1+popupType=1

HelpDesk

Baza de cunostinte

Instalre client VPN

Pentru a instala clientul de VPN urmati pasii descrisi in documentul atasat.

Atasamente:
[FortiClient-Installation-and-Setup-Guide.pdf](#)

Document parinte:
 Documente similare:
 • Titlu document
 • Problema conectare VPN

Categorii:
 TOP>HELPDESK

Proprietati:
 Doc ID:400053
 Data: creare: 26/05/2023

Comentarii:

[Inapoi](#)

Evalueaza & Comenteaza

A rezolvat acest document problema? Da Nu

Cat de util a fost acest document? Foarte util Oarecum util Nu a fost util

Nume Email

Comentariul meu

Optiuni

- Marcheaza document
- Aboneaza
- Evalueaza & comenteaza
- Inregistreaza tichet
- Inregistreaza tichet bazat pe acest document
- Versiune simpla

Documentul a fost evaluat de 3 ori. Evaluarea medie este **5** Foarte util.

In sectiunea Atasamente poate descarca documentul atasat care contine o procedura detaliata.

In sectiunea "Evalueaza si comenteaza" poate evalua utilitatea documentului si poate lasa un comentariu.



MINISTERUL FAMILIEI, TINERETULUI
SI EGALITĂȚII DE ȘANSE
Autoritatea Națională pentru Protecția
Drepturilor Copilului și Adopție

kontron





UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

Pentru a confirma rezolvarea sesizarii, utilizatorul trebuie sa apese butonul **“Confirma Rezolvare”**

HelpDesk Manager - Detalii sesi: x +

test-helpdesk.sina.local/CAisd/pdmweb.exe

HelpDesk

Test, Utilizator Deconectare Prima Pagina

Confirma rezolvare Respinge rezolvare Adauga Comentariu Atasaza fisier

Detalii sesizare 261

Data Deschiderii	Utilizator	Status	Urgenta	Categorie sesizare
03/07/2023 17:15:02	Test, Utilizator	Rezolvat	1-Mica	Modul Helpdesk

Subiect sesizare
problema conectare

Descriere sesizare
descriere detaliata problema conectare aplicatie

Istoric Activitati

Contact	Data	Tip	Sumar
Alba, Administrator	03/07/2023 18:00:55	Rezolvare	Va rog sa verificati procedura trimisa.
Alba, Administrator	03/07/2023 18:00:02	Solutie atasata	Problema conectare VPN
			Acest document va ajuta la rezolvarea porblemei de acces VPN
Test, Utilizator	03/07/2023 17:53:38	Actualizare status	Solutia propusa nu functioneaza
Alba, Administrator	03/07/2023 17:50:26	Rezolvare	propunere solutie
Alba, Administrator	03/07/2023 17:49:54	Transfer	Preluare tichet
Alba, Administrator	03/07/2023 17:49:54	Actualizare status	Status schimbat din 'Deschis' in 'In lucru'
Test, Utilizator	03/07/2023 17:37:42	Atasare fisier	: test_atasament.txt
Test, Utilizator	03/07/2023 17:26:44	Adaugare comentariu	comentariu cu informatii suplimentare
Test, Utilizator	03/07/2023 17:15:02	Inregistrare	Contact: Test, Utilizator Phone: 0258 234 231 Email: costel.ciuptu@solvit.ro

Atasamente

Document	Descriere	Atasat la	Status
test_atasament.txt		03/07/2023 17:29:22	Atasat

Copyright © 2020 Broadcom. All rights reserved. The term "Broadcom" refers to Broadcom Inc. and/or its subsidiaries.

Se va deschide o fereastra in care se adauga un comentariu pentru confirmarea rezolvarii si se apasa butonul **“Confirma rezolvare”**

HelpDesk Manager - Confirma r: x +

test-helpdesk.sina.local/CAisd/pdmweb.exe

HelpDesk

Test, Utilizator Deconectare Prima Pagina

Confirma rezolvare Incident 261

Confirma rezolvare Renunta Sterge Comentariu

Status
Rezolvat

Comentariu
Problema s-a rezolvat

Copyright © 2020 Broadcom. All rights reserved. The term "Broadcom" refers to Broadcom Inc. and/or its subsidiaries.



MINISTERUL FAMILIEI, TINERETULUI
ȘI EGALITĂȚII DE ȘANSE
Autoritatea Națională pentru Protecția
Drepturilor Copilului și Adopție

kontron





UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

Sesizarea va trece automat in status "Inchis".

HelpDesk Manager - Detalii sesi: x

test-helpdesk.sina.local/CAisd/pdmweb.exe

HelpDesk

Test, Utilizator Deconectare
Prima Pagina

Detalii sesizare 261

Data Deschiderii	Utilizator	Status	Urgenta	Categorie sesizare
03/07/2023 17:15:02	Test, Utilizator	Inchis	1-Mica	Modul Helpdesk

Subiect sesizare
problema conectare

Descriere sesizare
descriere detalziata problema conectare aplicatie

Istoric Activitati

Contact	Data	Tip	Sumar
Test, Utilizator	03/07/2023 18:16:58	Inchidere	Problema s-a rezolvat
Alba, Administrator	03/07/2023 18:00:55	Rezolvare	Va rog sa verificati procedura trimisa.
Alba, Administrator	03/07/2023 18:00:02	Solutie atasata	Problema conectare VPN Acest document va ajuta la rezolvarea porblemei de acces VPN
Test, Utilizator	03/07/2023 17:53:38	Actualizare status	Solutia propusa nu functioneaza
Alba, Administrator	03/07/2023 17:50:26	Rezolvare	propunere solutie
Alba, Administrator	03/07/2023 17:49:54	Actualizare status	Status schimbat din 'Deschis' in 'In lucru'
Alba, Administrator	03/07/2023 17:49:54	Transfer	Preluare tichet
Test, Utilizator	03/07/2023 17:37:42	Atasare fisier	: test_atasament.txt
Test, Utilizator	03/07/2023 17:26:44	Adaugare comentariu	comentariu cu informatii suplimentare
Test, Utilizator	03/07/2023 17:15:02	Inregistrare	Contact: Test, Utilizator Phone: 0258 234 231 Email: costel.clupitu@solvit.ro

Atasamente

Document	Descriere	Atasat la	Status
test_atasament.txt		03/07/2023 17:29:22	Atasat

Copyright © 2020 Broadcom. All rights reserved. The term "Broadcom" refers to Broadcom Inc. and/or its subsidiaries.

Sesizarea se va regasi in lista sesizarilor inchise.

HelpDesk Manager - Prima pagin: x

test-helpdesk.sina.local/CAisd/pdmweb.exe

HelpDesk

Test, Utilizator Deconectare
Prima Pagina

Inregistrare sesizare

INREGISTRARE SESIZARE

Sesizarile mele

Aveti 5 sesizari deschise
Aveti 4 sesizari inchise

Daca stiti numarul sesizarii, va rugam sa-l introduceti

Numarul sesizarii: Cauta

Cauta o Solutie

Cauta o Solutie folosind cuvinte cheie:

Cauta

Top Solutii

(Cauta mai multe solutii)

Problema conectare VPN
Instalare client VPN
Titlu document

Anunturi

Arata toate anunturile

Copyright © 2020 Broadcom. All rights reserved. The term "Broadcom" refers to Broadcom Inc. and/or its subsidiaries.



MINISTERUL FAMILIEI, TINERETULUI
ȘI EGALITĂȚII DE ȘANSE
Autoritatea Națională pentru Protecția
Drepturilor Copilului și Adopție

kontron





UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

Pentru a afisa detaliile sesizarii de apasa pe numarul ei.

HelpDesk Manager - Lista Sesiza x +

test-helpdesk.sina.local/CAisd/pdmweb.exe

HelpDesk

Test, Utilizator Deconectare
Prima Pagina

Lista Sesizari Cauta Afiseaza Filtru Reseteaza Filtru Export

Lista Extinsa 1-4 din 4

Sesizare #	Data deschidere	Subiect	Categorie	Status	Urgenta	Prioritate	Grup	Contact
261	03/07/2023 17:15:02	problema conectare	Aplicatii.Modul Helpdesk	Inchis	1-Mica	None	Suport DGASPC ALBA	Alba, Administrator
257	31/05/2023 21:22:13	test	Aplicatii.Modul Helpdesk	SA-Abandon	1-Mica	None	Suport DGASPC ALBA	
254	31/05/2023 20:24:39	test	Aplicatii.Modul Helpdesk	SA-Abandon	1-Mica	None	Suport DGASPC ALBA	
138	24/05/2023 15:40:11	test	Aplicatii.Portal Intern	Anulat	1-Mica	None	Suport DGASPC ALBA	

Lista Extinsa 1-4 din 4

Copyright © 2020 Broadcom. All rights reserved. The term "Broadcom" refers to Broadcom Inc. and/or its subsidiaries.

HelpDesk Manager - Detalii sesiz: x +

test-helpdesk.sina.local/CAisd/pdmweb.exe

HelpDesk

Test, Utilizator Deconectare
Prima Pagina

Detalii sesizare 261

Data Deschiderii	Utilizator	Status	Urgenta	Categorie sesizare
03/07/2023 17:15:02	Test, Utilizator	Inchis	1-Mica	Modul Helpdesk

Subiect sesizare
problema conectare

Descriere sesizare
descriere detaliata problema conectare aplicatie

Istoric Activitati

Contact	Data	Tip	Sumar
Test, Utilizator	03/07/2023 18:16:58	Inchidere	Problema s-a rezolvat
Alba, Administrator	03/07/2023 18:00:55	Rezolvare	Va rog sa verificati procedura trimisa.
Alba, Administrator	03/07/2023 18:00:02	Solutie atasata	Problema conectare VPN
			Acest document va ajuta la rezolvarea porblemei de acces VPN
Test, Utilizator	03/07/2023 17:53:38	Actualizare status	Solutia propusa nu functioneaza
Alba, Administrator	03/07/2023 17:50:26	Rezolvare	proponere solutie
Alba, Administrator	03/07/2023 17:49:54	Actualizare status	Status schimbat din 'Deschis' in 'In lucru'
Alba, Administrator	03/07/2023 17:49:54	Transfer	Preluare tichet
Test, Utilizator	03/07/2023 17:37:42	Atasare fisier	: test_atasament.txt
Test, Utilizator	03/07/2023 17:26:44	Adaugare comentariu	comentariu cu informatii suplimentare
Test, Utilizator	03/07/2023 17:15:02	Inregistrare	Contact: Test, Utilizator Phone: 0258 234 231 Email: costel.ciuptu@solvit.ro

Atasamente

Document	Descriere	Atasat la	Status
test_atasament.txt		03/07/2023 17:29:22	Atasat

Copyright © 2020 Broadcom. All rights reserved. The term "Broadcom" refers to Broadcom Inc. and/or its subsidiaries.



MINISTERUL FAMILIEI, TINERETULUI
ȘI EGALITĂȚII DE ȘANSE
Autoritatea Națională pentru Protecția
Drepturilor Copilului și Adoptie

kontron

