

Uputa za korištenje

Multisoft korisnička podrška

Sadržaj

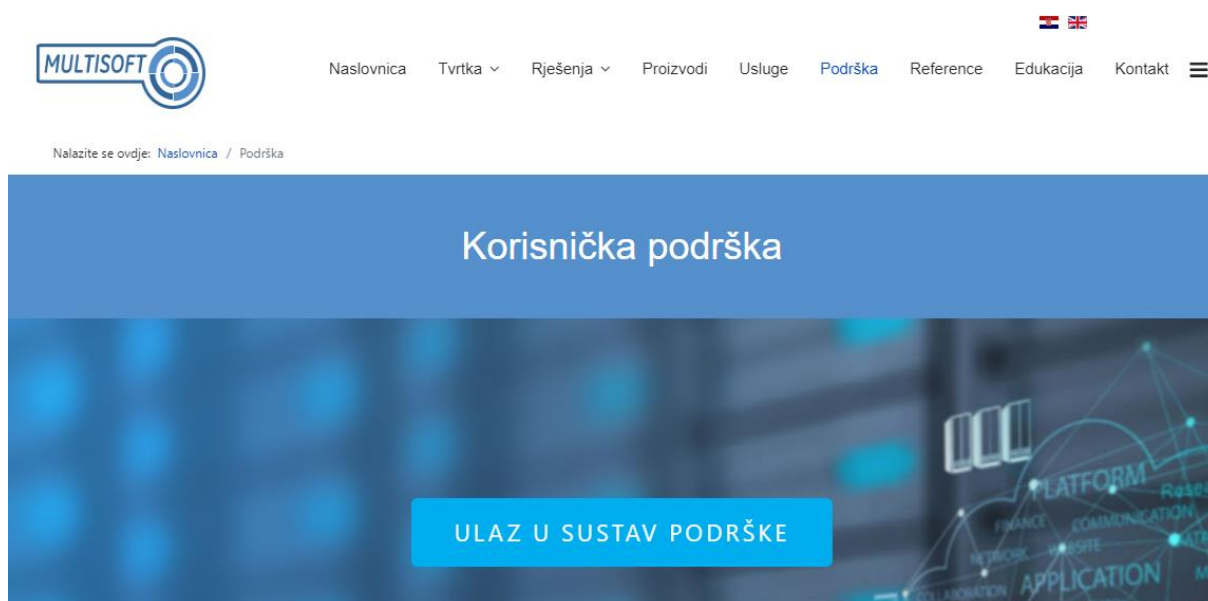
1. Pristup stranicama Multisoft korisničke podrške	2
2. Sučelje.....	4
3. Nova prijava	5
4. Pregled prijava	7
5. VAŽNA NAPOMENA:	9

1. Pristup stranicama Multisoft korisničke podrške

Pristup stranicama se vrši preko web stranice www.multisoft.hr

Isto tako je moguće pristupiti i preko direktnog linka
<https://podrska.multisoft.com.hr>

U glavnoj alatnoj traci odaberite „Podrška“



Ukoliko niste registrirani korisnik, molimo Vas da zahtjev za registraciju za ulaz u korisničku podršku pošaljete na email adresu:
ivana.kovac@multisoft.hr

Ukoliko ste registrirani korisnik, pritisnite Korisnička podrška, te će Vas tada Internet pretraživač preusmjeriti na stranicu na kojoj se nalazi sustav za prijavu u korisničku podršku.



MULTISOFT PODRŠKA

Zapamti Me

[Zaboravljena lozinka?](#)

Logirajte se sa korisničkim imenom i lozinkom.

2. Sučelje

MULTISOFT - KORISNIČKA PODRŠKA

Prijave

Filteri

Status ▼ Otvoreno, U obradi, Potrebne dodatne informacije

Nova prijava

Sa Odabranim ▼

Pretraži Poredaj po

ID	Prioritet	Status	Tip	Ime	Odsjek	Grupa	Kreirao/la	Datum kreiranja	Projekt
1537		Otvoreno	Upit	Test prijava 1	PROGRAMSKA PODRŠKA	Desktop	Korisnik	06 Velj, 2018 12:19	PROJEKT XY

Prikazuje 1 - 1, Sveukupno: 1

Kada se logirate, automatski dobivate pregled prijava.

U gornjem desnom kutu nalazi se izbornik pomoću kojeg se možete odlogirati sa sustava, promijeniti skin, lozinku i sl. **Preporučamo da kod prvog logiranja promijenite lozinku koju ste dobili od Multisofta.**

U korisničkom sučelju su vidljive prijave koje možete filtrirati po statusu, datumu kreiranja i sl.

Filteri

Status ▼ Otvoreno, U obradi, Potrebne dodatne informacije

otvori

- Otvoreno
- U obradi
- Potrebne dodatne informacije

zatvori

- Zatvoreno
- Riješeno

↑ Filtriraj po odabranom

Po defaultnim opcijama prijave koje imaju status "Zatvoreno" i "Riješeno" se ne prikazuju. Da vidite i te prijave, potrebno je dodatno označiti navedene statuse i kliknuti na "Filtriraj po odabranom"

3. Nova prijava

Nova Prijava ×

Projekt

Općenito Privici

Odsjek

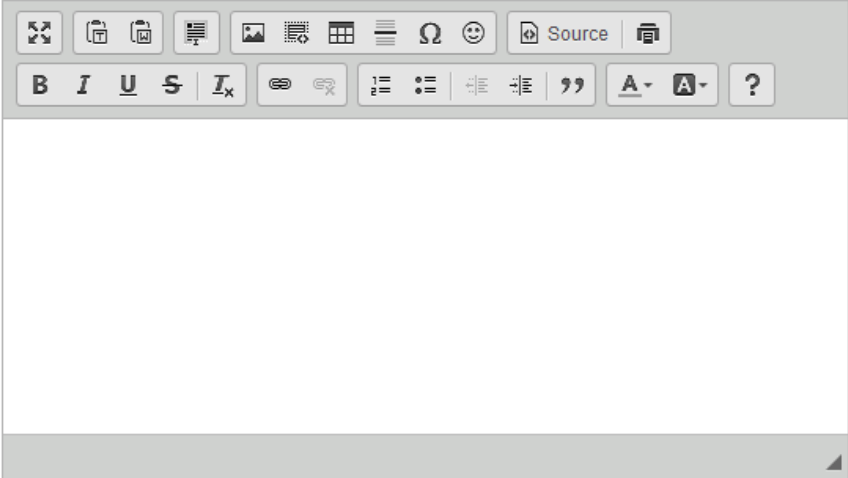
Tip

Prioritet

Status

Grupa

* Predmet

Opis 

Da kreirate novu prijavu, potrebno je kliknuti na „Nova prijava“.

Mogućnosti nove prijave su slijedeće:

1. Odsjek – bira se odsjek, ukoliko ne postoji mogućnost biranja, ostaje zadana opcija.
2. Tip – Može biti „Upit“, „Poboljšanje“, „Povremena greška“, „Učestala greška“, „Sustav ne radi“.
3. Prioritet – Može biti „Mali“, „Srednji“ i „Visoki“
4. Status – Može biti „Otvoreno“, „U obradi“, „Potrebne dodatne informacije“, „Zatvoreno“ i „Riješeno“

Po prvoj prijavi predložemo da status stavite na „Otvoreno“

5. Grupa – Može biti „Desktop“, „Mobile“, „WEB“ i „Ostalo“
6. Predmet – upisuje se kratak naslov prijave
7. Opis – Upisuje se opis prijave ili greške
8. Prilozi – Ovdje se mogu dodavati prilozi, kao npr., slika, dokumenti i sl.

Po završetku prijave, imamo opciju Obavijesti

Obavijesti

- korisnik

Korisnik

Mario Starčević - Voditelj IT Odjela

Mario Starčević

Martin Martić - Samostalni IT projektant

Martin Martić

Miloš Mužinić - Samostalni IT projektant

Miloš Mužinić

Želimir Župljanin - IT projektant

Želimir Župljanin

U opciji Obavijesti su dodane osobe za podršku sa Multisoftove strane te osobe sa korisnikove strane.

Obavijesti prijava idu automatski svim korisnicima koji su pridruženi projektu, i tu ne morate ništa označavati.

Na kraju, kliknemo na „Spremi“ (**kada se klikne na spremi, ponekad je potrebno pričekati cca 5 sekunda ili duže da se prijava spremi**)

Kada je prijava kreirana, automatski je vidljiva u sustavu.

4. Pregled prijava

Prijave

Filteri ▾

✕ Status ▾ Otvoreno, U obradi, Potrebne dodatne informacije

Nova prijava Sa Odabranim ▾ 🔍 Pretraži ▾ Poredaj po ▾

<input type="checkbox"/>	ID	Prioritet	Status	Tip	Ime	Odsjek	Grupa	Kreirao/la	Datum kreiranja	Projekt
<input type="checkbox"/>	1537	▼	Otvoreno	Upit	Test prijava 1	PROGRAMSKA PODRŠKA	Desktop	Korisnik	06 Velj, 2018 12:19	PROJEKT XY

Prikazuje 1 - 1, Sveukupno: 1 < 1 >

Kliknuti na postojeću prijavu

Da bi odgovorili na prijavu (dodali informacije, promijenili status...) potrebno je kliknuti na postojeću prijavu, kliknuti na „Dodaj komentar“ i napraviti promjene.

PROJEKT XY

Prioritet: Mali Status: Otvoreno Tip: Podrška [Više Informacija](#)

Informacije o projektu Prijave ▾

Upit: Test prijava 1 [Otvoreno]

Dodaj Komentar

Opis u za test prijavu 1. → Opis postojeće prijave

Dodaj Komentar

Radnja	Komentar	Datum kreiranja
Zapisi nisu nađeni		

Dodaj Komentar → Da se odgovori na postojeću prijavu, potrebno je kliknuti na "Dodaj komentar" (bilo koji od dostupnih opcija)

Na postojećoj prijavi možete promijeniti „Status“ (ako ga ne promijenite, ostaje onaj status koji ste izabrali kod prve prijave), te pod „Opis“ dodate tekst

prijave ili problema. Kod odgovaranja na postojeće prijave dostupne su samo te opcije.

Općenito Privici

Status

Opis

U ovo polje upisujete odgovor / dodatni komentar na postojeću prijavu

Po potrebi možete promijeniti status

Po završetku kliknete na spremi

Spremi Close

5. VAŽNA NAPOMENA:

Ukoliko ćete dobivati notifikacije sa korisničke podrške na mail, notifikacije će stići sa e-mail adrese podrska@multisoft.com.hr

Važno je da ne odgovarate na taj mail jer on neće biti nigdje zaveden, zabilježen ni pročitao. Sve nove prijave i odgovori na postojeće prijave se moraju vršiti putem WEB aplikacije.