



Support System

Упатство за клиенти

Автор

Некстсенс
Партизански одреди 62, Скопје
Македонија
www.nextsense.com

Содржина

Вовед.....	3
Како да пристапам до Nextsense support системот?.....	4
Како да се најавам на системот?	4
Ја забравив лозинката!	4
Уредување на вашиот кориснички профил	5
Приказ на поднесени барања	5
Промена на лозинка	6
Уредување на профилот	7
Како да се одјавам од системот?	8
Улоги.....	8
Клиент проект администратор.....	8
Креирај корисници во рамките на проектот.....	8
Доделување на корисник во конкретен проект	10
Клиент	10
Креирање на ново барање	11
Пребарување на барања	12
Детали за барање.....	13
Улоги – Клиент проект администратор и Клиент (барање креирано од овие улоги)	13
Коментирање на барања.....	14
Преглед на историја на барањето	14

Вовед

Системот за корисничка поддршка на Некстсенс претставува систем кој ги спојува клиентите и вработените во Некстсенс на едно место. Неговата функција е пред се да обезбеди лесна и едноставна комуникација, како и брзо разрешување на проблемите кои се појавиле при изградбата на заедничките проекти. На тој начин се овозможува ефикасно исполнување на потребите и барањата на клиентите.

Со помош на овој систем добиваме преглед на сите пријавени грешки и недостатоци кои може да се појават во текот на развивањето на даден проект.

Даден клиент во системот може да биде најавен во една од двете улоги: клиент или клиент проект администратор. Во системот се вклучени email нотификации за известување на корисниците, секогаш кога е креирано ново барање, кога е оставен коментар на некое барање и кога е прикачен некаков документ на некое барање. Дополнително овозможени се email нотификации кога на даден корисник му е доделена определена улога, кога е отстранет од даден проект, како и нотификации кои се однесуваат на закупувањата кои ги поседува одреден клиент.

Во продолжение е презентираан системот во целина со подетални објаснувања на сите функционалности.

Како да пристапам до Nextsense support системот?

За да пристапите на почетната страна на Nextsense support системот, потребно е да ја внесете следната адреса во веб прелистувачот: <https://support.nextsense.com>.

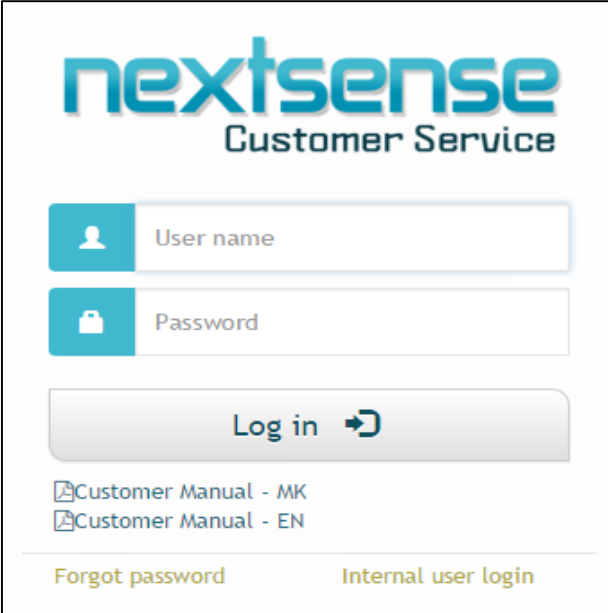
Напомена:

Nextsense Support системот може да се пристапи преку следните Интернет пребарувачи:

- Google Chrome
- Internet Explorer (препорачливо со последните две достапни верзии)
- Mozilla Firefox

Како да се најавам на системот?

Откако ќе пристапите на почетната страна на системот, најавете се со Вам доделеното корисничко име и лозинка, користејќи ја следната форма за најавување:

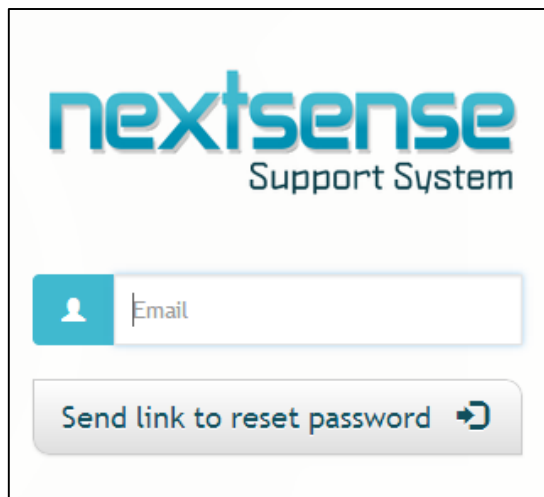


The image shows a login form for Nextsense Customer Service. At the top is the Nextsense logo. Below it are two input fields: 'User name' with a person icon and 'Password' with a lock icon. A 'Log in' button with a right arrow is positioned below the password field. At the bottom, there are links for 'Customer Manual - MK', 'Customer Manual - EN', 'Forgot password', and 'Internal user login'.


Слика 1. Форма за најава на системот

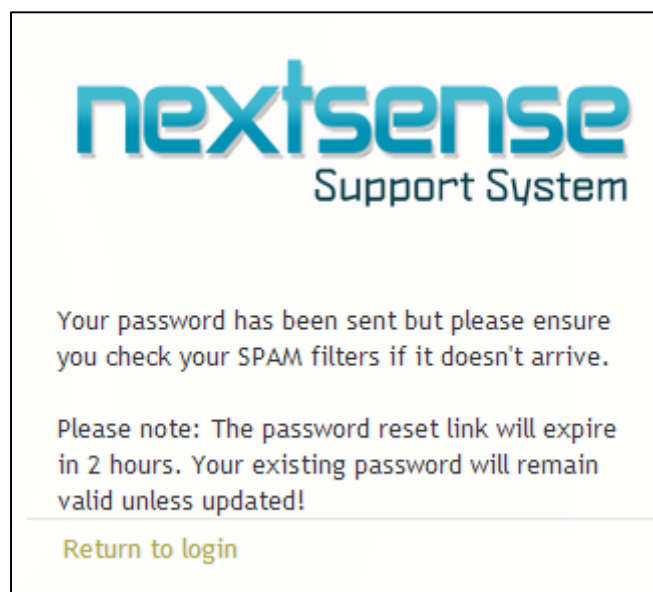
Ја забравив лозинката!

Доколку сте ја забравиле Вашата лозинка, со клик на копчето [Forgot password](#) се отвора форма за ресетирање на истата, како што е прикажано на сликата подолу.



Слика 2. Форма за заборавена лозинка

Внесете ја Вашата е-маил адреса и кликнете на копчето . При тоа ќе се прикаже следнава порака:




Слика 3. Порака при промена на лозинка

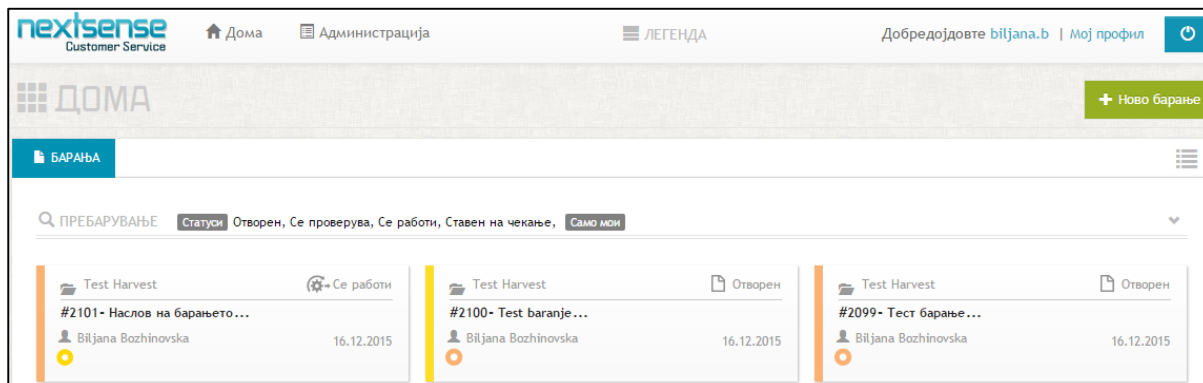
Следете ги инструкциите кои се испратени на внесената е-маил адреса. Кликнете на линкот **“Return to login”**, за да се вратите во првиот прозорец за најава.

Уредување на вашиот кориснички профил

Приказ на поднесени барања

Со самото најавување во Системот Вие се наоѓате на почетната страна од вашиот кориснички профил. На истата страна е прикажан преглед на сите поднесени барања од ваша страна, историјата на досега пријавени барања, како и можност за креирање на ново барање, како што е прикажано на Слика 4.

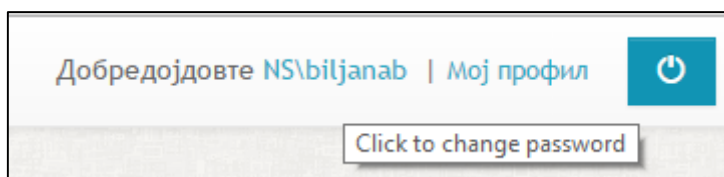
Со клик на копчето  може да се контролира приказот на барањата, задачите и историјата, односно може да се избере дали приказот да биде во форма на коцки или во форма на листа.



Слика 4. Почетна страница на системот

Промена на лозинка

Откако ќе се најавите на системот со лозинката дадена од страна на Вашиот супер администратор, може истата да ја промените со клик на линкот **“Click to change password”**, односно со клик врз корисничкото име со кое сте најавени.



Слика 5. Линк за промена на лозинка

при што се отвора следнава форма:

Слика 6. Форма за промена на лозинка

Внесете ги во истата:

- Старата лозинка
- Новата лозинка

- Повторете ја новата лозинка

Кликнете на копчето Смени ја лозинката ✓ за успешно да ја промените лозинката.

Уредување на профилот

Во горниот десен агол, со клик на линкот Мој профил, се отвора нова страница (Слика 7) во која може да се променат следниве полиња:

- Име и презиме
- Мобилен телефон
- Јазик
- Забелешки
- Е-маил адреса
- Телефон
- Лозинка



Слика 7. Мој профил

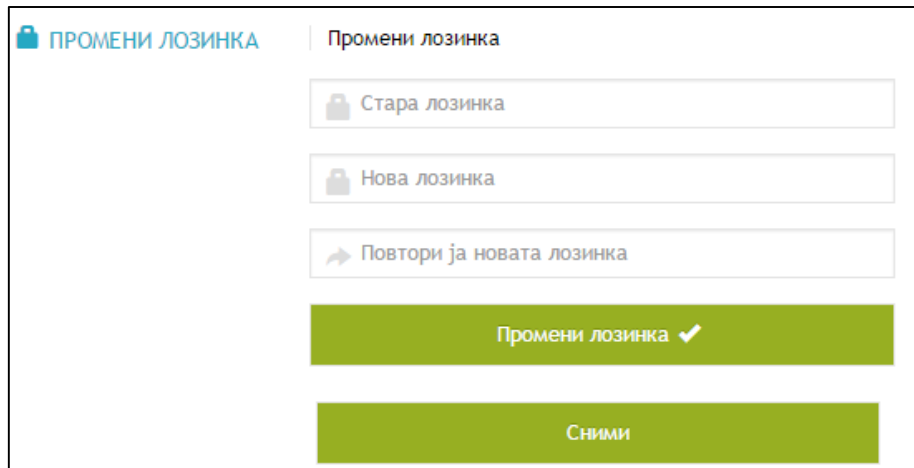
Промената се врши со клик на полето кое сакате да го уредувате,



Слика 8. Поле кое се уредува


и при тоа откако ќе ја промените вредноста, со клик на копчето **“Сними”**, промените успешно се ажурираат.

Промената на лозинката може да се направи и од следниот прозорец, каде што со клик на полето **“Промени лозинка”**, се отвора слична форма како горенаведената.



Слика 9. Форма 2 за промена на лозинка

Како да се одјавам од системот?

Секогаш кликнете на копчето  за сигурно одјавување од Nextsense Support системот.

Улоги

Постојат две улоги на корисници и тоа:

- Клиент проект администратор и
- Клиент

Клиент проект администратор

Корисничкиот профил за Клиент проект администраторот е креиран и доделен од страна на Некстсенс. Овој корисник има можност да:

- Креира барања во рамките на проектите за кои е доделен како Клиент проект администратор;
- Креира нови корисници во рамките на одреден проект.

Креирај корисници во рамките на проектот

Со клик на копчето  се отвора следната форма:

Нов вработен

<p>Корисничко име</p> <input style="width: 95%;" type="text"/>	<p>Емаил</p> <input style="width: 95%;" type="text"/>
<p>Мобилен телефон</p> <input style="width: 95%;" type="text"/>	<p>Службен телефон</p> <input style="width: 95%;" type="text"/>
<p>Активен <input type="checkbox"/></p> <p>Соработник <input type="checkbox"/></p>	<p>Јазик</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="radio"/> МК <input type="radio"/> EN </div>

nextsense | Customer Service

Слика 10. Форма за креирање на корисник

каде што потребно е да се пополнат следниве полиња:

- Корисничко име
- Мобилен телефон
- Службен телефон
- Е-маил адреса

Доколку го кликнете копчето **“Активен”**, креираниот корисник ќе биде активен. Со успешно пополнети полиња и клик на копчето **“Сними”**, корисникот успешно се креира и прикажува во листата на вработени во Вашата компанија.


ПРОЕКТИ		ВРАБОТЕНИ				
Пребарување <input style="width: 150px;" type="text"/>				<input style="background-color: #76923c; color: white; padding: 2px 5px;" type="button" value="Нов вработен"/>		
Корисничко име	Име и презиме	Мобилен телефон	Емаил	Активен		
biljanab	Билјана Божиновска		biljanab@nextsense.com	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="Промени"/>	<input type="button" value="Избриши"/>
metodij	Методи Јанев		metodij@nextsense.com	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="Промени"/>	<input type="button" value="Избриши"/>
Приказ на 1 до 2 од 2 записи						
← Претходна		1	Следна →			

Слика 11. Листа на корисници

Доколку сакате да ја откажете акцијата за креирање на корисник кликнете на копчето **“Откажи”**.


За бришење и промена на веќе креиран корисник се користат копчињата **“Промени”** и **“Избриши”**, соодветно.

Доделување на корисник во конкретен проект

За да го доделите креираниот корисник на некој проект потребно да го отворите картичката каде што се прикажани сите проекти , да кликнете на копчето  па потоа на картичката Интерен тим.

КОРИСНИЦИ		ИНТЕРЕН ТИМ	
Пребарување			Додади корисник во проектот
Корисничко име	Име и презиме	Улога	Област
biljanaab	Билјана Божиновска	Клиент-проект администратор	Области <input type="checkbox"/> Промени улога <input checked="" type="checkbox"/> Отстрани <input type="checkbox"/>
metodij	Методи Јанев	Клиент	Области <input type="checkbox"/> Промени улога <input checked="" type="checkbox"/> Отстрани <input type="checkbox"/>
Приказ на 1 до 2 од 2 записи			
		← Претходна 1 Следна →	

Слика 12. Листа вработени доделени на даден проект

Со клик на копчето  може да внесете некој вработен во следнава форма:

Додади корисник

nextsense | Customer Service

Слика 13. Листа на проекти за конкретен корисник

За доделување на одговорно лице за некоја облат се користи копчето “Области”. За доделување на улога се користи копчето “Промени улога”.

За отстранување на корисник од проект се користи копчето “Отстрани”.

Клиент

Корисничкиот профил - Клиент е дефиниран од страна на Клиент администраторот. Овој корисник може да:

- Креира нови барања во рамките на проектите на кои е доделен од страна на Клиент администраторот.

Креирање на ново барање

За да креирате ново барање, кликнете на копчето **+ Ново барање** на почетната страна од вашиот кориснички профил, при што се отвора форма за поднесување на барање и пополнете ги дадените полиња:

The screenshot shows a web form titled "NOVO BARAÑE" with a close button in the top right. The form contains the following elements:

- A text input field for "Наслов на барањето".
- Three dropdown menus: "Проект", "Област", and "Верзија".
- A rich text editor toolbar with buttons for Bold, Italic, Underline, bulleted list, numbered list, link, and unlink.
- A large text area for "Опис" with a magnifying glass icon.
- A green button labeled "+ Нов документ" in the bottom right of the text area.
- Two dropdown menus: "Сериозност" (set to "Тривијална") and "Тип" (set to "Грешка").
- Two large buttons at the bottom: a green "Сними ✓" button and a red "Откажи ✗" button.
- The footer text "nextsense | Customer Service".

Слика 14. Форма за креирање ново барање

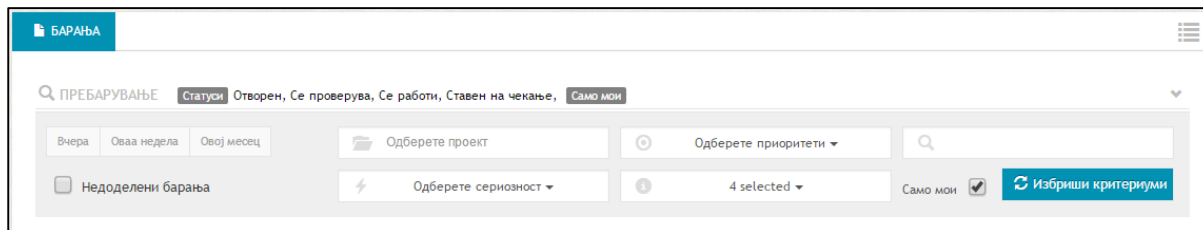
Во полето „Опис“ може да се внесе print screen , наместо истиот да се зачува како слика па потоа да се прикачи. Со копчето „Нов документ“ може да се внесуваат повеќе датотеки истовремено или една по една.

Кликнете на копчето **Сними ✓** за да го поднесете барањето.

За да ја откажете акцијата, кликнете **Откажи ✗**.

Пребарување на барања

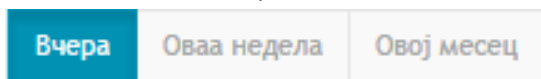
Со пристапување во картичката **Барања** во делот за **Пребарување**,



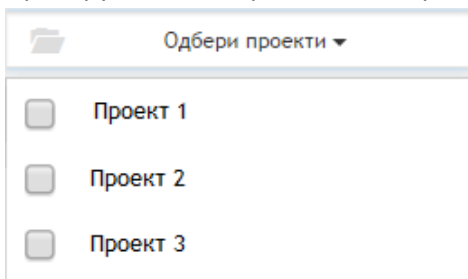
Слика 15. Пребарување на барања

се отвора форма во која може да се пребаруваат барањата на повеќе различни начини и тоа:

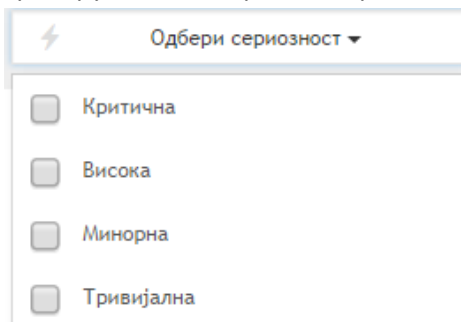
- Пребарување на барања кои се креирани во текот на вчерашниот ден, минатата недела или минатиот месец:



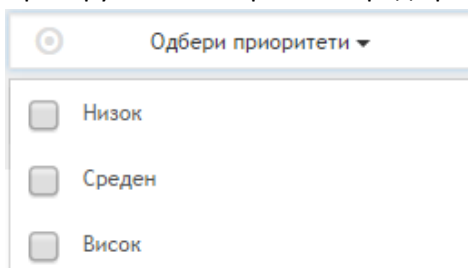
- Пребарување на барања кои се креирани на одреден проект:



- Пребарување на барања според нивната сериозност:



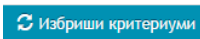
- Пребарување на барања според приоритет:




- Слободно поле за пребарување:

- Пребарување на барања кои се креирани од корисникот кој е најавен:

 Само мои

Со клик на копчето  се пребришуваат сите полиња кои претходно биле пополнети за пребарување.

Детали за барање

За да ги прегледате деталите за барањето, кликнете на конкретното барање. Описот на барањето можете да го видите со **“View more”**, односно клик на копчето .

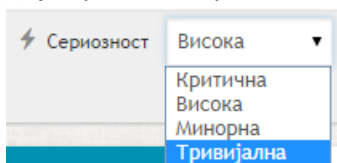


Слика 16. Опис на барање

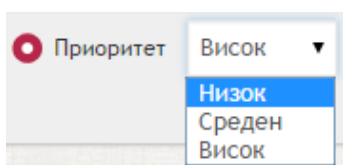
Улоги – Клиент проект администратор и Клиент (барање креирано од овие улоги)

Корисникот со улога Клиент проект администратор или Клиент може да го прегледа деталниот опис на барањето и да прикачи документ во описот на барањето. Дополнително може:

- а) Да ја промени сериозноста на барањето:



- б) Да го промени приоритетот на барањето:



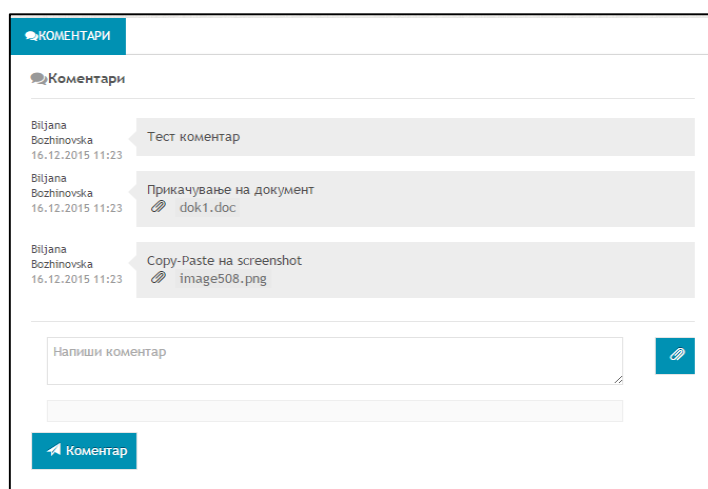
- в) Да го промени статусот на барањето како што е прикажано во следнава табела:

Се проверува	Ставен на чекање
--------------	------------------

Се работи	→
Разрешен	→ Затворен
	→ Отворен
Невалиден	→ Се проверува

Коментирање на барања


Со одбирање на картичката **Коментари**, корисниците можат да остават коментар на барањето. Притоа може да се внесе print screen, наместо истиот да се зачува како слика па потоа да се прикачи.























Слика 17. Коментирање на барање

Откако ќе го внесете коментарот во полето **“Напиши коментар”**, со клик на копчето **“Коментар”** внесете коментар.

Преглед на историја на барањето

Сите акции кои се извршени на конкретно барање може да се прегледаат во делот **“Историја”**. Историјата на акции кои се извршени врз самото барање се поделени по датуми. Кликнете на одреден датум или на копчето  за да ги прегледате акциите извршени на тој датум.

Историја		
 Viljana Bozhinovska	16.12.2015 11:22	
 Статус:	 Се проверува	 Се работи
 Viljana Bozhinovska	16.12.2015 11:22	
 Приоритет:	 Висок	 Низок
 Viljana Bozhinovska	16.12.2015 11:21	
 Серioзност:	 Висока	 Критична
 Viljana Bozhinovska	16.12.2015 11:21	
 Серioзност:	 Критична	 Висока
 Viljana Bozhinovska	16.12.2015 11:21	
 Статус:	 Отворен	 Се проверува

Слика 18. Преглед на историјата на барањето