



Procedura suport GMOIS

Data realizarii: 06.02.2012

Versiune: 1.3

Cuprins

1. Introducere	3
1.1. Dictionar de termeni	3
3. Fluxul de lucru pentru gestionarea Interactiunilor	4
4. Suport GMOIS prin interfata de tip Self-Service	5
4.1. Conditii accesare interfata helpdesk (self service)	5
4.2. Accesare interafata helpdesk (self service).....	5
4.3. Inregistrare Interactiune	8
4.4. Actualizare Interactiuni Deschise.....	11
4.5. Cautare in Baza de Cunostinte.....	15
5. Suport GMOIS prin trimiterea unui e-mail	18
6. Suport GMOIS prin apel telefonic.....	19

1. Introducere

Scopul acestui document este de a descrie pasii ce trebuie urmariti pentru a inregistra, actualiza si urmari cererile de suport (numite in continuare Interactiuni) pentru aplicatia GMOIS. Aceste Interactiuni pot fi aduse la cunostinta Transgaz prin intermediul unei interfete web de tip self-service, prin trimiterea unui e-mail la adresa helpdesk@transgaz.ro sau prin telefon.

Documentul este destinat utilizatorilor externi ai aplicatiei GMOIS.

1.1. Dictionar de termeni

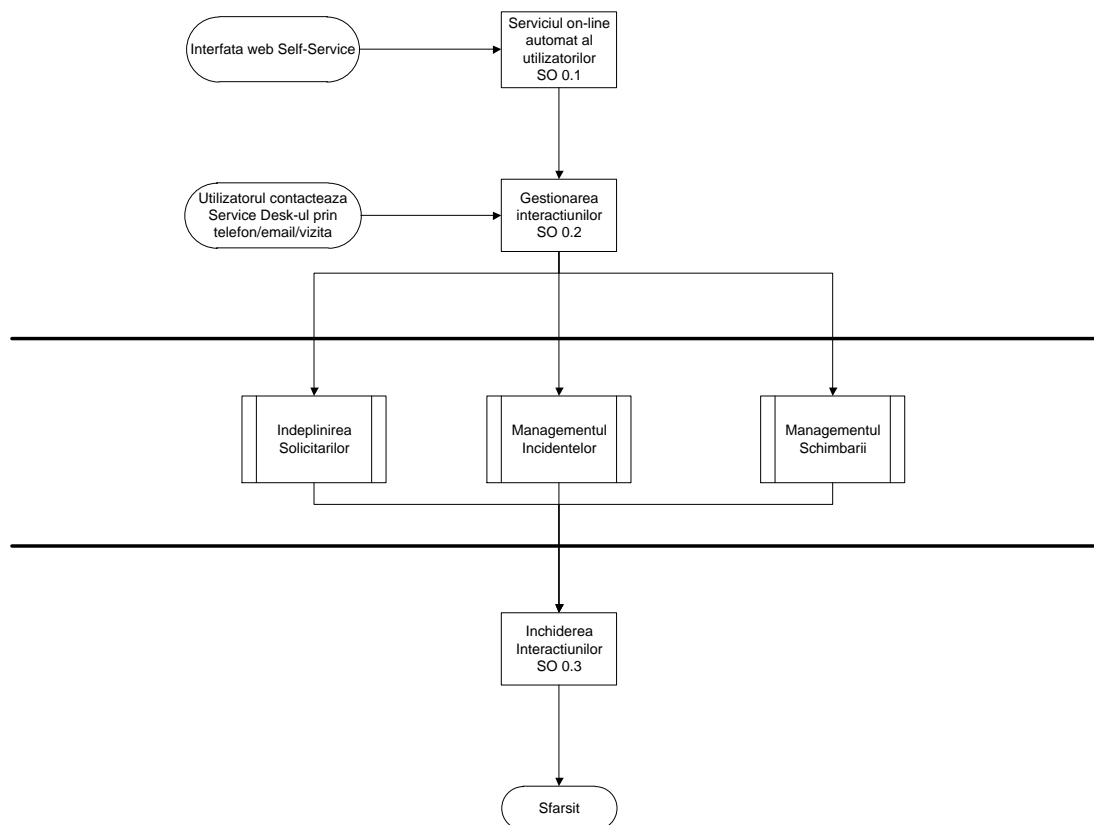
In tabelul de mai jos sunt explicati termenii ce sunt folositi in cadrul acestui document. Definitia termenilor respecta codul de bune practici ITIL (IT Information Library).

Termen	Descriere
Service Desk	Punctul unic de contact intre utilizatori si furnizorul de servicii Transgaz. Un Service Desk administreaza interactiunile si incidentele si de asemenea gestioneaza comunicarea cu utilizatorii.
Interactiune	O inregistrare in aplicatie ce gestioneaza interactiunea dintre Service Desk si utilizator. O interactiune se poate transforma intr-un incident sau in cerere de schimbare.
Incident	O intrerupere neplanificata sau o reducere a calitatii unui serviciu IT. Defectarea unui element de configuratie care nu a afectat inca un serviciu reprezinta de asemenea un Incident.
Serviciu	Un mijloc de a livra valoare catre clienti prin facilitarea efectelor dorite de catre clienti, fara asumarea costurilor si riscurilor specifice.
Element de Configuratie	Orice componenta sau activ al serviciului care necesita sa fie gestionat in vederea furnizarii unui serviciu IT

3. Fluxul de lucru pentru gestionarea Interactiunilor

Asa cum a fost mentionat in capitolul 1 cererile de suport sunt inregistrate in aplicatia tip Service Desk sub forma de Interactiuni. Inregistrările de tip Interactiune vor fi create in urmatoarele situatii:

- Direct de catre utilizatorii finali prin intermediul Interfetei web de tip self-service
- Automat prin trimiterea unui e-mail la adresa helpdesk@transgaz.ro
- De catre operatorii Help Desk de nivelul 1, prin preluarea apelurilor telefonice de la utilizatorii externi



Utilizatorii externi vor avea la dispozitie o interfata web de de tip self-service in care vor putea introduce si urmari interactiuni. De asemenea, in aceasta interfata utilizatorii vor putea cauta intr-o baza de date de cunostinte si vor putea accesa anunturi publicate de catre operatorii Transgaz (Hot News).

4. Suport GMOIS prin interfata web de tip Self-Service

4.1. Conditii accesare interfata self-service

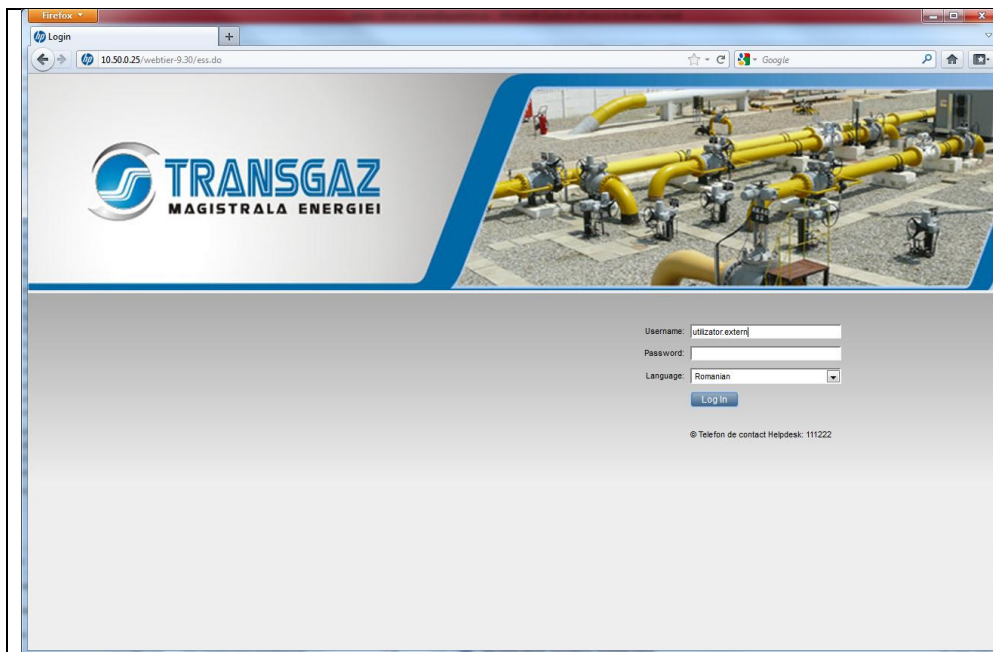
Interfata web de tip self-service poate fi accesata cu unul din urmatoarele browsere:

- Internet Explorer 7
- Internet Explorer 8
- Internet Explorer 9 (in Compatibility Mode)
- Firefox (versiunile 3.6 pana la 8)

4.2. Accesare interfata self-service

Utilizatorii externi acceseaza interfata web self service folosind link-ul: <http://helpdesk.transgaz.ro>

Cand un utilizator extern acceseaza prima data interfata web, trebuie sa-si inregistreze o parola noua, urmarind pasii:



Se acceseaza site-ul:

<http://helpdesk.transgaz.ro>

In campul **Username** se introduce codul token dat de Transgaz (de forma "XXXXXX02").

Campul **Password** nu se completeaza.

Din campul **Language** se poate alege limba in care se va afisa interfata web – English sau Romanian.

Se apasa butonul **Log In**.

In cazul in care se primeste mesajul *“Invalid login name/password. Please try again”* utilizatorul nu este creat in baza de date a aplicatiei.

Daca primiti acest mesaj, va rugam contactati Helpdesk Transgaz, la numarul de telefon indicat in mai jos si marcat cu rosu.

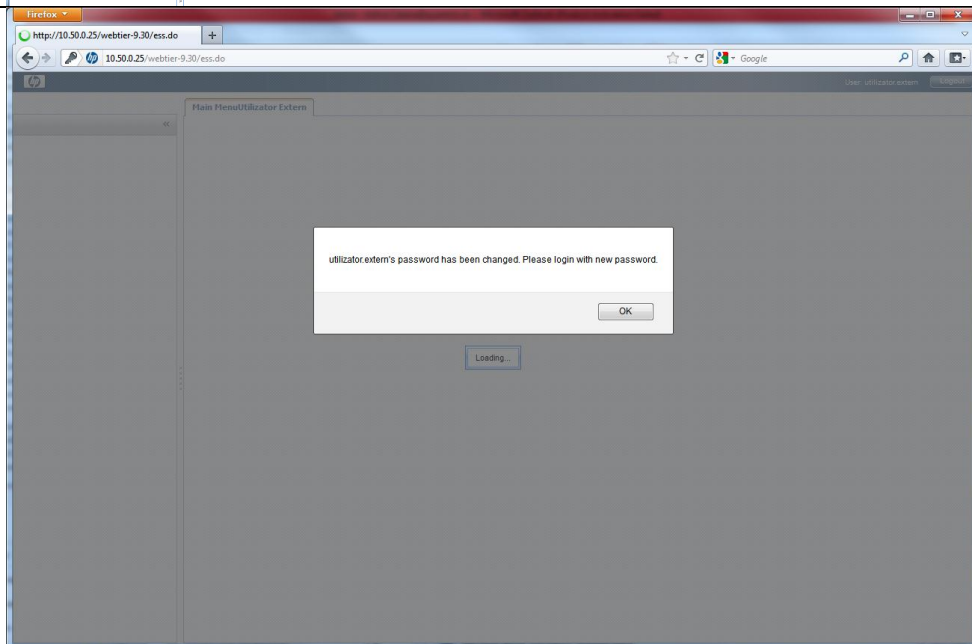
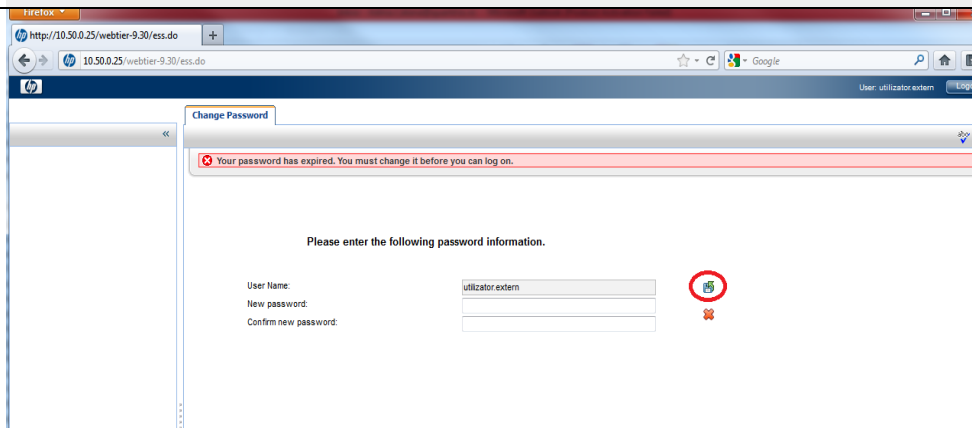
Se primeste mesajul *Your password has expired. You must change it before you can log on.*

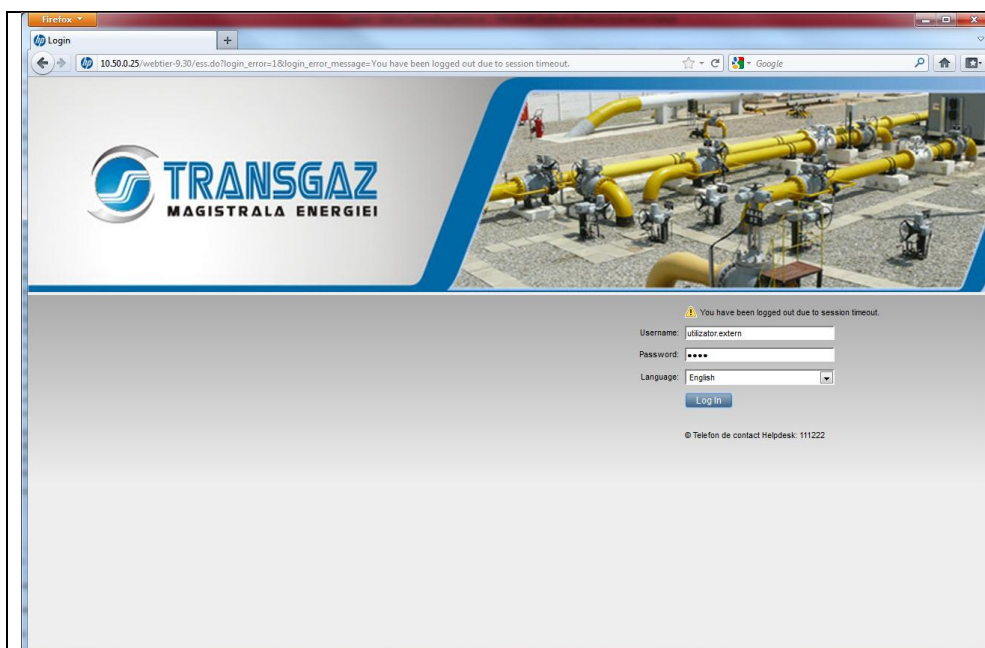
In campul New password si Confirm new password se introduce parola noua.

Se apasa butonul Save marcat cu rosu.

Utilizatorul primeste mesajul ca parola a fost modificata si trebuie sa se inregistreze din nou in aplicatie – *utilizator.extern’s password has been changed. Please login with new password.*

Se apasa butonul **OK**.





Se afiseaza din nou pagina de inregistrare in interfata

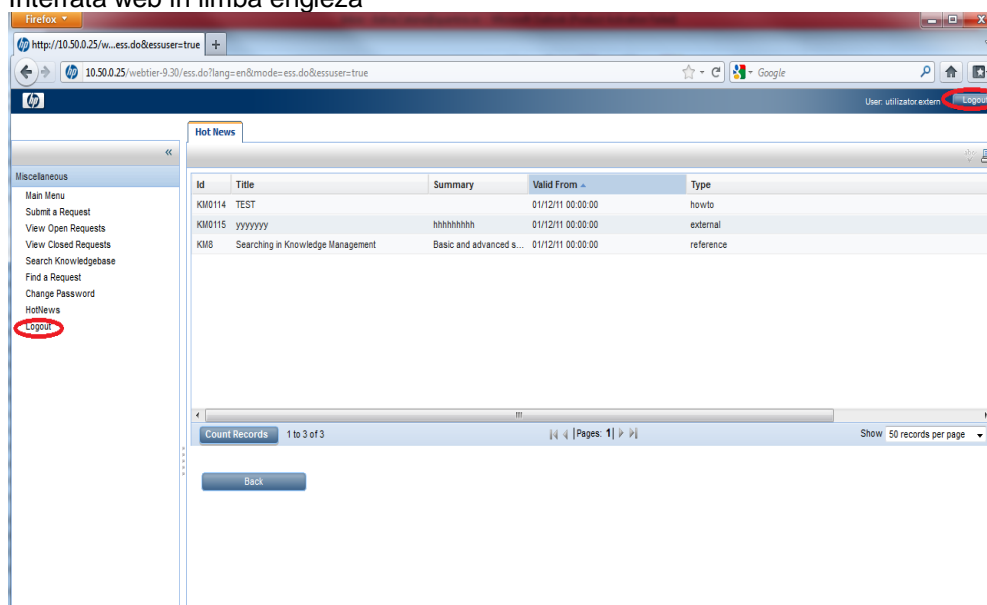
In campul **Username** se introduce token-ul dat de Transgaz.

In campul **Password** se introduce parola nou salvata.

Din campul **Language** se poate alege limba in care se va afisa interfata web – English sau Romanian.

Se apasa butonul **Log In**.

Interfata web in limba engleza

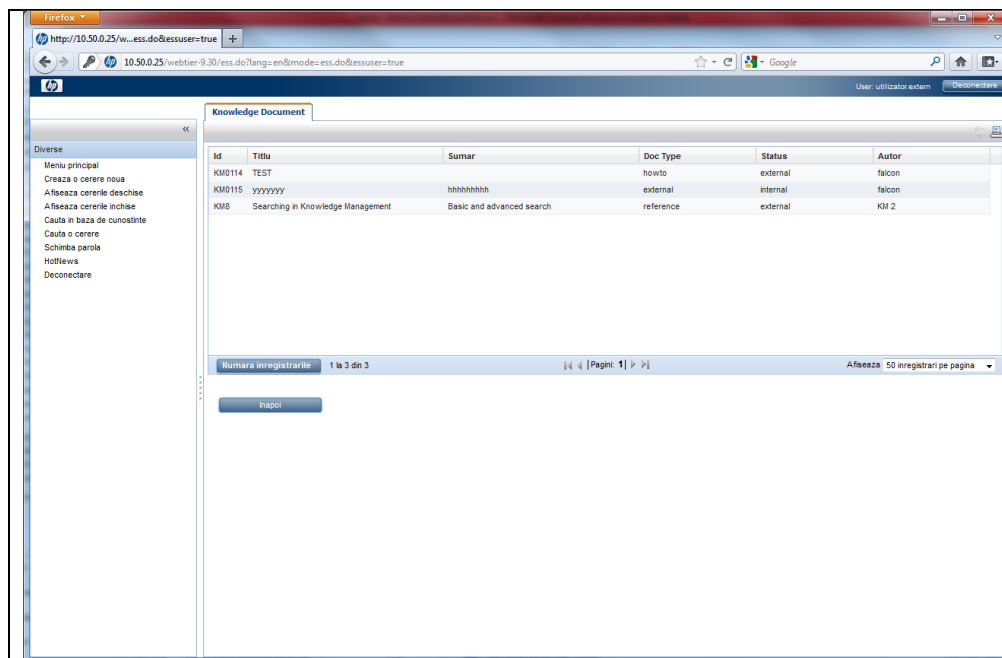


De fiecare data cand un user se inregistreaza pe interfata web self service este afisata o lista cu anunturile de tip Hot News din aplicatie. Pentru a vizualiza un anumit anunt din lista se apasa dublu-click pe inregistrarea anuntului.

In partea dreapta este afisat meniul interfetei:

- *Main Menu / Meniu principal* – meniul principal
- *Submit a Request / Creaza o cerere noua* – inregistrare interactiune noua
- *View Open Requests / Afiseaza cererile deschise* – vizualizare interactiuni deschise de catre utilizatorul inregistrat
- *View Closed Requests / Afiseaza cererile inchise* - vizualizare interactiuni inchise de catre utilizatorul inregistrat
- *Search Knowledgebase / Cauta in baza de cunostinte* – cautare in baza de cunostinte

Interfata web in limba romana



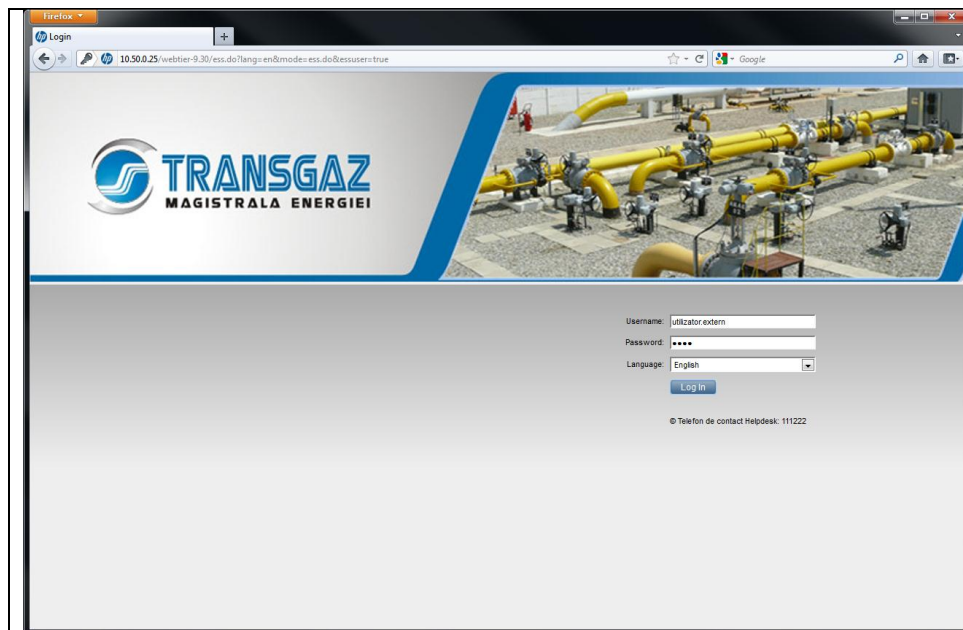
- *Find a Request / Cauta o cerere* – cautarea unei anumite interactiuni inregistrata de utilizatorul inregistrat
- *Change Password / Schimba parola* – schimbare parola
- *HotNews / HotNews* - vizualizare anunturi de tip hot news
- *Logout / Deconectare* – iesire din interfața web

Pentru iesirea din aplicatie se apasa unul din butoanele Deconectare.

Nota: Dupa 30 de minute de inactivitate pe interfața web de tip self-service, utilizatorul este deconectat automat de catre aplicatie.

4.3. Inregistrare Interactiune

Pentru a inregistra o interactiune noua pe interfața web self-service se urmaresc pasii:

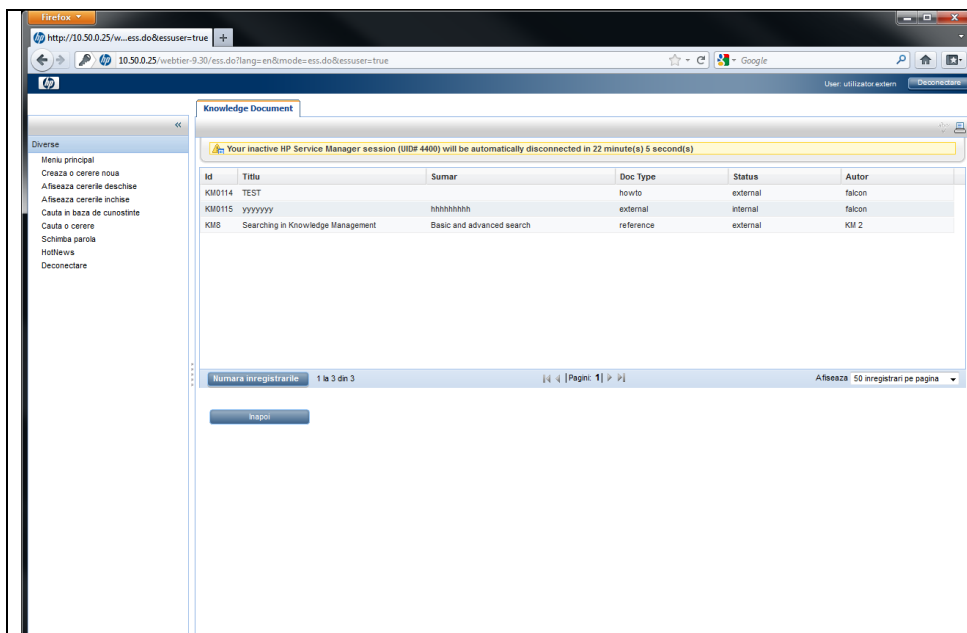


Se acceseaza site-ul:
<http://helpdesk.transgaz.ro>

Se completeaza campurile **Username** si **Password** cu credentialele utilizatorului (token si parola).

Din campul **Language** se poate alege limba in care se va afisa interfața web – English sau Roumanian.

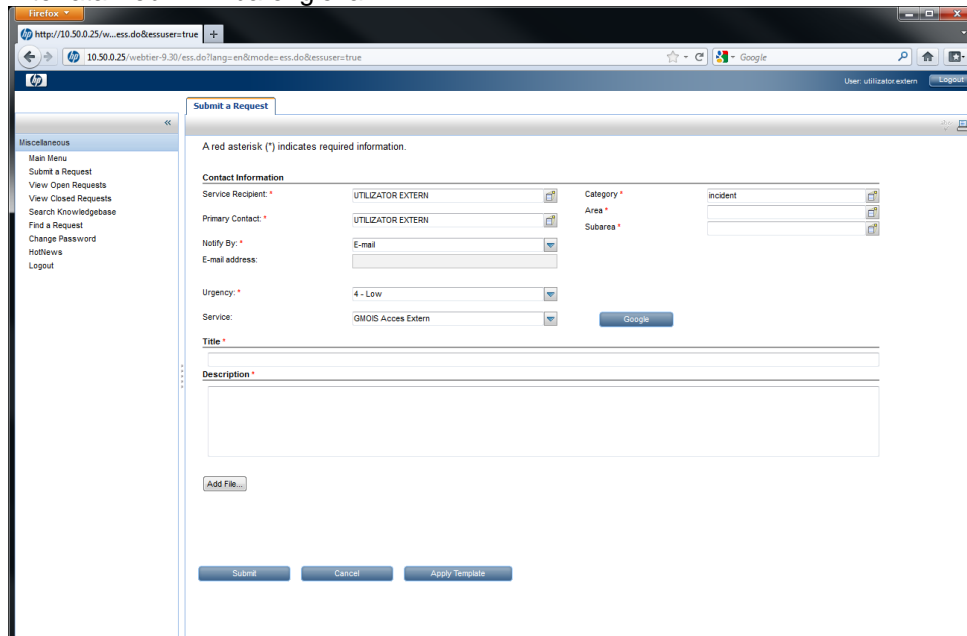
Se apasa butonul **Log In**.



Se afiseaza o lista de anunturi de tip hot news.

Pentru inregistrare interactiune noua din meniul din partea dreapta se alege *Submit a Request / Creeaza o cerere noua*.

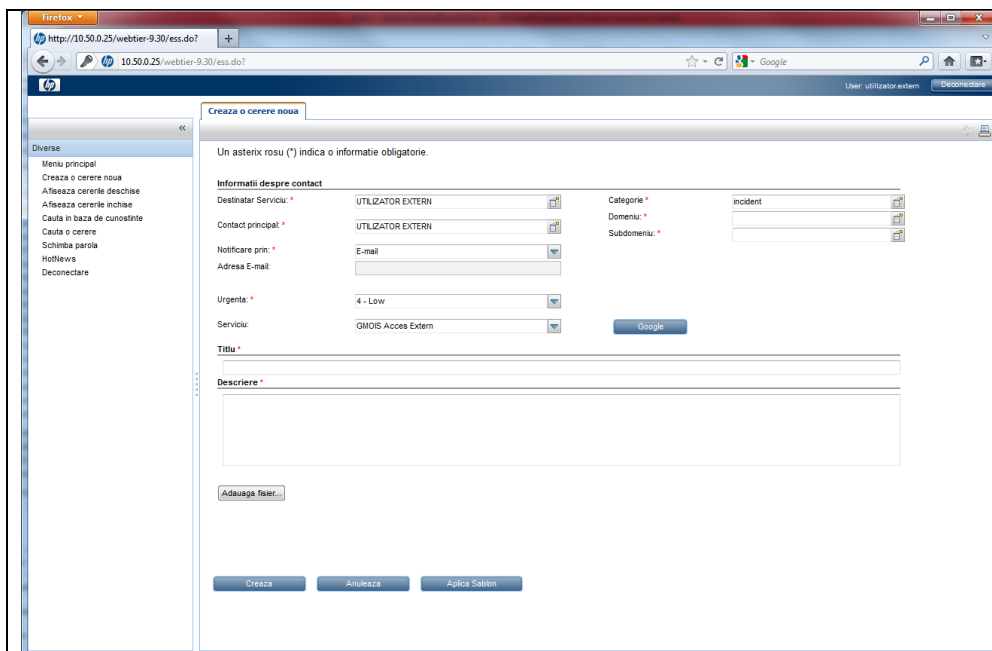
Interfata web in limba engleza



Automat se completeaza urmatoarele campuri:

- *Service Recipient / Destinatar Serviciu*
 - o valoare implicita - numele contactului asociat token-ului
 - o reprezinta persoana responsabila de serviciu afectat
- *Primary Contact / Contact principal*
 - o valoare implicita - numele contactului asociat token-ului
 - o reprezinta persoana de contact pentru interactiunea inregistrata
- *Notify By / Notificare prin*
 - o valoare implicita - E-mail – metoda de contact dorita
 - o valori posibile: E-mail (contact pe mail) , Telephone (contact pe telefon) sau None
- *Urgency / Urgenta*
 - o Valoare implicita - 4-Low
 - o Valori posibile: 1-

Interfata web in limba romana



Creaza o cerere noua

Un asterix rosu (*) indica o informatie obligatorie.

Informatii despre contact

Destinatnr Serviciu: * UTILIZATOR EXTERN

Contact principal: * UTILIZATOR EXTERN

Notificare prin: * E-mail

Adresa E-mail:

Urgenta: * 4 - Low

Serviciu: GMOIS Acces Extern

Titlu: *

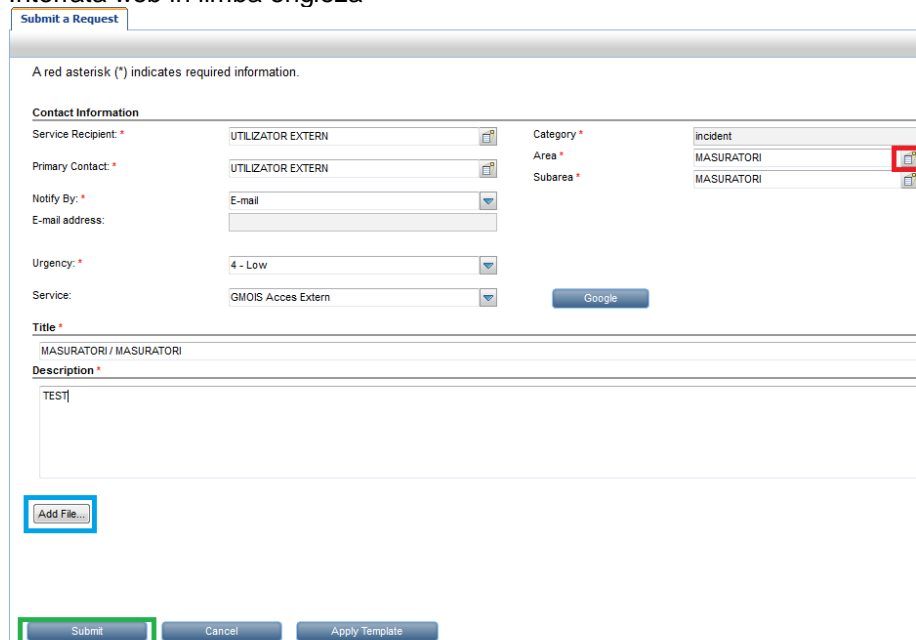
Descriere: *

Adauga un fisier...

Creaza Anuleaza Aplica Sablon

- Critical, 2-High, 3-Average, 4-Low descrie cat de repede trebuie rezolvat incidentul
- *Service / Serviciu*
 - valoare implicita – GMOIS Acces Extern
 - reprezinta serviciul afectat de interactiunea raportata
- *Category / Categorie*
 - valoare implicita – incident

Interfata web in limba engleza



Submit a Request

A red asterisk (*) indicates required information.

Contact Information

Service Recipient: * UTILIZATOR EXTERN

Primary Contact: * UTILIZATOR EXTERN

Notify By: * E-mail

E-mail address:

Urgency: * 4 - Low

Service: GMOIS Acces Extern

Category: * incident

Area: * MASURATORI

Subarea: * MASURATORI

Title: * MASURATORI / MASURATORI

Description: * TEST

Add File...

Submit Cancel Apply Template

Pentru inregistrarea unei interactiuni trebuie completate campurile obligatorii (marcate cu rosu):

- *Area / Domeniu si Subarea / Subdomeniu*
 - Selectare modul platforma GMOIS
 - Pentru completarea acestei clasificari se apasa butonul din dreptul campului – marcat cu rosu
- *Title / Titlu*
 - Se completeaza automat in urma alegerii clasificarii
- *Description / Descriere*
 - descrierea interactiunii

Interfata web in limba romana

Pentru a atasa un fisier la inregistrarea de interactiune se apasa butonul **Add File / Adauga fisier**, marcat cu albastru

Pentru a inregistra interactiunea se apasa butonul **Submit / Creaza**, marcat cu verde.

Creaza o cerere noua

Un asterix rosu (*) indica o informatie obligatorie.

Informatii despre contact

Destinatar Serviciu: * UTILIZATOR EXTERN

Contact principal: * UTILIZATOR EXTERN

Notificare prin: * E-mail

Adresa E-mail:

Urgenta: * 4 - Low

Serviciu: GMOIS Acces Extern

Categorie: * incident

Domeniu: * MASURATORI

Subdomeniu: * MASURATORI

Titlu * MASURATORI / MASURATORI

Descriere * TEST]

Adauga fisier...

Creaza Anuleaza Aplica Sablon

4.4. Actualizare Interactiuni Deschise

Un utilizator poate sa actualizeze Interactiunile deschise de el, fie pe interfata web de tip self-service, fie prin telefon. De asemenea pe interfata web se poate inchide o Interactiune daca aceasta nu mai este de actualitate (de exemplu, daca utilizatorul a descoperit o rezolvare sau a fost o greseala de operare).

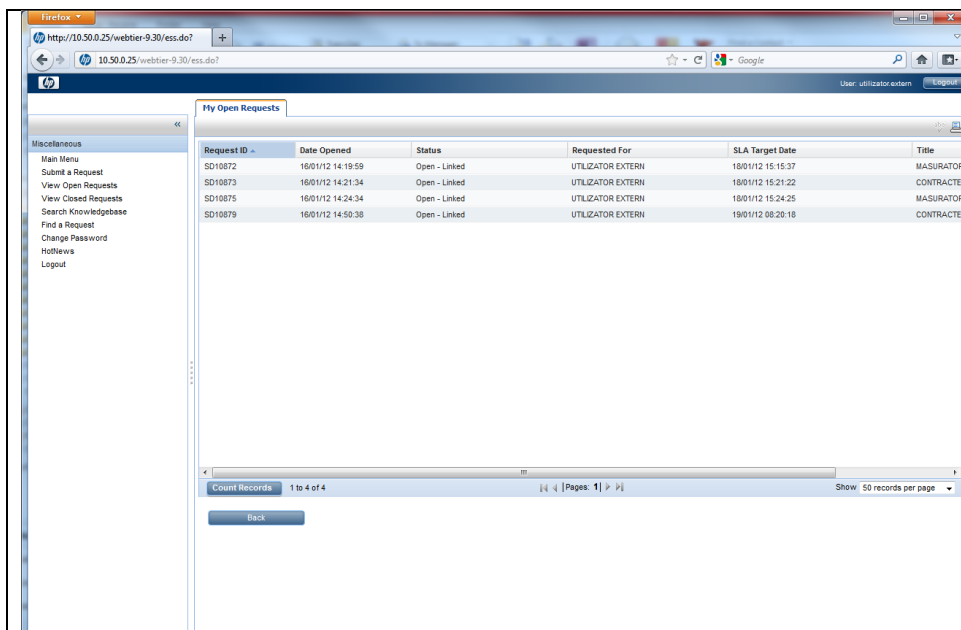
Pentru a actualiza o interactiune, din meniul principal, se foloseste *View Open Requests / Afiseaza cereri deschise* pentru vizualizarea tuturor interactiunilor deschise, fie folosind *Finad a Request / Cauta o cerere* pentru gasirea unei anumite interactiuni care respecta anumite criterii.

Pentru a actualize o interactiune, se urmaresc pasii:

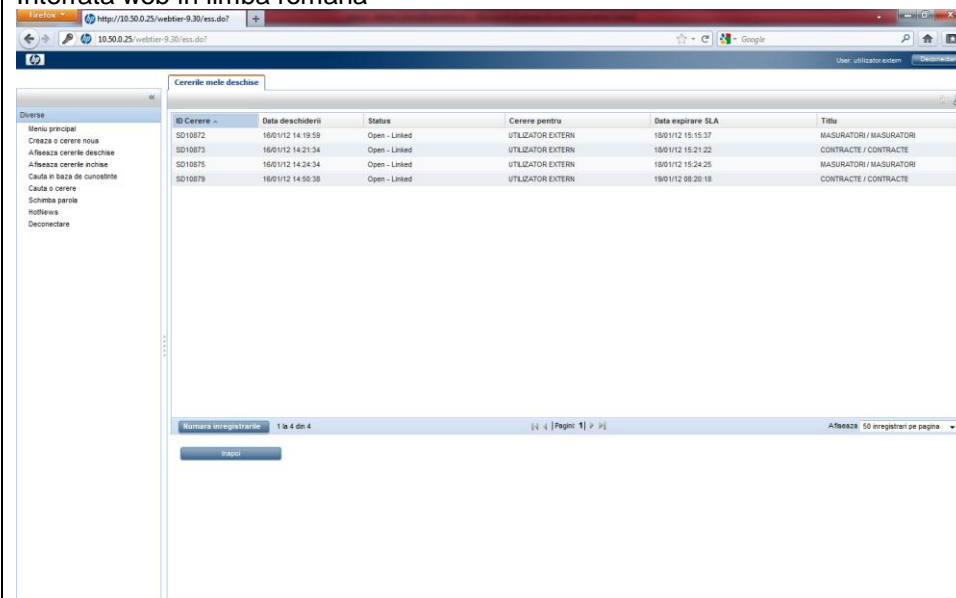
Interfata web in limba engleza

Din meniu se alege *View Open Requests / Afiseaza cereri deschise* pentru a vizualiza toate interactiunile deschise de catre utilizatorul inregistrat.

Pentru a actualize o interactiune se apasa dublu-click pe interactiunea dorita.



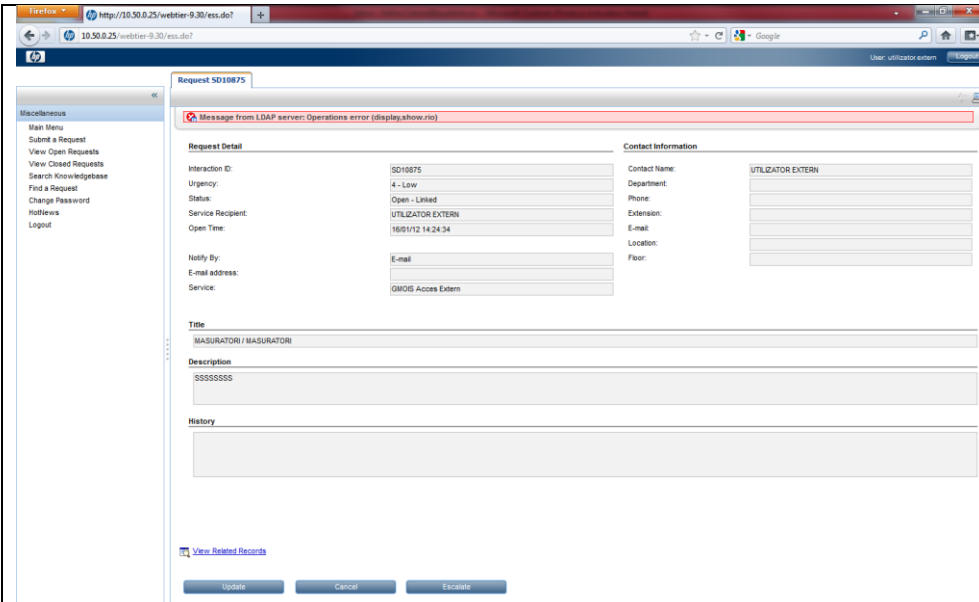
Interfata web in limba romana



Interfata web in limba engleza

Se afiseaza detaliile interactiunii, care sunt read-only, nu se pot modifica.

Pentru a actualiza o interactiune se apasa butonul **Update**.



Request SD10875

Message from LDAP server: Operations error (display,show,no)

Request Detail		Contact Information	
Interaction ID:	SD10875	Contact Name:	UTILIZATOR EXTERN
Urgency:	4 - Low	Department:	
Status:	Open - Linked	Phone:	
Service Recipient:	UTILIZATOR EXTERN	Extension:	
Open Time:	16/01/12 14:24:34	E-mail:	
Notify By:	E-mail	Location:	
E-mail address:		Floor:	
Service:	GMOIS Acces Extern		

Title
MASURATORI / MASURATORI

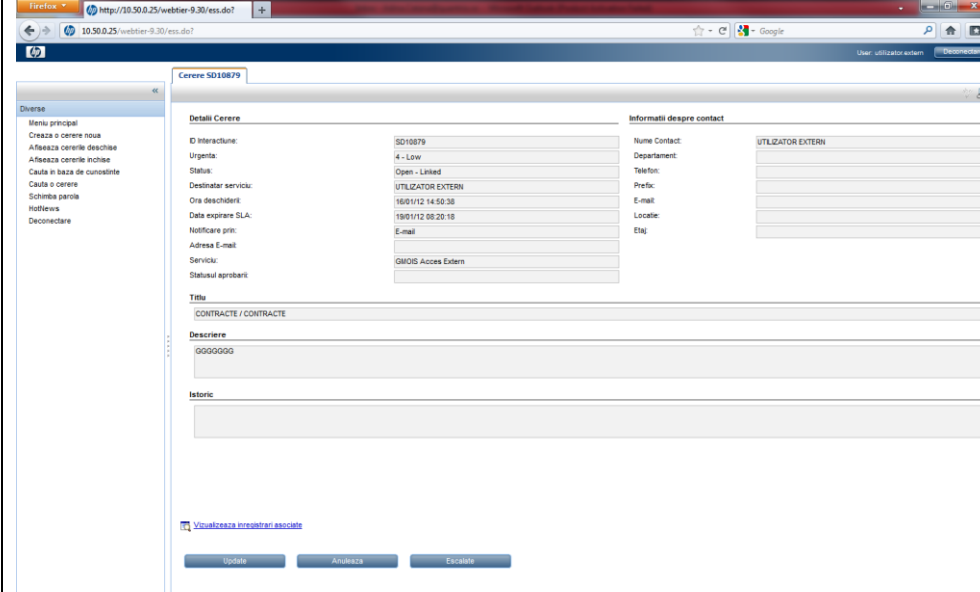
Description
SSSSSSSS

History

[View Related Records](#)

Update Cancel Escalate

Interfata web in limba romana



Cerere SD10879

Detalii Cerere		Informatii despre contact	
ID Interactiune:	SD10879	Nume Contact:	UTILIZATOR EXTERN
Urgenta:	4 - Low	Departament:	
Status:	Open - Linked	Telefon:	
Destinatari serviciu:	UTILIZATOR EXTERN	Prefix:	
Ora deschiderii:	16/01/12 14:50:38	E-mail:	
Data expirare SLA:	19/01/12 08:20:18	Locatie:	
Notificare prin:	E-mail	Etaj:	
Adresa E-mail:			
Service:	GMOIS Acces Extern		
Statusul aprobării:			

Title
CONTRACTE / CONTRACTE

Descriere
GGGGGGG

Istoric

[Vizualizeaza inregistrari asociate](#)

Update Anulaza Escalate

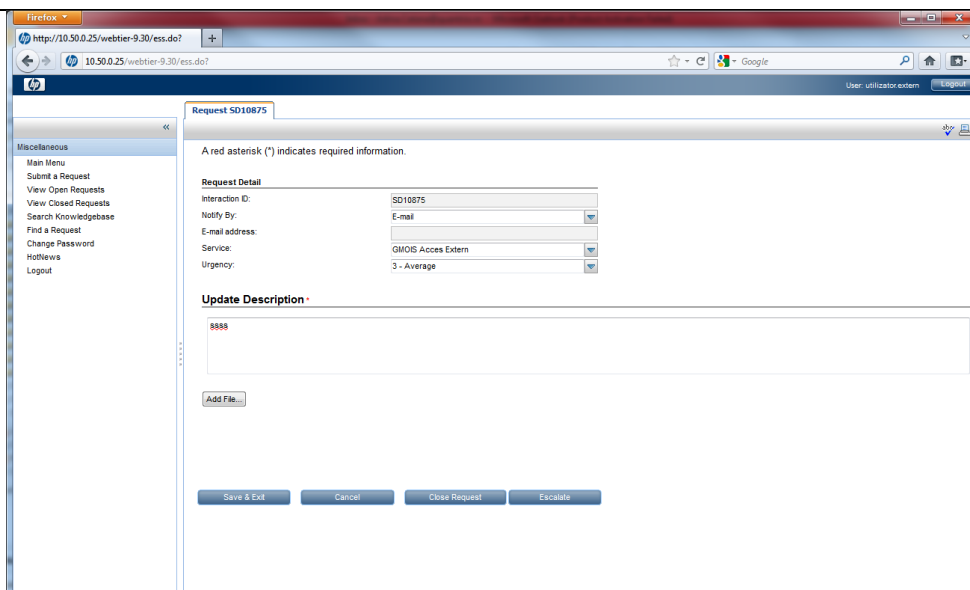
Interfata web in limba engleza

Se poate modifica urgenta interactiunii prin modificarea campului *Urgency / Urgenta*.

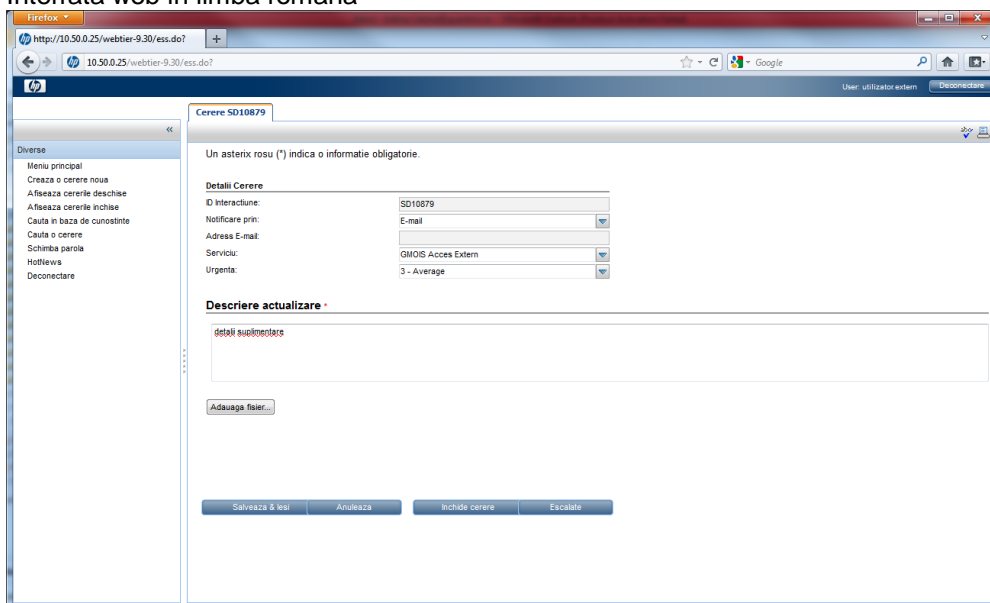
Se poate adauga o actualizare la inregistrarea de interactiune prin completarea campului *Update Description / Descriere actualizare*.

Pentru salvarea inregistrarii de interactiune se apasa butonul **Save & Exit / Salveaza & Iesi**.

Din aceeași interfață se poate închide interacțiunea prin apăsarea butonului **Close Request / Inchidere cerere**.



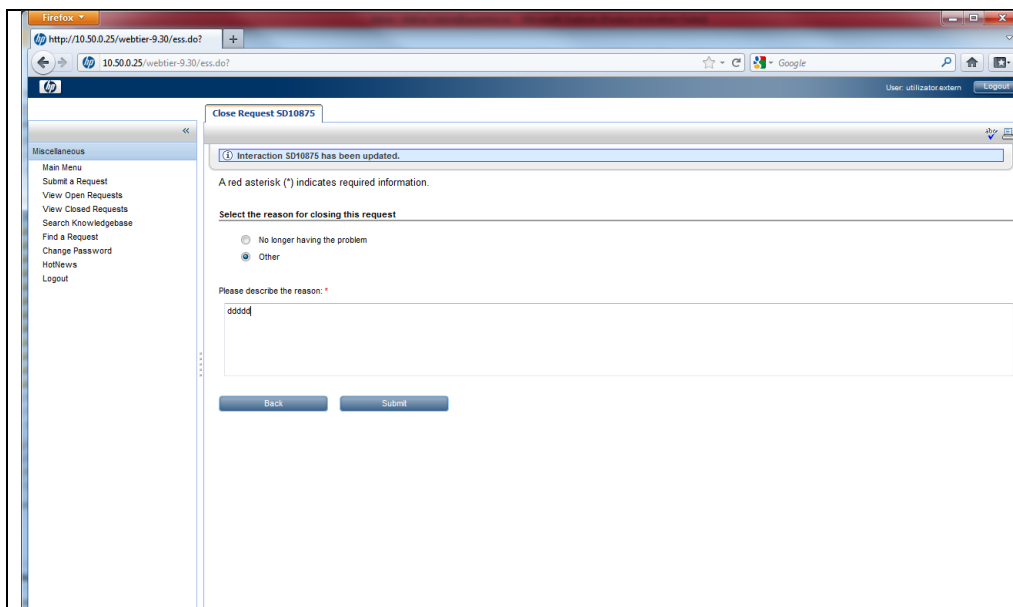
Interfața web în limba română



Interfața web în limba engleză

Dacă se apasă butonul **Close Request / Inchidere cerere** se afișează următoarea pagină, cu 2 opțiuni:

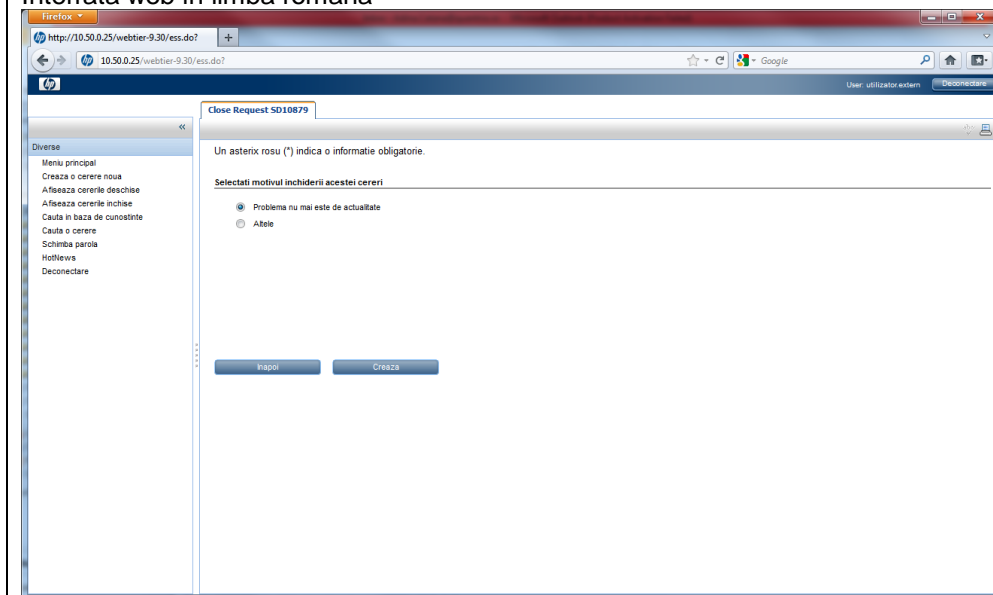
- *No longer having the problem / Problema nu mai este de actualitate*
- *Other / Altele*
 - o Dacă se alege această opțiune trebuie completat obligatoriu



campul *Please describe the reason / Va rugam descrieti motivul*

Dupa alegerea unei optiuni, se apasa butonul **Submit / Creaza**.

Interfata web in limba romana



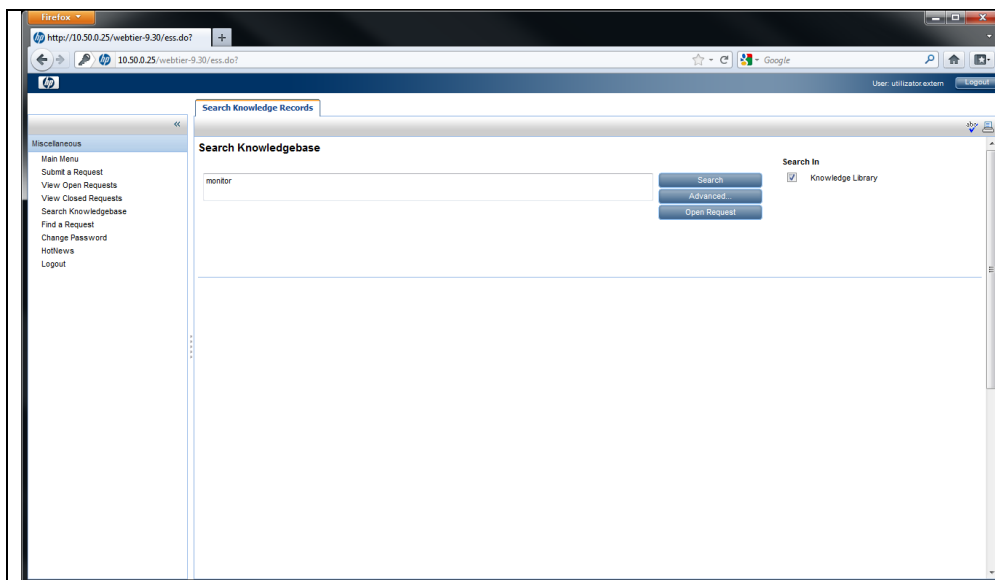
4.5. Cautare in Baza de Cunostinte

Inainte de a inregistra o noua interactiune pentru o anumita problema, utilizatorul poate sa caute in baza de cunostinte o solutie pentru problema. In cazul in care in baza de cunostinte nu se gaseste solutie la problema, se poate inregistra o Interactiune.

Pentru a cauta in baza de cunostinte, se urmaresc pasii:

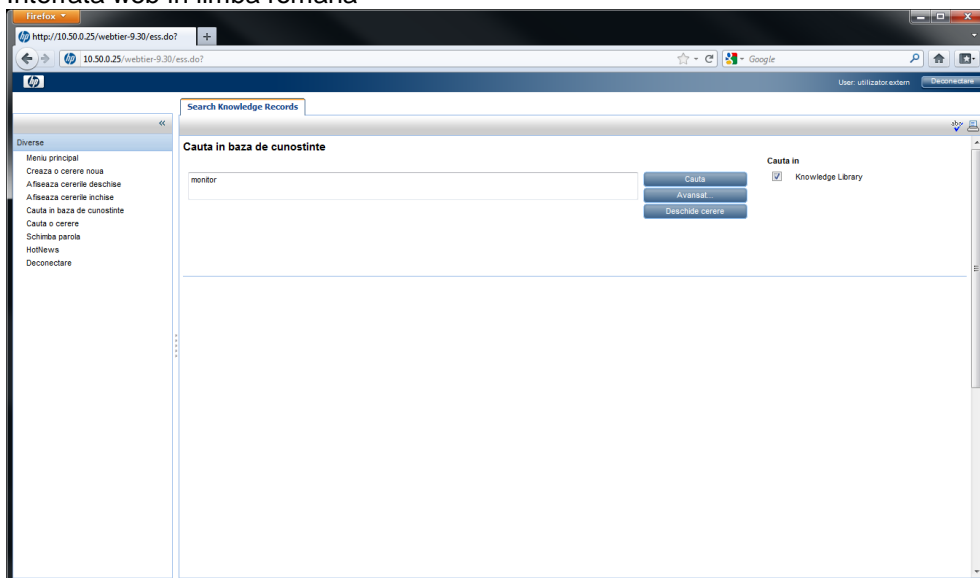
Interfata web in limba engleza

Din meniu se alege *Search Knowledgebase / Cauta in baza de cunostinte*.



In campul *Search Knowledgebase / Cauta in baza de cunostinte* se introduc campurile-cheie dupa care sa se caute si se apasa butonul **Search / Cauta**.

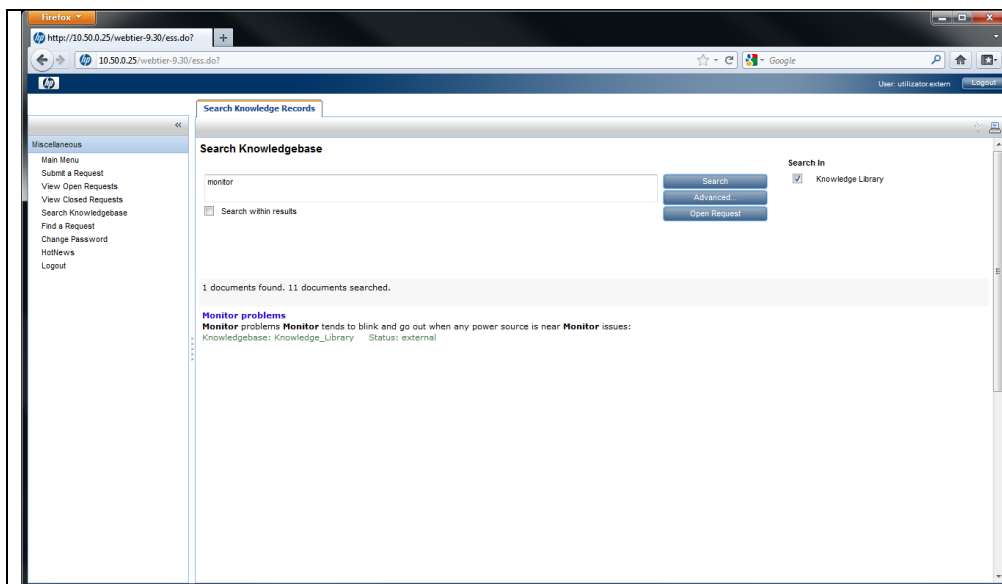
Interfata web in limba romana



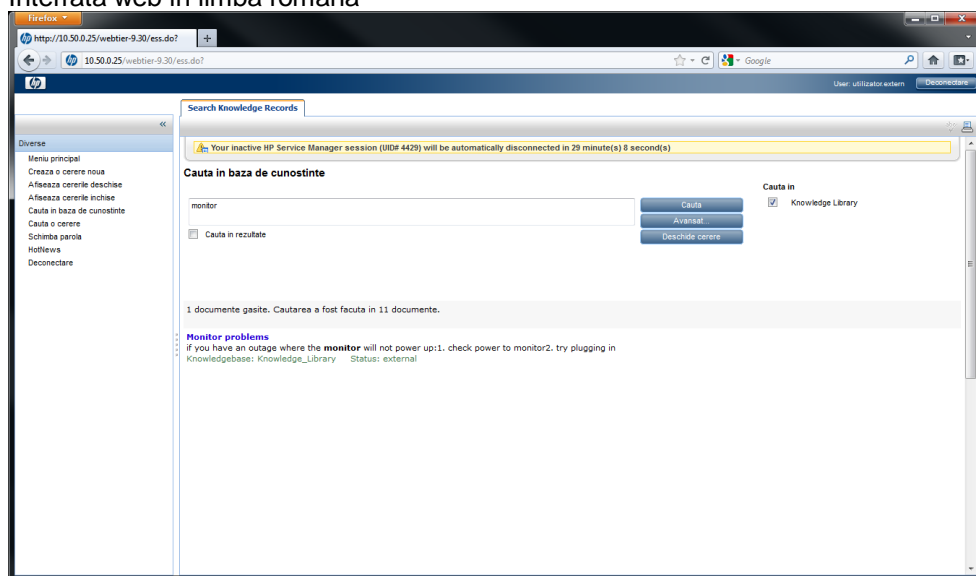
Interfata web in limba romana

In urma cautarii se afiseaza o lista cu documentele care indeplinesc conditiile.

Pentru a accesa un anumit document se apasa documentul dorit.

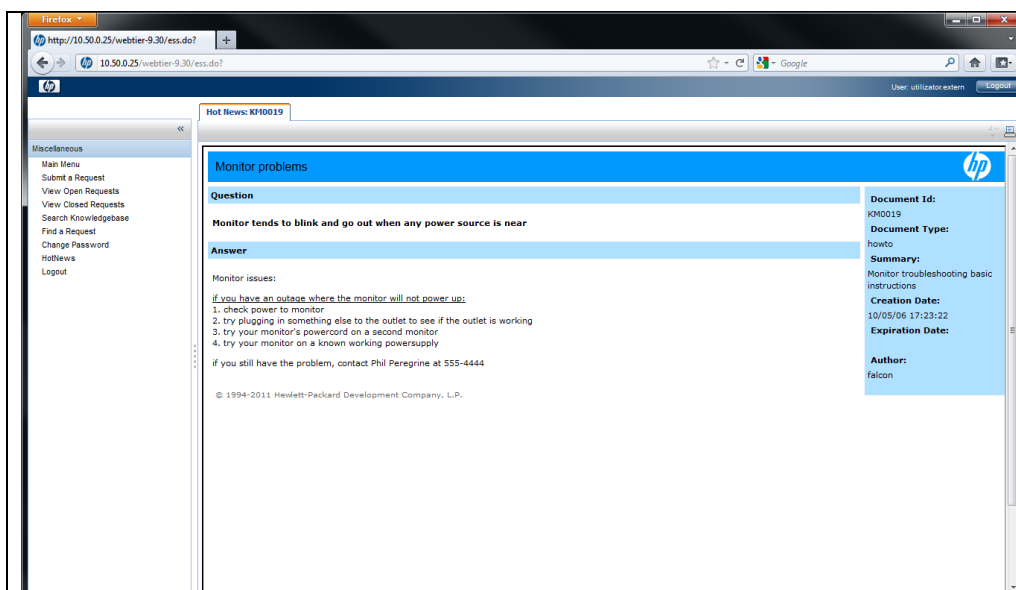


Interfata web in limba romana

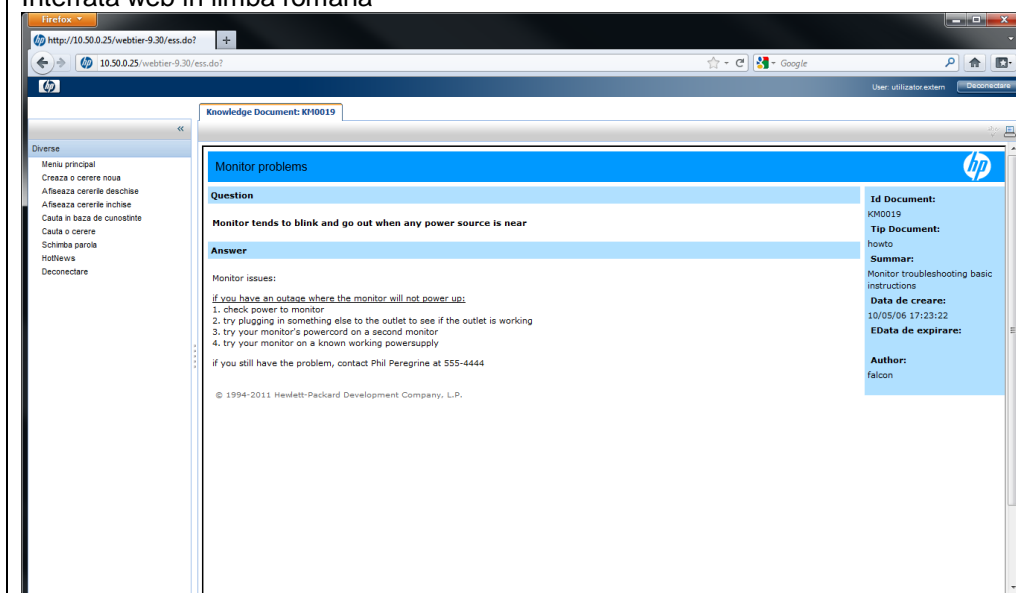


Interfata web in limba engleza

Se afiseaza documentul din baza de cunostinte.



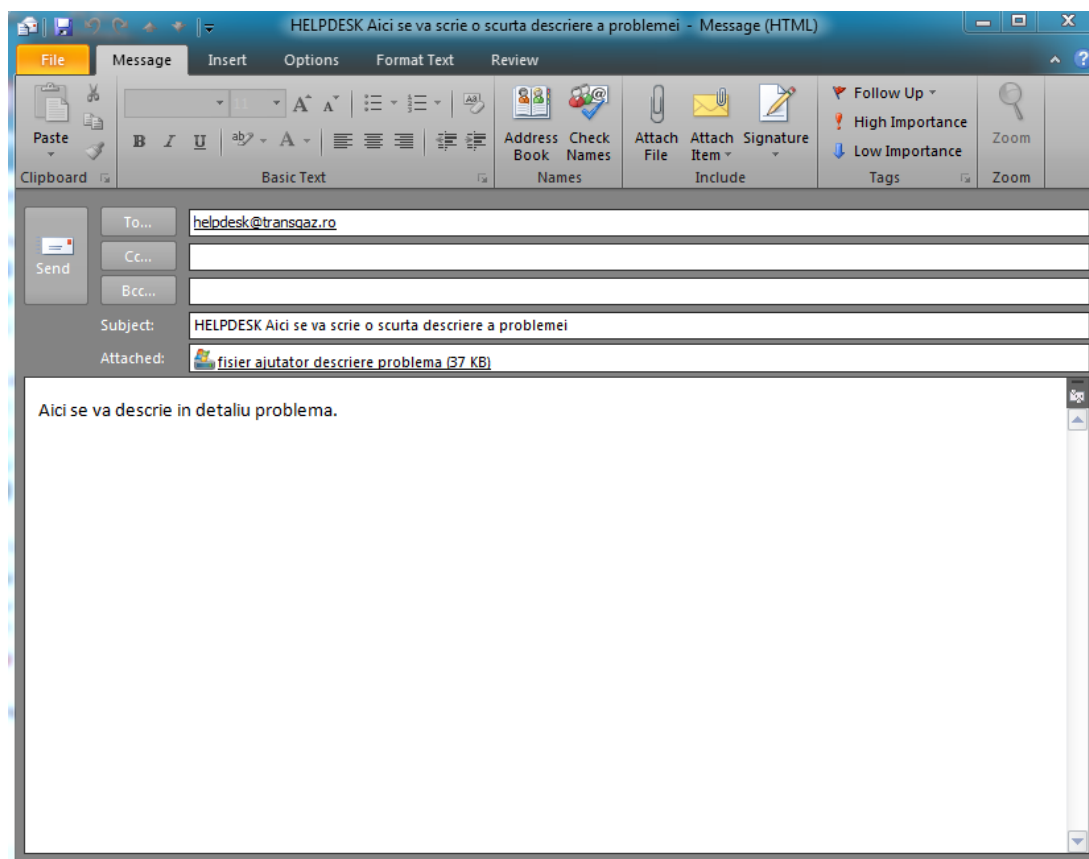
Interfata web in limba romana



5. Suport GMOIS prin trimiterea unui e-mail

Pentru a solicita suport in functionarea platformei GMOIS se poate trimite un e-mail la adresa helpdesk@transgaz.ro formatat intr-un mod corespunzator. Acest e-mail va fi preluat de operatorii Transgaz din Service Desk ce il vor aloca grupului de suport ce poate rezolva solicitarea.

In e-mail-ul trimis campul Subject va trebui obligatoriu sa inceapa cu cuvantul *HELPDESK*, dupa modelul de mai jos.



Daca e-mail-ul contine cuvantul HELPDESK in campul Subject, dupa trimiterea lui, utilizatorul va primi un e-mail de confirmare prin care va fi informat ca a fost inregistrata o Interactiune.

6. Suport GMOIS prin apel telefonic

A treia optiune de solicitare suport pentru platforma GMOIS este prin apel telefonic. Apelul se va efectua la numarul +40-269-801234

Operatorii Service Desk vor inregistra o Interactiune in urma convorbirii telefonice. La fel ca si in cazul precedent, utilizatorul va primi un e-mail de confirmare prin care va fi informat ca a fost inregistrata o Interactiune.