



# Asistență module online

v.1.0.160414

## Cuprins

Utilitatea formularului de asistență module online .....	2
Autentificarea .....	3
Adăugarea unei solicitări noi .....	3
Consultarea și urmărirea solicitărilor deschise .....	5
Adăugarea unui comentariu la o solicitare .....	7
Adăugarea unui nou atașament la o solicitare.....	7
Vizualizarea rezoluției, închiderea sau redeschiderea solicitării.....	8
Notificari recepționate pe mail .....	10

Autor: IT AFIR

Ultima actualizare 2016.04.14





## Utilitatea formularului de asistență module online

Formularul de asistență [online](#) pune la dispoziția utilizatorilor de aplicații online furnizate de AFIR o interfață web dedicată semnalării de probleme întâmpinate în utilizarea lor. Orice cerere, inițiată astfel electronic, va fi înregistrată automat în sistemul intern de gestionare al incidentelor și solicitărilor aplicative. Un tehnician desemnat va clarifica și remedia, după caz, cele semnalate. Se vor recepționa de către utilizator, în mod automat, pe mail notificări vizavi de starea fiecărei solicitări aflate în lucru. În interfața web oferită, fiecare utilizator va putea urmări toate sesizările / solicitările sale, având posibilitatea de a efectua modificări asupra lor, precum: închidere, redeschidere, adăugare comentariu sau atașament.

### 1. Formular asistență online



[ ! ] Versiuni browser necesare: IE.10+, Edge.13+, Firefox.43+, Chrome.45+, Safari.9+, Opera.35+





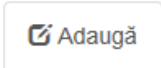
## Autentificarea

Pentru autentificare în vederea utilizării formularului de suport se va folosi contul de utilizator (adresa de mail) anterior creat în portal ([www.afir.info](http://www.afir.info)).

Dacă utilizatorul este deja logat în portal va putea accesa direct formularul de suport.

În cazul în care se va accesa formularul de suport fără a fi logat pe portal, utilizatorul va accesa butonul de „Autentificare” urmând apoi a introduce datele de autentificare necesare.

## Adăugarea unei solicitări noi

Pentru înregistrarea unei solicitări noi se va proceda astfel. În secțiunea  se va selecta, din listă, numele aplicației pentru care se dorește înregistrarea unei solicitări de asistență apoi se vor introduce subiectul solicitării și o descriere a problemei întâmpinate. La introducerea unei solicitări în sistem, se va expune cât mai clar problema întâmpinată și pașii următori, de cele mai multe ori atașarea unei capturi de ecran fiind extrem de utilă pentru tehnicieni. Captura de ecran se poate realiza astfel: apăsați tastă [Print Screen] pe tastatură, apoi copiați (CTRL+C) și mutați (CTRL+V) fișierul într-o aplicație de editare vizuală de tipul Paint. Apoi, salvați fișierul creat (Save As) într-o extensie .jpg, .gif sau .png.

Se acceptă maxim 5 fișiere atașate la deschiderea unei solicitări. Fiecare fișier va avea maxim 10 MB și poate fi de tipul: jpg, jpeg, png, gif, tif, tiff, pdf, doc, docx). Ulterior deschiderii solicitării, se vor putea atașa suplimentar alte fișiere.





## 2. Solicitare nouă (exemplu)

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://suport.afir.info/default.aspx?cmd=log>. The page title is "Asistență module online". The user is logged in as "SOLICITANT Afir (solicitantafir@gmail.com)".

The form contains the following fields and buttons:

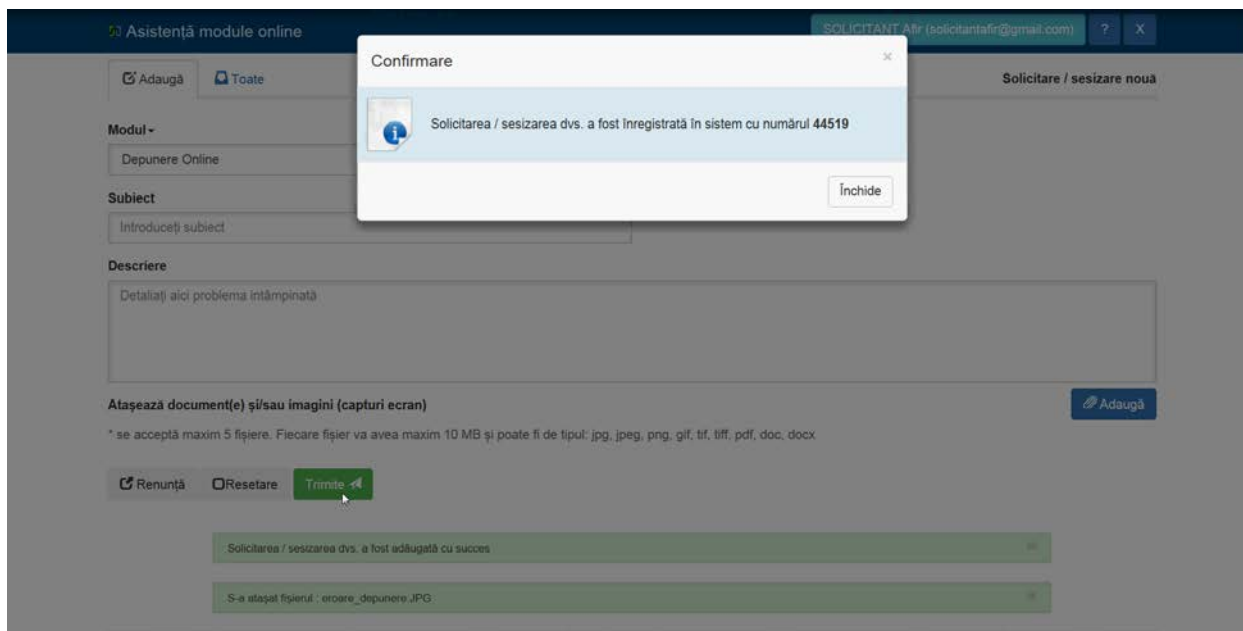
- Aplicație:** A dropdown menu with "Depunere Online" selected.
- Subiect:** A text input field containing "problema incarcare cerere de finantare".
- Descriere:** A text area containing the text: "Nu pot atasa fisiere in pasul de depunere. Atasez o captura ecran".
- Atașează document(e) și/sau imagini (capturi ecran):** A section with an "Adaugă" button and a note: "\* se acceptă maxim 5 fișiere. Fiecare fișier va avea maxim 10 MB și poate fi de tipul: jpg, jpeg, png, gif, tif, tiff, pdf, doc, docx".
- Buttons:** "Renunță", "Resetare", and "Trimite" (highlighted in green).

At the bottom of the form, there is a slogan "Împreună creștem satul românesc." and the website URL "www.afir.info".

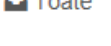
- Prin apăsarea butonului „Renunța”, se va anula înregistrarea solicitării.
- Prin apăsarea butonului “Resetare”, se va relua completarea solicitării.

Se va apăsa butonul  și se va aștepta afișarea confirmării de înregistrare.

### 3. Confirmare înregistrare solicitare



## Consultarea și urmărirea solicitărilor deschise

Pentru vizualizarea solicitărilor deschise se va consulta secțiunea . Această listă, conține toate solicitările anterior deschise.



Prin selectarea unei înregistrări din listă se vor afișa secțiunile suplimentare aplicabile (conținut, comentarii, atașamente, rezoluție).



#### 4. Detalii solicitare (imediat după înregistrare)

The screenshot displays the AFIR online request management interface. At the top, there are buttons for 'Adaugă' and 'Toate', and a title 'Solicități / sesizări înregistrate'. Below this is a table with columns: 'Număr', 'Subiect', 'Conținut solicitare / sesizare', 'Creată', 'Rezolvată', 'Inchisă', and 'Stare'. A single request with ID 44519 is listed, with a status of 'Deschisă'. Below the table, there are navigation controls for 'Pagina 1 din 1' and 'Paginare: 1'. The details of the selected request are shown below, including the subject, content, and attachments. The status is confirmed as 'deschisă'.

O solicitarea are una din stările:



- **Deschisă** (starea inițială după deschidere)
- **În lucru** (în analiză la unul din tehnicienii din echipa IT AFIR)
- **În așteptare** (atunci când technicianul IT AFIR v-a solicitat o clarificare)
- **Rezolvată** (când s-a emis o rezoluție)
- **Închisă** (arhivată)

\* urmăriți secțiunea de comentarii. Exemplu, în cazul în care solicitarea este pusă în starea "În așteptare" un mesaj cu privire la clarificările solicitate de tehnician va fi plasat in această secțiune.

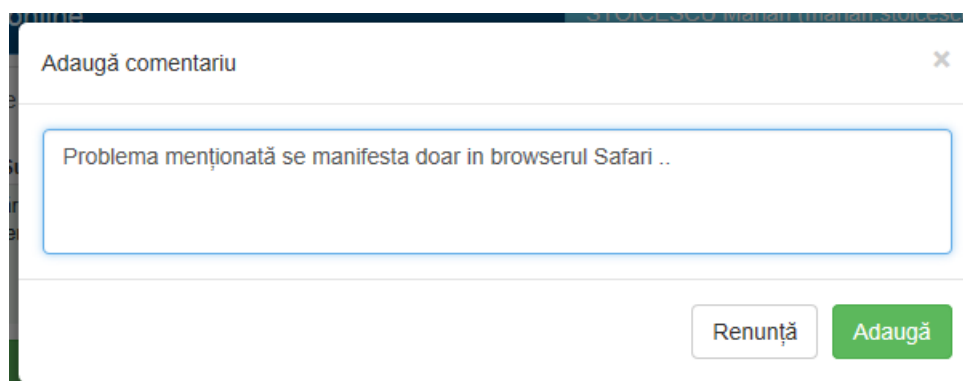
\* o solicitare "Rezolvată" se va închide de către solicitant. O solicitare rezolvată dar neînchisă va fi închisă automat de sistem după 10 de zile calendaristice.



## Adăugarea unui comentariu la o solicitare

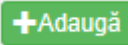

Pentru o solicitare activă (care nu este rezolvată sau închisă) se poate atașa un comentariu folosind  Adaugă comentariu sau 

### 5. Adăugarea unui nou comentariu la o solicitare activă (exemplu)

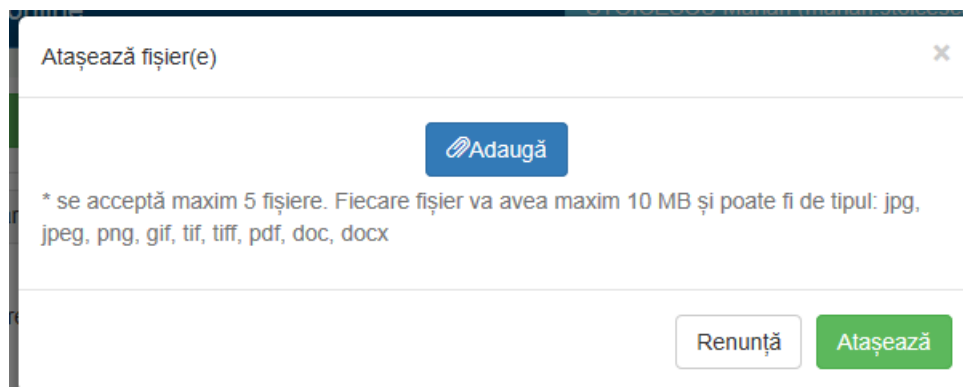


The screenshot shows a dialog box titled "Adaugă comentariu" with a close button (X) in the top right corner. Inside the dialog, there is a text input field containing the text "Problema menționată se manifesta doar in browserul Safari ..". Below the input field, there are two buttons: "Renunță" (grey) and "Adaugă" (green).

## Adăugarea unui nou atașament la o solicitare

Pentru o solicitare activă (care nu este rezolvată sau închisă) se poate atașa un comentariu folosind  Adaugă sau 

### 6. Adăugarea unui nou fișier atașat la o solicitare activă



The screenshot shows a dialog box titled "Atașează fișier(e)" with a close button (X) in the top right corner. In the center, there is a blue button with a paperclip icon and the text "Adaugă". Below this, there is a note: "\* se acceptă maxim 5 fișiere. Fiecare fișier va avea maxim 10 MB și poate fi de tipul: jpg, jpeg, png, gif, tif, tiff, pdf, doc, docx". At the bottom right, there are two buttons: "Renunță" (grey) and "Atașează" (green).



## Vizualizarea rezoluției, închiderea sau redeschiderea solicitării

În urma analizei desfășurate de AFIR, un tehnician IT va emite o rezoluție. Solicitantul ia notă de conținutul acestei rezoluții și va proceda la închiderea solicitării în cazul în care acest conținut este satisfăcător (fig. 8). În caz contrar, solicitantul are posibilitatea de a redeschide solicitarea spre a fi reanalizată (fig. 9).

### 7. Vizualizare solicitare rezolvată

The screenshot displays the 'Asistență module online' interface. At the top, the user is identified as 'SOLICITANT Afir (solicitantafir@gmail.com)'. The main content area shows a request with the subject 'problemă la încărcarea cererii de finanțare' and a status of 'rezolvată'. The content section contains an error message: 'La încărcarea cererii de finanțare aplicația afișează mesajul de eroare: Cererea de finanțare nu corespunde sesiunii alese. Vă rugăm să încărcați o Cerere de Finanțare pentru sesiunea \\'6.2 - Sprijin pentru înființarea de activități neagricole în zone rurale\\''. Below the text, there is an 'Atașamente' section with three files: 'eroare\_depunere.JPG (245.13KB)', 'Anexa\_1\_CEREREA\_de\_FINANTARE\_M6\_4\_completata.pdf (777.23KB)', and 'sM64.jpg (447.02KB)'. The 'Comentarii' section shows two messages: one from the applicant at 16:10:30 and one from AFIR support at 15:40:40. At the bottom, there is a 'Rezoluție' section with a 'Redeschide solicitarea' button.





#### 8. Închiderea unei solicitări

Închidere solicitare / sesizare

Solicitarea / sesizarea curentă este **rezolvată**.

Daca sunteți de acord cu rezoluția oferită ea trebuie **închisă**, în caz contrar procedați la redeschiderea acesteia (folosind butonul corespunzător din fereastra anterioară).

Apăsați butonul [Închide] pentru a confirma închiderea ei sau [Renunță] în caz contrar.

#### 9. Redeschiderea unei solicitări

Redeschidere solicitare / sesizare

Solicitarea / sesizarea curentă este **rezolvată**.

Daca nu sunteți de acord cu rezoluția oferită o puteți redeschide, in caz contrar procedați la închiderea acesteia (folosind butonul corespunzător din fereastra anterioară)

Apăsați butonul [Redeschide] pentru a confirma redeschiderea ei sau [Renunță] în caz contrar.

Comentariu vizavi de redeschidere:



## Notificari recepționate pe mail

Sistemul generează și expediază automat, către utilizator, mesaje electronice de tip email. Aceste notificări sunt declanșate de următoarele evenimente aplicative:

- înregistrarea unei solicitări
- trecerea în "În așteptare" a unei solicitării
- rezolvarea unei solicitării
- închiderea sau redeschiderea unei solicitări

### 10. Exemplu mesaj recepționat la înregistrarea unei solicitări

Stimate SOLICITANT Afir,

**Cererea dumneavoastră a fost înregistrată cu [Nr # 42582].**

**Subiect** : eroare incarcare cerere de finantare

**Descriere** : La incarcarea cererii de finantare aplicatia afiseaza mesajul de eroare:  
Cererea de finantare nu corespunde sesiunii alese. Va rugam sa incarcati o Cerere de Finantare pe sesiunea "\\6.2 - Sprijin pentru înființarea de activități neagricole în zone rurale\\".

Va rog sa ma ajutati sa incarc cererea

Detaliile complete ale cererii dumneavoastră pot fi vizualizate accesând secțiunea asistență aplicații din portalul AFIR.

Vă mulțumim  
Echipa de Suport IT AFIR

**Nota:** Acesta este un e-mail automat. Vă rugăm să nu răspundeți la el.





#### 11. Exemplu mesaj recepționat la momentul trecerii "în așteptare" a solicitării

Stimate SOLICITANT Afir,

**Cererea [Nr #42582] înregistrată de către dumneavoastră a fost trecută în așteptare deoarece vi s-a solicitat o informație suplimentară.**

Vă rugăm să consultați secțiunea de comentarii din pagina cererii dvs. pentru detalii.

**Subiect** : eroare incarcare cerere de finantare

**Descriere** : La incarcarea cererii de finantare aplicatia afiseaza mesajul de eroare:  
Cererea de finantare nu corespunde sesiunii alese. Va rugam sa incarcati o Cerere de Finantare pe sesiunea "\\6.2 - Sprijin pentru înființarea de activități neagricole în zone rurale\\".

Va rog sa ma ajutati sa incarc cererea

Detaliile complete ale cererii dumneavoastră pot fi vizualizate accesând secțiunea asistență aplicații din portalul AFIR.

Vă mulțumim

Echipa de Suport IT AFIR

**Vă rugăm NU răspundeți prin reply la acest mail. Accesați secțiunea asistență aplicații din portalul AFIR pentru a adauga comentarii și/sau atașamente pe această cerere.**

#### 12. Exemplu mesaj recepționat la momentul rezolvării solicitării

Stimate SOLICITANT Afir,

**Cererea dumneavoastră [Nr #42582] a fost rezolvată.**

**Subiect** : eroare incarcare cerere de finantare

**Descriere** : La incarcarea cererii de finantare aplicatia afiseaza mesajul de eroare:  
Cererea de finantare nu corespunde sesiunii alese. Va rugam sa incarcati o Cerere de Finantare pe sesiunea "\\6.2 - Sprijin pentru înființarea de activități neagricole în zone rurale\\".

Va rog sa ma ajutati sa incarc cererea

**Rezolvare** :



Manual utilizator : [Asistență module online](#)

În pagina AFIR de depunere online a proiectului va rog sa selectati corect subMasura 6.4 asa cum se poate vedea in fisierul atasat sM64.jpg

---

În acest caz, vă rog să folosiți fișierul PDF corespunzător cererii de finanțare pentru sM6.2

Detaliile complete ale cererii dumneavoastră pot fi vizualizate accesând secțiunea asistență aplicații din portalul AFIR.

Va rugăm să închideți cererea iar în cazul în care nu sunteți mulțumit de rezoluția primită, o puteți redeschide.

Cererea se închide automat în 10 zile calendaristice.

Vă mulțumim  
Echipa de Suport IT AFIR

**Nota:** Acesta este un e-mail automat. Vă rugăm să nu răspundeți la el.

### 13. Exemplu mesaj recepționat la momentul închiderii solicitării

Stimate SOLICITANT Afir,

**Cererea cu numărul [Nr #42582] înregistrată de dumneavoastră a fost închisă.**

**Subiect :** eroare incarcare cerere de finantare

**Descriere :** La incarcarea cererii de finantare aplicatia afiseaza mesajul de eroare:  
Cererea de finantare nu corespunde sesiunii alese. Va rugam sa incarcati o Cerere de Finantare pe sesiunea "\\\"6.2 - Sprijin pentru înființarea de activități neagricole în zone rurale\\\"".

Va rog sa ma ajutati sa incarc cererea

**Rezolvare :**

În pagina AFIR de depunere online a proiectului va rog sa selectati corect subMasura 6.4 asa cum se poate vedea in fisierul atasat sM64.jpg





Manual utilizator : [Asistență module online](#)

În acest caz, vă rog să folosiți fișierul PDF corespunzător cererii de finanțare pentru sM6.2

Detaliile complete ale cererii dumneavoastră pot fi vizualizate accesând secțiunea asistență aplicații din portalul AFIR.

Vă mulțumim  
Echipa de Suport IT AFIR

**Nota:** Acesta este un e-mail automat. Vă rugăm să nu răspundeți la el.

#### 14. Exemplu mesaj recepționat la momentul redeschiderii solicitării

Stimate SOLICITANT Afir,

**Cererea [Nr #42582] înregistrată de către dumneavoastră a fost redeschisă.**

**Titlu :** eroare incarcare cerere de finantare

**Descriere :** La incarcarea cererii de finantare aplicatia afiseaza mesajul de eroare:  
Cererea de finantare nu corespunde sesiunii alese. Va rugam sa incarcati o Cerere de Finantare pe sesiunea "\\6.2 - Sprijin pentru înființarea de activități neagricole în zone rurale\\".

Va rog sa ma ajutati sa incarc cererea

Detaliile complete ale cererii dumneavoastră pot fi vizualizate accesând secțiunea asistență aplicații din portalul AFIR.

Vă mulțumim  
Echipa de Suport IT AFIR

**Vă rugăm NU răspundeți prin reply la acest mail. Accesați secțiunea asistență aplicații din portalul AFIR pentru a adauga comentarii și/sau atașamente pe această cerere.**

