



Asistență module online

v.1.0

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
Notificări recepționate pe mail	10

Autor: AFM

Ultima actualizare 2024.02.21



Utilitatea formularului de asistență module online

Formularul de asistență online pune la dispoziția utilizatorilor de aplicații online furnizate de AFM 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

The screenshot shows the user interface for the online assistance module. At the top right, there is a green button labeled "Autentificare". The main heading is "ASISTENȚĂ" in a large, serif font, followed by "MODULE ONLINE" in a smaller, sans-serif font. Below this, there is a paragraph of text explaining the purpose of the section: "Folosind această secțiune aveți posibilitatea de a semnala orice problemă sau disfuncționalitate tehnică în funcționarea aplicațiilor online găzduite de AFM. Puteți adăuga o nouă solicitare / sesizare sau le puteți urmări pe cele deja raportate numai după ce vă autentificați." Below the text is a red button labeled "Detalii »". At the bottom of the page, there is a small line of text: "Solicitățile de asistență, publicate prin intermediul acestei secțiuni, vor fi gestionate de luni până joi în intervalul orar 8:00 - 16:30 și vineri în intervalul orar 8:00 - 14:00".

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



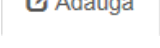
Autentificarea

Pentru autentificare în vederea utilizării formularului de suport se va folosi contul de utilizator (adresa de mail) anterior creat în portal (<https://inscrierionline.afm.ro/>).

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 urmați, 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)

[Adaugă](#) [Toate](#) [Despre aplicație](#)

SOLICITANT Afm
solicitantafin@gmail.com X

Modul -
Program fotovoltaice


Subiect
Problema transmitere documente

Descriere
Am probleme cu transmiterea documentelor solicitate.
Atașez prntscreen

Atașează document(e) și/sau imagini (capturi ecran) [Adaugă](#)

* 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

Confirmare

Nu sunt robot 
Confidențialitate - Termeni

[Renunță](#) [Resetare](#) [Trimite](#)

Solicitări de asistență, publicate prin intermediul acestei secțiuni, vor fi gestionate de luni până joi în intervalul orar 8:00 - 16:30 și vineri în intervalul orar 8:00 - 14:00

➤ Prin apăsarea butonului „Renunță”, 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

Confirmare

Solicitarea / sesizarea dvs. a fost înregistrată în sistem.
Aceasta a primit numărul 33 din 21. Februarie. 2024

Închide

Modul -
Program fotovoltaice

Subiect
Introduceți subiect

Descriere
Detaliați aici problema întâmpinată

Atașează document(e) și/sau imagini (capturi ecran)

* 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

Confirmare

Nu sunt robot

reCAPTCHA
Confidențialitate - Termeni

Renunță Resetare Trimite

Solicitările de asistență, publicate prin intermediul acestei secțiuni, vor fi gestionate de luni până joi în intervalul orar 8:00 - 16:30 și vineri în intervalul orar 8:00 - 14:00

Consultarea și urmărirea solicitărilor deschise

Pentru vizualizarea solicitărilor deschise se va consulta secțiunea [Toate](#). Această listă, conține toate solicitările anterior deschise.

Număr	Subiect	Conținut solicitare / sesizare	Creată	Rezolvată	Inchisă	Stare
33	Problema transmitere documente	Am probleme la transmiterea documentelor Atașez printscreen	21 Feb 2024 13:06:20	-	-	Deschisă
32	Problema transmitere documente	Am probleme cu transmiterea documentelor solicitate. Atașez printscreen	21 Feb 2024 13:04:43	-	-	Deschisă

Pagina 1 din 1

Paginare: 5 -

Solicitările de asistență, publicate prin intermediul acestei secțiuni, vor fi gestionate de luni până joi în intervalul orar 8:00 - 16:30 și vineri în intervalul orar 8:00 - 14:00



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 user interface for the online assistance module. At the top, there are navigation buttons: 'Adaugă', 'Toate', and 'Despre aplicație'. The user's profile is shown as 'SOLICITANT Afm solicitantafm@gmail.com'. Below this is a table of requests with columns for 'Număr', 'Subiect', 'Conținut solicitare / sesizare', 'Creată', 'Rezolvată', 'Închisă', and 'Stare'. Two requests are visible, both with the status 'Deschisă'. Below the table, there are navigation controls for the page and a pagination dropdown set to 'Paginare: 5'. The details section for request 32 shows the subject 'Problema transmitere documente' and the content 'Am probleme cu transmiterea documentelor solicitate. Atașez printscreen'. At the bottom, there are buttons for 'Atașează fișier', 'Adaugă comentariu', and 'Închide solicitarea'. A footer note states: 'Solicitățile de asistență, publicate prin intermediul acestei secțiuni, vor fi gestionate de luni până joi în intervalul orar 8:00 - 16:30 și vineri în intervalul orar 8:00 - 14:00'.

O solicitarea are una din stările:



- **Deschisă** (starea inițială după deschidere)
- **În lucru** (în analiză la unul din tehnicienii din echipa IT AFM)
- **În așteptare** (atunci când tehnicianul IT AFM 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 în această secțiune.

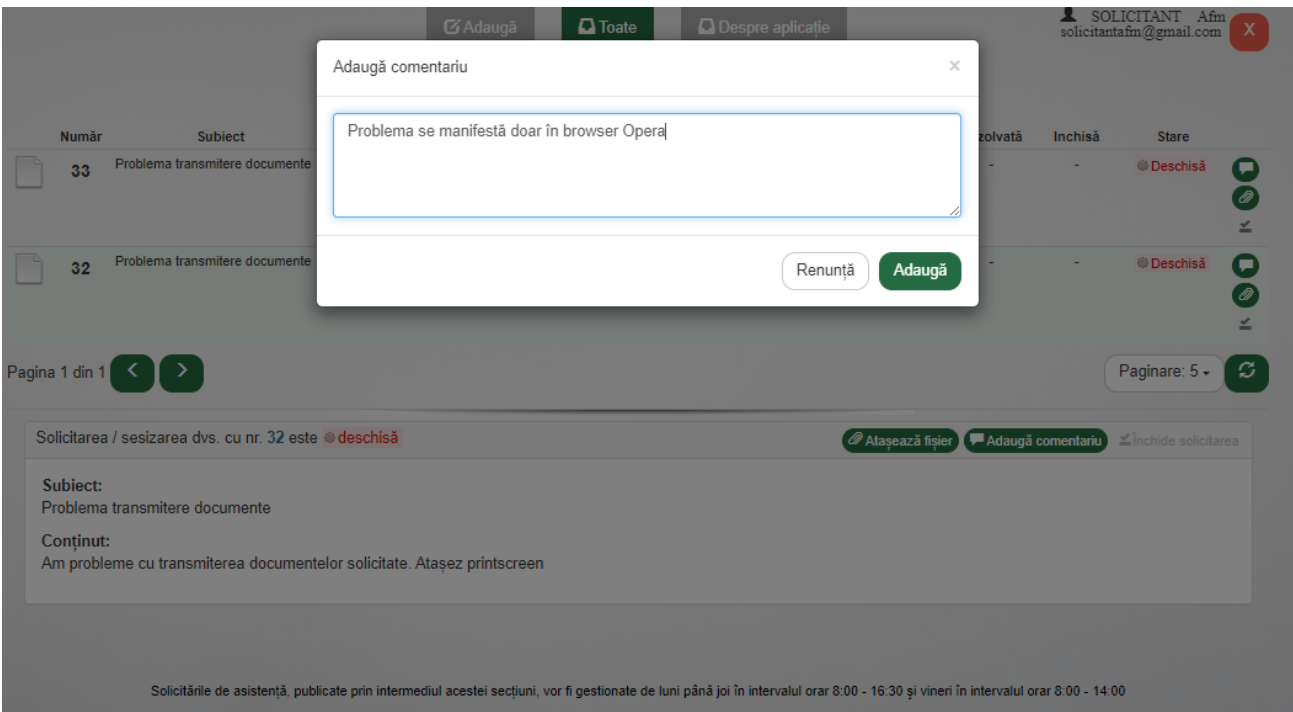
* o solicitare "**Rezolvată**" se va închide de către solicitant. O solicitare rezolvată dar neînchisă va fi închisă automat de sistem după 10 de zile calendaristice.



Adăugarea unui comentariu la o solicitare

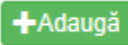

Pentru o solicitare activă (care nu este rezolvată sau închisă) se poate atașa un comentariu folosind  sau 

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

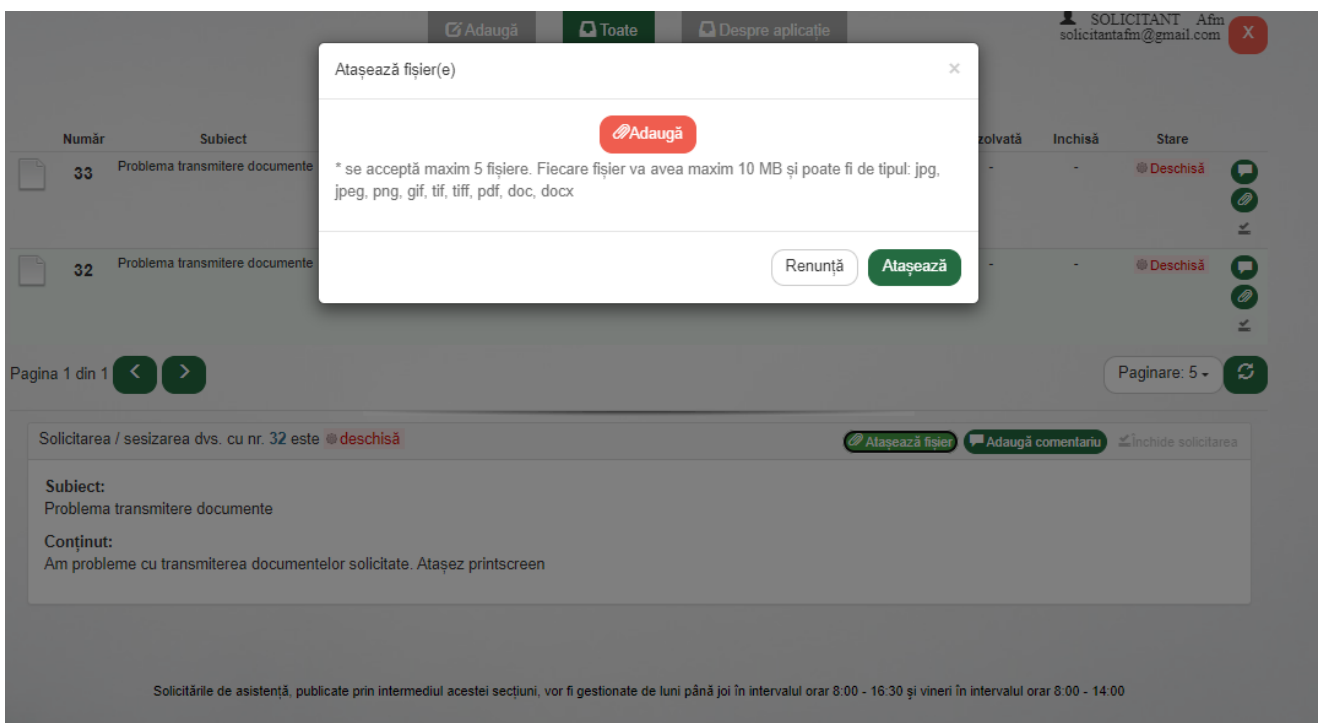


The screenshot displays the user interface of the online assistance module. A modal dialog box titled "Adaugă comentariu" is open, showing a text input field with the text "Problema se manifestă doar în browser Opera". Below the input field are two buttons: "Renunță" and "Adaugă". The background shows a list of requests with columns for "Număr", "Subiect", "Rezolvată", "Inchisă", and "Stare". The first request has the number 33 and the subject "Problema transmitere documente". The status "Deschisă" is visible. At the bottom of the page, there is a footer with the text: "Solicitățile de asistență, publicate prin intermediul acestei secțiuni, vor fi gestionate de luni până joi în intervalul orar 8:00 - 16:30 și vineri în intervalul orar 8:00 - 14:00".

Adăugarea unui nou atașament la o solicitare

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

6. Adăugarea unui nou fișier atașat la o solicitare activă



Solicitarea / sesizarea dvs. cu nr. 32 este **deschisă**

Subiect:
Problema transmitere documente

Conținut:
Am probleme cu transmiterea documentelor solicitate. Atașez printscreen

Solicitările de asistență, publicate prin intermediul acestei secțiuni, vor fi gestionate de luni până joi în intervalul orar 8.00 - 16.30 și vineri în intervalul orar 8.00 - 14.00

Vizualizarea rezoluției, închiderea sau redeschiderea solicitării

În urma analizei desfășurate de AFM, un tehnician IT va emite o rezoluție. Solicitantul ia notă de conținutul acestei rezoluții (fig. 7) 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

📎 Adaugă 📁 Toate 📄 Despre aplicație

SOLICITANT Afm
solicitantafm@gmail.com

Număr	Subiect	Conținut solicitare / sesizare	Creată	Rezolvată	Inchisă	Stare
33	Problema transmitere documente	Am probleme la transmiterea documentelor Atașez printscreen	21 Feb 2024 13:06:20	-	-	Deschisă
32	Problema transmitere documente	Am probleme cu transmiterea documentelor solicitate. Atașez printscreen	21 Feb 2024 13:04:43	21 Feb 2024 13:23:59	-	Rezolvată

Pagina 1 din 1

Solicitarea / sesizarea dvs. cu nr. 32 este rezolvată

Atașează fișier Adaugă comentariu Închide solicitarea

Subiect:
Problema transmitere documente

Conținut:
Am probleme cu transmiterea documentelor solicitate. Atașez printscreen

Rezoluție

La 21 Feb 2024 13:23:59 s-a emis răspuns de către Support AFM
Vă rugăm să reîncercați, mulțumim.

Redeschide solicitarea

Solicitările de asistență, publicate prin intermediul acestei secțiuni, vor fi gestionate de luni până joi în intervalul orar 8:00 - 16:30 și vineri în intervalul orar 8:00 - 14:00

8. Închiderea unei solicitări

📎 Adaugă 📁 Toate 📄 Despre aplicație

SOLICITANT Afm
solicitantafm@gmail.com

Număr	Subiect	Conținut solicitare / sesizare	Creată	Rezolvată	Inchisă	Stare
33	Problema transmitere documente	Am probleme la transmiterea documentelor Atașez printscreen	21 Feb 2024 13:06:20	-	-	Deschisă
32	Problema transmitere documente	Am probleme cu transmiterea documentelor solicitate. Atașez printscreen	21 Feb 2024 13:04:43	21 Feb 2024 13:23:59	-	Rezolvată

Pagina 1 din 1

Solicitarea / sesizarea dvs. cu nr. 32 este rezolvată

Atașează fișier Adaugă comentariu Închide solicitarea

Subiect:
Problema transmitere documente

Conținut:
Am probleme cu transmiterea documentelor solicitate. Atașez printscreen

Rezoluție

La 21 Feb 2024 13:23:59 s-a emis răspuns de către Support AFM
Vă rugăm să reîncercați, mulțumim.

Redeschide solicitarea

Solicitările de asistență, publicate prin intermediul acestei secțiuni, vor fi gestionate de luni până joi în intervalul orar 8:00 - 16:30 și vineri în intervalul orar 8:00 - 14:00

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.

Renunță Închide



9. Redeschiderea unei solicitări

The screenshot displays the user interface of the online application system. At the top, there are navigation buttons: "Adaugă", "Toate", and "Despre aplicație". The user profile "SOLICITANT Afm" with email "solicitantafm@gmail.com" is visible in the top right corner.

The main area shows a table of requests:

Număr	Subiect	Conținut solicitare / sesizare	Creată	Rezolvată	Inchisă	Stare
33	Problema transmitere documente	Am probleme la transmiterea documentelor Atașez printscreen	21 Feb 2024 13:06:20	-	-	Deschisă
32	Problema transmitere documente	Am probleme cu transmiterea documentelor solicitate. Atașez printscreen	21 Feb 2024 13:04:43	-	-	În lucru

Below the table, there are navigation controls: "Pagina 1 din 1" and "Paginare: 5".

The detailed view of request 32 shows:

Solicitarea / sesizarea dvs. cu nr. 32 este **în lucru**

Subiect:
Problema transmitere documente

Conținut:
Am probleme cu transmiterea documentelor solicitate. Atașez printscreen

Comentarii

La 21 Feb 2024 13:35:04 SOLICITANT Afm a scris:
[Solicitarea / sesizarea redeschisă] Eroarea persistă

At the bottom, there is a note: "Solicitările de asistență, publicate prin intermediul acestei secțiuni, vor fi gestionate de luni până joi în intervalul orar 8.00 - 16.30 și vineri în intervalul orar 8.00 - 14.00"



Notificări 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 AFM,

Cererea dumneavoastră a fost înregistrată cu [Nr # 32]. Subiect :

Problema transmitere documente

Descriere : Am probleme cu transmiterea documentelor solicitate. Atașez printscreen

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

Vă mulțumim

Echipa de Suport IT AFM

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 AFM,

Cererea [Nr #32] 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 : Problema transmitere documente

Descriere : *Am probleme cu transmiterea documentelor solicitate. Atașez printscreen*

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

Vă mulțumim
Echipa de Suport IT AFM

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

12. Exemplu mesaj recepționat la momentul rezolvării solicitării

Stimate SOLICITANT AFM,

Cererea dumneavoastră [Nr #32] a fost rezolvată.

Subiect : Problema transmitere documente

Descriere : *Am probleme cu transmiterea documentelor solicitate. Atașez printscreen*

Rezolvare : *Vă rugăm să reîncercați, mulțumim*

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

Vă 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 AFM



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

13. Exemplu mesaj recepționat la momentul închiderii solicitării

Stimate SOLICITANT AFM,

Cererea cu numărul [Nr #32] înregistrată de dumneavoastră a fost închisă.

Subiect : Problema transmitere documente

Descriere : *Am probleme cu transmiterea documentelor solicitate. Atașez printscreen*

Rezolvare : *Vă rugăm să reîncercați, mulțumim*

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

Vă mulțumim

Echipa de Suport IT AFM

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

14. Exemplu mesaj recepționat la momentul redeschiderii solicitării

Stimate SOLICITANT AFM,

Cererea [Nr #32] înregistrată de către dumneavoastră a fost redeschisă.

Titlu : Problema transmitere documente

Descriere : *Am probleme cu transmiterea documentelor solicitate. Atașez printscreen*

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

Vă mulțumim

Echipa de Suport IT AFM

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