



## 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
Notificari recepționate pe mail .....	10

Autor: MADR

Ultima actualizare 2023.11.10



## Utilitatea formularului de asistență module online

Formularul de asistență [online](#) pune la dispoziția utilizatorilor de aplicații online furnizate de MADR 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

MADR.RO Autentificare

# ASISTENȚĂ

## MODULE ONLINE

Folosind această secțiune aveți posibilitatea de a semnala orice problemă sau disfuncționalitate tehnică în funcționarea aplicațiilor online găzduite de MADR. Puteți adăuga o nouă solicitare / sesizare sau le puteți urmări pe cele deja raportate numai după ce vă autentificați.

[Detalii »](#)

Solicitările de asistență, publicate prin intermediul acestei secțiuni, vor fi gestionate de luni până joi în intervalul orar 8:30 - 17:00 și vineri în intervalul orar 8:30 - 14:30

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



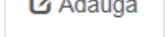
## Autentificarea

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

MADR.RO SOLICITANT Madr (solicitantmadr@gmail.com) ? X

Aveți posibilitatea aici de a semnala orice problemă sau disfuncționalitate tehnică în funcționarea aplicațiilor online găzduite de MADR.  
Puteți adăuga o nouă solicitare / sesizare sau le puteți urmări pe cele deja raportate.

[Adaugă](#) [Toate](#) Solicitare / sesizare nouă

**Modul** ▼  
Modul trasabilitate lapte ▼


**Subiect**  
Problema transmitere

**Descriere**  
Am probleme cu transmiterea datelor  
atasez printscreen

**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  reCAPTCHA  
Confidențialitate - Termeni

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

Solicitări de asistență, publicate prin intermediul acestei secțiuni, vor fi gestionate de luni până joi în intervalul orar 8:30 - 17:00 și vineri în intervalul orar 8:30 - 14:30

- 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

MADR.RO

SOLICITANT: Madr (solicitanimadr@gmail.com)

Aveți posibilitatea de a...

Adaugă Toate

Modul -  
Selectați

Subiect  
Introduceți subiect

Descriere  
Detaliați aici problema întâmpinată

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

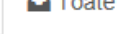
Confirmare

✓ Nu sunt robot reCAPTCHA  
Confidențialitate - Termeni

Renunță Resetare Trimite

Solicitățile de asistență, publicate prin intermediul acestei secțiuni, vor fi gestionate de luni până joi în intervalul orar 8:30 - 17:00 și vineri în intervalul orar 8:30 - 14:30

### Consultarea și urmărirea solicitărilor deschise

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



## Manual utilizator : Asistență module online

MADR.RO

SOLICITANT Madr (solicitantmadr@gmail.com)

Aveți posibilitatea aici de a semnala orice problemă sau disfuncționalitate tehnică în funcționarea aplicațiilor online găzduite de MADR.  
Puteți adăuga o nouă solicitare / sesizare sau le puteți urmări pe cele deja raportate.

Adaugă

Toate

Solicitări / sesizări înregistrate

Număr	Subiect	Conținut solicitare / sesizare	Creată	Rezolvată	Inchisă	Stare
44	Problema transmitere	Am probleme cu transmiterea datelor atasez printscreen	10 Noi 2023 10:45:06	-	-	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 8:30 - 17:00 și vineri în intervalul orar 8:30 - 14:30

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

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

MADR.RO

SOLICITANT Madr (solicitantmadr@gmail.com)

Aveți posibilitatea aici de a semnala orice problemă sau disfuncționalitate tehnică în funcționarea aplicațiilor online găzduite de MADR.  
Puteți adăuga o nouă solicitare / sesizare sau le puteți urmări pe cele deja raportate.

Adaugă

Toate

Solicitări / sesizări înregistrate

Număr	Subiect	Conținut solicitare / sesizare	Creată	Rezolvată	Inchisă	Stare
44	Problema transmitere	Am probleme cu transmiterea datelor atasez printscreen	10 Noi 2023 10:45:06	-	-	Deschisă

Pagina 1 din 1

Paginare: 5

Solicitarea / sesizarea dvs. cu nr. 44 este **deschisă**

Atașează fișier

Adaugă comentariu

Închide solicitarea

**Subiect:**

Problema transmitere

**Conținut:**

Am probleme cu transmiterea datelor atasez printscreen

Solicitările de asistență, publicate prin intermediul acestei secțiuni, vor fi gestionate de luni până joi în intervalul orar 8:30 - 17:00 și vineri în intervalul orar 8:30 - 14:30

O solicitarea are una din stările:

- **Deschisă** (starea inițială după deschidere)





Manual utilizator : [Asistență module online](#)

- **În lucru** (în analiză la unul din tehnicienii din echipa IT MADR)
- **În așteptare** (atunci când tehnicianul IT MADR v-a solicitat o clarificare)
- **Rezolvată** (când s-a emis o rezoluție)
- **Închisă** (arhivată)

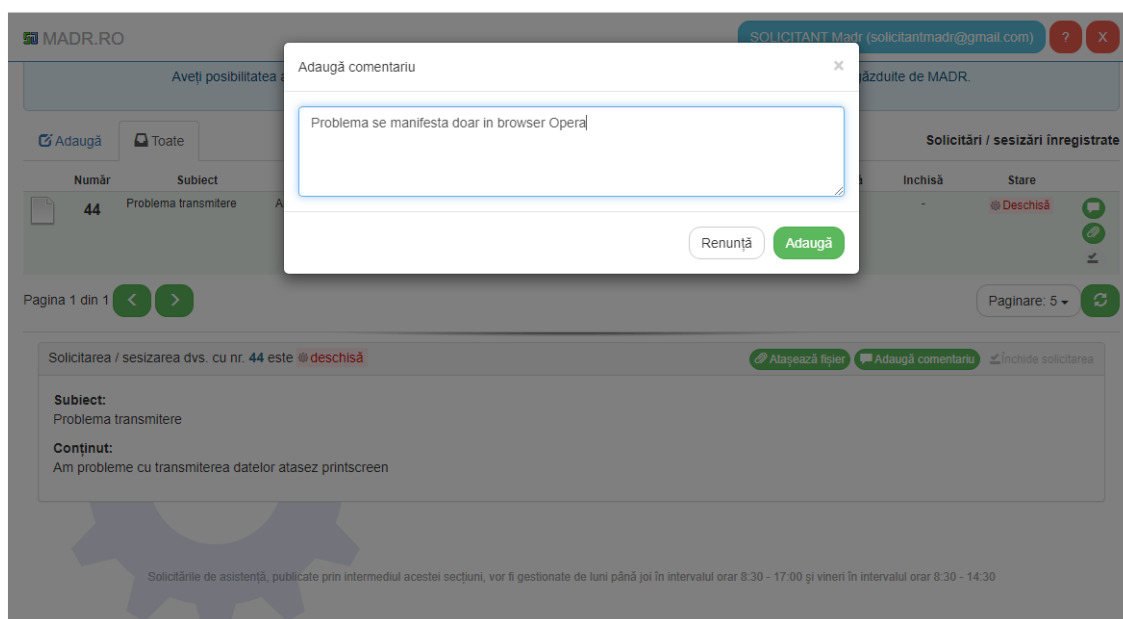
\* urmăriți secțiunea de comentarii. Exemplu, în cazul în care solicitarea este pusă în starea "**În așteptare**" un mesaj cu privire la clarificările solicitate de tehnician va fi plasat în această secțiune.

\* 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 MADR.RO web interface. A modal dialog box titled "Adaugă comentariu" is open, containing a text input field with the text "Problema se manifesta doar in browser Opera". Below the input field are two buttons: "Renunță" and "Adaugă". The background shows a request page for request number 44, "Problema transmitere", which is currently "deschisă" (open). The page includes a table of requests, a search bar, and a footer with assistance hours: "Solicitări de asistență, publicate prin intermediul acestei secțiuni, vor fi gestionate de luni până joi în intervalul orar 8:30 - 17:00 și vineri în intervalul orar 8:30 - 14:30".

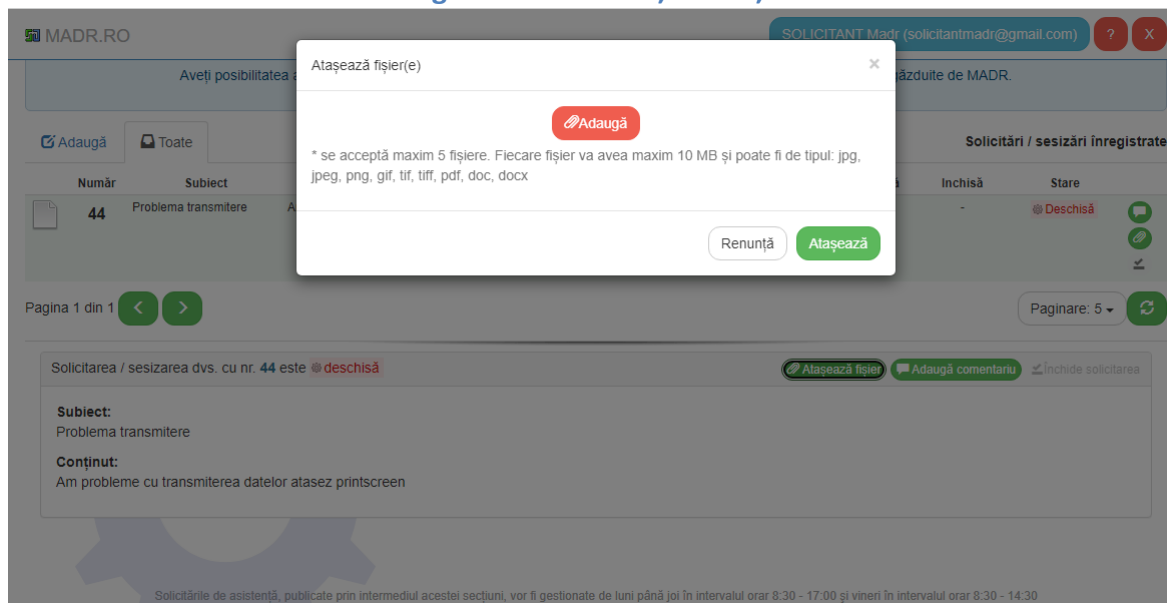
## Adăugarea unui nou atașament la o solicitare

Manual utilizator : [Asistență module online](#)

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

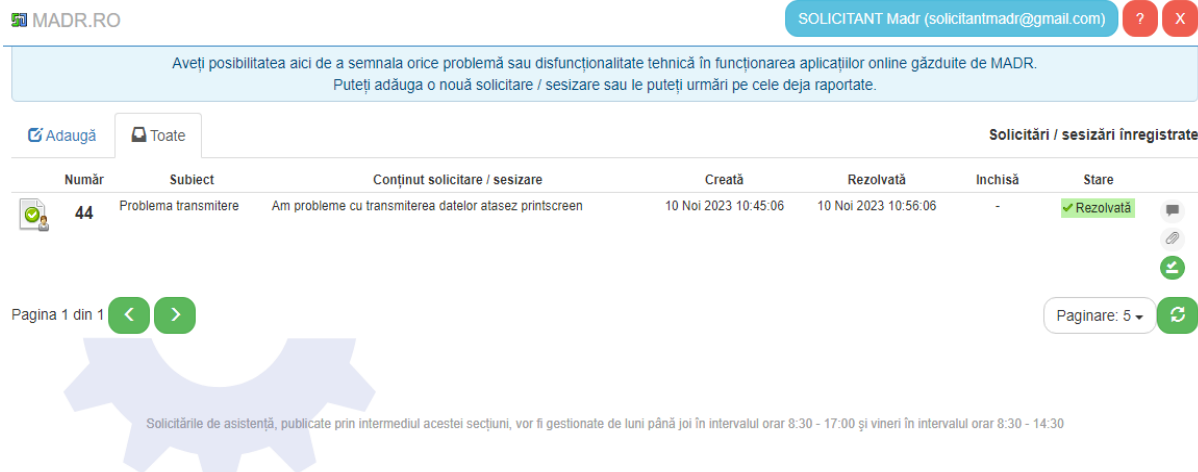


The screenshot shows a web application interface for MADR.RO. A modal dialog titled "Atașează fișier(e)" is open, allowing the user to attach files. The dialog contains a red "Adaugă" button and a "Renunță" button. Below the buttons, there is a note: "\* se acceptă maxim 5 fișiere. Fiecare fișier va avea maxim 10 MB și poate fi de tipul: jpg, jpeg, png, gif, tif, tiff, pdf, doc, docx". The background shows a list of requests with columns for "Număr", "Subiect", and "Stare". The selected request has the number 44 and the subject "Problema transmitere".

## Vizualizarea rezoluției, închiderea sau redeschiderea solicitării

În urma analizei desfășurate de MADR, 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

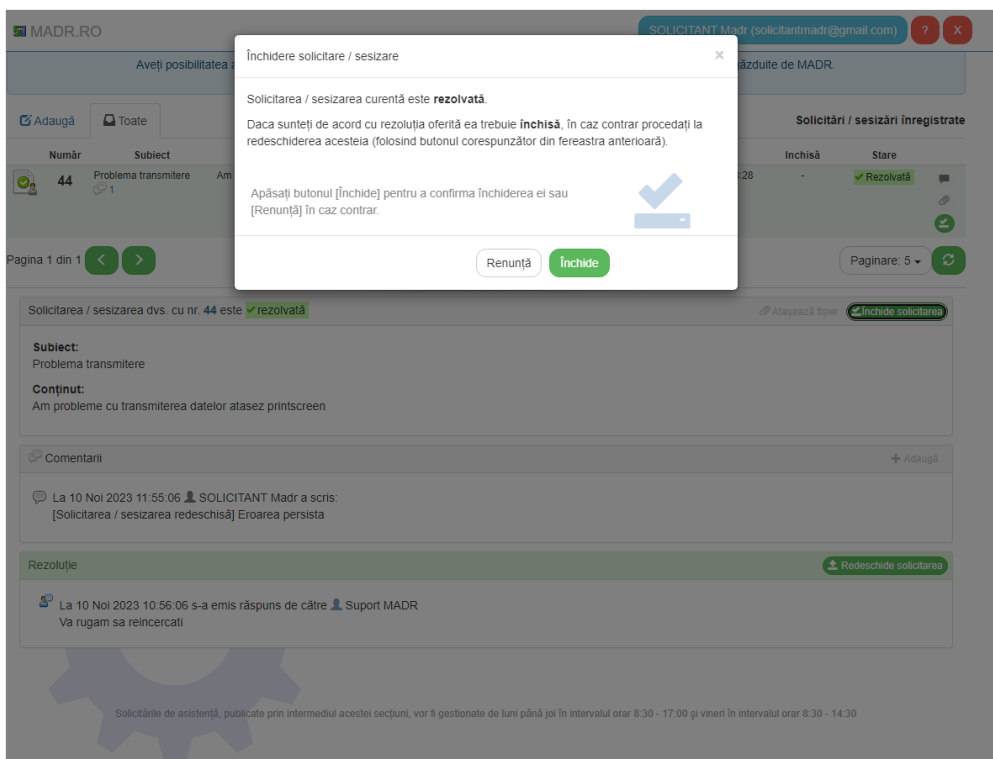


The screenshot shows the MADR.RO application interface. A table displays a list of requests. The first row shows a request with the number 44, subject "Problema transmitere", and content "Am probleme cu transmiterea datelor atasez printscreen". The "Creată" column shows the date "10 Noi 2023 10:45:06" and the "Rezolvată" column shows "10 Noi 2023 10:56:06". The "Stare" column shows "Rezolvată" with a green checkmark icon. The interface includes navigation buttons like "Adaugă" and "Toate", and a footer with a gear icon and a note about assistance hours.

Număr	Subiect	Conținut solicitare / sesizare	Creată	Rezolvată	Inchisă	Stare
44	Problema transmitere	Am probleme cu transmiterea datelor atasez printscreen	10 Noi 2023 10:45:06	10 Noi 2023 10:56:06	-	Rezolvată

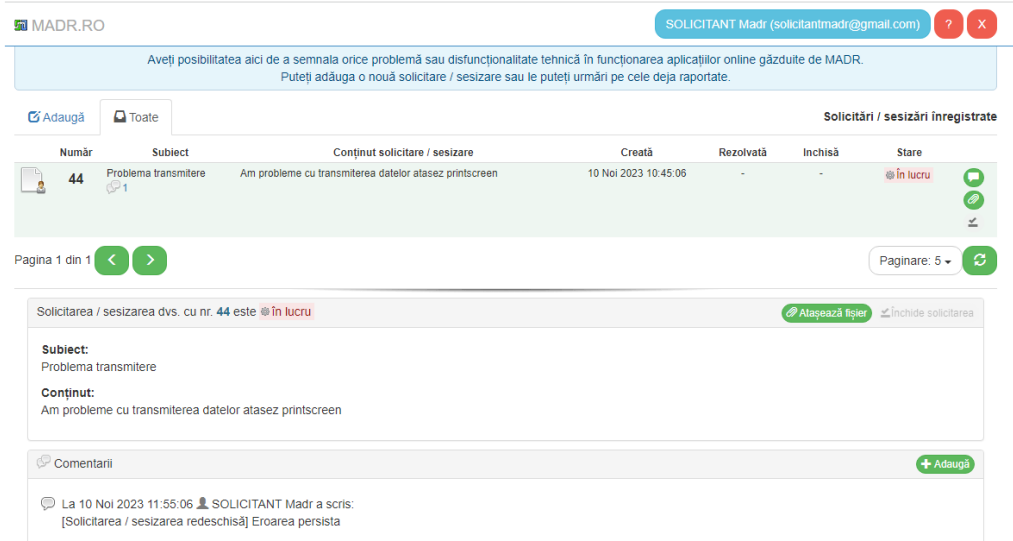


## 8. Închiderea unei solicitări



The screenshot shows a web application interface for MADR.RO. A modal dialog box is open, titled "Închidere solicitare / sesizare". The dialog contains the following text: "Solicitarea / sesizarea curentă este rezolvată. Dacă sunteți de acord cu rezoluția oferită ea trebuie închisă, în caz contrar procedați la redeschiderea acesteia (folosind butonul corespunzător din fereastra anterioară). Apăsăți butonul [Închide] pentru a confirma închiderea ei sau [Renunță] în caz contrar." Below the text are two buttons: "Renunță" and "Închide". The background shows a table of requests with columns for "Număr", "Subiect", "Conținut", "Creată", "Rezolvată", "Inchisă", and "Stare". The current request has number 44 and subject "Problema transmitere".

## 9. Redeschiderea unei solicitări



The screenshot shows the MADR.RO interface with a notification banner: "Aveți posibilitatea aici de a semnala orice problemă sau disfuncționalitate tehnică în funcționarea aplicațiilor online găzduite de MADR. Puteți adăuga o nouă solicitare / sesizare sau le puteți urmări pe cele deja raportate." Below the banner is a table of requests. The table has columns: "Număr", "Subiect", "Conținut solicitare / sesizare", "Creată", "Rezolvată", "Inchisă", and "Stare". The first row shows request number 44 with subject "Problema transmitere" and content "Am probleme cu transmiterea datelor atasez printscreen". The "Stare" column shows "În lucru". Below the table, the details of the selected request are shown, including the subject, content, and a comment from the user "SOLICITANT Madr" dated 10 Noi 2023 11:55:06, stating "[Solicitarea / sesizarea redeschisă] Eroarea persista".



## 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 MADR,

**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 MADR.

Vă mulțumim  
Echipa de Suport IT MADR

**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 Madr,

**Cererea [Nr #44] 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

**Descriere :** *Am probleme cu transmiterea datelor atasez printscreen*

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

Vă mulțumim

Echipa de Suport IT MADR

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

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

Stimate SOLICITANT Madr,

**Cererea dumneavoastră [Nr #44] a fost rezolvată.**

**Subiect :** Problema transmitere

**Descriere :** *Am probleme cu transmiterea datelor atasez printscreen*

**Rezolvare :** *Va rugam sa reincercati*

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

**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 MADR



Manual utilizator : [Asistență module online](#)

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

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

Stimate SOLICITANT Madr,

**Cererea cu numărul [Nr #44] înregistrată de dumneavoastră a fost închisă.**

**Subiect :** Problema transmitere

**Descriere :** *Am probleme cu transmiterea datelor atasez printscreen*

**Rezolvare :** *Va rugam sa reincercati*

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

Vă mulțumim

Echipa de Suport IT MADR

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

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

Stimate SOLICITANT Madr,

**Cererea [Nr #44] înregistrată de către dumneavoastră a fost redeschisă.**

**Titlu :** Problema transmitere

**Descriere :** *Am probleme cu transmiterea datelor atasez printscreen*

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

Vă mulțumim

Echipa de Suport IT MADR

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