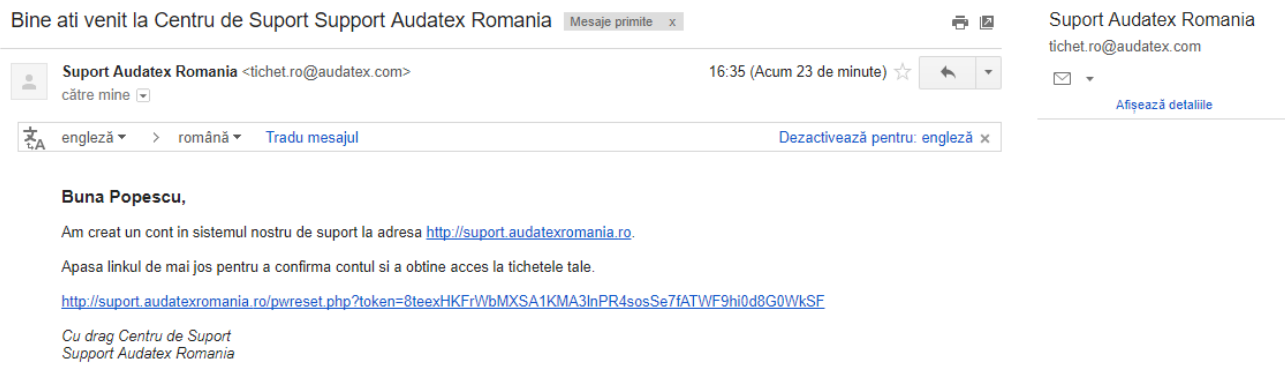
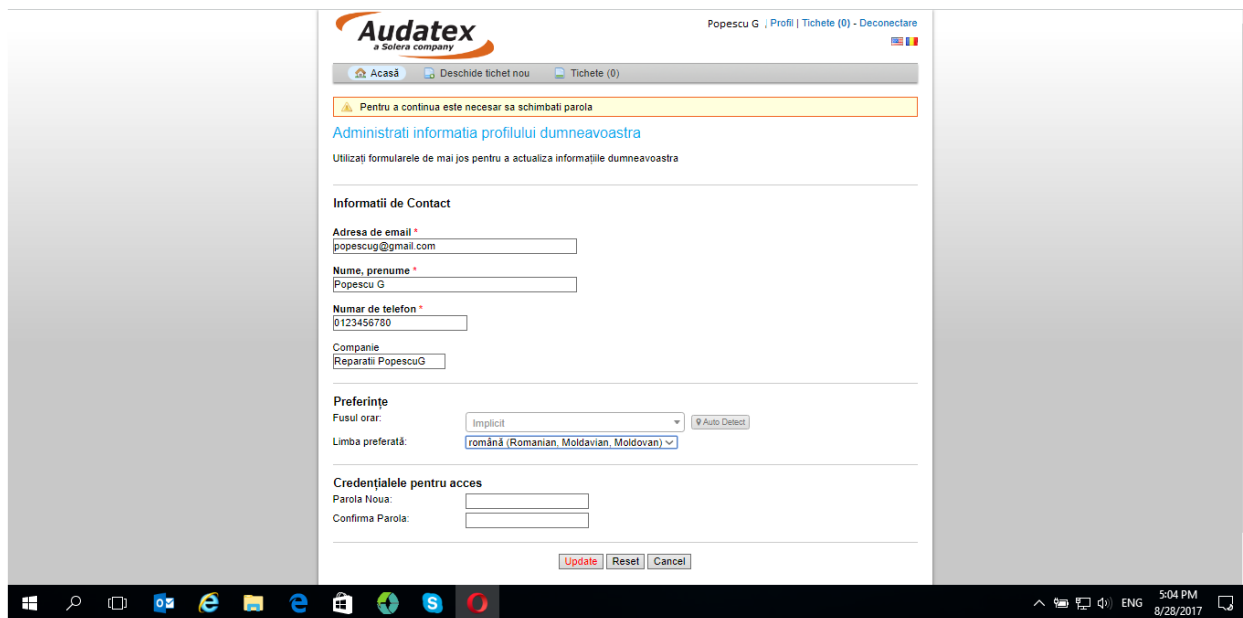


## MANUALUL DE UTILIZARE AL APLICATIEI DE SUPORT

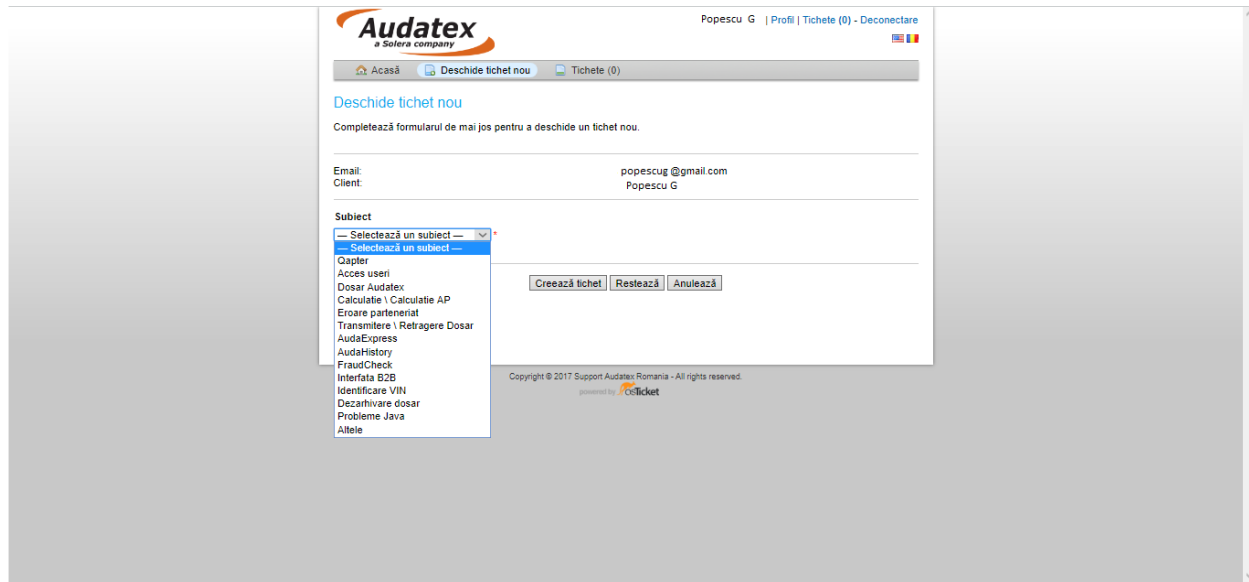
În urma solicitării utilizatorului Audatex de creare a unui cont pentru aplicația de suport, solicitare care se trimite pe adresa [tichet.ro@audatex.com](mailto:tichet.ro@audatex.com), acesta primește pe mail-ul indicat un mesaj cu link-ul pentru schimbarea parolei definite de Audatex.



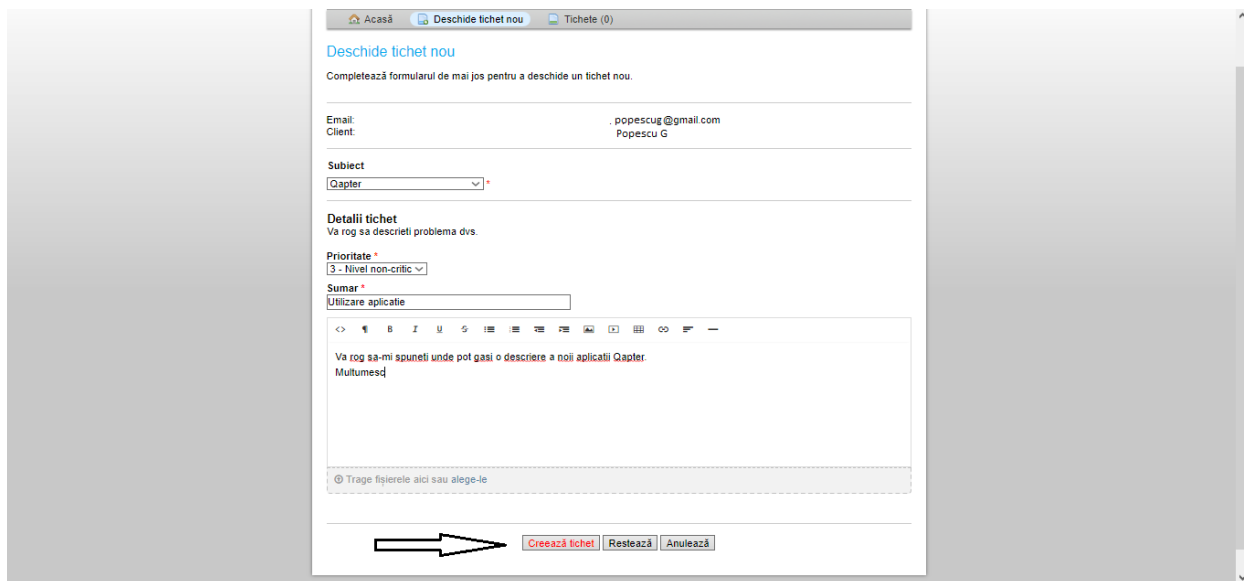
În câmpurile Credențialele pentru acces se va schimba parola initială



Pentru crearea unui tichet se selecteaza butonul Deschide tichet nou , se completeza campul subiect si se scrie solicitarea



Tichetul se trimite dupa selectarea butonului Creeaza tichet



Fiecarui tichet creat i se atribuie un numar unic

**Audatex**  
Solutia company

Popescu G | Profil | Tichete (1) - Deconectare

Acasă Deschide tichet nou Tichete (1)

### Utilizare aplicatie #973519

Printeaza

Basic Ticket Information		Informatii utilizator	
Stare tichet:	Deschis	Nume:	Popescu G
Departament:	Support	Email:	popescug@gmail.com
Data crearii:	28/08/2017 5:03 pm	Telefon:	0123456780

**Detalii tichet**

Prioritate: 3 - Nivel non-critic

**Popescu G** posted 28/08/2017 5:03 pm

Va rog sa-mi spuneti unde pot gasi o descriere a noii aplicatii Qapter.  
Multumesc

Created by PopescuG28/08/2017 5:03 pm

**Trimiteti un raspuns**

Pentru a te putea ajuta cat mai bine, te rog sa introduci cat mai multe detalii \*

<> B I U S [Rich text editor icons]

Utilizatorul va primi pe mail mesajul ca s-a creat tichetul cu numarul ....

Cerere de suport deschisa [#973519] Mesaje primite x

Support Audatex Romania <tichet.ro@audatex.com> 17:03 (Acum 17 ore) ☆

către mine ▾

engleză > română Tradu mesajul Deactivează pentru: engleză x

**Buna ziua Popescu**

O cerere de suport a fost creata careia i s-a alocat numarul [#973519](#). Un reprezentant va va raspunde in cel mai scurt timp posibil.

Cu drag echipa  
[Support Audatex Romania](#).

Tel: +40 21 318 65 25 /26/27/28  
Fax: +40 21 318 65 29

Departamentul Suport Audatex

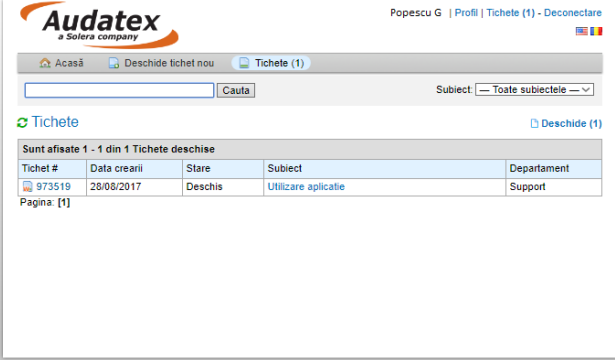
---

*Daca doriti sa oferiti detalii sau informatii suplimentare legate de aceasta cerere, va rugam sa raspundeti la acest email.*

Support Audatex Romania  
tichet.ro@audatex.com

Afisează detaliile

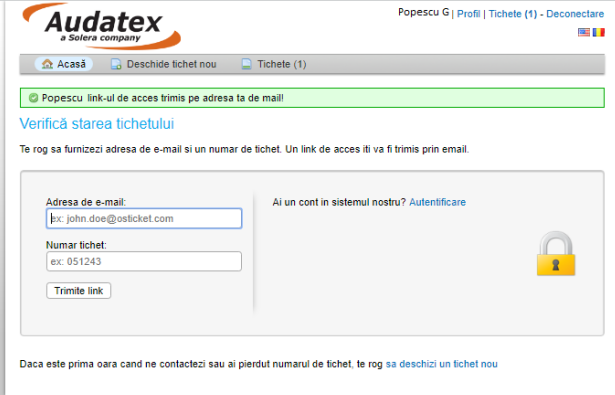
La capitolul Tichete utilizatorul regaseste cererile de suport (tichete) create



The screenshot shows the Audatex support portal interface. At the top, the Audatex logo is on the left, and the user's name 'Popescu G' and profile information are on the right. Below the logo, there are navigation links: 'Acasă', 'Deschide tichet nou', and 'Tichete (1)'. A search bar is present with a 'Cauta' button and a dropdown menu for 'Subiect' set to 'Toate subiectele'. The main content area is titled 'Tichete' and shows a table of open tickets. The table has columns for 'Tichet #', 'Data crearii', 'Stare', 'Subiect', and 'Departament'. One ticket is listed with ID 973519, created on 28/08/2017, in a 'Deschis' (Open) state, with the subject 'Utilizare aplicatie' and department 'Support'. The page footer includes copyright information for 2017 and the 'osTicket' logo.

Tichet #	Data crearii	Stare	Subiect	Departament
973519	28/08/2017	Deschis	Utilizare aplicatie	Support

Pentru verificarea starii unui tichet se completeaza campurile din imaginea de mai jos



The screenshot shows the 'Verifică starea tichetului' (Verify ticket status) page. It features a form with two input fields: 'Adresa de e-mail' (Email address) and 'Numar tichet' (Ticket number). The email field contains 'john.doe@osticket.com' and the ticket number field contains '051243'. There is a 'Trimite link' (Send link) button. To the right of the form, there is a link for 'Autentificare' (Login) and a padlock icon. A message at the top of the form says 'Popescu link-ul de acces trimis pe adresa ta de mail' (Popescu access link sent to your email). Below the form, there is a note: 'Daca este prima oara cand ne contactezi sau ai pierdut numarul de tichet, te rog sa deschizi un tichet nou' (If it's the first time you contact us or you've lost the ticket number, please open a new ticket). The footer contains copyright information and the 'osTicket' logo. The Windows taskbar is visible at the bottom of the screen, showing the time as 5:45 PM on 8/28/2017.

In urma acestei solicitari utilizatorul va primi un mail in care va regasi link-ul pentru verificare

Ticket [#973519] Access Link (Bilet [# 973519] Acces Link) Mesaje primite x

Suport Audatex Romania  
tichet.ro@audatex.com

17:20 (Acum 30 de minute) ☆

engleză > română Afișează mesajul inițial Se traduce întotdeauna: engleză

**Bună Popescu**

O cerere de acces pentru link - ul de bilete # 973519 a fost depusă în numele dvs. Biroul de asistență tehnică la <http://suport.audatexromania.ro>.

Urmați link-ul de mai jos pentru a verifica starea biletului # 973519.

<http://suport.audatexromania.ro/view.php?auth=01x42bqaawbbaaapSeS0tIB34KEPw%3D%3D>

Dacă nu ați făcut solicitarea, vă rugăm să ștergeți și să ignorați acest e - mail. Contul dvs. este încă în siguranță, și nimeni nu a fost dat acces la bilet. Cineva ar fi introdus din greșeală adresa de e-mail.

-  
Suport Audatex România

Afișează detaliile

Raspunsul dat de echipa Audatex prin aplicatia de suport va fi trimis si pe mail catre utilizator

Re: Utilizare aplicatie [#973519] Mesaje primite x

Suport Audatex Romania  
tichet.ro@audatex.com

17:35 (Acum 23 de minute) ☆

engleză > română Tradu mesajul Dezactivează pentru: engleză x

**Buna ziua Popescu G ,**

Ghidul de utilizare se regaseste pe site-ul nostru la Informatii utile, Documentatie  
Va stam la dispozitie cu orice lamuriri suplimentare

Tichet #973519 cu subiectul: Utilizare aplicatie

Cu drag echipa Support Audatex Romania,  
Agent Florin Stancu

Tel: +40 21 318 65 25 /26/27/28  
Fax: +40 21 318 65 29

Departamentul Suport Audatex

*Speram ca acest raspuns a oferit toate informatiile dorite. Daca nu, va rugam sa nu trimiteti un alt email. In schimb, puteti raspunde la acest email pentru a redeschide acest tichet.*

Afișează detaliile

Va multumim!