



# Navodila za uporabo portala za podporo strankam

Dokument: Navodila za uporabo portala za podporo strankam.pdf

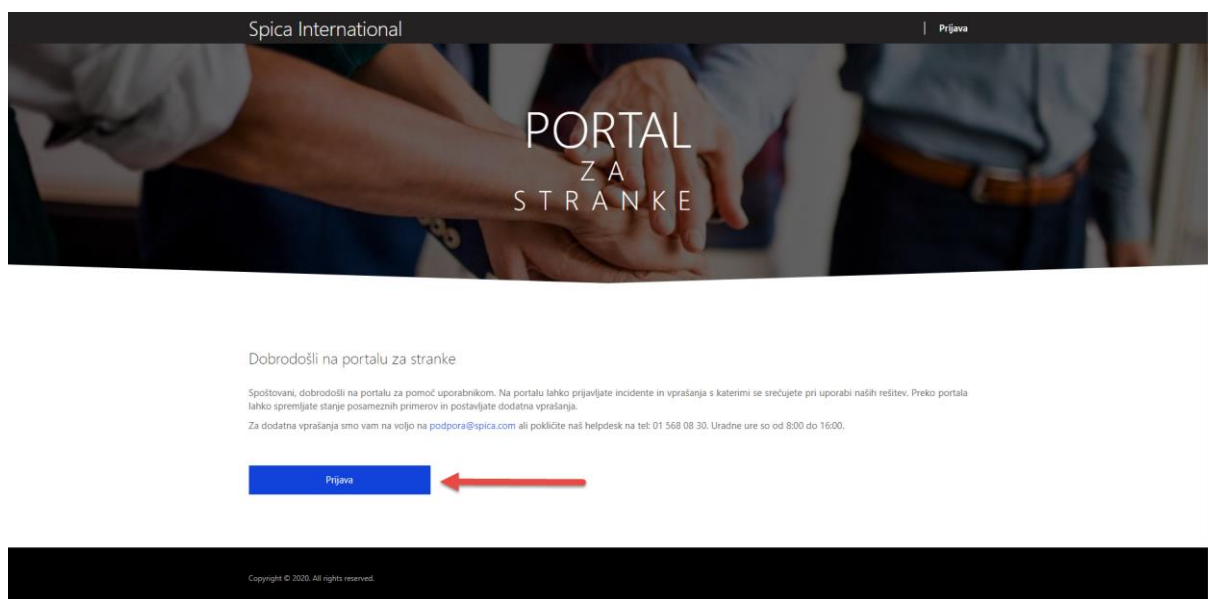
Verzija: 1.0

Spoštovani/a uporabnik/ca portala za stranke,

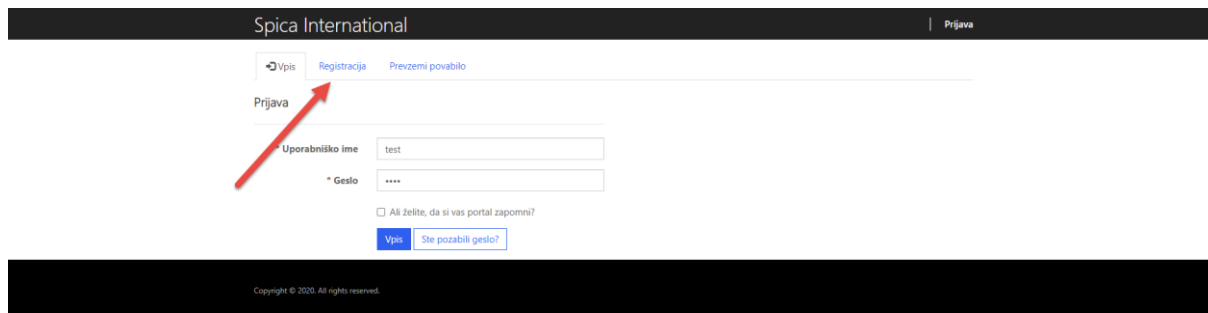
če želite uporabljati portal za stranke, se morate najprej registrirati. V tem dokumentu smo podali natančna navodila o tem, kako:

- se registrirate v portal za stranke,
- odobrite oz. potrdite svojo registracijo,
- oddate novo zahtevo v portalu za stranke,
- pregledate zahtevke, ki ste jih oddali.

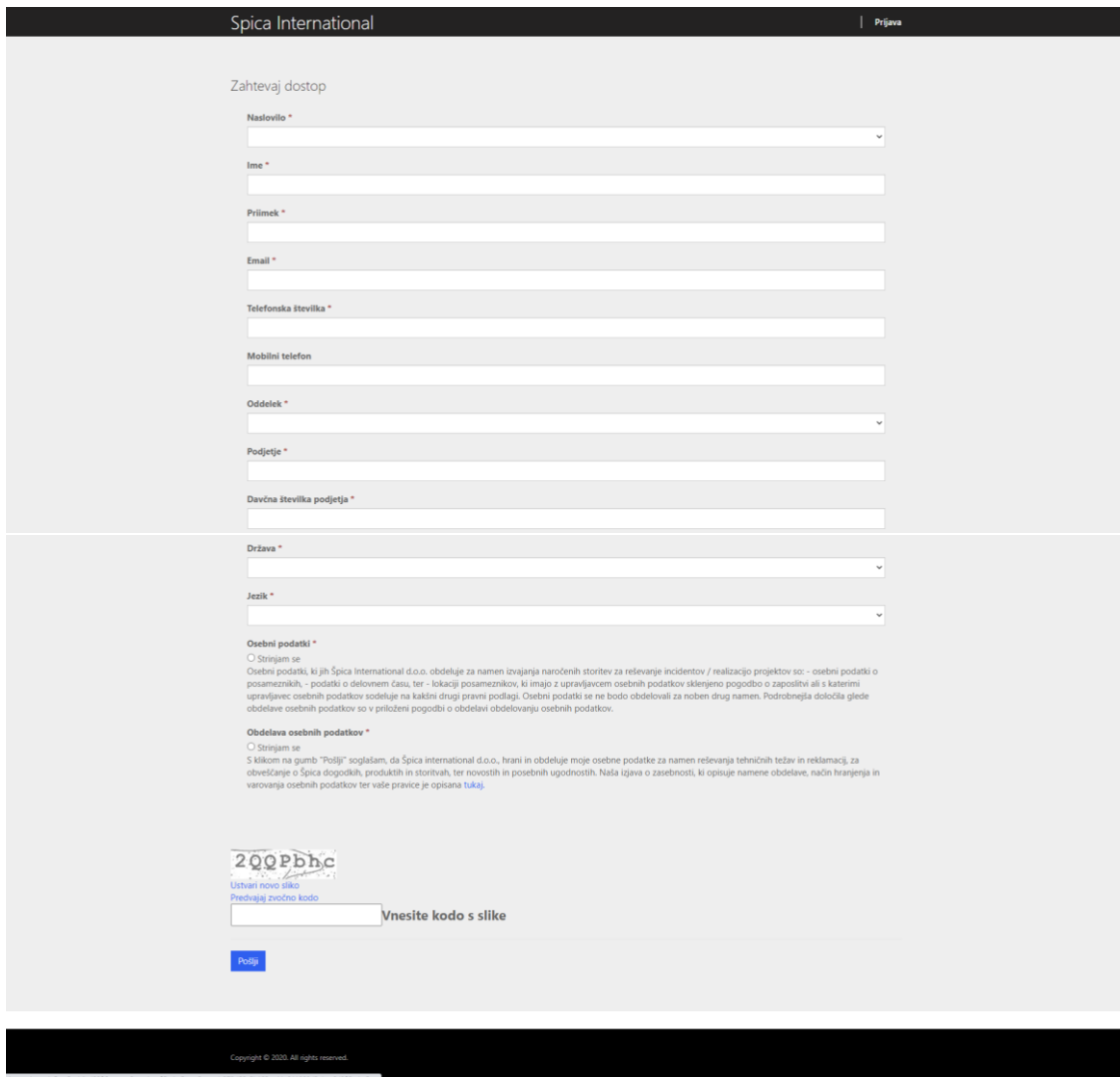
## Registracija v portal za stranke



Kliknite na zavihek »**Registracija**« in preusmerjeni boste na obrazec za registracijo.



Vpišite **manjkajoče podatke v prijavnico in potrdite**, da se strinjate z obdelavo vaših podatkov (zahteva GPRD).



Spica International | [Prijava](#)

Zahtevaj dostop

Naslovilo \*

Ime \*

Priimek \*

Email \*

Telefonska številka \*

Mobilni telefon

Oddelek \*

Podjetje \*

Davčna številka podjetja \*

Država \*

Jezik \*

**Osebnih podatki \***


Strinjam se

Osebnih podatki, ki jih Spica International d.o.o. obdeluje za namen izvajanja naročenih storitev za reševanje incidentov / realizacijo projektov so: - osebni podatki o posameznikih, - podatki o delovnem času, ter - lokaciji posameznikov ki imajo z upravljanjem osebnih podatkov sklenjeno pogodbo o zaposlitvi ali s katerimi upravljaavec osebnih podatkov sodeluje na kakšni drugi pravni podlagi. Osebnih podatki se ne bodo obdelovali za noben drug namen. Podrobnejša določila glede obdelave osebnih podatkov so v priloženi pogodbi o obdelavi obdelovanju osebnih podatkov.

**Obdelava osebnih podatkov \***

Strinjam se

S klikom na gumb "Pošlj" soglašam, da Spica International d.o.o., hrani in obdeluje moje osebne podatke za namen reševanja tehničnih težav in reklamacij, za obveščanje o Spica dogodkih, produktih in storitvah, ter novostih in posebnih ugodnostih. Naša izjava o zasebnosti, ki opisuje namene obdelave, način hranjenja in varovanja osebnih podatkov ter vaše pravice je opisana [tukaj](#).

 200Pbhc

[Ustvari novo sliko](#)

[Predvajaj zvočno kodo](#)

Vnesite kodo s slike

Copyright © 2020. All rights reserved.

## Potrditev registracije v portal za stranke

Po uspešno oddani prijavnici boste takoj prejeli **potrditveno e-poštno sporočilo**. Postopek registracije **zaključite s klikom na povezavo** v potrditvenem e-poštnem sporočilu.

Dobrodošli v Špica portal! CRM:0001250 Prejeto x



Customer Service - Spica <Customer.Service@spica.com>

09:22 (pred 1 minuto) ☆ ↶ ⋮

Za jaz ▾

Pozdravljeni,

prejeli ste povabilo za dostop do Špica portala.

Svoj dostop lahko aktivirate [s klikom tukaj](#).

V kolikor avtomatsko generirana povezava ne deluje, prosim potrdite račun s klikom na [to povezavo za potrditev dostopa](#) in ročno vnesete kodo povabila:

p5rBouK7-PV91A9pdbeR30MUP-Z-dcZsw6mCdplccXyjGyLqZJ2k55p-hylgNjwbA8e2ATAWOt05qbGBjwvkdxFNeC7jtgAtjfQ9VoXeddwTHDBY5wp9ytckfvijuxayeokcNiM6kmF8DsL0fvGRwXI7ZZ2gvvzuQ6Fp5lmyFI-

Lep pozdrav,

Špica international d.o.o.

↶ Odgovori

➡ Posreduj

Po preusmeritvi se odpre polje z vnaprej vnešeno povabitveno kodo in s pritiskom na gumb »**Registracija**« se odpre obrazec, v katerega vpišete svoje uporabniško ime in geslo.

Spica International Zahtevki za podporo Nov zahtevke za podporo T&S Aktivacija

↶ Vpis

Registracija

Prezemi povabilo

Koda povabila

\* Koda povabila

p5rBouK7-PV91A9pdbeR30MUP-Z-dcZsw6mCdplccXyjGyLqZJ2k55p-hylgNjwbA8e2ATAWOt05qbGBjwvkdxFNeC7jtgAtjfQ9V

Registracija

Spica International Zahtevki za podporo Nov zahtevke za podporo T&S Aktivacija

↶ Vpis

Registracija

Prezemi povabilo

Koda za prevzem: **p5rBouK7-PV91A9pdbeR30MUP-Z-dcZsw6mCdplccXyjGyLqZJ2k55p-**

**hylgNjwbA8e2ATAWOt05qbGBjwvkdxFNeC7jtgAtjfQ9VoXeddwTHDBY5wp9ytckfvijuxayeokcNiM6kmF8DsL0fvGRwXI7ZZ2gvvzuQ6Fp5lmyFI-**

Registracija

\* Uporabniško ime

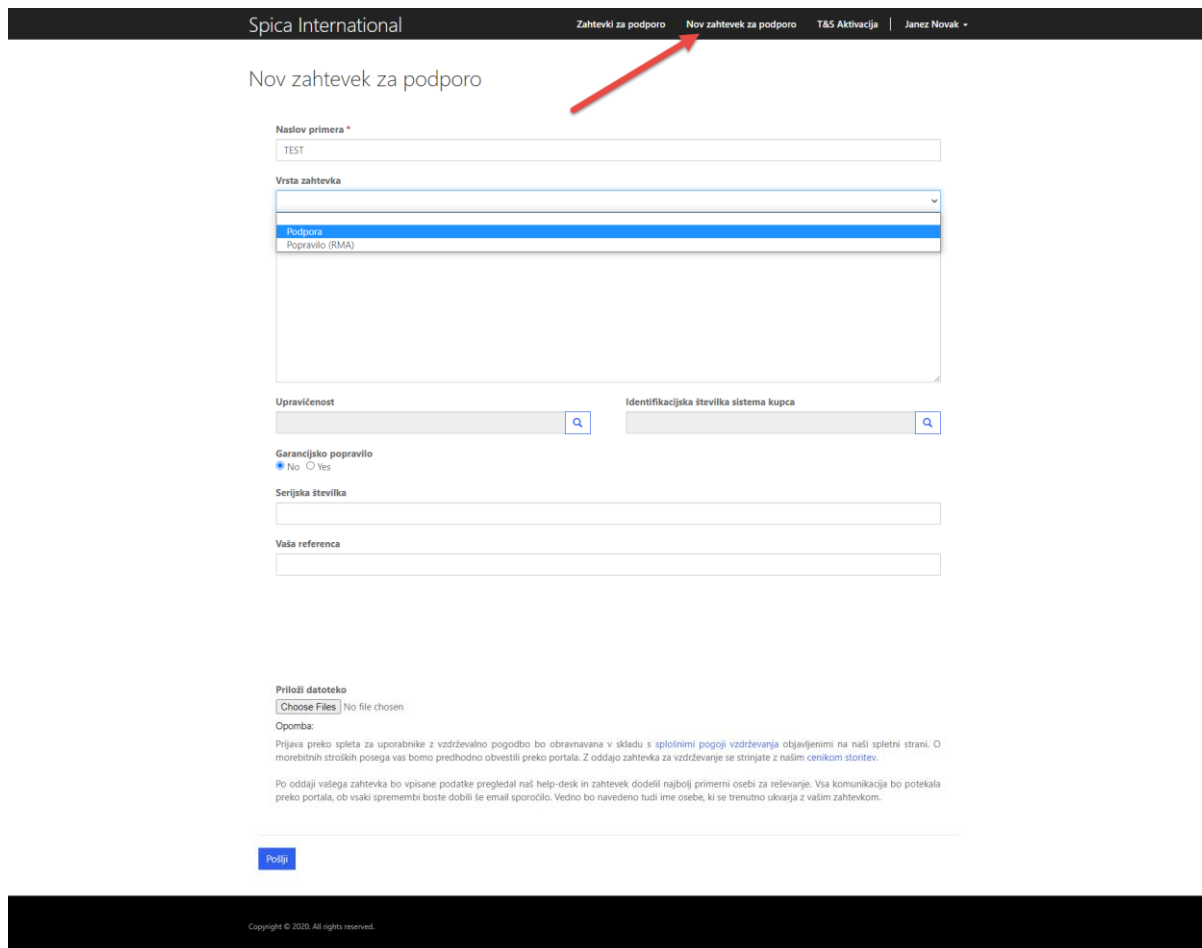
\* Geslo

\* Potrdi geslo

Registracija

## Oddaja novega zahtevka

Uporabniški račun je pripravljen za uporabo in lahko **oddete nov zahtevek**. Oddaja novega zahtevka poteka preko zavihka »**Nov zahtevek**« za podporo«.



Spica International

Zahtevki za podporo **Nov zahtevek za podporo** T&S Aktivacija | Janez Novak ▾

Nov zahtevek za podporo

Naslov primera \*

TEST

Vrsta zahtevka

Podpora  
Popravilo (RMA)

Upravičenost   Identifikacijska številka sistema kupca

Garancijsko popravilo  
 No  Yes

Serijska številka

Vaša referenca

Priloži datoteko  
 No file chosen

Opomba:  
Prijava preko spleta za uporabnike z vzdrževalno pogodbo bo obravnavana v skladu s [splošnimi pogoji vzdrževanja](#) objavljenimi na naši spletni strani. O morebitnih stroških posega vas bomo predhodno obvestili preko portala. Z oddajo zahtevka za vzdrževanje se strinjate z našim [cenikom storitev](#).

Po oddaji vašega zahtevka bo vpisane podatke pregledal naš help-desk in zahtevek dodelil najbolji primerni osebi za reševanje. Vsa komunikacija bo potekala preko portala, ob vsaki spremembi boste dobili še email sporočilo. Vedno bo navedeno tudi ime osebe, ki se trenutno ukvarja z vašim zahtevkom.

Copyright © 2020. All rights reserved.

Pri oddaji novega zahtevka posredujte čim več informacij. Pri vnosu vrste zahtevka sta na voljo dve možnosti: Podpora ali Popravilo (RMA).

**Popravilo (RMA)** izberete, ko pošiljate opremo na popravilo v Špica Servis. S klikom na »Pošlji« se odpre zahtevek za podporo in kreira e-sporočilo, ki se pošlje oddelku za podporo na Špici.

**Podpora** je namenjena pomoči uporabniku pri uporabi sistema (z nasveti in odgovori na vprašanja) ali prijavi incidenta, kadar je onemogočena ali bistveno otežena uporaba sistema.

## Pregled vaših zahtevkov

Možen je tudi pregled vaših zahtevkov, ki so v portalu za stranke.

Spica International

[Zahtevki za podporo](#)
[Nov zahtevek za podporo](#)
[T&S Aktivacija](#)
[Janez Novak](#)

### Zahtevki za podporo

Pregled odprtih in zaključenih zahtevkov za podporo.

■ Čakanje na podrobnosti
■ Delo zaključeno
■ Raziskovanje/V teku/Terenški servis

Active cases [portal]

Iskanje

🔍

Številka primera	Naslov primera	Vrsta zahtevka	Referenca	Lastnik	Razlog stanja	Ustvarjeno dne	Spremenjeno dne ↓
CAS-02580-TOM2L3	TEST			SYSTEM	● V teku	15. 12. 2020 10:06	15. 12. 2020 10:06

Zahtevek se lahko odpre, če kliknete na številko primera (npr. CAS-02580-TOM2L3 ali pa na spustnem seznamu kliknete na Prikaži podrobnosti.

Številka primera	Naslov primera	Vrsta zahtevka	Referenca	Lastnik	Razlog stanja	Ustvarjeno dne	Spremenjeno dne ↓
CAS-02580-TOM2L3	TEST			SYSTEM	● V teku	15. 12. 2020 10:06	15. 12. 2020 10:06

Prikaži podrobnosti

V zahtevku se vidi zgodovina pogovora. Lahko pa dodate opombe ali zahtevek tudi zaključite.

## TEST | CAS-02580-T0M2L3

Status: V teku

## Naslov primera \*

TEST

## Vrsta zahtevka \*

Support

## Opis

potrebujem pomoč pri nastavitvi umika

## Upravičenost

—

## Identifikacijska številka sistema kupca

—

## Garancijsko popravilo

 No  Yes

## Serijska številka

—

## Vaša referenca

—

## Note Text

33 sekund nazaj "web"  
zadržati mi Gregor Berčič TEST, kako vam lahko pomagamo