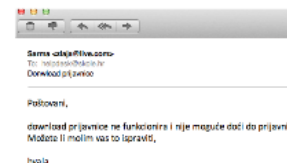


Kako brže do odgovora?



- upite slati sa skole.hr e-mail adresa
- navesti o kojem sustavu je riječ i opisati problem
- navesti OIB, ime i prezime učenika ili nastavnika o kojem se radi



### Helpdesk za podršku obrazovnom sustavu

- upisi.hr
- e-Matica
- e-Dnevnik

helpdesk@skole.hr  
01 6661 500  
svaki radni dan od 8 do 20 sati



## Pomoć i podrška za korištenje sustava upisi.hr

Odjel za podršku korisnicima

- na upite odgovaramo prema redoslijedu kojim dolaze
- slanje istih e-mailova više puta, ne ubrzava odgovor, već samo dodatno opterećuje helpdesk i drugim korisnicima produljuje čekanje na odgovor
- e-mailove slati isključivo na adresu helpdesk@skole.hr, zvati isključivo na 01 6661 500
- ne slati upite MZOS-u!

### VIP broj preskače red čekanja

- VIP broj je telefonski broj:
- ravnatelja
  - administratora imenika
  - administratora resursa
  - e-Dnevnik administratora
- koji administrator resursa upisuje u CARNetovu godišnju anketu (od 24. ožujka do 30. travnja 2014.)

### Kako je to izgledalo lani?

- podršku učenicima, razrednicima te upisnim povjerenstvima pruža CARNetov Helpdesk za podršku obrazovnom sustavu
- u ljetnom upisnom roku odgovoreno je na 36 633 upita putem e-maila, telefona, Skypa, faks i dopisa
- Helpdesk je radio svaki dan od 0-24
- upisano je 45 313 učenika

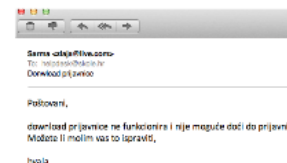
### Ostavljanje govornih poruka

- umjesto dugog čekanja na slobodnog agenta
- povratni poziv u roku 24 sata
- u poruci (2 min) navesti ime i prezime, školu i kratak opis problema

Kako brže do odgovora?



- upite slati sa skole.hr e-mail adresa
- navesti o kojem sustavu je riječ i opisati problem
- navesti OIB, ime i prezime učenika ili nastavnika o kojem se radi



### Helpdesk za podršku obrazovnom sustavu

- upisi.hr
- e-Matica
- e-Dnevnik

helpdesk@skole.hr  
01 6661 500  
svaki radni dan od 8 do 20 sati



## Pomoć i podrška za korištenje sustava upisi.hr

Odjel za podršku korisnicima

- na upite odgovaramo prema redoslijedu kojim dolaze
- slanje istih e-mailova više puta, ne ubrzava odgovor, već samo dodatno opterećuje helpdesk i drugim korisnicima produljuje čekanje na odgovor
- e-mailove slati isključivo na adresu helpdesk@skole.hr, zvati isključivo na 01 6661 500
- ne slati upite MZOS-u!

### VIP broj preskače red čekanja

- VIP broj je telefonski broj:
- ravnatelja
  - administratora imenika
  - administratora resursa
  - e-Dnevnik administratora
- koji administrator resursa upisuje u CARNetovu godišnju anketu (od 24. ožujka do 30. travnja 2014.)

### Kako je to izgledalo lani?

- podršku učenicima, razrednicima te upisnim povjerenstvima pruža CARNetov Helpdesk za podršku obrazovnom sustavu
- u ljetnom upisnom roku odgovoreno je na 36 633 upita putem e-maila, telefona, Skypa, faks i dopisa
- Helpdesk je radio svaki dan od 0-24
- upisano je 45 313 učenika

### Ostavljanje govornih poruka

- umjesto dugog čekanja na slobodnog agenta
- povratni poziv u roku 24 sata
- u poruci (2 min) navesti ime i prezime, školu i kratak opis problema



**CARNet**

HRVATSKA AKADEMSKA I ISTRAŽIVAČKA MREŽA  
CROATIAN ACADEMIC AND RESEARCH NETWORK

# Pomoć i podrška za korištenje sustava [upisi.hr](https://upisi.hr)

Odjel za podršku korisnicima

# Kako je to izgledalo lani?

- podršku učenicima, razrednicima te upisnim povjerenstvima pruža CARNetov Helpdesk za podršku obrazovnom sustavu
- u ljetnom upisnom roku odgovoreno je na 36 633 upita putem e-maila, telefona, Skypa, faxesa i dopisa
- Helpdesk je radio svaki dan od 0-24
- upisano je 45 313 učenika

## Helpdesk za podršku obrazovnom sustavu



- *upisi.hr*
- *e-Matica*
- *e-Dnevnik*

**helpdesk@skole.hr**

**01 6661 500**

**svaki radni dan od 8 do 20 sati**

***Kako brže do odgovora?***

- 
- 
- upite slati sa skole.hr e-mail adresa
  - navesti o kojem sustavu je riječ i opisati problem
  - navesti OIB, ime i prezime učenika ili nastavnika o kojem se radi



**Sarma <zlaja@live.com>**

To: helpdesk@skole.hr

Donwload prijavnice

---

Poštovani,

download prijavnice ne funkcionira i nije moguće doći do prijavnice.  
Možete li molim vas to ispraviti,

hvala



- na upite odgovaramo prema redoslijedu kojim dolaze
- slanje istih e-mailova više puta, ne ubrzava odgovor, već samo dodatno opterećuje helpdesk i drugim korisnicima produljuje čekanje na odgovor
- e-maileve slati isključivo na adresu [helpdesk@skole.hr](mailto:helpdesk@skole.hr), zvat i isključivo na 01 6661 500
- ne slati upite MZOS-u!

# ***VIP broj preskače red čekanja***

VIP broj je telefonski broj:

- ravnatelja
  - administratora imenika
  - administratora resursa
  - e-Dnevnik administratora
- 
- koji administrator resursa upisuje u CARNetovu godišnju anketu ( od 24. ožujka do 30. travnja 2014.)

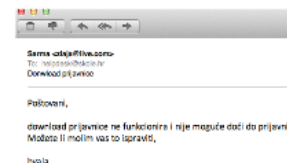
## ***Ostavljanje govornih poruka***

- umjesto dugog čekanja na slobodnog agenta
- povratni poziv u roku 24 sata
- u poruci (2 min) navesti ime i prezime, školu i kratki opis problema

Kako brže do odgovora?



- upite slati sa skole.hr e-mail adresa
- navesti o kojem sustavu je riječ i opisati problem
- navesti OIB, ime i prezime učenika ili nastavnika o kojem se radi



### Helpdesk za podršku obrazovnom sustavu

- upisi.hr
- e-Matica
- e-Dnevnik

helpdesk@skole.hr  
01 6661 500  
svaki radni dan od 8 do 20 sati



## Pomoć i podrška za korištenje sustava upisi.hr

Odjel za podršku korisnicima

- na upite odgovaramo prema redoslijedu kojim dolaze
- slanje istih e-mailova više puta, ne ubrzava odgovor, već samo dodatno opterećuje helpdesk i drugim korisnicima produljuje čekanje na odgovor
- e-mailove slati isključivo na adresu helpdesk@skole.hr, zvati isključivo na 01 6661 500
- ne slati upite MZOS-u!

### VIP broj preskače red čekanja

- VIP broj je telefonski broj:
- ravnatelja
  - administratora imenika
  - administratora resursa
  - e-Dnevnik administratora
- koji administrator resursa upisuje u CARNetovu godišnju anketu (od 24. ožujka do 30. travnja 2014.)

### Kako je to izgledalo lani?

- podršku učenicima, razrednicima te upisnim povjerenstvima pruža CARNetov Helpdesk za podršku obrazovnom sustavu
- u ljetnom upisnom roku odgovoreno je na 36 633 upita putem e-maila, telefona, Skypa, faks i dopisa
- Helpdesk je radio svaki dan od 0-24
- upisano je 45 313 učenika

### Ostavljanje govornih poruka

- umjesto dugog čekanja na slobodnog agenta
- povratni poziv u roku 24 sata
- u poruci (2 min) navesti ime i prezime, školu i kratak opis problema

**helpdesk@skole.hr**

**01 6661 500**

**svaki radni dan od 8 do 20 sati**