

# Servisne prijave i zahtevi

U okviru softverskog rešenja TotalObserver, imate priliku da prijavite eventualne probleme u radu i primedbe vezano za podatke na aplikaciji. Pregled prijava je dostupan svim članovima tima za integraciju.

## Pregled liste prijava

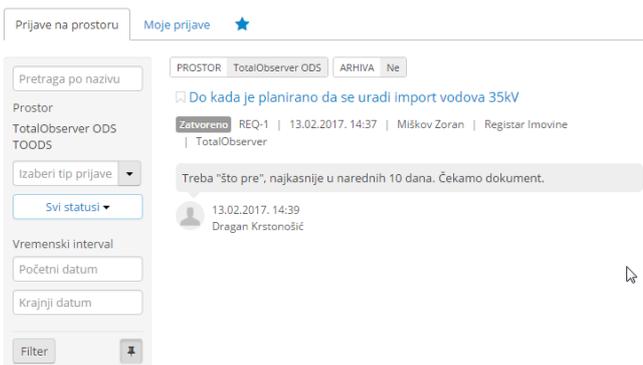
Na pregledu prijava postoje tri različita aspekta pregleda i pretrage servisnih prijava:

- Na prvom tabu *Prijave na prostoru* su prikazane sve prijave koje su kreirane na prostoru koje su dodeljene korisniku
- Na tabu *Moje prijave* korisnik ima mogućnost filtriranog pregleda isključivo prijava koje je sam kreirao
- Na tabu *Prijave u fokusu (zvezdica)* prikazane su prijave koje je korisnik označio kao omiljene



Servisne prijave i zahtevi

+ Dodaj



## Kreiranje prijave

Izborom opcije *Dodaj* se pokreće akcija za kreiranje nove prijave.

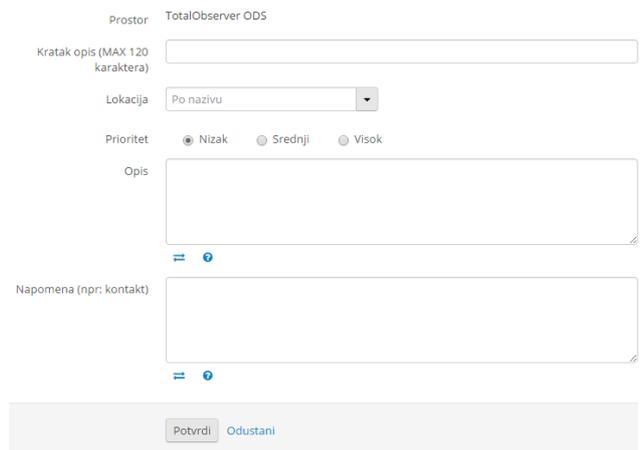
Dobili ste mogućnost da kreirate dve vrste zapisa:

- **TO prijava problema** - kroz ovaj proces se prijavljuju problemi na integraciji (ukoliko nešto ne radi ili vam nedostaje određeno pravo na nekoj funkcionalnosti)
- **Pitanje tehničkoj podršci** – ovaj zahtev kreirajte ukoliko ne znate kako nešto da se uradi ili ako primetite da nedostaje neki podatak na rešenju.

Kod obe vrste prijava obavezna polja su *Kratak opis* i *Lokacija*. Kratak opis će se pojaviti kao naslov servisne prijave. Korisnik svoj problem ili pitanje može detaljnije da izloži u okviru polja *Opis*. Kada popuni neophodna polja, klikom na taster *Potvrdi* kreira se servisna prijava.

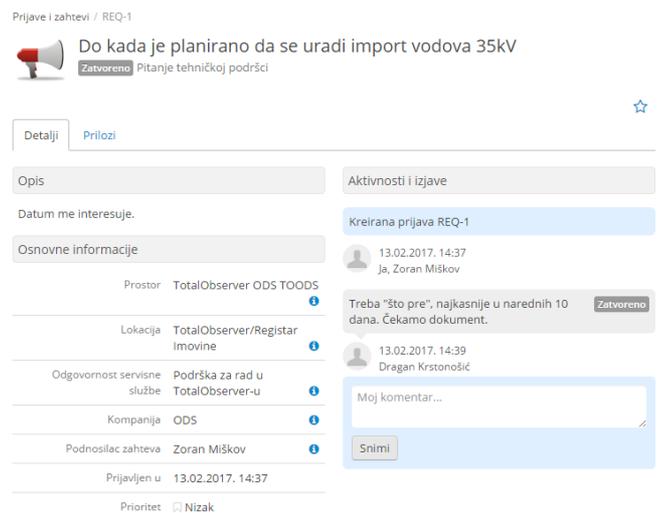


TO prijava problema



## Pregled prijave

Na pregledu prijave, u okviru taba *Detalji*, možete da vidite informacije o prijavi, a sa desne strane imate mogućnost komunikacije sa službom podrške TotalObserver-a, putem komentara. U ovoj sekciji možete da pratite i promene statusa prijava.



Na tabu *prilozi* imate mogućnost da podignete različite dokumente, koji su značajni za zapis na kome se nalazite. U slučaju prijave problema to može biti slika ekrana na kojoj se vidi problem.