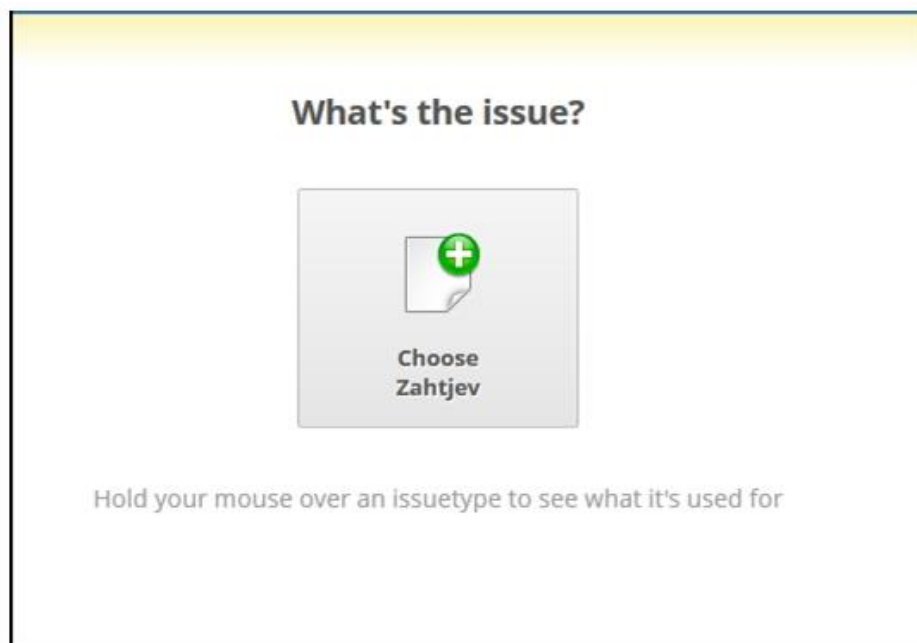


## Helpdesk uputstvo

Helpdesk je alat koji olakšava realizaciju projekata napredovanja Skytrack sistema. Klijent kreira zahtev koji je dostupan svim osobama zaduženim za realizaciju projekta. Nakon kreiranja zahteva klijent ima mogućnost da prati kako se zahtev realizuje, promene i komentari stižu kao obaveštenja putem maila. Sva komunikacija se obavlja preko Helpdeska i dostupna je svima koji su uključeni u realizaciju projekta. To uključuje sve potrebne podatke, datoteke, slike i ostalo što mora biti dodato kao attachment zahtevu. Odobrenje zahteva na Helpdesku i naknadno zatvaranje zahteva koji su u kategoriji Radni nalog je osnova za naplatu prema Time spent satnici na zahtevu.

Link za Helpdesk je: <http://helpdesk.skytrack.net/thebuggenie/login>

Ulogujete se sa Vašim username-om i šifrom. Posle logovanja kliknete na ime kompanije pa u gornjem desnom uglu Report an issue. Nakon toga kliknete Choose zahtjev.



Otvoriće Vam se prozor u kome ćete dodati Naziv zahteva, Opis zahteva, možete dodati sliku fajla, Određivanje prioriteta zahteva. Kada ste dodali sve Kliknete File issue.

The screenshot shows a web form titled "What's the issue?". It contains several sections: "Short summary" with a text input field containing "Ime zahteva"; "Select issue type" with a dropdown menu showing "Zahtjev"; "Description" with a rich text editor containing "Opis zahteva" and a red box around the image icon with the label "Dodavanje slike"; "Priority" with a dropdown menu showing "Not specified" and a red arrow pointing to "Određivanje prioriteta zahteva"; and a green bar at the bottom with a "File issue" button and a red arrow pointing to it. There are also "Formatting tips" and "Add more information to your issue" sections.

Nakon toga će zahtev biti vidljiv klijentu i razvojnom timu Artronica I zajedno utvrđujemo šta je tačan zadatak. Ukoliko je potrebno dodatno pojašnjenje kolege će pitati u komentaru, nakon čega u sledećem komentaru dolazi odgovor od klijenta. Da biste postavili komentar klikneta na Post comment, napišete dodatno pojašnjenje zadatka I kliknete Create comment. Postavljanje komentara će kao obaveštenje stići na mail.

The screenshot shows a comment section with a "Comments (0)" button, a "Post comment" button, and a message "There are no comments". Above the buttons are several tabs: "Attached information (0)", "Affected items (0)", "Related issues and tasks (0)", and "Duplicate issues (0)".

Ukoliko je potrebno postaviti dodatni fajl u gornjem desnom uglu su nalazi opcija Attach a file. Klikom na ovu opciju otvoriće se prozor u kome možete odabrati fajl klikom na Browse. Nakon toga kliknete Upload I Attach i fajl je dodat.

Moguće je dodati fajlove veličine do 3MB.

U redu za izvršenje | Započeti rad | Nije problem | Istražuje se | More actions | Attach a file

Attach one or more file(s) to this issue

Select a file  No file selected.

Files bigger than 3MB can not be attached. Please check that the file you are attaching is not bigger than this.

Describe the file

Enter a few words about the file, so people can understand what it is/does

**H1 H2 H3 H4 H5** | **B I S** |

If you want to add a comment with the file, enter the comment here, and it will automatically be added to the issue with the file

Press the *Upload and attach* button to upload and attach the file

**Files already attached**

You haven't uploaded any files right now (not including already attached files)

Click **Done** when you have uploaded the files you want to attach

[Close](#)

Nakon što je utvrđeno šta je tačan zadatak kolega koji preuzme zadatak će postaviti opciju ISTRAŽUJE SE. To je opcija koju pokreće Artronic. Da biste videli koja opcija je za klijenta postavite miš bez klikanja na opciju I ispod će se ispisati tekst.

Dok je aktivna opcija Istražuje se Artronic utvrđuje da li se zahtev odrađuje u sklopu postojećeg ugovora o održavanju, kategorija Održavanje – bez naplate ili će biti po random nalogu, kategorija Radni nalog.

Nakon tačnog definisanja zadatka Artronic daje procenu potrebnog broja radnih sati I postavlja status U REDU ZA IZVRŠENJE (za slučaj Održavanje) ili status ČEKA SE ODOBRENJE (za slučaj Radni nalog)

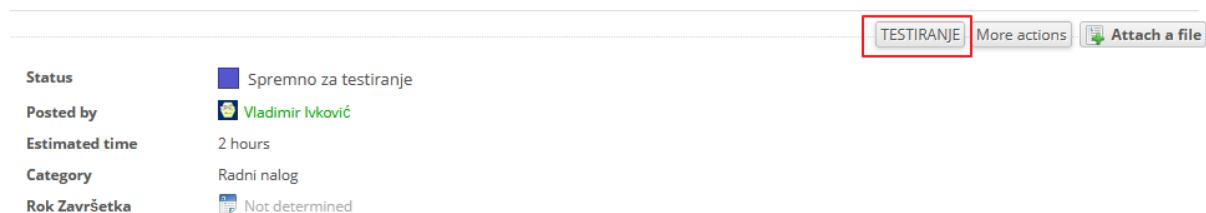
Kada je u pitanju opcija Radni nalog čeka se odobrenje od strane klijenta s obzirom da zadatak zahteva naplatu određenog broja radnih sati. Informacija o broju radnih sati je dostupna na Helpdesku u okviru zahteva.

ODOBRITI ZAHTJEV | ODGODITI ZAHTJEV | More actions | Attach a file

Status	<span style="color: yellow;">■</span> Čeka se odobrenje
Posted by	Vladimir Ivković
Estimated time	2 hours
Category	Radni nalog
Rok Završetka	Not determined

Ukoliko je klijent saglasan sa procenom potrebno je da odobri zahtev klikom na opciju ODOBRI ZAHTJEV. Opcija se nalazi u gornjem desnom uglu ekrana.

Nakon što je klijent odobrio zahtev Artronic započinje rad. Zahtev se nalazi U RADU, isporučuje se napravljeno, instalacija na server, update aplikacija I sve što je potrebno. Artronic postavlja status SPREMNO ZA TESTIRANJE i klijent može početi sa testiranjem projekta klikom na opciju TESTIRANJE.

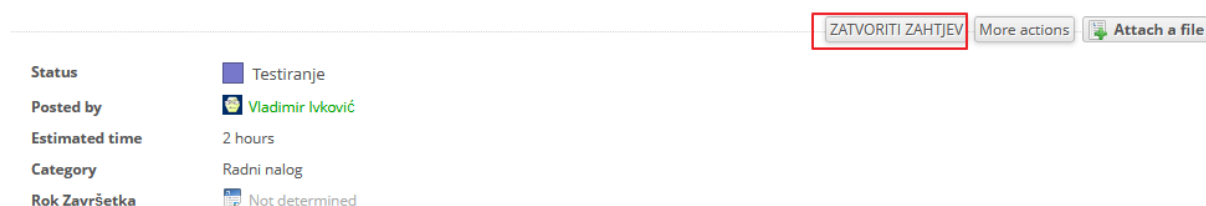


The screenshot shows a request card with the following details:

- Status:** Spremno za testiranje (indicated by a blue square icon)
- Posted by:** Vladimir Ivković (indicated by a user profile icon)
- Estimated time:** 2 hours
- Category:** Radni nalog
- Rok Završetka:** Not determined (indicated by a calendar icon)

At the top right of the card, there are three buttons: "TESTIRANJE" (highlighted with a red box), "More actions", and "Attach a file".

Kada klijent završi testiranje I kada je zadovoljan realizovanim projektom zatvara zahtev klikom na opciju ZATVORITI ZAHTJEV.



The screenshot shows a request card with the following details:

- Status:** Testiranje (indicated by a blue square icon)
- Posted by:** Vladimir Ivković (indicated by a user profile icon)
- Estimated time:** 2 hours
- Category:** Radni nalog
- Rok Završetka:** Not determined (indicated by a calendar icon)

At the top right of the card, there are three buttons: "ZATVORITI ZAHTJEV" (highlighted with a red box), "More actions", and "Attach a file".

U svakom trenutku je moguće vratiti se korak nazad.

Možda klijent ne odobrava satnicu pa je potrebno redefinirati zadatak.

Nakon odobrene satnice klijent može da se odluči na smanjenje zadatka pa je potrebno smanjiti broj radnih sati ili se odluči da proširi zadatak pa je potrebno povećati broj radnih sati.

U fazi testiranja klijent primeti da je potrebno još nešto dodati ili napraviti pa je potrebno povećati broj radnih sati.

Važno je da sva komunikacija u vezi postavljenog zahteva bude provedena kroz Helpdesk kako bi u svakom trenutku mogli videti šta je dogovoreno u zahtevu.