

Nivo 6 – upravljanje korisničkim zahtevima

model



verifikasi



**KRAJNI
KORISNIK**

PROBLEM



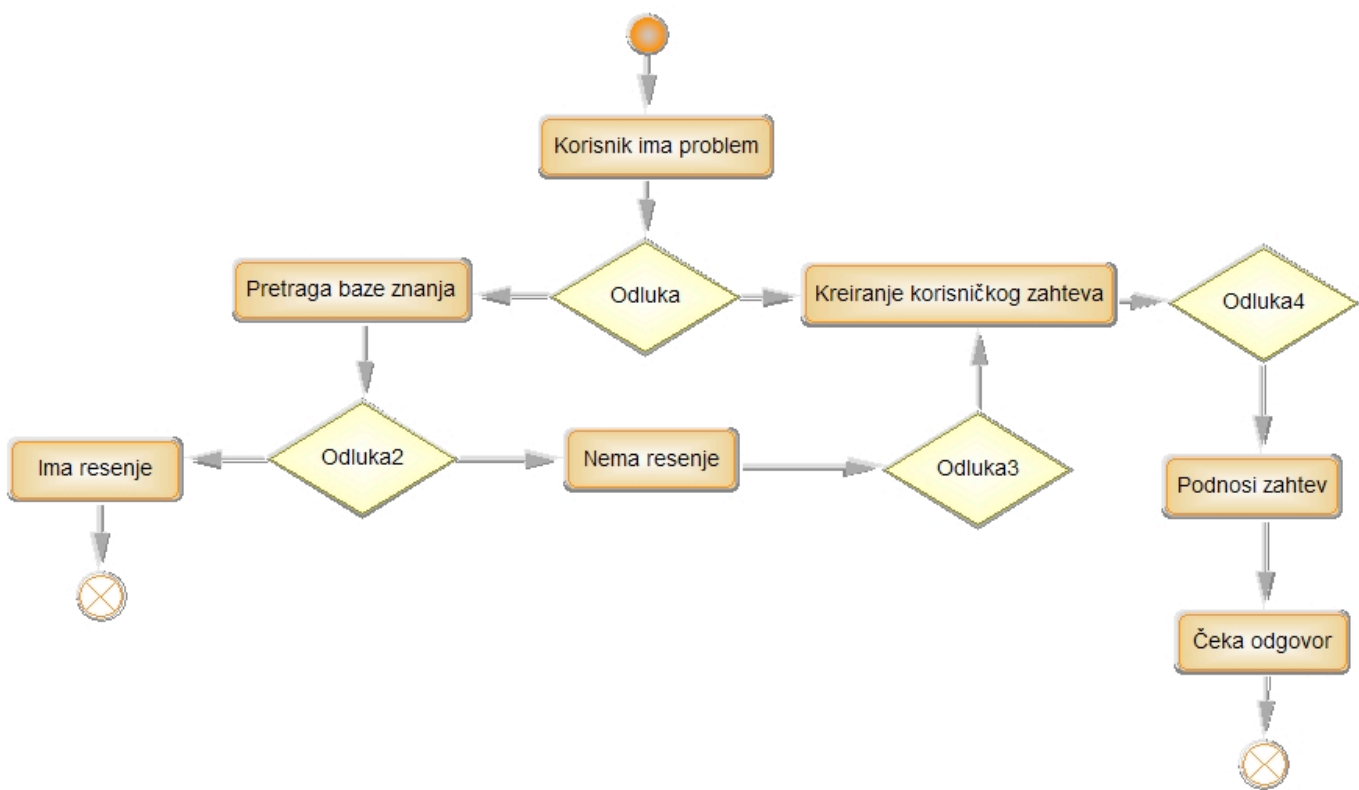
REŠENJE

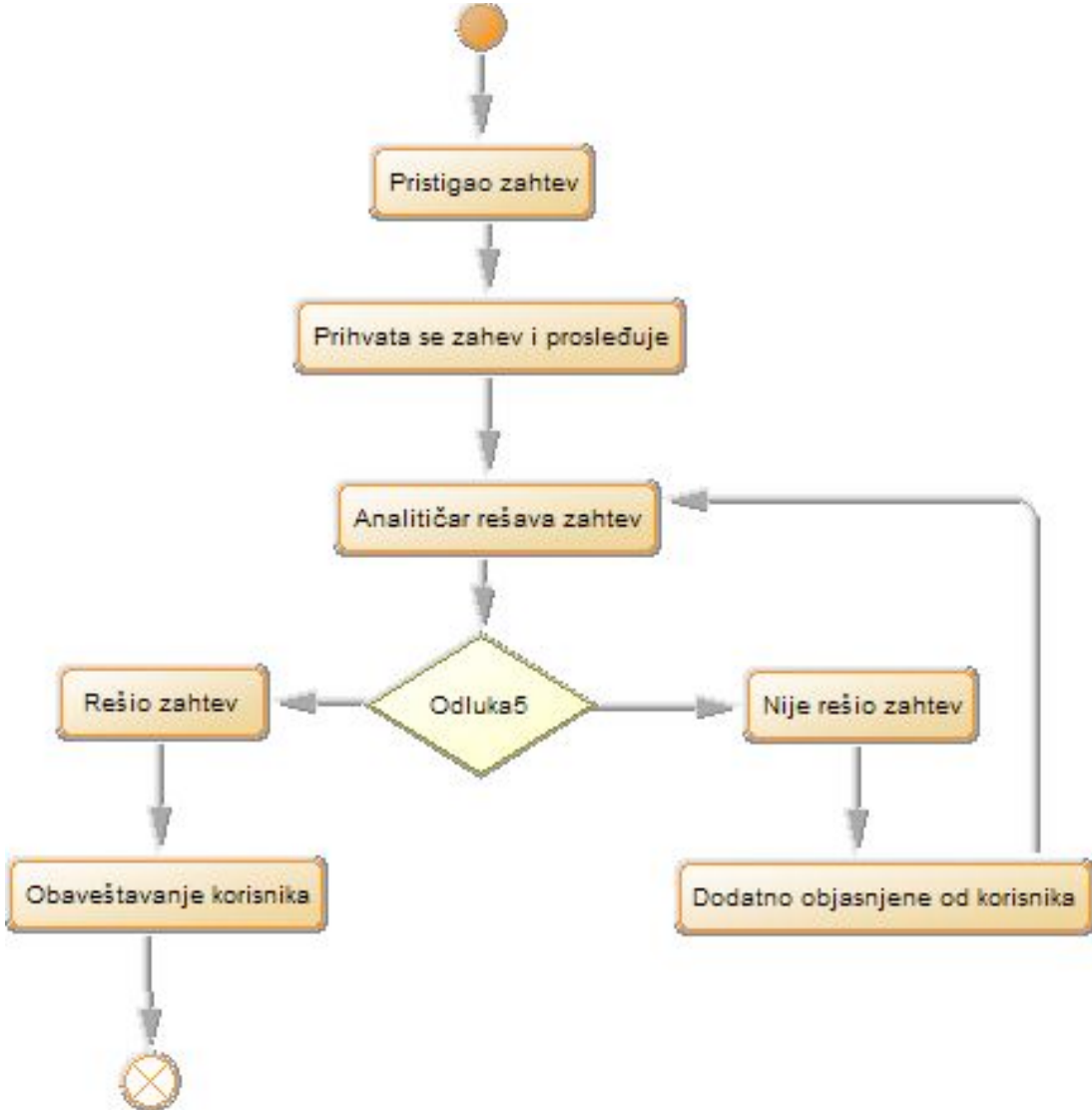


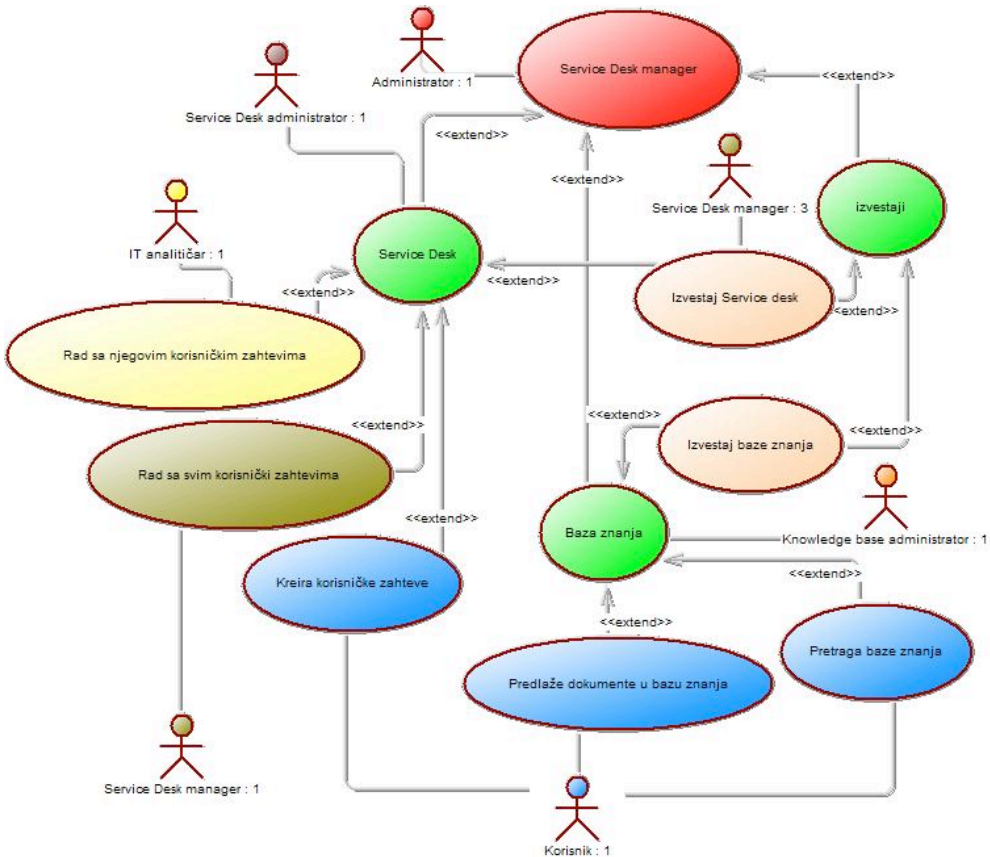
**UPRAVLJANJE
KORISNIČKIM
ZAHTEVIMA**

PODRŠKA









Pretraga Rešenja u Bazi Znanja

Pretraži Rešenja u Bazi Znanja koristeći ključne reči:

Potvrdi

Najbolja Rešenja

Pretraži još Rešenja

Uputstvo za korišćenje aplikacije Imovina

Uputstvo za korišćenje aplikacije CCDB

Uputstvo za pristup

Uputstvo TeamViewer

Uputstvo za promenu podataka poslovnog partnera

Provera rada štampača

Uputstvo za kreiranje personalnog foldera u elektronskoj pošti

Templejt za postavljanje potpisa u elektronskoj pošti

Korišćenje netbook računara (Tehničko uputstvo)

Uputstvo za kreiranje email potpisa_Office2003

Korisnički servisi

Request 281512 created. Click here to view.

[Kreiraj Novi Zahtev](#)

[Service Desk kontakt informacije i radno vreme](#)

Pregled Postojecih

Imate 998 zatvorenih zahteva

Imate 1 otvorenih zahteva

Ukoliko znate unesite broj:

Broj Zahteva:

Pokreni

ili broj Zahteva za promenu:

Pokreni

Objave-Obaveštenja

[\(Prikaži sve Objave-Obaveštenja\)](#)

Kreiraj novi Zahtev 281512

Sačuvaj

Otkaži

Poništi

Prikači dokument

Prijavio

Broj telefona

064/964-0000

Prioritet (obavezno)

5

+ Zahtevana oblast (obavezno)

APL.Izveštavanje NBS.Kvartalni

Opis Zahteva (obavezno)

Spelling

Nije moguće generisanje kvartalnog izveštaja zbog nedostatka matičnih brojeva svih učesnika u lancu snabdevanja, čiji je nosilac "Intermekanika".

Mail

MT@uns.ac.rs

281512 Update Request

Save Request

Save

Create Change Order

Create Incident

Cancel

Reset(\$)

Quick Profile

Affected End User *

Request Area *

APL.Izveštavanje NBS.K

Status *

Open

Priority *

5

Detail

Reported By

Severity

<empty>

Charge Back ID

Change

Assignee

Urgency

<empty>

Call Back Date/Time

<empty>

Caused by Change Order

Group

Impact

None

Root Cause

<empty>

Configuration Item

Stepen rizika

<empty>

Active?

YES

Summary Information

Summary

Spelling

Nije moguće generisanje kvartalnog izveštaja zbog nedosta...

Timer

00:00:23

Description

Spelling

Search Knowledge

Nije moguće generisanje kvartalnog izveštaja zbog nedostatka matičnih brojeva svih učesnika u lancu snabdevanja, čiji je nosilac "Intermekanika".

Open Date/Time

20/11/2017 11:25

Last Modified

20/11/2017 11:28

Resolve Date/Time

Close Date/Time

1. Activities (\$)	2. Event Log (\$)	3. Attachments	4. Service Type (\$)	5. Parent / Child (\$)	6. Knowledge (\$)	7. Solutions (\$)	8. Properties (\$)	9. Template (\$)
--------------------	-------------------	----------------	----------------------	------------------------	-------------------	-------------------	--------------------	------------------

Request Activity Log List

Search(\$)

Show Filter(\$)

Clear Filter(\$)

Export

Expand All (\$)

1 request activity log found

Type	Created By / Description	On	Time Spent
+ Initial		20/11/2017 11:25	00:02:55

Expand All (\$)

1 request activity log found

Create New Activity for Request 281512

[Save](#)[Cancel](#)[Reset](#)[Save And Submit Knowledge](#)

Request Number

281512

Activity Type

Log Solution

Time Stamp

20/11/2017 11:39

Request Summary

Nije moguće generisanje kvartalnog izveštaja zbog nedosta...

Analyst

 **Date of Activity**

20/11/2017 11:39

Internal?

☐

Time Spent *

04:00:00

User Description *

[Spelling](#)

Ispravljen je bag kod generisanja izveštaja za sve učesnike u lancu snabdevanja.
Pokušajte ponovo generisati izveštaj.

Affected End User *

Request Area *

APL.Izveštavanje NBS.K

Status *

Closed

Closed

Hold

In Progress

Open

Wishlist

Zahtevane su dodatne informacije

Čeka se odgovor Podnosioca

Čeka se odgovor Prodavca

Priority *

5

Detail

Reported By

Assignee

Group

Impact

None

Root Cause

<empty>

Configuration Item

Stepen rizika

<empty>

Active?

YES

Severity

<empty>

Charge Back ID

Change

Urgency

<empty>

Call Back Date/Time

<empty>

Caused by Change Order

Summary Information

Summary

Spelling

Nije moguće generisanje kvartalnog izveštaja zbog nedosta...

Timer

00:00:19

Description

Spelling

Search Knowledge

Nije moguće generisanje kvartalnog izveštaja zbog nedostatka matičnih brojeva svih učesnika u lancu snabdevanja, čiji je nosilac "Intermekanika".

Open Date/Time

20/11/2017 11:25

Last Modified

20/11/2017 11:44

Resolve Date/Time

Close Date/Time

1. Activities (\$)

2. Event Log (\$)

3. Attachments

4. Service Type (\$)

5. Parent / Child (\$)

6. Knowledge (\$)

7. Solutions (\$)

8. Properties (\$)

9. Template (\$)

Request Activity Log List

Search(\$)

Show Filter(\$)

Clear Filter(\$)

Export

Expand All (\$)

1-3 of 3

Type	Created By / Description	On	Time Spent
+ Log Solution		20/11/2017 11:39	04:00:00
+ Transfer		20/11/2017 11:34	00:01:02
+ Initial		20/11/2017 11:25	00:02:55

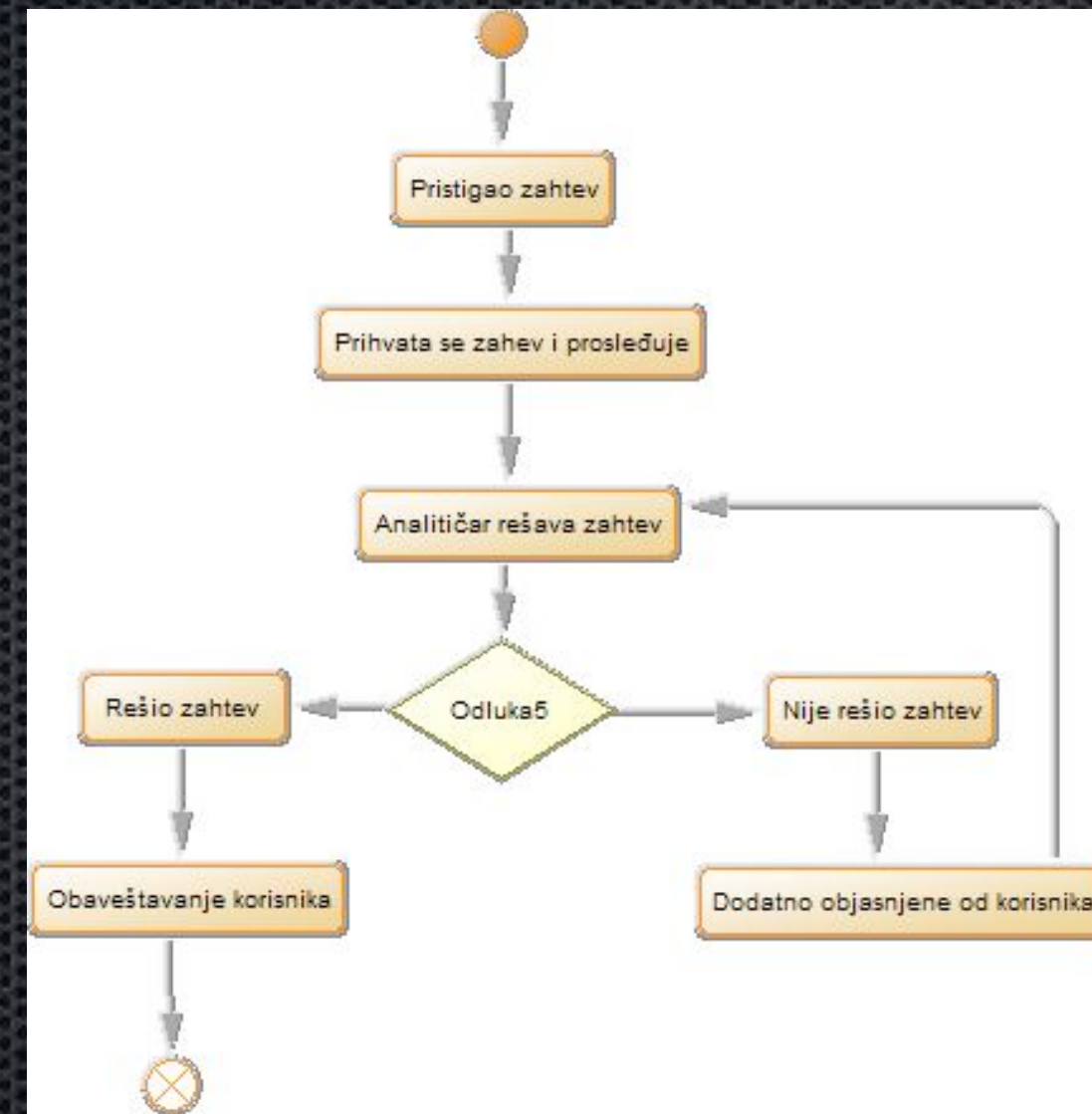
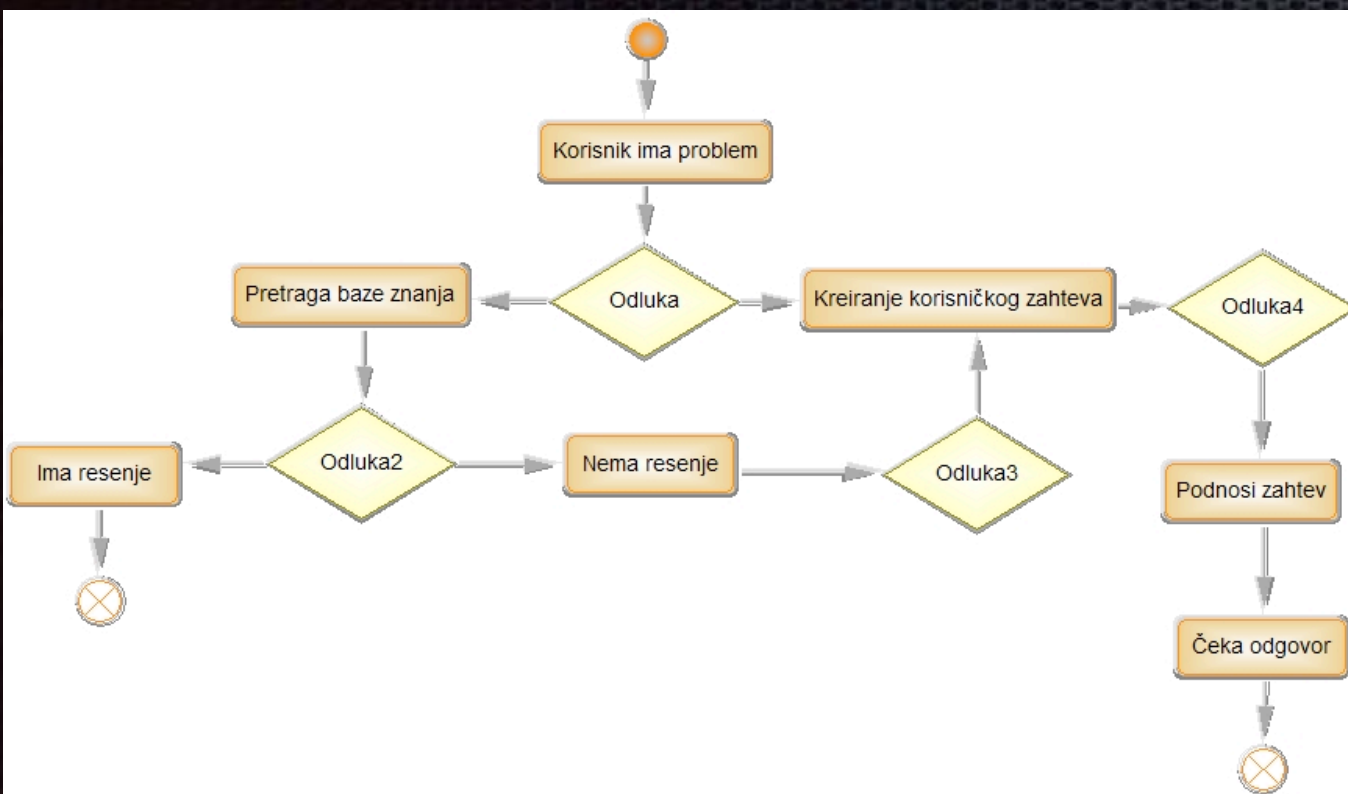
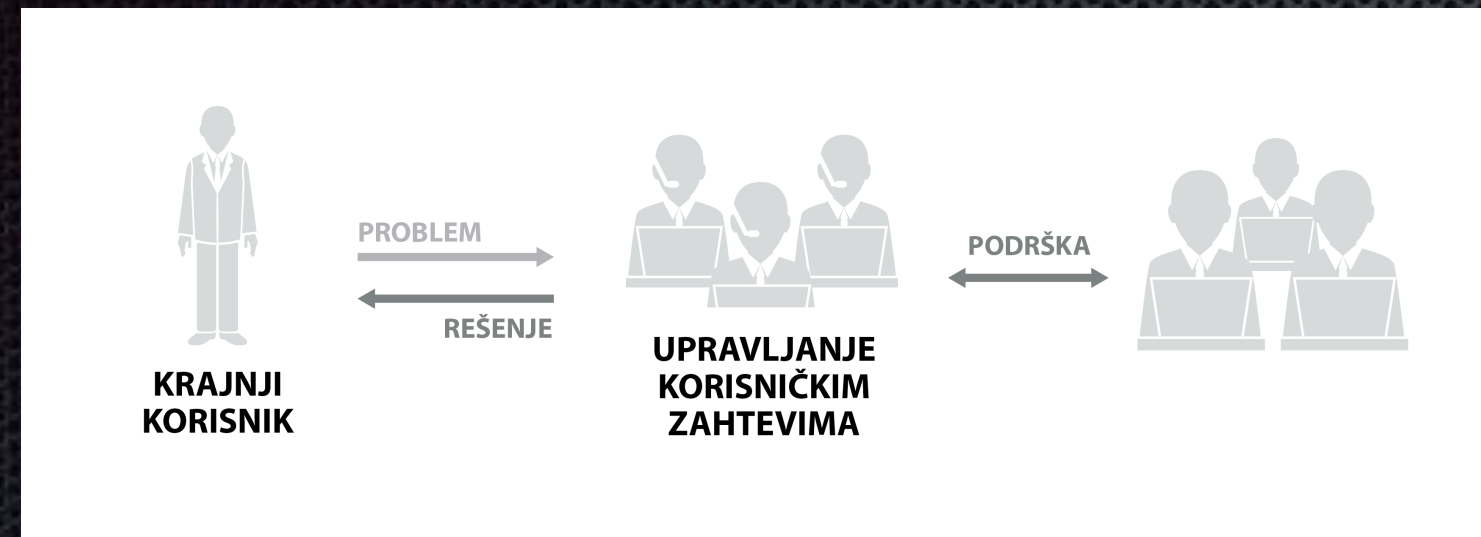
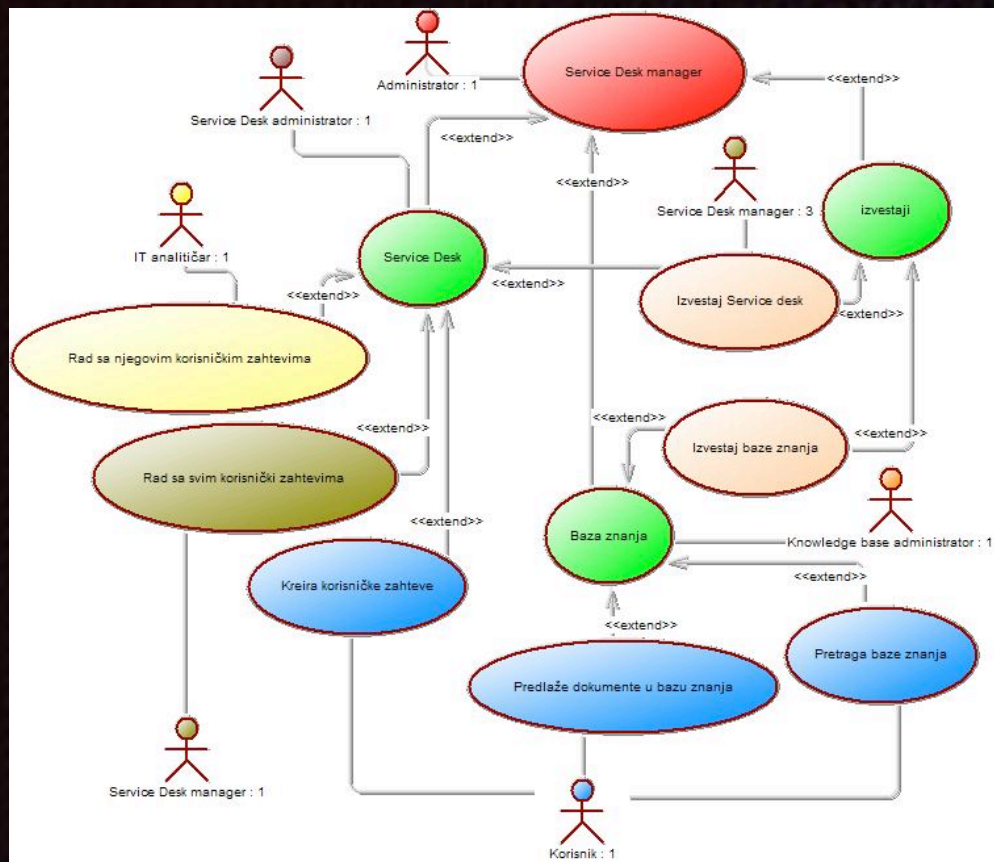
Expand All (\$)

1-3 of 3

Nivo 6 – upravljanje korisničkim zahtevima

model

verifikacija



Screenshot of the 'Pretraga Rešenja u Bazi Znanja' (Search for Solutions in Knowledge Base) interface. The interface displays a search bar, a list of search results, and a sidebar with filters. The search results include a list of solutions, such as 'Uputstvo za korišćenje aplikacije Imovina' and 'Uputstvo za korišćenje aplikacije CCDB'.

Screenshot of the 'Kreiraj novi Zahtev 281512' (Create new Request 281512) interface. The interface displays a form for creating a new request, including fields for 'Broj telefona', 'Prioritet', 'Opis Zahteva', and 'Mail'. The 'Opis Zahteva' field contains the text: 'Nije moguće generisanje kvartalnog izveštaja zbog nedostatka matičnih brojeva svih učesnika u lancu snabdevanja, čiji je nosilac "Intermekanika".'

Screenshot of the '281512 Update Request' interface. The interface displays a form for updating a request, including fields for 'Request Area', 'Status', 'Priority', 'Severity', 'Urgency', 'Impact', 'Root Cause', and 'Change'. The 'Request Area' field is set to 'APL Izveštavanje MBS.K'.

Screenshot of the 'Create New Activity for Request 281512' interface. The interface displays a form for creating a new activity, including fields for 'Request Number', 'Request Summary', 'Activity Type', 'Log Solution', 'Time Stamp', 'Date of Activity', 'Time Spent', and 'User Description'. The 'Request Number' field is set to '281512'.

Screenshot of the '281512 Update Request' interface showing the 'Request Activity Log List'. The table displays the following data:

Type	Created By / Description	On	Time Spent
Long Solution	On	20/11/2017 11:39	04:00:00
Transfer	20/11/2017 11:34	00:01:02	
Initial	20/11/2017 11:25	00:02:55	

Nivo 7 – ocenjivanje kvaliteta usluge