

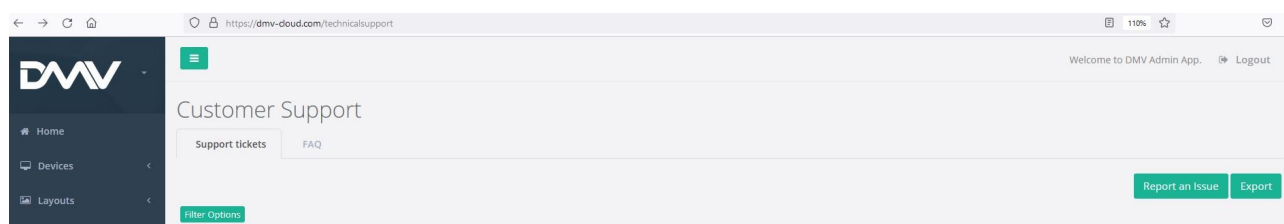
Kako da prijavite problem DMV tehničkoj podršci

Document history						
Verzija	Datum	Opis	Pripremio	Pregledao	Odobrio	Gen. dok. Izdato za
UP849	12-3-2020	First issue	N. Stojanović			
UP1164	9-5-2023	Updated design	M. S. Jovanović			
UP1304	16-01-2024	Verzija na srpskom	M. S. Jovanović	M. Radenković		

Prijavljivanje problema

Najjednostavniji i najbrži način prijave problema i praćenje njihovog rešavanja je putem internet DMV sistema tehničke podrške na internet strani www.dmv-cloud.com. Prijaviti se korisničkim nalogom, ukoliko nemate nalog, kontaktirajte vašeg dobavljača ili DMV.

Na strani tehničke podrške, www.dmv-cloud.com/technicalsupport, otvoriti novi tiket klikom na dugme **Report an Issue** i u njemu dati što više informacija o problemu.



Informacije o problemu

Da bi se otvorio tiket potrebno je popuniti obrazac sa što više proverenih, tačnih i jasnih informacija.

Thanks for helping us!

⚠ 1. Problem Report

Title *	<input type="text"/>
Type	Software ▼
Priority	Normal ▼
Ticket Status	New ▼
Issue Description *	<input style="height: 40px;" type="text"/>
Device's SN	-- Choose device(s) --
Sign Description	<input style="height: 40px;" type="text"/>
PO Number	<input type="text"/>

„Title“

Naslov je obavezan, treba da bude veoma kratak opis problema (ne radi LED dioda, CPU ne radi, Deo znaka ne radi, scenarija se brzo/sporo menjaju, itd...).

„Type“

Tip problema odaberite iz ponuđenih opcija iz padajućeg menija:

- Software - ukoliko je problem sa: Command Console, Control Center, Display Studio, firmverom...
- Hardware - ukoliko deo uređaja ne radi, LED ne rade, uređaj ne detektuje vozila, ceo uređaj ne radi...
- Administration - odnosi se na registraciju uređaja, korisnički nalog, upravljanje uređaja preko oblaka...
- Other - ono što ne pripada ni jednoj od navedenih kategorija
- Documentation - odnosi se na dokumentaciju o uređaju, protokolu ili softveru
- New function - odnosi se na nove funkcije koje su posebno za uređaj

„Priority“

Molimo Vas da pošteno izaberete prioritet vašeg problema. Ukoliko ste prijavili više problema znaćemo koji je najhitniji i najvažniji za vas. Tiketi sa najvećim prioritetom će se prvi rešavati. Prioritet može biti jedan od sledećih:

- Low,
- Normal or
- High

„Ticket status“

Uvek kada se promeni status tiketa, biće poslato obaveštenje mejlom (mejl koji je povezan sa korisničkim nalogom). Svaki put kada tim podrške upiše novu poruku, korisnik dobija obaveštenje. Status tiketa može biti jedan od sledećih:

- New – automatski se dodeljuje nakon otvaranja tiketa
- In progress – pokrenuto je rešavanje problema
- Resolved – smatra se da je problem rešen
- Closed – korisnik zadovoljan kako je problem rešen i zatvara slučaj
- Pending customer – potrebne dodatne informacije ili akcije od kupca
- Pending DMV – kupac traži dodatne informacije ili dodane akcije
- Device RN identified – podrška je identifikovala uređaj (kupac nije u mogućnosti da dođe do serijskog broja uređaja)
- Problem identified – podrška utvrdila problem (kupac nije siguran koji je problem sa uređajem)
- Instructed – DMV poslao kupcu ili korisniku instrukcije i uputstva
- Service in Progress – postoji hardverski problem, uređaj se mora servisirati
- Service Completed – novi ili servisirani delovi spremi za isporuku

„Issue Description“

Polje za opis problema je obavezno, u njemu opisati problem u što više detalja, kako se ponaša uređaj ili aplikacija.

„Device's SN“

Serijski broj uređaja (SN) je veoma važan i potrebno ga je uvek upisati. Serijski broj se može pronaći na nalepnici sa zadnje strane uređaja ili na nalepnici na CPU ploči.

Identifikacija uređaja, putem serijskog broja, omogućava lakši i brži pristup rešavanju problema.

„Sign Description“

Ako niste u mogućnosti da saznate serijski broj uređaja, ovde opisati uređaj što bolje, da bi se uređaj što pre identifikovao i pristupilo rešavanju problema.

Npr. znak ima dva piktograma, jedan je pahuljica, a drugi oprez klizav kolovoz, visina znaka je oko 50cm i isporučen je 2018 godine.

„PO number“

Broj narudžbenice po kojoj je uređaj isporučen. Broj narudžbenice pomaže i prodavcima i kupcima da prate i upućuju na porudžbine koje su poslate ili primljene.

„Shipment date“

Datum isporuke uređaja iz DMV-a.

„Customer“

Ovo polje je obavezno, izabrati ime kupca, tj. ime firme. Firma se može izabrati iz padajućeg menija, unošenjem prvog slova naziva firme.

„Delivery Address“

Adresa na koju rezervni delovi trebaju biti isporučeni.

„Device Location“

Uneti podatke o lokaciji uređaja, ulica, broj, smer...

Location Additional Info	<input checked="" type="checkbox"/>
Device Street	<input type="text"/>
Device Street Number	<input type="text"/>
Device Road Number	<input type="text"/>
Device Direction	<input type="text"/>

„Contact Name, Contact Phone Number and Contact Email“

Kontakt osobe slobodne za obraćanje, ukoliko su nam potrebne dodatne informacije za brže rešavanje problema. Uneti ime, broj telefona i mejl adresu.

„Add new File“

„Slika vredi više od hiljadu reči“. Slike ili video zapisi su veoma korisni pri rešavanju problema. Mogu se dodati i drugi tipovi fajlova, kao što su txt, excel, word, PDF...

Reporting a ticket to the system

Nakon popune polja novog tiketa, kliknuti na dugme **REPORT**, da se potvrdi prijava problema i pristanak na primanje mejlova o rešavanju problema.



5. Service Start Service Procedure

6. Root Problem Solving (RPS)

REPORT

By pressing report button you agree to receive e-mail notifications about ticket progression

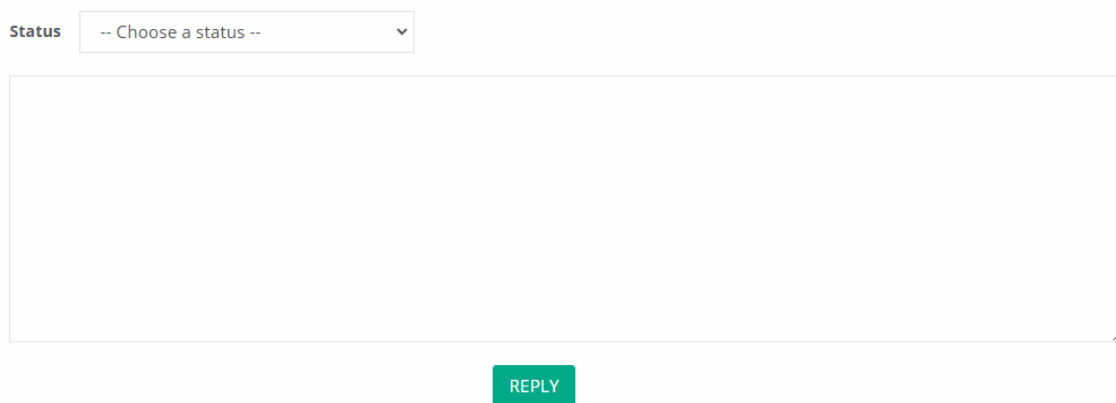
Nakon prijave problema

Izmene tiketa podrške

Podaci u svakom polju tiketa, osim naslova, se mogu naknadno promeniti, obrisati ili dopisati.

Odgovar na poruku

Kada dobijete odgovor od DMV-a, molimo vas, otvorite tiket, napišite odgovor i promenite status tiketa.



Status -- Choose a status --

REPLY

Nakon rešavanja problema, na primer servisni delovi stigli i instalirani u uređaj, promenite status tiketa u **Closed**.