

Servis Port

Servisni Portal

Uputstvo za korišćenje


Verzija 1.0.4

1. Prijava u sistem

Da biste pristupili servisnom portalu, otvorite web pregledač i unesite adresu portala. Prikazaće se ekran za prijavu.

Koraci za prijavu:

- Unesite korisničko ime u polje Korisničko ime
- Unesite lozinku u polje Lozinka
- Kliknite na dugme Prijava

 **Napomena:** Ako je na vašem nalogu uključena dvofaktorska autentifikacija (2FA), nakon unosa korisničkog imena i lozinke sistem će zatražiti jednokratni kod iz aplikacije za autentifikaciju.


Nakon uspešne prijave, bićete preusmereni na početni ekran — Dashboard.

2. Dashboard — Početni ekran

Dashboard prikazuje pregled trenutnog stanja servisnog centra na jednom mestu.

Šta se prikazuje na dashboardu:

- Ukupan broj aktivnih radnih naloga
- Broj realizovanih naloga
- Broj reklamacija
- Najnoviji radni nalozi
- Obaveštenja sistema (ukoliko postoje)

 **Napomena:** Verzija aplikacije prikazana je u donjem levom uglu ekrana pored linka za Changelog.

3. Radni nalozi

Radni nalozi su centralni deo aplikacije. Ovde se evidentiraju svi primljeni uređaji na servis.

3.1. Pregled radnih naloga

Na stranici Radni nalozi prikazuje se lista svih aktivnih naloga. Svaki nalog sadrži:


- Broj naloga
- Naziv klijenta
- Naziv uređaja
- Datum prijema
- Trenutni status

Nalozi se mogu filtrirati po statusu: Aktivni, Realizovani, Svi.

3.2. Kreiranje novog radnog naloga

Da biste kreirali novi radni nalog:

- Kliknite na dugme + Novi nalog
- Izaberite klijenta iz liste ili kreirajte novog
- Unesite naziv uređaja i serijski broj (opciono)
- Opišite kvar ili zahtev klijenta
- Označite šta je primljeno uz uređaj (kablovi, ambalaža, drajveri, ostalo)
- Označite da li je uređaj u garanciji
- Kliknite Sačuvaj

 **Napomena:** Nakon kreiranja naloga, sistem automatski štampa revers koji klijent potpisuje.

3.3. Pregled detalja naloga

Klikom na broj naloga ili naziv klijenta u listi otvara se detaljan pregled naloga koji sadrži:


- Sve podatke o uređaju i klijentu
- Opis kvara
- Log izmena statusa
- Dugmad za akcije: Realizacija, Reklamacija, Štampa reversa

3.4. Realizacija naloga

Kada je servis završen, nalog se realizuje:

- Otvorite nalog klikom na broj


- Kliknite na dugme Realizacija
- Unesite opis izvršenih radova
- Unesite cenu servisa
- Kliknite Potvrdi

 **Napomena:** Ako je uređaj u garanciji, sistem automatski štampa radni nalog bez reversa. Ukoliko je podešeno slanje email i/ili SMS obaveštenja, klijentu se automatski šalje poruka o završenom servisu.

3.5. Reklamacija

Ukoliko klijent nije zadovoljan i vraća uređaj na ponovni servis:

- Otvorite realizovani nalog
- Kliknite na dugme Reklamacija
- Nalog se vraća u aktivne sa novim datumom
- U log naloga upisuje se zapis o reklamaciji

 **Napomena:** Na reversu koji se štampa za reklamaciju prikazuje se oznaka REKLAMACIJA sa datumom reklamacije.

3.6. Štampa reversa / Radnog naloga

Revers i radni nalog možete odštampati u svakom trenutku:

- Otvorite željeni nalog
- Kliknite na dugme Radni nalog / Revers
- Otvoriće se nova stranica sa dokumentom
- Kliknite Štampaj / Sačuvaj PDF

Dokument sadrži dva dela: gornji deo je kopija za servis, a donji original za klijenta.

3.7. Log naloga

Svaka izmena statusa naloga evidentira se u logu. Log se prikazuje u okviru detalja naloga i sadrži datum, operatera, status i belešku.

4. Klijenti

Ovde se vodi evidencija svih klijenata servisnog centra.

4.1. Pregled klijenata

Lista klijenata prikazuje naziv, mesto i kontakt podatke. Klikom na klijenta otvara se detaljan pregled sa svim radnim nalogima tog klijenta.

4.2. Dodavanje novog klijenta

Novi klijent se može dodati na dva načina:



- Direktno sa stranice Klijenti klikom na + Novi klijent
- Prilikom kreiranja novog radnog naloga


Podaci koji se unose:

- Naziv / Ime i prezime (obavezno)
- Mesto (obavezno)
- Adresa
- Telefon (mobilni i/ili fiksni)
- Email adresa
- PIB i matični broj (za firme)
- Napomena

SMS i Email notifikacije:

Svaki klijent ima dva polja za obaveštenja koja se mogu nezavisno uključiti:

-  SMS — šalje SMS poruku klijentu pri realizaciji naloga
-  Email — šalje email klijentu pri realizaciji naloga

 **Napomena:** Oba, samo jedno ili nijedno može biti označeno. SMS zahteva podešen Asterisk AMI, a Email zahteva podešen SMTP.

4.3. Izmena podataka klijenta

Podaci klijenta mogu se izmeniti klikom na dugme Izmeni u okviru detalja klijenta.

5. Podešavanja

Podešavanja su dostupna administratoru firme (korisnik sa admin pravima).

5.1. Podaci firme

Ovde se unose i menjaju osnovni podaci firme koji se prikazuju na reversu i radnom nalogu:

- Naziv firme
- Mesto i adresa
- PIB i matični broj
- Email, web sajt, telefon
- Napomena na reversu — tekst koji se štampa na svakom reversu

5.2. SMTP — Slanje emailova

Da bi sistem mogao automatski slati email obaveštenja klijentima, potrebno je podesiti SMTP server:

SMTP Host	Adresa mail servera (npr. mail.firma.rs)
------------------	------------------------------------------




Port	587 (STARTTLS) ili 465 (SSL)
Korisnik	Email adresa sa koje se šalju poruke
Lozinka	Lozinka email naloga
From adresa	Adresa pošiljaoca
SSL	Isključeno za port 587, uključeno za port 465

Nakon unosa podataka, kliknite Sačuvaj, a zatim Test kako biste proverili da li SMTP radi ispravno.

5.3. Email / SMS obaveštenja

Sistem može automatski slati obaveštenje klijentu kada je nalog realizovan. Potrebno je:


- Uključiti email i/ili SMS obaveštenja
- Uneti naslov poruke — može se koristiti {uredjaj} i {broj} kao placeholder
- Uneti tekst poruke — isti tekst se koristi i za email i za SMS


 **Napomena:** Email se šalje samo klijentima koji imaju upisanu email adresu i označen  Email checkbox. SMS se šalje samo klijentima koji imaju mobilni telefon i označen  SMS checkbox.

5.4. Asterisk AMI / SMS podešavanja

Za slanje SMS poruka klijentima putem FreePBX/Asterisk i GSM modemima:

AMI Host	IP adresa FreePBX servera
AMI Port	Port Asterisk Manager Interface (podrazumevano 5038)
GSM modem	Naziv dongla u Asterisk-u (npr. Mobilni)
AMI Korisnik	Korisnik konfigurisan u manager.conf
AMI Lozinka	Lozinka AMI korisnika
SMS obaveštenja	Master prekidač — mora biti uključeno za automatski SMS

Kliknite  Test SMS i unesite broj telefona za proveru konekcije.

 **Napomena:** Za SMS se automatski vrši konverzija srpskih slova (č → c, ć → c, š → s, ž → z, đ → dj) i tekst se skraćuje na 155 karaktera.

5.5. Operateri

Administrator može pregledati listu operatera koji imaju pristup sistemu, resetovati lozinku ili deaktivirati nalog.

Tipovi korisnika:

- Admin — pun pristup uključujući podešavanja

- Operater — pristup nalozima i klijentima bez podešavanja


5.6. Lozinka

Svaki korisnik može promeniti svoju lozinku. Potrebno je uneti trenutnu i novu lozinku (minimalno 4 karaktera).

5.7. Dvofaktorska autentifikacija (2FA)

Svaki korisnik može uključiti dodatnu zaštitu naloga putem 2FA:

- Idite na Podešavanja → 2FA
- Kliknite Podesi 2FA
- Skenirajte QR kod aplikacijom (Google Authenticator, Authy ili slična)
- Unesite jednokratni kod za verifikaciju
- Sačuvajte recovery kodove na sigurnom mestu

 **Napomena:** Recovery kodovi se koriste u slučaju da izgubite pristup aplikaciji za autentifikaciju. Čuvajte ih na sigurnom mestu.

6. Odjava iz sistema

Da biste se odjavili, kliknite na vaše ime u gornjem desnom uglu i izaberite Odjava. Token prijave važi 8 sati, nakon čega je potrebna ponovna prijava.

7. Česta pitanja i rešenja


Ne mogu da se prijavim

- Proverite da li su tačni korisničko ime i lozinka
- Ako ste uneli pogrešne podatke više od 3 puta, nalog je privremeno zaključan 60 minuta
- Kontaktirajte Servis Port za otključavanje naloga


Revers se ne otvara

- Proverite da li browser blokira popup prozore — dozvolite popups za adresu portala
- Proverite da li ste prijavljeni (token može isteći nakon 8 sati)

Email obaveštenje nije stiglo

- Proverite da li klijent ima upisanu email adresu i označen  Email checkbox
- Proverite da li su SMTP podešavanja ispravna (Podešavanja → SMTP → Test)
- Proverite spam folder

SMS nije stigao

- Proverite da li klijent ima upisan mobilni telefon i označen  SMS checkbox
- Proverite Asterisk AMI podešavanja i kliknite Test SMS
- Proverite da li je FreePBX server dostupan i GSM modem aktivan

Nalog se ne može realizovati

- Proverite da li su uneseni izvršeni radovi
- Nalog mora biti u aktivnom statusu da bi se realizovao