

Prijava problema

Korisnici koji imaju problema u operativnom radu mogu se obratiti za pomoć nadležnom sektoru Uprave za trezor.

Kontakt za tehničku podršku: crf@trezor.gov.rs

Nakon slanja *e-mail* poruke, korisnik dobija automatski povratni *e-mail* sa obaveštenjem o tome da je problem primljen i registrovan pod određenim brojem. Primer naslova poruke: *Uprava za Trezor - uspešno ste prijavili problem [CRF #1782] - automatski odgovor.*

Ukoliko niste dobili automatski odgovor, problem nije zaveden i na njemu neće biti aktivnosti od strane operatera UT .

Dostavljanje informacija

Da bi problem bio rešen u što kraćem roku, prilikom prijave problema potrebno je dostaviti sledeće informacije:

- ime i verzija Internet pretraživača (eng: *browser*).
- korisnički nalog - **ne dostavljati lozinku**
- datum i vreme kada je problem identifikovan
- **poruku o grešci** koju je sistem vratio ukoliko postoji, koristeći *copy / paste*
- *screenshot* ukoliko je potrebno
- identifikator fakture - **IDF** - **ukoliko postoji problem sa konkretnom fakturom**
- za greške kod grupnog unosa faktura **dijagnostički fajl**

? Kako naći verziju pretraživača

- **Mozilla Firefox:** kombinacija tastera `Alt+H`, `A` ili odlazak na adresu `about:`
- **Google Chrome:** odlazak na adresu `chrome://settings/help`
- **Microsoft Edge:** kombinacija tastera `Alt+X`, `Up`, `Enter`, `PgDown` (**Settings** meni)

- **Apple Safari:** kombinacija tastera `Shift+Command+?`

Šta sve treba samostalno uraditi pre prijave problema

Pre prijave problema Upravi za trezor korisnicima se sugeriše da pokušaju da samostalno reše probleme:

- probajte da osvežite aplikaciju pritiskom na tastere `Ctrl+F5`.
- neposrednim uvidom u **poslednju korisničku dokumentaciju**, često postavljana pitanja i poznate probleme pokušati samostalno rešiti problem ili pronaći postojeće rešenje
- potražite pomoć od **vaše tehničke IT podrške** radi provere **da li je problem lokalne prirode**
- probajte da koristite **drugi Internet pretraživač** ili da **instalirate najažurniju verziju** postojećeg
- probajte da pokrenete pretraživač u modu koji **isključuje sve ekstenzije** (eng: *Plugins, Addons, Extensions*)
- privremeno **zaustavite lokalne antivirus i firewall** alate ukoliko su aktivni
- privremeno **isključite sve nepodrazumevane opcije** (eng: *non-default*) Internet pretraživača, npr. opciju koja sprečava korišćenje kolačića (eng: *cookies*) ili Javascript-a
- probajte pristup **sa drugog računara**
- probajte pristup **sa drugog operativnog sistema**
- probajte pristup **sa druge mreže** (npr. 4G preko prenosivog uređaja)