Kako funkcioniše podrška

Kanali za obraćanje, prioriteti, rokovi za odgovor i šta priložiti zahtevu da bi bio rešen brže.

Kanali

Kanal	Za šta	Kako
Portal	Osnovni kanal: istorija, fajlovi, statusi, povezivanje sa lansiranjem	Novi tiket
Telegram	Obaveštenja, brzi odgovori, kreiranje tiketa sa telefona	Telegram bot podrške
E-mail	Ako još nemate pristup portalu	support@adaptek.tv

Prioriteti i rokovi prvog odgovora

Prioritet	Kada izabrati	Prvi odgovor
Kritičan	Reklame ili emitovanje ne rade u produkciji, masovna greška	do 1 h
Visok	Značajan deo inventara se ne monetizuje, blokira lansiranje	do 4 h
Normalan	Pitanja, podešavanja, neblokirajući defekti	do 24 h
Nizak	Želje, konsultacije bez hitnosti	do 72 h

Rok se računa od kreiranja tiketa i vidi se u kartici tiketa. Ako je prioritet izabran pogrešno, tim će ga korigovati.

Životni ciklus tiketa

1. **Nov** — tiket je primljen, tim je dobio obaveštenje.
2. **U radu** — dodeljen je odgovorni, radimo na tome.
3. **Čekamo klijenta** — potreban je vaš odgovor ili akcija. Čim odgovorite, tiket se vraća u „U radu“.
4. **Rešen** — smatramo da je pitanje zatvoreno. Ako nije — samo napišite u tiketu i on će se ponovo otvoriti.
5. **Zatvoren** — finalno stanje.

Šta dodati u tiket

Što je opis precizniji, to je rešenje brže. Za tipične slučajeve:

- **Reklame se ne prikazuju (SSAI):** link na izlazni stream, kanal, tačno vreme sa vremenskom zonom, fragment manifesta sa markerima. Vidi Dijagnostika problema sa SSAI.
- **AdStart plejer:** dijagnostički fajl iz plejera (dugme za izvoz u panelu dijagnostike), broj bilda, pregledač/uređaj. Vidi Instalacija plejera — pregled.

- **GAM / MCM:** Network code, ad unit, primer taga ili VAST zahteva, skrinšot izveštaja. Vidi GAM 360 · MCM sa Adaptek.
- **Usaglašavanje i isplate:** period, izveštaj sa vaše strane, razlika u brojevima. Vidi Isplate, udeli i usaglašavanje.

> **Savet:** Skrinšotove i fajlove prilažite direktno u tiket — do 10 fajlova po 25 MB. U Telegramu možete poslati fotografiju ili dokument sa potpisom.

Ko vidi tiket

Tiket vide autor, kolege iz vaše organizacije na portalu i tim Adaptek. Interne napomene tima vam se ne prikazuju.