



INSTITUT ZA
PREDUZETNIŠTVO
I EKONOMSKI RAZVOJ



DOSTUPNE WEB PLATFORME ZA VOĐENJE BIZNISA 1

DOSTUPNE WEB PLATFORME ZA VOĐENJE BIZNISA 1

E-knjiga je pripremljena na osnovu online treninga koji je održan za preduzetnice, u okviru projekta „Podrška za prelazak na online ekonomiju za preduzetnice i manje razvijene biznise“, kojeg je realizovao Institut za preduzetništvo i ekonomski razvoj (IPER), uz finansijsku podršku Programa Ujedinjenih nacija za razvoj (UNDP).

Stavovi izraženi u e-knjizi pripadaju isključivo autorima i ne predstavljaju nužno stavove Instituta za preduzetništvo i ekonomski razvoj (IPER) i Programa Ujedinjenih nacija za razvoj (UNDP).

Materijal je pripremila Milica Janković
Dizajn i prelom: Johart
Oktobar 2020.



TEME SEMINARA:



WIX.COM

Wix je jedna od najpopularnijih platformi za dizajn web prezentacija, koja omogućava izradu i održavanje web-sajtova bez angažovanja programera. Do sada (septembar 2020), na ovoj platformi je napravljeno preko 110 miliona sajtova, uz 45.000 novih registracija svakog dana.

Kreiranje web stranice sa Wix-om može se realizovati na dva načina - preko Wix ADI (lakše, ali sa manje opcija, koristi elemente vještačke inteligencije (otuda naziv Artificial Design Intelligence)) i Wix Editora (malo teže, uz više fleksibilnosti u dizajnu).

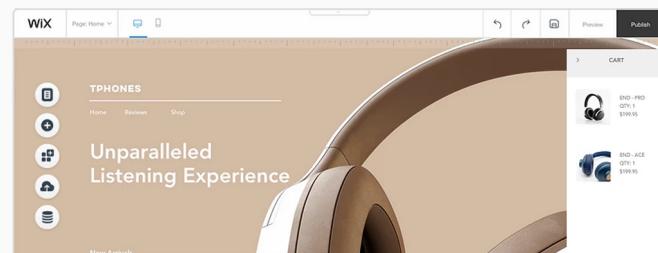
Wix Editor je standardni kreator web stranica, na kojem možete izabrati jedan od preko 500 templejt-a, kategorisanih u 16 oblasti. Kada se odabere templejt koji najbolje odgovara potrebama posla (bilo da se radi o malim firmama, restoranima, internet

prodavnicama, blogovima, sajtovima profesionalnih fotografa ili bilo šta drugo), možete da prevučete i ispuštite (drag&drop) različite grafičke i tekstualne elemente, da biste izgled sajta još bolje prilagodili. To se realizuje preko Wix Meni editora koji daje mnogo

opcija za podešavanje pojedinačnih elemenata sajta. Takođe, u okviru Wix Editora, korisnici imaju pristup i Wix-ovom tržištu aplikacija gdje je moguće, uz komercijalne planove, koristiti i mnogo Wix dodataka/aplikacija, ali i drugih od nezavisnih proizvođača.

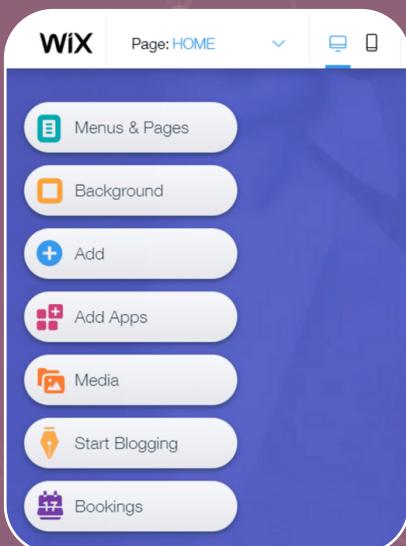
Create a Website You're Proud Of

Discover the platform that gives you the freedom to create, design, manage and develop your web presence exactly the way you want.



Meni u Wix Editor-u je jednostavan za korišćenje i pruža mnogo opcija za prilagođavanje web-strane (u standardnim ili u rezolucijama za mobilne telefone).

Menus & Pages daje mogućnost editovanja svake pojedinačne strane web sajta. Izborom +AddPage opcije, dodaje se nova stranica koju je potrebno imenovati. Nakon dodavanja, svaku od stranica moguće je promijeniti i podešiti izborom ikonice u obliku "..." u desnom kraju stavke menija, gdje su na raspolaganju opcije Rename za preimenovanje, Copy za kopiranje, Duplicate za dupliranje konkretnе stranice, Hide-/Show za uklanjanje ili prikazivanje stranice u meniju, Subpage ako želite da stranica bude podstranca neke od postojećih i delete za brisanje. Takođe, tu su i opcije Settings za detaljno podešavanje stranice, i izdvojene opcije SEO i Social Shere, koje isto tako možete pronaći u Settings.



Osim standardnih podešavanja imena i prikazivanja stranice, najvažnije je dobro podešiti detalje SEO optimizacije, jer to definise koliko lako i brzo korisnici pronalaze tu stranicu ili cijeli sajt na Goog-

Wix Editor

More freedom and customization

Wix ADI

Incredibly easy to use

le-u. To uključuje tkz. slag (eng. slug) stranice, odnosno putanje, zatim naslov i opis stranice. Prilikom definisanja naslova bi se trebalo ograničiti na oko 60 slovnih karaktera, dok je za opis preporučljivo da bude do 160, iako je i do 300 sasvim u redu. Kada definišete opis stranice, potrebno je da sadrži informacije koje će privući posjetioce koji vrše pretragu. Tako treba izbjegavati opise koji nemaju veze sa sadržajem stranice, ne treba koristiti generičke opise kao "Ovo je web stranica" ili "Stranica o nama/me-ni", kao ni upotrebu istog opisa na svim stranicama ili grupi stranica na sajtu.

Stavka Background omogućava postavljanje pozadinske slike, boje ili videa u određeni segment ili preko cijele stranice. Wix nudi nekoliko desetina gotovih fotografija koje je moguće upotrijebiti u ovu svrhu, a klikom na dugme Image -> Upload Media, moguće je izabrati i fotografiju sa lokalnog diska. Ista procedura se primjenjuje kod izbora video fajla.

Opcija Add je najkompleksnija u Wix meniju i omogućava dodavanje najrazličitijih elemenata na web-stranicu, počevši od tekstualnih segmenata, slika, akcionih

dugmadi, galerija, preko listi, formi, opcija za elektronsku prodavnici i mnogo čega još.

Još jedna interesantna opcija menija je Start Bloging, koja omogućava kreiranje i postavljanje blogova na web-sajt. I ovdje postoje dodatne opcije za podešavanje koje omogućavaju da se podeši slika na stranici (cover image), zatim da se zakaže datum objave, da se postavi 140 slovnih karaktera duga poruka koja treba da motiviše čitaocu da ostanu da čitaju, kao i nekoliko dodatnih opcija, uključujući i onu da li je komentarisanje dozvoljeno. Takođe, ovdje su opcije za SEO optimizaciju, za strukturiranje blogova u kategorije, dodavanje tagova i definisanje planova za pretplatu ako namjeravate da svoj blog učinite komercijalno dostupnim.



Pored Wix Menija, u Wix Editoru dostupni su Wix Chat i Editor Toolbar. I dok Editor Toolbar služi za fino podešavanje boja, fontova, veličine i stila teksta, kao i raznih efekata i SEO optimizacije svakog tekstualnog elementa, izborom opcije Settings u okviru Wix Chat-a, možete podesiti chat za komunikaciju sa klijentima i javnošću. Ovdje postoji različite stavke izbora izgleda, pozadine i načina funkcionisanja chat komunikacije, a ako se tako podesi svaka poruka upućena od strane klijenta

preko web-sajta stiže i na e-mail vlasnika sajta.

Druga Wix opcija je Wix ADI, koji korisnika inteligentno vodi kroz pojedinačna pitanja i omogućava da se uzimajući u obzir odgovore, kreira web-sajt po želji. Potrebno je da navedete osnovne informacije kao što su tip firme, kontakt podaci i prisustvo na mrežama, a Wix ADI će uraditi sve ostalo. I dalje ćete moći da uređujete stil i izgled svoje web lokacije, ali umjesto povlačenja i ispuštanja, Wix ADI

radi u odjelicima kojima se može pojedinačno pristupiti i koji se mogu promijeniti. Wix ADI je namijenjen manje tehnički orijentisanim korisnicima i onima koji nemaju puno vremena da istražuju sve opcije Wix Editora.

Pogodno je što u svakom trenutku, dok korisnik radi u Wix ADI režimu, može klikom na Go to Editor preći u režim Wix Editora, odnosno dok radi u editoru, klikom na Site -> Go back to ADI, opet se vratiti u režim ADI-a.

ATLASSIAN JIRA

Atlassian JIRA je jedan od najpoznatijih alata za vođenje projekata. Terminološki gledano, JIRA projekat je skup zadataka, koji su definisni i oblikovani u cjeline, po zahtjevu projekta ili u odnosu na način na koji firma radi. Na primer, JIRA projekat može biti:

- projekat razvoja softvera;
- marketinška kampanja;
- sistem upravljanja zahtjevima za odsustvo sa posla;
- unapređenje ili održavanje web stranice, itd.

The screenshot shows the 'Create issue' interface in JIRA. At the top, there are dropdown menus for 'Project' (set to 'EXPLORING (EX)') and 'Issue Type' (set to 'Story'). Below these are fields for 'Summary' and 'Description', which includes a rich text editor toolbar. At the bottom right of the form are buttons for 'Create another', 'Create', and 'Cancel'.

Kontrolna tabla (Dashboard) je prva stranica koju vidite nakon prijavljivanja na JIRA-u. navigacija (na vrhu ekrana) je ista na svim ekranima, i sadrži veze koje omogućavaju brzi pristup najkorisnijim funkcijama JIRA okruženja. Bijelo područje na ekranu, ispod navigacije može da se prilagodi tako da prikazuje najvažnije pokazatelje ili projekte kojima se često pristupa.

Svaki projekat ima ime i ključ. Ključ projekta kasnije postaje prvi dio ključa svih kreiranih zadataka u okviru toga projekta. Novi projekat se kreira klikom na Projects -> Create project u okviru navigacije. U formi koja slijedi, dovoljno je unijeti ime projekta i izabrati templejt, kojih ima u kategoriji Software i Business. Izbor templejta definiše inicijalni radni tok zadataka u projektu, mada je taj tok svakako moguće manualno promijeniti dodavanjem statusa i tranzicija po potrebi (Project Settings -> Workflows -> Edit na podrazumijevani dijagram).



Kreiranje zadataka:

Kada je jednom kreiran projekat, da biste kreirali JIRA zadatak u okviru njega, potrebna je dozvola za kreiranje zadataka od strane administratora JIRA-e. Ako to imate, treba kliknuti na Create na vrhu ekrana da biste otvorili dijalog Create Issue.

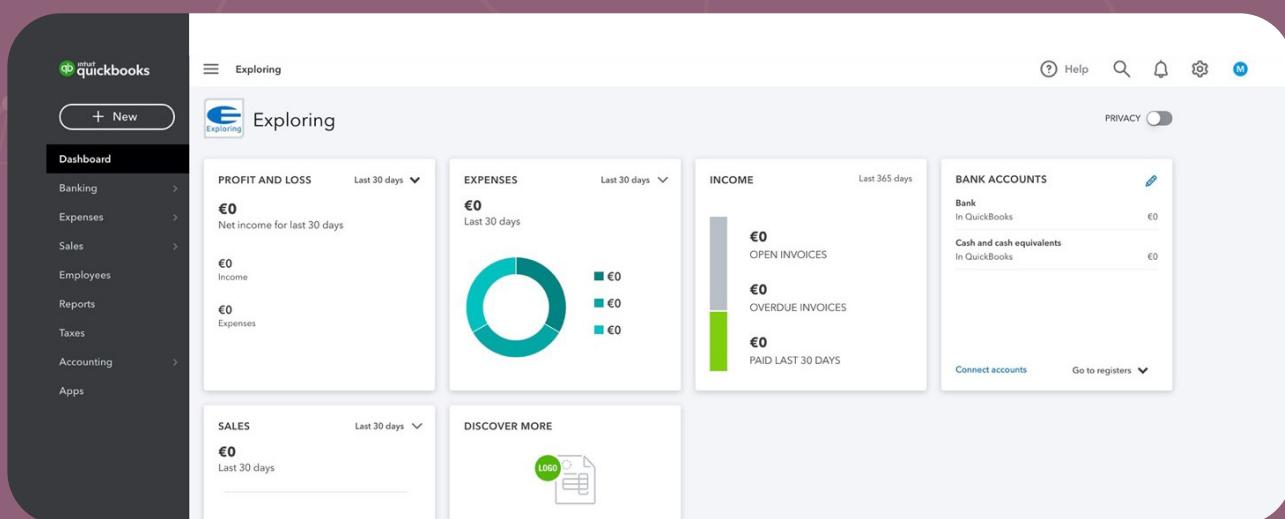
Ovdje je potrebno odabrati tip zadataka, definisati naslov i opis zadataka, dodijeliti ga nekome iz tima, te kliknuti na Create. Ovaj prozor sadrži još nekoliko dodat-

nih opcija koje možete a i ne morate popuniti, poput da li je zadatak vidljiv samo za neke ili za sve uloge u JIRA-i, možete zakačiti prilog, ali i definisati da li napredak na tom zadatku možda zavisi od nekog drugog zadataka. Nakon što je jednom kreiran, zadatak će se pojaviti u prvom statusu radnog toka (najčešće To Do), zavisno od templeta koji je izabran. Promjena statusa svakog zadataka se vrši pomjeranjem konkretnog zadataka u sledeće statuse (i za ovo se mora imati dozvola administratora) izabranog radnog toka (najčešće

In Progress ->In Review ->Done ->Verified, mada može da bude i drugačije, zavisno od podešavanja radnog toka).

Dodavanje osoba koje će činiti tim na projektu se radi klikom na People u navigaciji, zatim Add People to Jira. Nakon ovoga, otvara se poseban prozor u koji je potrebno unijeti e-mail adrese svih koje želite da pozovete za učešće na projektu. Nakon njihove verifikacije, svim članovima tima je moguće dodijeliti svaki novokreirani zadatak.

QUICKBOOKS



Quickbooks je softver za evidenciju i vođenje finansija u firmi koji je razvio i plasirao Intuit. Uglavnom se koristi u malim i srednjim preduzećima i nudi module za automatizaciju plaćanja, kreiranje i distribuciju računa, obračun zarada i sl.

Prvi korak prilikom korišćenja ovog alata treba da bude podešavanje detalja o kompaniji. Za to se koristi opcija Settings u gornjem desnom uglu kontrolne table. Ovdje je na raspolaganju nekoliko grupa podešavanja, a glavna se odnose na detalje o kompaniji, detalje o

korisnicima koji koriste softver, zatim podešavanja izgleda izlaznih faktura, poreskih stopa i definisanje kontnog plana.

U glavnom meniju sa lijeve strane, na raspolažanju su stavke povezivanja sa bankom (podržane su inostrane banke), u kojem slučaju bi transakcije automatski pristizale u softver, ali i dvije glavne stavke - trošenja i prihodi od prodaje. Ovdje korisnik može da kreira izlaznu ili ulaznu fakturu, nakon što je ranije definisao kontni plan. Klikom na Sales -> All

Sales ->Create an Invoice otvara se poseban prozor za kreiranje izlazne fakture. U tom procesu potrebno je izabrati kupca/klijenta, unijeti e-mail na koji će biti proslijeđena kopija fakture, takođe fizičku adresu za slanje, broj fakture, datum fakture, valutu plaćanja, dok se rok za plaćanje izračunava automatski. Nakon toga slijedi unos svih stavki fakture sa definisanjem opisa, količina i cijena. Skoro identična procedura, samo da manje detalja, je potrebna za unos ulazne fakture (Expenses -> Add

Expense Manually). U okviru menija, kroz stavku Employees se unose zaposleni (Employees -> Add new employee), gdje je potrebno popuniti detalje poput imena, prezimena, adrese, e-mail adrese, datuma rođenja, te drugih detalja o zaposlenju. Nakon ovoga, u softveru je moguća evidencija zarada.

Konačno, kroz stavku Reports, na raspolaganju su razni tipski izvještaji, kao i kratki pregledi na uvodnoj kontrolnoj tabli. Softver se nudi u 3 komercijalna paketa, između 14\$ i 29\$ mjesечно.

UDEMY.COM

Udemy.com je američki provajder masovno dostupnog znanja kroz kurseve, namijenjen odraslima i studentima. Osnovali su ga u maju 2010. godine Eren Bali, Gagan Biiani i Oktai Caglar.

Od januara 2020. godine, platforma ima više od 35 miliona onih koji uče i 57.000 instruktora koji drže kurseve na preko 65 jezika. Studenti i instruktori dolaze iz više od 180 zemalja, a 2/3 učenika se nalazi van Sjedinjenih Država. Studenti pohađaju ove kurseve sa ciljem usavršavanja vještina vezanih za posao. Sjedište Udemy-a nalazi se u San Francisku, a kancelarije na još 5 lokacija širom svijeta.

The screenshot shows a software interface for managing invoices. At the top, it displays "Invoice no.1007". Below that, there are fields for "Customer" (dropdown menu "Select a customer"), "Customer email" (text input "Separate emails with a comma"), and "Send later" (checkbox). To the right, it shows "BALANCE DUE €0,00". Underneath, there are sections for "Billing address", "Terms" (dropdown "Net 30"), "Invoice date" (date "06.10.2020"), "Due date" (date "05.11.2020"), and "Invoice no." (text input "1007"). A note "Amounts are Exclusive of Tax" is present. The main area contains a table with columns: #, SERVICE DATE, PRODUCT/SERVICE, DESCRIPTION, QTY, RATE, AMOUNT, and TAX. Two rows are listed: row 1 with value 1, and row 2 with value 2. Buttons for "Add lines", "Clear all lines", and "Add subtotal" are available. At the bottom, there are sections for "Message on invoice" (text input "This will show up on the invoice.") and "Message on statement" (text input "If you send statements to customers, this will show up as"). Summary totals include Subtotal €0,00, Total €0,00, and Balance due €0,00.

Kursevi se nude u različitim kategorijama, uključujući biznis i preduzetništvo, umjetnost, zdravlje i fitnes, jezik, muziku i tehnologiju. Udemy takođe nudi opciju "Udemy za kompanije", omogućavajući kompanijama pristup ciljanom paketu od preko 7.000 kurseva o temama koje pokrivaju ključne oblasti za biznis - od takte digitalnog marketinga do produktivnosti zaposlenih, dizajna, upravljanja, programiranja i još mnogo toga. Kursevi na Udemy-ju mogu biti plaćeni ili besplatni, u zavisnosti od instruktora.

The screenshot shows the "Udemy for Business" landing page. It features the "Udemy for Business" logo and the tagline "Move skills forward". Below this, a text box states: "Learn and improve skills across business, tech, design, and more. Taught by experts to help your workforce do whatever comes next." A red "Get started" button is located at the bottom left. To the right, there is a photograph of a diverse group of eight people (four men and four women) standing together and smiling.

TED.COM

• TED je neprofitna organizacija posvećena širenju ideja u obliku kratkih, inspirišućih videoa koji traju 18 minuta ili manje. Nastao je 1984. godine kao konferencija na kojoj su se tehnologija, zabava i dizajn spojili, a danas pokriva gotovo sve teme - od nauke, preko biznisa do globalnih pitanja - na više od 100 jezika. U međuvremenu, samostalno vođeni TEDx događaji pomažu u razmjeni ideja u državama širom sveta. TED.com je svojevrsna baza besplatnog znanja od najnadahnutijih svetskih govornika iz različitih oblasti. Platforma je u vlasništvu neprofitne, nestраначke fondacije, sa idejom da utiču, inspirišu i učine neke dobre ideje dostupnim.



1PASSWORD



1Password je softversko rješenje za čuvanje lozinki koji je razvio AgileBits Inc. Omogućava korisnicima da čuvaju razne lozinke, ID-eve, informacije o kreditnim karticama, softverske licence i druge osjetljive informacije u virtuelnom sefu, koji je zaključan master passwordom koji je zaštićen PBKDF2. Ova password se ne čuva na istoj lokaciji na kojoj su korisničke lozinke 1Password-a. Takođe, otključavanje 1Password-a može da se, umjesto pomoću master passworda, uradi otiskom prsta na MacBook Pro, iPhone, iPad i Android uređajima. 1Password ima dodatak za web pretraživače Safari, Chrome, Firefok, Edge i Opera, koji omogu-

ćava da pamti sva logovanja na web lokacije koje korisnik posjećuje, automatski popunjava polja za prijavu i generiše nasumične lozinke za nove web lokacije.

1Password je dostupan i u varijanti za mobilne telefone, i to za iOS i Android, počevši od iOS 12, odnosno od Android Oreo i noviji.

Kreiranje nove stavke u 1Passwordu vrši se na sledeći način:

Kada otvorite 1Password, vidjećete listu svih svojih stavki, poput lozinki ili kreditnih kartica.

Ako je 1Password potpuno prazan, nove stavke se kreiraju na sledeći način: kliknite dugme + u vrhu ekrana ili odaberite File -> New Item, pa vrstu lozinke koju želite da sačuvate. Unesite detalje i kliknite na Save. Da biste izmjenili

neku od postojećih lozinku, potrebno je da je izaberete i kliknite Edit u vrhu ekrana ili Item -> Edit. Kada završite sa izmjenama, kliknite na Save.

Svaku od stavki je moguće brzo pronaći unošenjem imena stavke u polje za pretragu na vrhu ekrana. Takođe, ukoliko korisnik ima mnogo lozinki koje čuva, može da napravi uži izbor stavljanjem izabranih stavki u Favorites opciju, u lijevom meniju.

Cijena 1Passworda zavisno od režima (individualno korišćenje ili za kompanije) i paketa počinje od 2.99\$ mjesечно, a može biti i do 7.99\$.

FIVERR

Fiverr je izraelska platforma za osobe koje nude svoje usluge u različitim oblastima poput dizajna, programiranja, prevodilačkih usluga, video montaže itd, i kompanije kojima jednokratno trebaju takve usluge. Fiverr je pokrenut u februaru 2010. godine, a već do 2012. je nudio više od 1.3 miliona usluga. Tokom 2013. i 2014. pokrenute su i iOS odnosno Android aplikacije sa istom svrhom.

Sve usluge na Fiverr-u se nazivaju "Gig". Ponuđači imaju mogućnost da odaberu početnu cijenu svoje usluge, a mogu i da ponude više

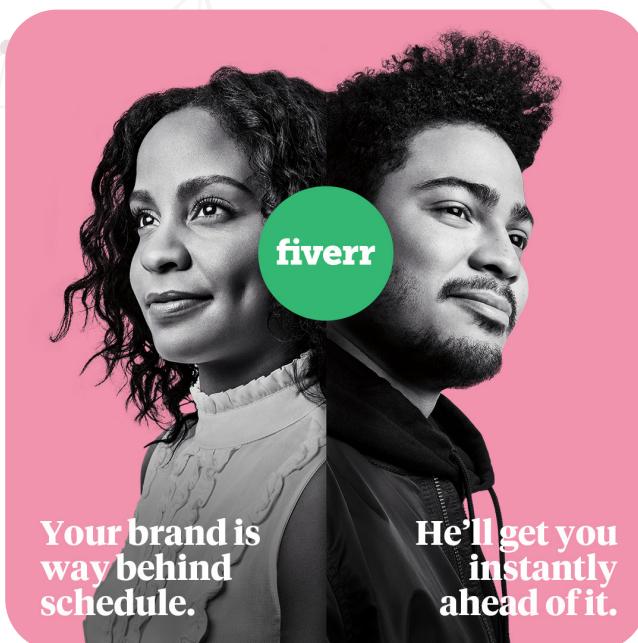
varijanti cijena koristeći tzv. Gig pakete, gdje se u okviru paketa definije opseg usluga koje neko nudi.

Prijavlivanje za Fiverr je besplatno, ali obavezno, jer samo registrirani korisnici mogu da kupuju i prodaju na Fiverr-u. Registracijom jednog naloga najprije postajete kupac usluga, a naknadno je taj nalog moguće transformisati u nalog ponuđača usluga. Procedura registracije izgleda ovako:

- 1) Na početnoj stranici Fiverr-a potrebno je kliknuti link Join;
- 2) Zatim unesite svoju e-mail

adresu i kliknite Continue. Osim e-mail adresom, možete se pridružiti i preko Facebook-a, Google Connect-a i Apple Connect-a;

- 3) Odaberite korisničko ime, vodeći računa da se ono ne može promjeniti nakon što kreirate nalog, i da će to biti vaše ime za prikaz profila, kao i usluga koje nudite ili kupujete;
- 4) Izaberite lozinku i kliknite Join;
- 5) Ako je sve urađeno kako treba, dobijete aktivacioni e-mail na adresu koju ste unijeli u koraku 2, koji sadrži link Activate Your Account koji treba kliknuti;



Zatvaranje Fiverr naloga

Da biste zatvorili svoj Fiverr nalog, potrebno je uraditi sledeće:

- 1) Kliknite na svoju profilsku sliku
- 2) Izaberite My Settings
- 3) Pomjerite mišem naniže i pronađite opciju Account Deactivation

Izaberite razlog za deaktivaciju naloga iz padajućeg menija i kliknite na „Deactivate Account“.

Napomene:

- Ne možete da zatvorite nalog kada imate raspoloživa sredstva na računu. Cijeli iznos mora biti

vraćen ili podignut prije nego što se nalog zatvori.

- Korisnička imena koja ste jednom koristili, pa deaktivirali, a isto važi i za e-mail adrese se ne mogu ponovo koristiti na novom nalogu.

- Zatvaranjem naloga ne uklanjuju se podaci na njemu. Ostaje komentari, poruke i javne slike. Da biste ovo uklonili, morate trajno obrisati nalog.

Za trajno brisanje naloga, potrebno je poslati zahtjev Support timu Fiverra, ali tome treba da prethodi deaktivacija naloga po prethodno opisanoj proceduri. Ovaj postupak je trajan i ne može se poništiti.

Stoga se preporučuje da pregledate svoje porudžbine i poruke prije nego što zatražite trajno brisanje, kako biste mogli da preuzmete sve informacije koje će vam možda zatrebati u budućnosti.

JIRA SERVICE DESK

Jira Service Desk je program za rješavanje zahtjeva klijenata, bilo da ih šalju e-mailom, putem help-support portalom ili putem specijalnih vidžeta. Jira Service Desk je napravljen na platformi Atlassian Jira, pa čete u njemu sigurno vidjeti neke pojmove i koncepte koji su zajednički za sve Atlassian-ove Jira proizvode.

Svi zahtjevi su podijeljeni u različite oblasti, na primjer IT, HR, finansije i sl. a na oblastima može da radi jedan ili više agenata koji prijavljuje i prati progres različitih zahtjeva. Prednost Jira Service Desk-a u odnosu na druge softvere za komunikaciju sa klijentima je to što ga je moguće integrirati sa drugim Atlassian proizvodom koji se zove Confluence, na kojem se može kreirati i postaviti baza znanja.

Kako se postaje agent?

Da bi neko postao agent na postojećem Jira Service Desk projektu, potrebno je da mu administrator projekta uputi poziv. Da biste prihvatali pozivnicu, treba uraditi sledeće:

- Pronađite e-mail sa pozivnicom koja sadrži ime administratora koji vas je pozvao
- Kliknite Join them now i podesite svoj Atlassian nalog.

The screenshot shows the Jira Service Desk interface. At the top, there's a navigation bar with links like 'Dashboards', 'Projects', 'Issues', 'Agile', 'Service Desk', 'Capture', and 'Create issue'. Below the navigation is a header for 'Service in Space' with sub-links for 'Queues', 'Reports', 'SLA', 'Customer Portal', and 'Knowledge Base'. The main area displays 'Incoming Tickets (15)' and 'Purchase Orders (7)'. On the right, there's a mobile device showing a simplified version of the service desk interface with search fields and a 'Get access to a system' button.

Nakon što ste kreirali nalog, ako imate samo jedan projekat na Jira Service Desk-u, logovanje će vas odvesti direktno u njega. Međutim, ako ste dodati u više projekata ili imate pristup drugim Atlassian aplikacijama, u glavnom horizontalnom meniju na vrhu treba kriknuti Projects, pa izabrati konkretni projekat Jira Service Deska.

Iako vaši klijenti mogu i sami prijaviti problem, ponekad ćete možda biti u prilici da podnesete zahtjev umjesto nekoga od njih. Postoje 2 načina na koji administratori i agenti mogu da podnesu zahtjev u ime klijenta:

- Na vertikalnom meniju lijevo kliknite na Create
- Pronađite templejt zahtjeva koji odgovara vrsti problema vašeg klijenta. U polju Raise this request

pronađite klijenta u padajućem meniju ili unesite njegov e-mail
 • Popunite detalje zahtjeva i kliknite na Create
 • Odaberite vrstu zahtjeva i Vašem klijentu će na e-mail slići link do kreiranog zahtjeva

Alternativno, ako ste već u projektu Jira Service Desk, kliknite na Raise a request. Ostali koraci su identični.

Ako je zahtjev klijenta riješen, administratori i agenti mogu da ga zatvore slijedeći naredne korake:

- Iz projekta izaberite opciju Queues;
- Izaberite zahtjev koji želite da zatvorite;
- Izaberite Status i pređite na Set as Done.