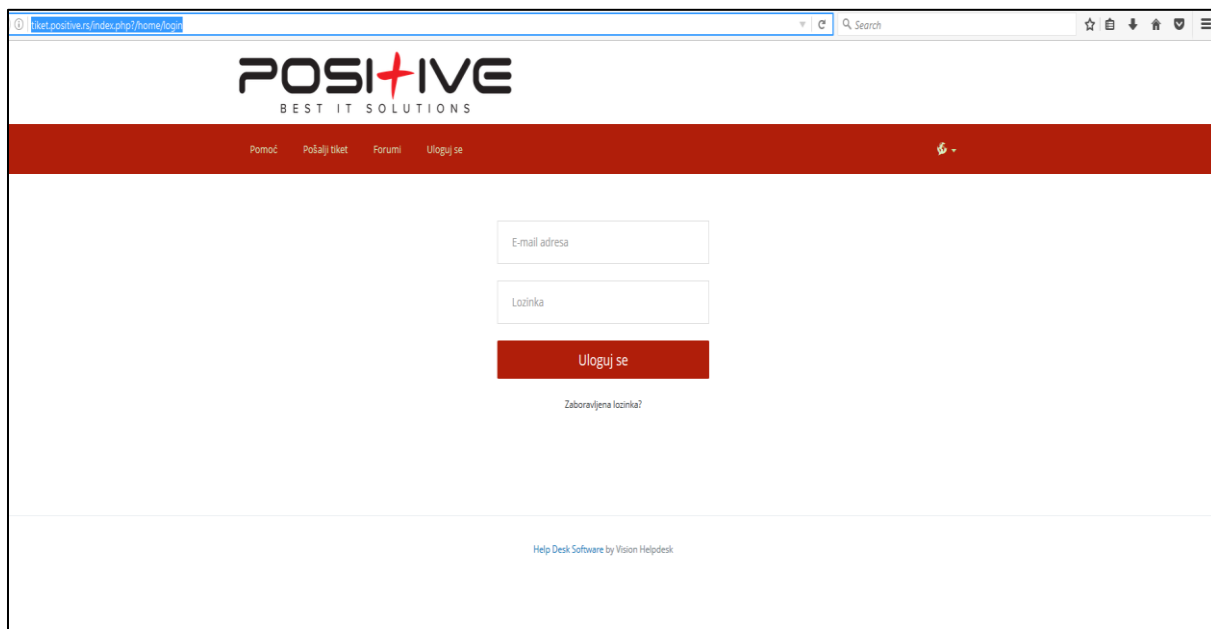


Uputstvo za korisnike Rad sa aplikacijom tiket.positive.rs

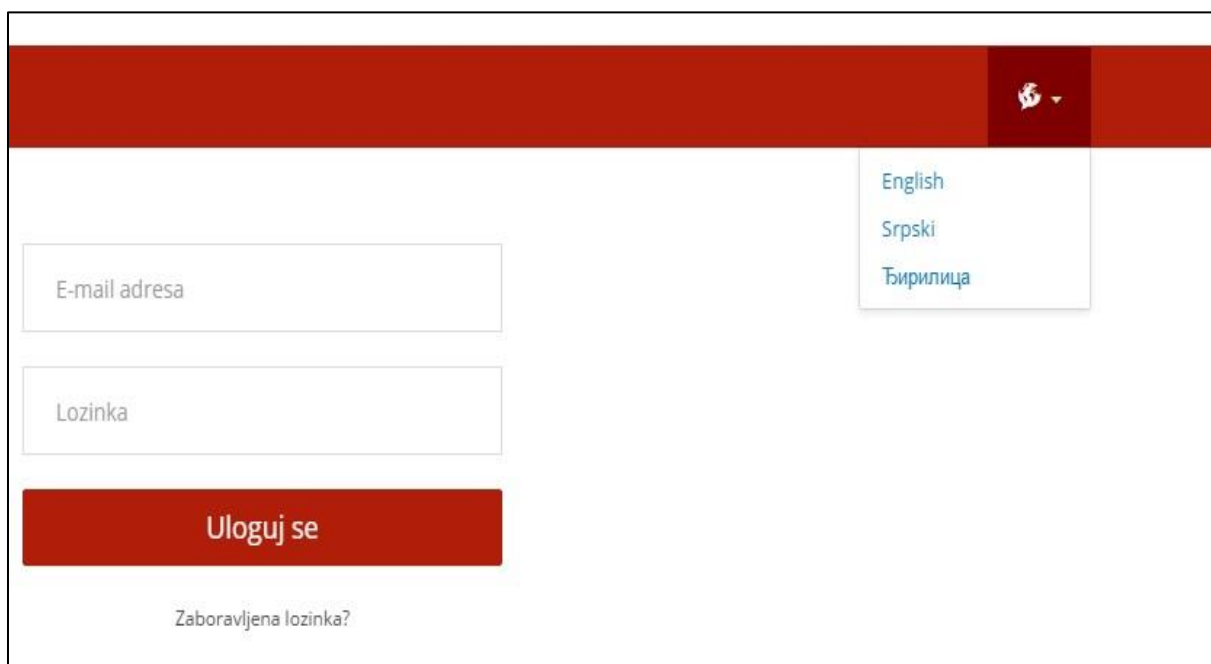
Aplikacija se pokreće u internet browseru (IE, Chrome, Firefox, Mozila, Opera,...) na linku <http://tiket.positive.rs>.

Početni ekran nudi opciju prijavljivanja na sistem pomoću mail adrese i lozinke (sl.1)koja je kreirana pomoću poruke koja je sistemski poslata na mail korisnika.



Slika 1

Klikom na ikonu globusa moguće je izvršiti promenu jezika za prikaz svih menija na stranici tiket.postive.rs



Slika 2

Nakon uspešne prijave na sistem, izgled osnovnog ekrana je kao na slici 3.

The screenshot shows the POSITIVE ticketing system interface. At the top, there is a navigation bar with the POSITIVE logo and the tagline 'BEST IT SOLUTIONS'. Below the logo, there are links for 'Pomoć', 'Pošalji tiket', 'Forumi', and 'Vidi tikete'. On the right side of the navigation bar, there is a user profile 'ME milosad engrometal' and a search icon. The main content area is titled 'Vidi tikete (6)' and includes a search bar with the text 'Pretraga'. Below the search bar, there are tabs for 'Otvoreni', 'Rešeni', and 'Filter'. A 'Poređaj po' dropdown menu is visible, along with 'Previous' and 'Next' navigation buttons. The main content is a table of tickets with the following data:

Broj tiketa	Naziv	Sektor	Status	Prioritet	Tip	Korisnik	Datumu otvaranja
ZXBU-355717	Ne radi nam mreža	Tehnička podrška	Nedovršen	Srednji	Problem	milosad engrometal	Nov-16th, 2016 8:29
GLNQ-971069	kasni testing	Tehnička podrška	Otvoren	Srednji	Problem	milosad engrometal	Nov-29th, 2016 22:59
CCOX-927294	test android	Tehnička podrška	Otvoren	Nizak	Problem	milosad engrometal	Nov-25th, 2016 15:50
ZJNS-079645	Proveravam osvežavanja	Tehnička podrška	Otvoren	Visok	Problem	milosad engrometal	Nov-16th, 2016 14:18
ODIB-574643	provera jesika za odgovor	Tehnička podrška	Otvoren	Nizak	Problem	milosad engrometal	Nov-16th, 2016 11:43
LXGI-294171	Testing system answer	Tehnička podrška	Otvoren	Visok	Problem	milosad engrometal	Nov-16th, 2016 10:38

Slika 3

Na ovom pogledu, moguće je izvršiti pregled aktivnih tiketa, rešenih tj. završenih tiketa, kao i napraviti pregled po zadatim kriterijumima.

Takođe, moguće je odabrati sledeće opcije (na crvenoj komandnoj liniji):

- POMOĆ - gde se nalazi tzv. BAZA ZNANJA, uz pomoć koje je možda moguće rešiti vaš problem bez otvaranja novog tiketa, kao i korisni linkovi odakle je moguće preuzeti i instalirati korisne programe ili pogledati neke druge stranice koje su za vas interesantne, po proceni administratora stranice.

The screenshot shows the POSITIVE helpdesk interface. At the top, there is a navigation bar with the POSITIVE logo and the tagline 'BEST IT SOLUTIONS'. Below the logo, there are links for 'Pomoć', 'Pošalji tiket', 'Forumi', and 'Vidi tikete'. On the right side of the navigation bar, there is a user profile 'ME milosad engrometal' and a search icon. The main content area is titled 'Pomoć' and includes a search bar with the text 'Pretraga'. Below the search bar, there are two columns: 'Knowledgebase' and 'Downloads'. The 'Knowledgebase' column contains a link 'Downloadovanje više dokumenata sa SharePoint-a'. The 'Downloads' column contains a link 'Downloadovanje više dokumenata sa SharePoint-a'. At the bottom of the page, there is a large red button labeled 'Potvrdi tiket'.

Slika 4

- POŠALJI TIKET (slika 5) gde se unose osnovni podaci u vezi tiketa: kome je tiket namenjen (iz padajućeg menija), koji je nivo prioriteta tiketa (iz padajućeg menija), koja je vrsta tiketa (iz padajućeg menija), upisati U POLJE naziv kratak opis problema ili pitanje kako bi se lakše izvršilo preusmeravanja tiketa na odgovarajuće lice kod POSITIVE-a. U polje PORUKA potrebno je detaljno opisati problem ili postaviti pitanje sa svim potrebnim detaljima koji bi olakšali identifikaciju problema i njegovo rešavanje. Ukoliko postoji potreba da se uz doda i dodatni dokument (slika i slično) to se može učiniti klikom na DODAJ FAJL u donjem desnom uglu. Nakon kompletiranja tiketa (popunjavanja svih potrebnih polja), klikom na polje POŠALJI , izvršiće se slanje tiketa na realizaciju.

Napomena: polja „naziv“ i „poruka“ moraju biti popunjeni, u suprotnom tiket nije moguće poslati.

The screenshot shows the 'Pošalji tiket' page on the POSITIVE website. The header includes the logo 'POSITIVE BEST IT SOLUTIONS' and navigation links like 'Pomoć', 'Pošalji tiket', 'Forums', and 'Vidi tikete'. The user 'ME milosad engrometal' is logged in. The main content area is titled 'Pošalji tiket' and contains a search bar. The form fields are:

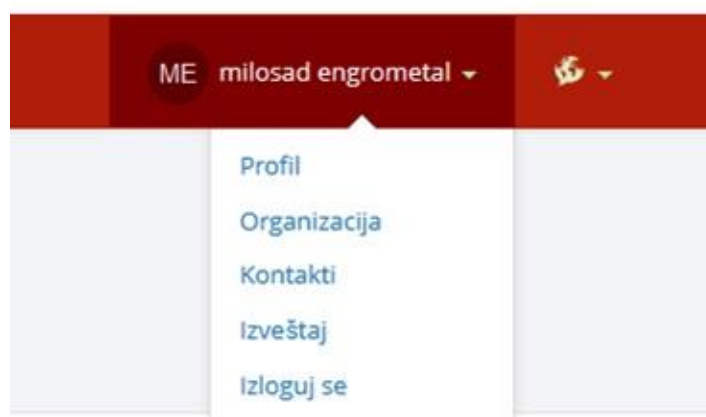
- Sektor: Tehnička podrška
- Prioritet: Nizak
- Tip: Problem
- Naziv: (empty text field)
- Poruka: (empty text area)
- Dodatni fajlovi: (empty area with 'Dodaj fajl' button)
- Submit: Pošalji

Slika 5

- VIDI TIKETE je komanda koja vraća osnovni pogled tj. izgled ekrana će biti kao na Slici 3.

Klikom na ime korisnika, u padajućem meniju, možete u sekciji PROFIL popuniti podatke o korisniku; u sekciji ORGANIZACIJA takođe podatke o organizaciji. Sekcija IZVEŠTAJ nudi mogućnost generisanja različitih izveštaja o aktivnosti na portalu.

Poslednja sekcija IZLOGUJ SE odjavljuje korisnika sa sistema.



Slika 6

Drugi način postavljanja tiketa

Tiket se može otvoriti i samo slanjem mail-a na adresu support@positive.visionhelpdesk.com .

U tekstu maila se opisuje sve ono što karakteriše problem koji je nastao, kao i kontakt podatke.

Ovaj način postavljanja tiketa moguć je samo za klijente koji su registrovani u našoj bazi, i samo sa mail adrese koja je kod nas definisana kao validna mail adresa određene organizacije tj. korisnika.

Sve ostalo što sledi, funkcioniše kao što je već ranije opisano.

Tiketi se i u ovom slučaju mogu pregledati samo na portalu.

Takođe, samo na portalu su moguće komunikacije sa podrškom a vezane, za određeni tiket.