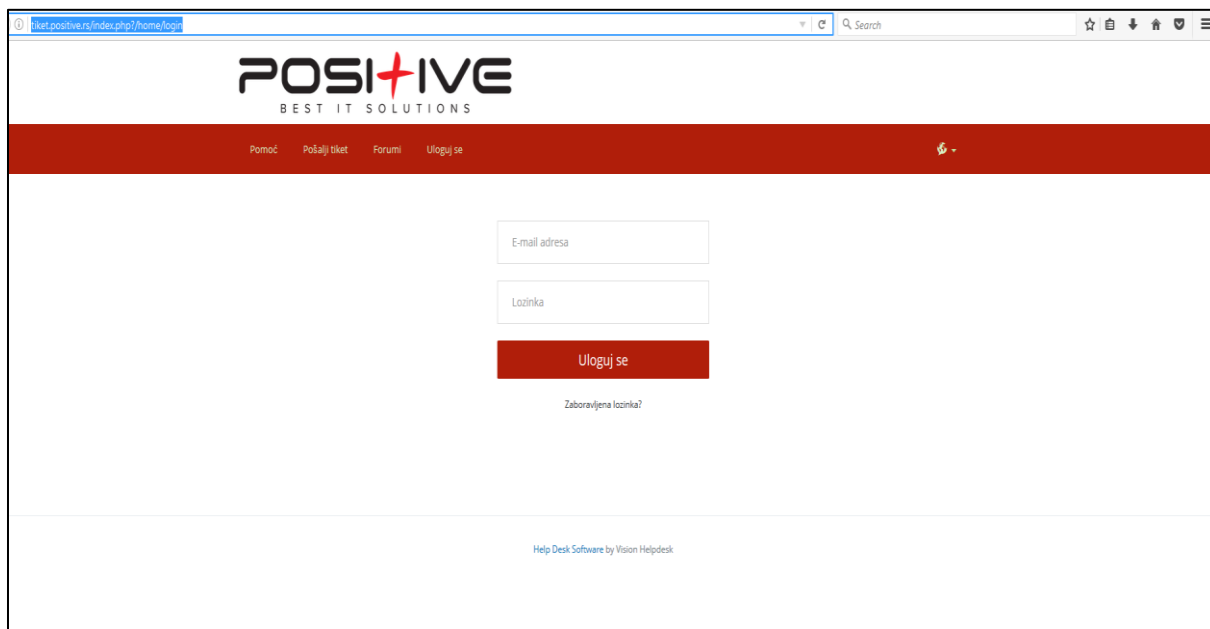


Uputstvo za korisnike Rad sa aplikacijom tiket.postive.rs

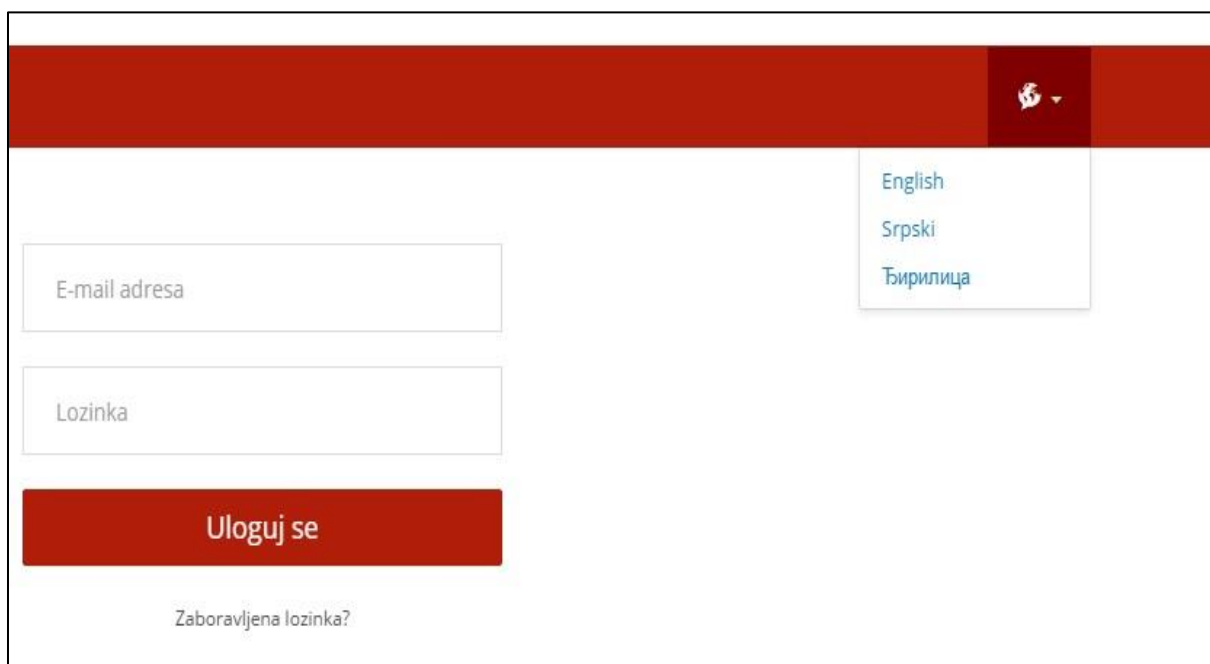
Aplikacija se pokreće u internet browseru (IE, Chrome, Firefox, Mozila, Opera,...) na linku <http://tiket.postive.rs>.

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.



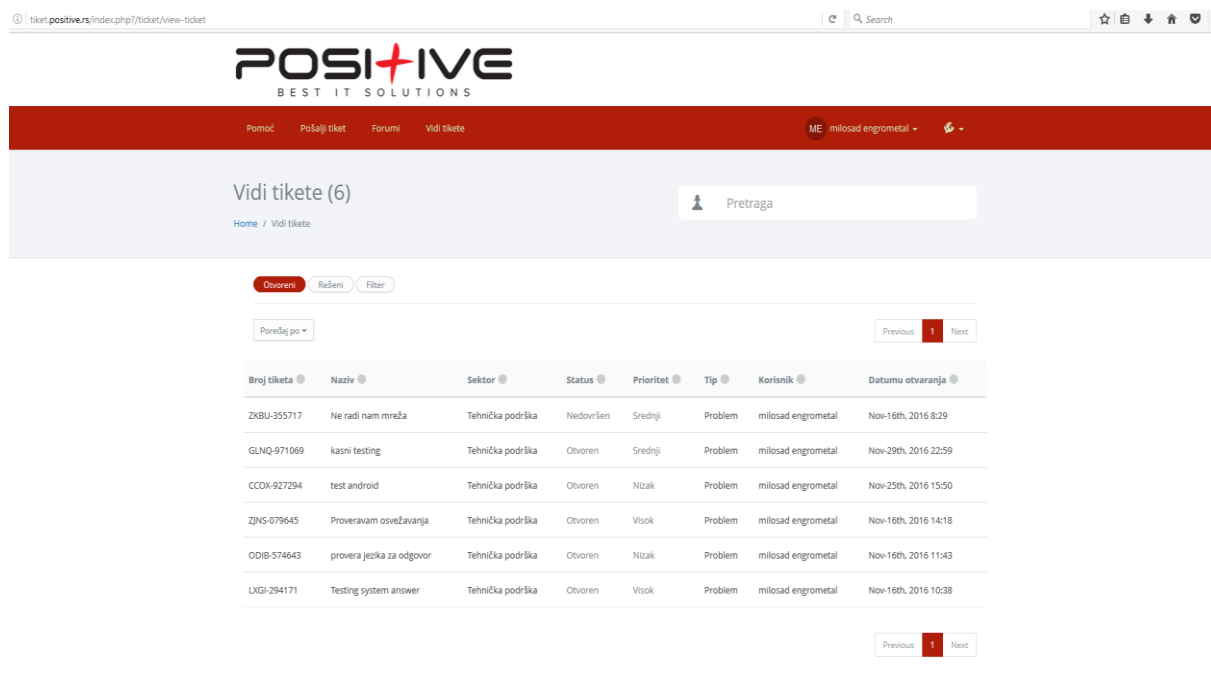
Slika 1

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.

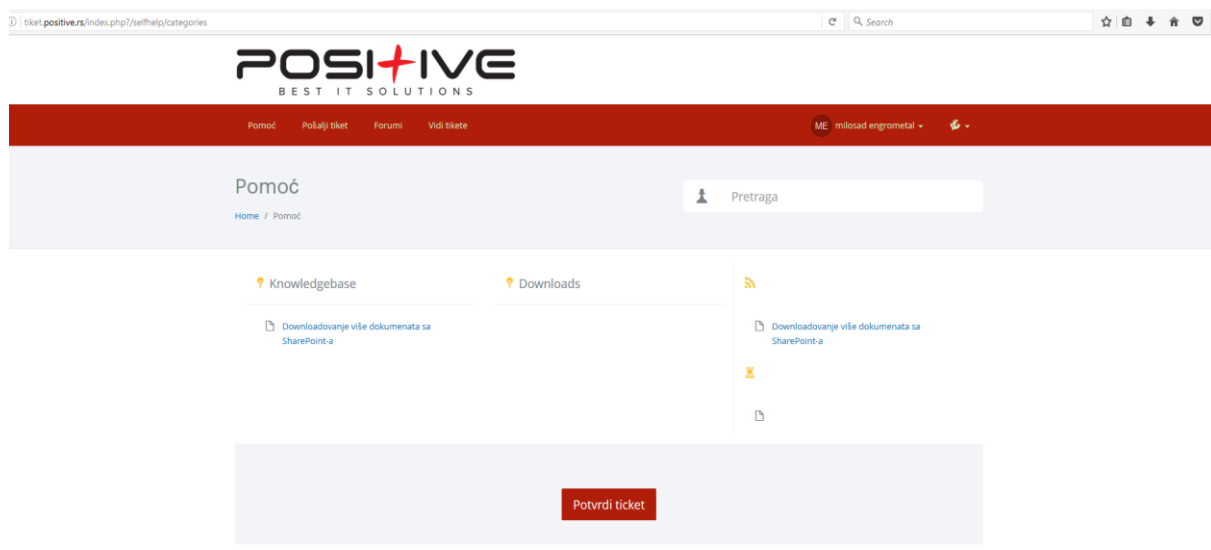


Slika 3

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.



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)
- Dodaj fajl: (button)
- Pošalji: (button)

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.