

UPUSTVO ZA KORIŠĆENJE IT Ticketing System-a

Sajtu pristupate sa kompanijske internet mreže unosom sledeće adrese ili klikom na sam link: <http://10.239.172.30/ITS/home>

(Chrome ili Edge je neophodan za adekvatno korišćenje aplikacije).

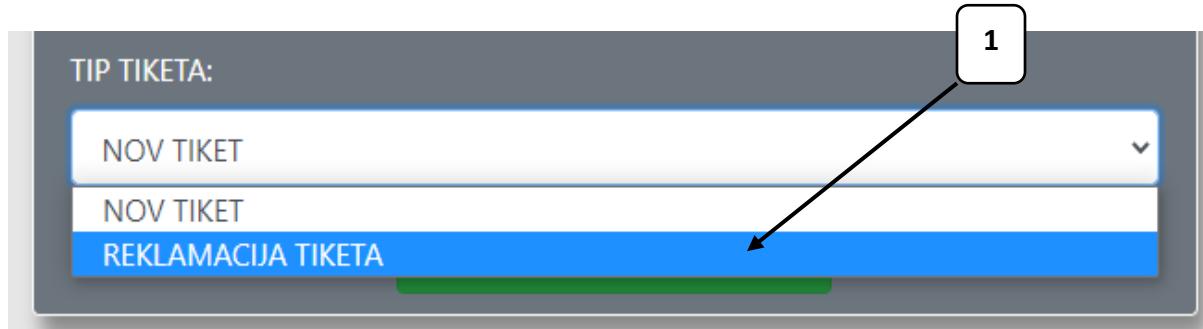
1. PRVI KORAK:

Prvi korak je da odaberete **TIP TIKETA** tako što se klikne desno strelica na dole i izaberete da li želite da otvorite nov ili da reklamirate postojeći tiket.

- Ukoliko želite da otvorite nov tiket odaberete opciju ‘**NOV TIKET**’ i kliknete na zeleno polje ‘**DALJE**’.

The screenshot shows the IT Ticketing System homepage with a red header bar containing the logo, 'Početna', 'Uputstvo', 'Login', and the APTIV logo. Below the header is a red banner with the text 'Dobrodošli ! - IT TIM'. A central modal dialog box is displayed with the title 'TIKET'. Inside the dialog, the text reads: 'Izaberite da li želite da kreirate nov tiket ili reklamirate postojeći.' and '(Ukoliko izaberete status "REKLAMACIJA", upišite u polje vaš broj tiketa koji reklamirate.)'. Below this is a dropdown menu labeled 'TIP TIKETA:' with the option 'NOV TIKET' selected. A green button labeled 'Dalje' is at the bottom right of the dialog. Two numbered callouts point to specific elements: '1' points to the 'Dalje' button, and '2' points to the 'NOV TIKET' dropdown option. At the bottom of the page, there is a green note: 'Ako želite da proverite status tiketa, upišite broj/ID vašeg tiketa.' followed by input fields 'UNESITE BROJ TIKETA...' and 'Pretraži tiket' with a magnifying glass icon.

- Ukoliko želite da reklamirate postojeći tiket odaberete opciju ‘**REKLAMACIJA TIKETA**’, zatim u isto polje upišete broj/ID tiketa koji ste dobili prilikom otvaranja novog tiketa. Nakon toga kliknete na zeleno polje ‘**DALJE**’.



IT Ticketing System Početna Uputstvo Login • APTIV •

Dobrodošli ! - IT TIM

TIKET

Izaberite da li želite da kreirate nov tiket ili reklamirate postojeći.
(Ukoliko izaberete status "REKLAMACIJA", upišite u polje vaš broj tiketa koji reklamirate.)

TIP TIKETA:

Dalje

Ako želite da proverite status tiketa, upišite broj/ID vašeg tiketa.

Pretraži tiket

- Na glavnoj stranici imate i opciju provere statusa već otvorenog tiketa tako što u polje ‘UNESITE BROJ TIKETA’ unesete broj tiketa čiji status želite da proverite i zatim kliknete na polje ‘PRETRAŽI TIKET’.

The screenshot shows the homepage of the 'IT Ticketing System'. At the top, there is a navigation bar with links for 'Početna' (Home), 'Uputstvo' (Instructions), 'Login', and a logo for 'APTIV'. Below the navigation bar, a red banner displays the text 'Dobrodošli ! - IT TIM'. The main content area has a dark grey header with the word 'TIKET' in white. Below it, there is a message: 'Izaberite da li želite da kreirate nov tiket ili reklamirate postojeći.' followed by a note '(Ukoliko izaberete status "REKLAMACIJA", upišite u polje vaš broj tiketa koji reklamirate.)'. A dropdown menu labeled 'TIP TIKETA:' contains the option 'NOV TIKET', which is highlighted. Below the dropdown is a green button labeled 'Dalje'. At the bottom of the form, there is a note in green text: 'Ako želite da proverite status tiketa, upišite broj/ID vašeg tiketa.' To the left of the note is a box containing the number '1'. To the right of the note is a box containing the number '2'. Arrows point from these boxes to the input field 'UNESITE BROJ TIKETA..' and the search button 'Pretraži tiket Q' respectively.

2. DRUGI KORAK:

Ukoliko ste za tip tiketa odabrali opciju ‘NOV TIKET’, zatim kliknuli zeleno polje ‘DALJE’ otvara Vam se stranica za otvaranje novog tiketa. Na stranici treba da popunite ponuđena polja:

- a) U polje ‘Ime’ unesite Vaše ime.
- b) U polje ‘Prezime’ unesite Vaše prezime
- c) U polje ‘Email’ unesite Vaš e-mail na koji želite da dobijate informacije vezane za Vaš tiket koji otvarate.
- d) U polje ‘Departman’ kliknete desno strelicu na dole da bi se otvorio padajući meni iz kog izaberete odsek u kom radite.

- e) U polju '**Lokacija**' klikom na strelicu na dole izaberete u kojoj zgradi radite (NS1–neobus ili NS2–satelit).
- f) U polje '**Vrsta tiketa**' klikom na strelicu na dole odaberete da li otvarate 'Incident' ili 'Zahtev'.
 - '**Incident**' izaberete ukoliko imate neki problem ili kvar sa računarskom opremom ili aplikacijom.
 - '**Zahtev**' izaberete ukoliko Vam je nešto potrebno od IT službe (pristupi, instalacije, odobrenja, obuke...)
- g) U polje '**Tip problema**' kliknute na strelicu na dole i iz spiska izaberete stavku koja odgovara Vašem problemu ili zahtevu. Ukoliko nema opisa Vašeg problema ili zahteva izaberite stavku '**OSTALO**'.
- h) U polje '**Opis problema**' molimo Vas da detaljnije opišete problem ili zahtev zbog kog otvarate tiket.

ITS TIKET

Status: otvarate NOV TIKET

Ime:

Prezime:

Email:

Departman:

Lokacija:

Vrsta tiketa:

Tip problema:

Opis problema:

The form has eight numbered callouts (a-h) pointing to specific fields:

- a: Ime: Unesite ime..
- b: Prezime: Unesite prezime..
- c: Email: Unesite email..
- d: Departman: RECEIVING
- e: Lokacija: NS1
- f: Vrsta tiketa: INCIDENT
- g: Tip problema: Ostalo
- h: Opis problema: Opиште problem..

Nakon unosa svih podataka kliknete na zeleno polje ‘**Pošalji**’ i time je tiket otvoren i predat tehničarima na uvid i preuzimanje.

A screenshot of a web-based ticket creation form. At the top, there are two dropdown menus: 'Tip problema:' with 'Ostalo' selected and 'Opis problema:' with 'Opиште problem..'. Below these are two buttons: a green 'Pošalji' button on the left and a blue 'Resetuj' button on the right. A black arrow points from the text 'Klikom na plavo polje 'Resetuj'' to the 'Resetuj' button.

Klikom na plavo polje ‘**Resetuj**’ briše se
sve do tada upisano u sva polja.

Ukoliko ste za tip tiketa odabrali opciju ‘**REKLAMACIJA TIKETA**’, zatim uneli broj/ID tiketa pa kliknuli na zeleno polje ‘**DALJE**’ otvara Vam se stranica na kojoj upisujete razlog reklamacije u polje ‘**Komentar reklamacije**’. Nakon toga kliknete na zeleno polje ‘**Pošalji**’. Na taj način se reaktivira tiket i reklamacija će biti predata dalje na ponovno rešavanje i obradu.

A screenshot of a ticket status page titled 'ITS TIKET'. At the top, it shows 'Status: REKLAMACIJA TIKET, BROJ TIKETA: inc9'. Below this, there are two fields: 'Vrsta tiketa:' with 'INCIDENT' and 'Komentar reklamacije:' with 'Upišite Vaš komentar..'. There are two numbered callouts: '1' points to the 'Vrsta tiketa:' field, and '2' points to the 'Komentar reklamacije:' input field. Below these are two buttons: a green 'Pošalji' button on the left and a blue 'Resetuj' button on the right. A black arrow points from the text 'Klikom na plavo polje 'Resetuj'' to the 'Resetuj' button.

Klikom na plavo polje ‘**Resetuj**’ briše se sve do tada upisano u polje
‘**Komentar reklamacije**’.

Ukoliko ste u prvom koraku izabrali da proverite status Vašeg tiketa, uneli broj/ID tiketa i kliknuli na polje ‘**Pretraži tiket**’ otvorice Vam se stranica gde možete videti sve detaljne informacije u vezi traženog tiketa.

The screenshot shows a web-based ticket management system. At the top, there is a dark header bar with the logo 'IT Ticketing System' (featuring a red ticket icon), navigation links 'Početna' and 'Uputstvo', and user information 'Login' and 'APTIV'. The main content area has a dark grey background and displays the following ticket details:

TIKET ID: req7

Status: OTVOREN

Broj tiketa: REQ7

Datum kreiranja: 25-02-2021 13:22:25

Ime: Zarko

Prezime: Paspalj

Email: pale@hotmail.com

Lokacija: NS2

Departman: SHIPPING

Tip tiketa: ZAHTEV

Tip problema: KAMERE: Pregled snimka

IT tehničar koji je preuzeo tiket: Ivan Funcik

Datum kada je tehničar preuzeo tiket: 25-02-2021 13:23:03

Komentar tehničara: 25-02-2021 13:24:06 <<<|| Nema Milana u listi
tehniciara :D ||

Datum zatvaranja tiketa:

Opis problema: Potreban snimak linije...

Reklamacija tiketa:

Datum reklamacije:

Prijatno korišćenje želi Vam IT služba!