

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 login page. At the top, there is a navigation bar with the logo, 'IT Ticketing System', and links for 'Početna' and 'Uputstvo'. On the right, there are links for 'Login' and 'APTIV'. Below this is a red banner with the text 'Dobrodošli ! - IT TIM'. The main content area is a grey box titled 'TIKET'. Inside, it says 'Izaberite da li želite da kreirate nov tiket ili reklamirate postojeći.' and '(Ukoliko izaberete status "REKLAMACIJA", upišite u polje vaš broj tiketa koji reklamirate.)'. There is a dropdown menu labeled 'TIP TIKETA:' with 'NOV TIKET' selected. A green button labeled 'Dalje' is below the dropdown. At the bottom, there is a green text prompt 'Ako želite da proverite status tiketa, upišite broj/ID vašeg tiketa.' and a search bar with the placeholder 'UNESITE BROJ TIKETA..' and a green button labeled 'Pretraži tiket Q'. Two annotations are present: a box labeled '1' with an arrow pointing to the dropdown arrow, and a box labeled '2' with an arrow pointing to the 'Dalje' button.

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:

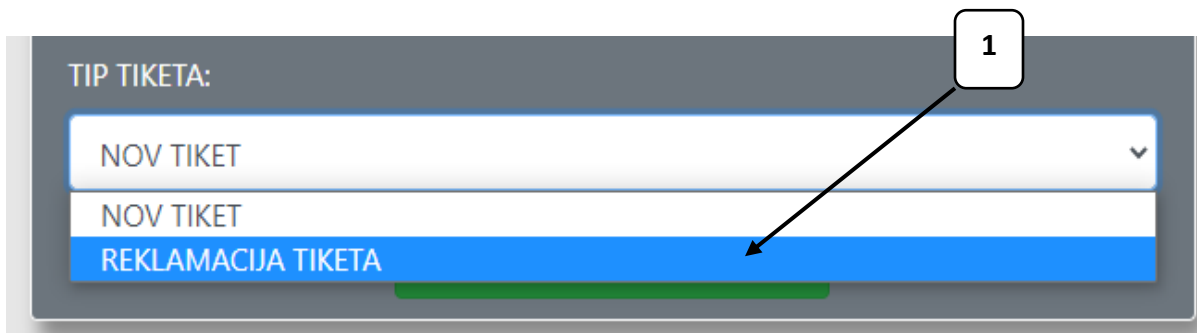
NOV TIKET

Dalje

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

UNESITE BROJ TIKETA.. Pretraži tiket Q

- 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**'.



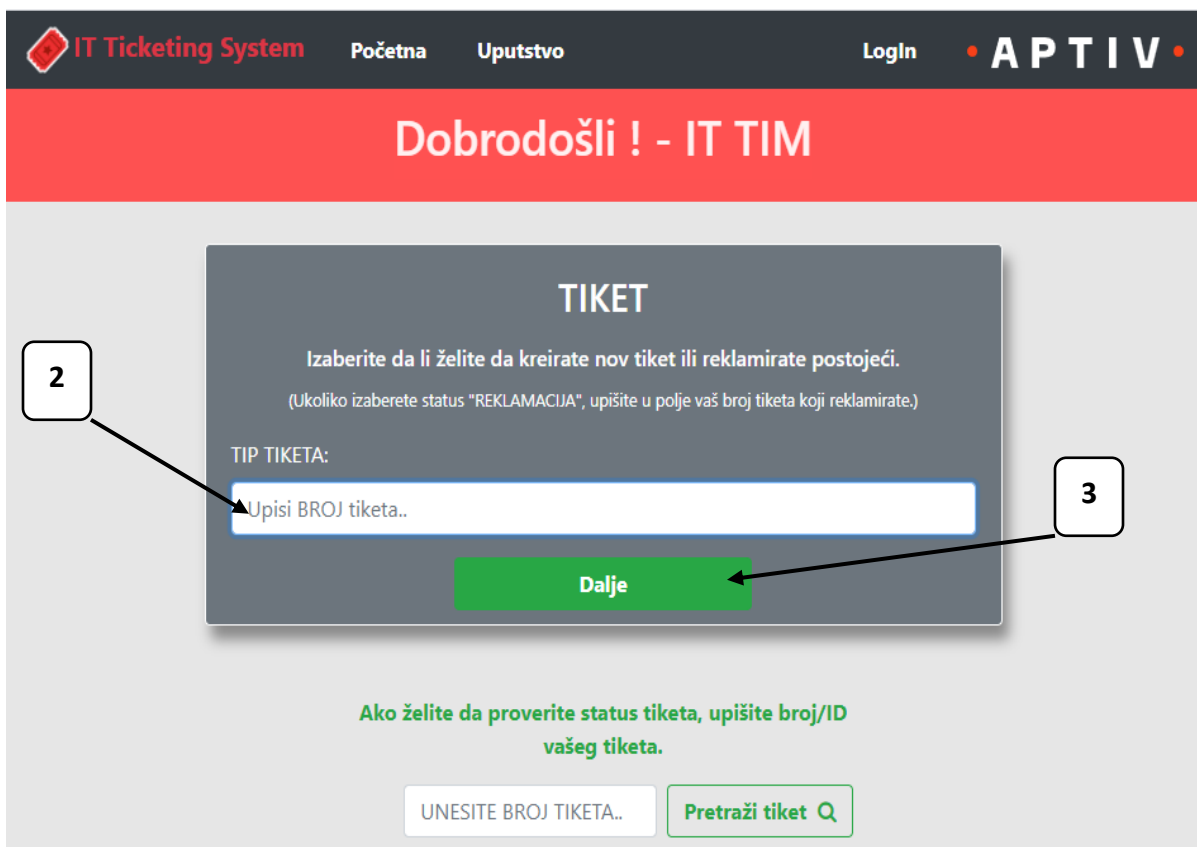
TIP TIKETA:

NOV TIKET

NOV TIKET

REKLAMACIJA TIKETA

1



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:

Upisi BROJ tiketa..

Dalje

2

3

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

UNESITE BROJ TIKETA.. Pretraži tiket Q

- 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**'.

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:

NOV TIKET

Dalje

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

UNESITE BROJ TIKETA.. Pretraži tiket Q

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 '**Department**' 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**' kliknete 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.

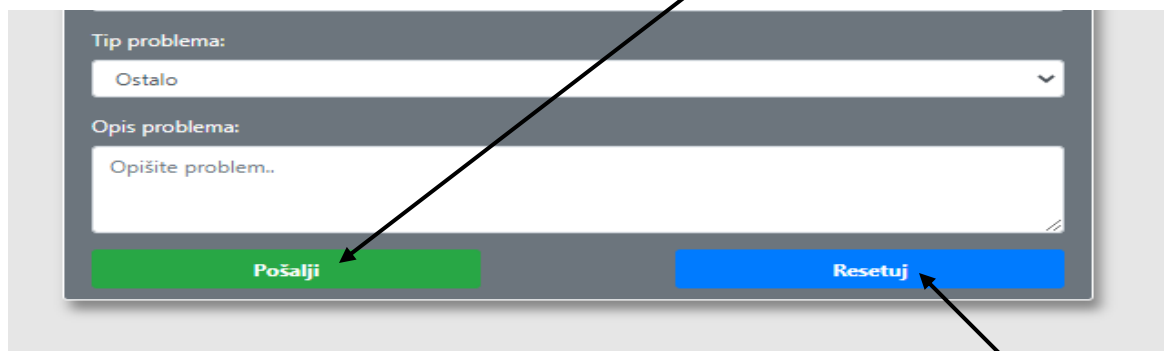
The image shows a web form titled "ITS TIKET" with a status bar indicating "Status: otvarate NOV TIKET". The form contains several input fields and dropdown menus. On the left side, there are eight labels in boxes: 'a', 'b', 'c', 'd', 'e', 'f', 'g', and 'h'. Arrows point from these labels to the corresponding fields in the form:

- a** points to the "Ime:" label.
- b** points to the "Unesite ime.." input field.
- c** points to the "Prezime:" label.
- d** points to the "Unesite prezime.." input field.
- e** points to the "Email:" label.
- f** points to the "Unesite email.." input field.
- g** points to the "Departman:" dropdown menu, which currently shows "RECEIVING".
- h** points to the "Lokacija:" dropdown menu, which currently shows "NS1".

Below these, there are two more dropdown menus and one text area:

- "Vrsta tiketa:" dropdown menu showing "INCIDENT".
- "Tip problema:" dropdown menu showing "Ostalo".
- "Opis problema:" text area with the placeholder "Opišite problem..".

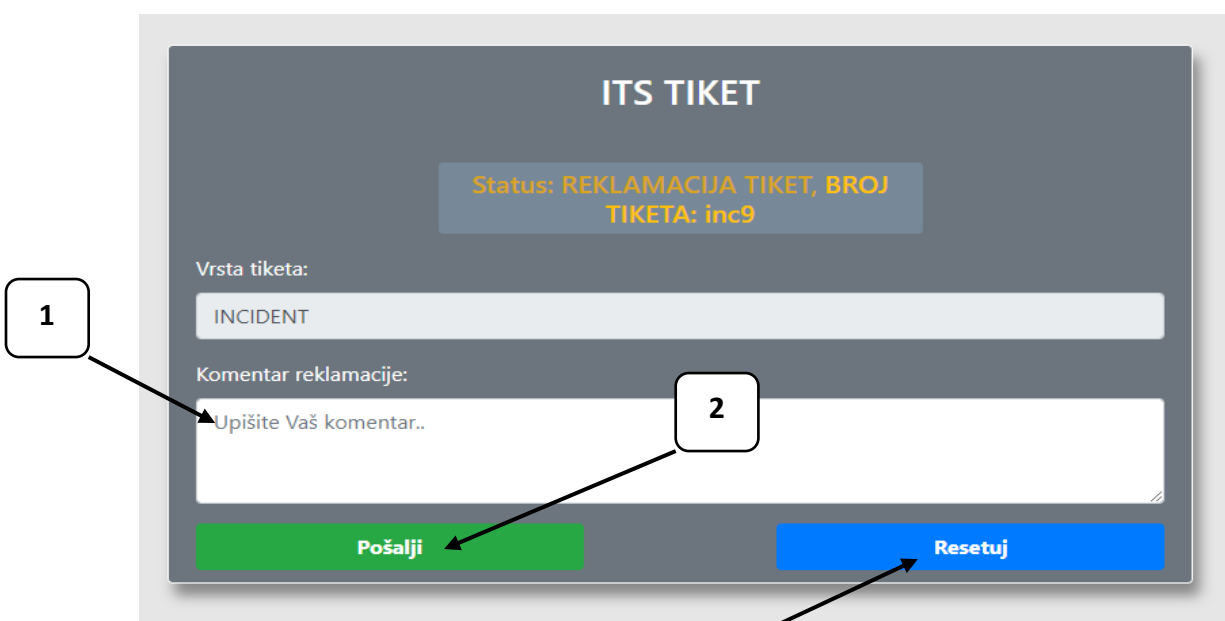
Nakon unosa svih podataka kliknete na zeleno polje '**Pošalji**' i time je tiket otvoren i predat tehničarima na uvid i preuzimanje.



The screenshot shows a form titled 'Tip problema:' with a dropdown menu currently set to 'Ostalo'. Below it is a text area labeled 'Opis problema:' with the placeholder text 'Opišite problem..'. At the bottom of the form are two buttons: a green button labeled 'Pošalji' and a blue button labeled 'Resetuj'. An arrow points from the text above to the 'Pošalji' button, and another arrow points from the text below 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 '**DAJE**' 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.



The screenshot shows a form titled 'ITS TIKET'. At the top, it displays 'Status: REKLAMACIJA TIKETA, BROJ TIKETA: inc9'. Below this is a section labeled 'Vrsta tiketa:' with a dropdown menu set to 'INCIDENT'. Underneath is a text area labeled 'Komentar reklamacije:' with the placeholder text 'Upišite Vaš komentar..'. At the bottom are two buttons: a green button labeled 'Pošalji' and a blue button labeled 'Resetuj'. A callout box with the number '1' points to the 'Pošalji' button, and a callout box with the number '2' points 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'** otvoriće Vam se stranica gde možete videti sve detaljne informacije u vezi traženog tiketa.

 IT Ticketing System

PočetnaUputstvo

LogIn

• APTIV •

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 tehnicara :D ||

Datum zatvaranja tiketa:

Opis problema: Potreban snimak linije...

Reklamacija tiketa:

Datum reklamacije:

Prijatno korišćenje želi Vam IT služba!