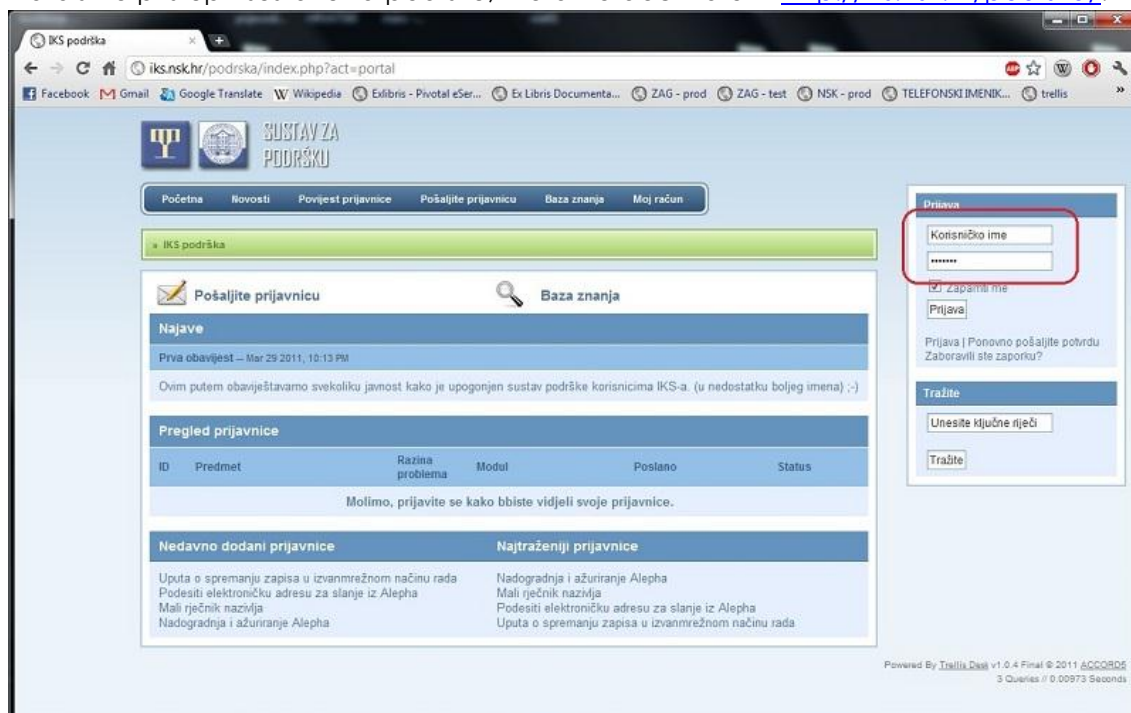


Upute :

1. Prijava u sustav
2. Rad s prijavnicama
 - 2.1. Stvaranje nove prijavnice/slanje prijavnice
 - 2.2. Pregled postojećih prijavnica
3. Pregled baze znanja

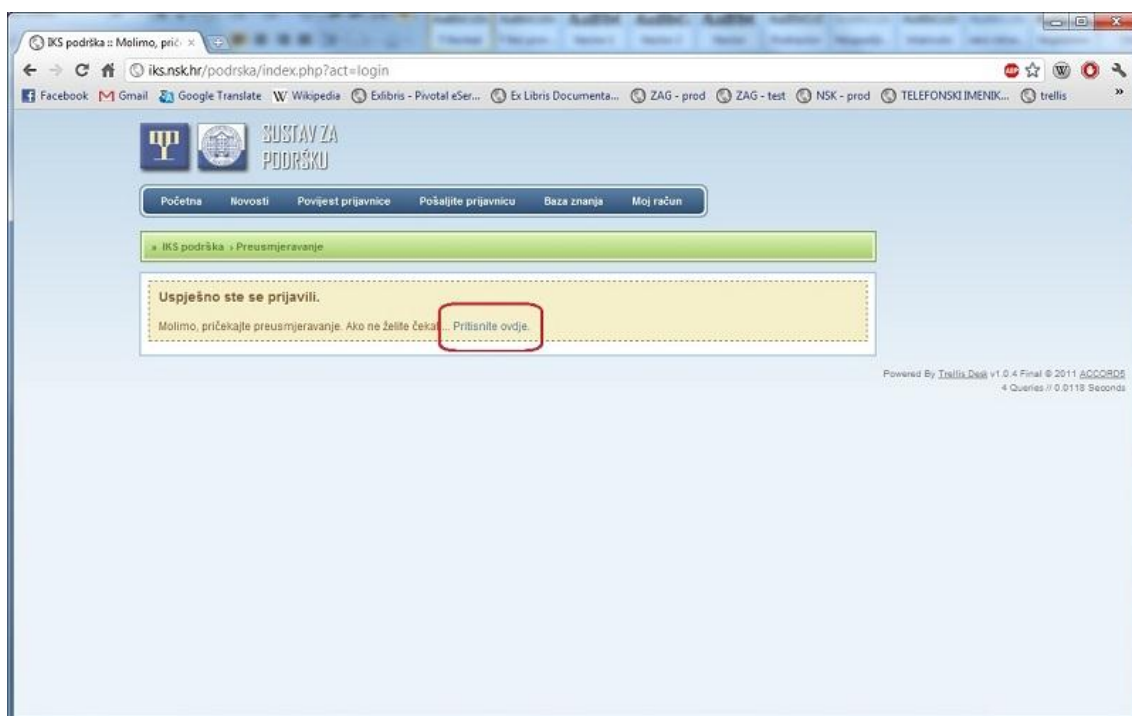
1. Prijava korisnika u sustav

Da bismo pristupili sustavu za podršku, moramo doći na URL <http://iks.nsk.hr/podrska/>.



Zaokruženo crvenim vidimo dijaloški okvir za prijavu.

Unesemo dodijeljeno ime i zaporku, odaberemo hoćemo li da nam korisnički podaci ostanu upamćeni te se prijavljujemo



Nakon što smo kliknuli na *prijavu*, postoji poček od nekoliko sekundi. Ne želimo li čekati, kliknemo na link koji se nalazi prikazan na gornjoj slici unutar crvenog okvira

The screenshot shows the IKS podrška web portal. At the top, there is a navigation menu with links: Početna, Novosti, Povijest prijavnice, Pošaljite prijavnicu, Baza znanja, and Moj račun. Below the menu, there is a search bar and a section for 'Pošaljite prijavnicu' with a search icon and 'Baza znanja' link. The main content area features a 'Najave' section with a news item dated Mar 30 2011, 12:13 AM. Below this is a 'Pregled prijavnice' table with columns: ID, Predmet, Razina problema, Modul, Postano, and Status. The table contains one entry with ID 9, subject 'probna prijava naslov', and status 'Otvoreno'. At the bottom, there are two sections: 'Nedavno dodani prijavnice' and 'Najtraženiji prijavnice', each listing several items related to system updates and reports.

ID	Predmet	Razina problema	Modul	Postano	Status
9	probna prijava naslov	Niska (poboljšanje, prijedlog, zahtjev)	Neodređeno/ostalo	4/1/11 9:12 AM	Otvoreno

Prijavljeni smo. Na slici iznad vidimo kako bi trebao izgledati zaslon nakon uspješne prijave u sustav za podršku.

Sad imamo mogućnost rada s prijavnicama ili s bazom znanja.

2. Rad s prijavnicama

2.1. Stvaranje nove prijavnice

IKS podrška

iks.nsk.hr/podrska/index.php?act=portal

Početna Novosti Povijest prijavnice Pošaljite prjavnicu Baza znanja Moj račun

IKS podrška

Pošaljite prjavnicu Baza znanja

Najave

Prva obavijest – Mar 30 2011, 12:13 AM

Ovim putem obavještavamo svekoliku javnost kako je upogonjen sustav podrške konanicima IKS-a. (u nedostatku boljeg imena) ;-)

Pregled prijavnice

ID	Predmet	Razina problema	Modul	Poslano	Status
9	probna prijava naslov	Iluka (poboljšanje, prijedlog, zahtjev)	Neodređeno/ostab	4/1/11 9:12 AM	Otvoreno

Nedavno dodani prijavnice

- Uputa o spremanju zapisa u izvanrednom načinu rada
- Podestiti elektroničku adresu za slanje iz Alepha
- Mali rječnik nazivja
- Nadogradnja i ažuriranje Alepha

Najtraženiji prijavnice

- Nadogradnja i ažuriranje Alepha
- Mali rječnik nazivja
- Podestiti elektroničku adresu za slanje iz Alepha
- Uputa o spremanju zapisa u izvanrednom načinu rada

Moj račun

Dobro došli Stjepan Mateljan.

Vaše prijavnice
probna prijava naslov

Moj račun | Administrator | Odjava

Tražite

Unesite ključne riječi

Tražite

Powered By Trellis Desk v1.0.4 Final © 2011 ACCORDS
5 Queries // 0.0111 Seconds

Da bi ušli u dijalog za slanje prijavka sustavu za podršku kliknemo na pošalji prjavnicu, na gornjoj slici unutar crvenog okvira.

IKS podrška :: Prijavnice :: x

https://iks.nsk.hr/podrska/index.php?act=tickets&code=open

Početna Novosti Povijest prijavnice Pošaljite prijavnicu Baza znanja Moj račun

» IKS podrška > Prijavnice > Pošaljite prijavnicu

Pošaljite prijavnicu

Molimo, odaberite kategoriju.

- Nabava/Serijske
Prijavnica vezana uz modul Nabava/Serijske publikacije
- Katalogizacija
Prijavnica vezana uz modul Katalogizacija
- Cirkulacija
Prijavnica vezana uz modul Cirkulacija
- Međuknjižnična posudba
Prijavnica vezana uz međuknjižničnu posudbu
- OPAC
Prijavnice vezane uz OPAC
- Ovlasti profila
Prijavnica vezana uz ovlasti profila
- Tehnička pogreška
Prijava tehničke pogreške
- Instalacija/Nadogradnja
Prijavnica vezana uz instalaciju ili nadogradnju klijenta (GUI)
- Neodređeno/Ostalo
Ostale prijavnice

Slanje prijavnice

Moj račun
Dobro došli Boris Rončević.
Vaše prijavnice
Nema prijavnica.
Moj račun | Administrator |
Odjava

Tražite
Unesite ključne riječi
Tražite

Powered By Trellis Desk v1.0.4 Final © 2012 ACCORDS
2 Queries // 0.0122 Seconds

Izaberemo neku od ponuđenih kategorija (na gornjoj slici uokvirenom plavom bojom), te potom prelazimo na sljedeći korak. Svoj izbor potvrđujemo klikom na *Slanje prijavnice* (na gornjoj slici uokvirenom crvenom bojom).

Kliknuo sam na **Neodređeno/ostalo**, potom na **Slanje prijavnice** te prešao na sljedeći korak

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://iks.nsk.hr/podrska/index.php?act=tickets&code=open&step=2>. The page title is 'IKS podrška :: Prijavnice ::'. The main content area is titled 'Pošaljite prijavnicu' and contains the following form elements:

- Predmet:** A text input field containing 'primjer prijavnice'.
- Razina problema:** A dropdown menu with the selected option 'Niska (poboljšanje, prijedlog, zahtjev)'.
- Opis prijedloga, poteškoće i sl.:** A large text area containing the text 'Opis napravljen prema smjernicama za otvaranje prijavnica.'
- Buttons:** 'Odaberi datoteku' (disabled), 'Nije odabrana niti jedna datoteka. (Privatnik)', and 'Slanje prijavnice' (highlighted with a red circle).

The sidebar on the right includes 'Moj račun' (User account) and 'Tražite' (Search) sections. The footer indicates the system is powered by TrellisDesk v1.0.4 Final © 2012 ACCORDS.

Nužni dijelovi prijavnice su **Predmet**, **Razina problema** i sam opis problema.

The dropdown menu for 'Razina problema' is open, showing the following options:

- Mala (poboljšanje, prijedlog, zahtjev) - selected
- Normalna
- Velika
- Potpuna nemogućnost rada

Razina problema ima četiri razine, kao na slici iznad, od kojih biramo prikladnu.

Po potrebi možemo priložiti kakav dokument, primjerice tekstualnu datoteku, sliku sučelja (ekransku sliku) ili već što slično, a što olakšava definiranje prijedloga ili poteškoće.

Nakon što smo gotovi s definiranjem korisničke prijavnice biramo **Slanje prijavnice**.

Tim postupkom u sustavu je zabilježena Vaša prijavnica. Sustav će Vam poslati elektroničkom poštom obavijest o primitku vaše prijavnice. Sustav će također obavijestiti tim za podršku.

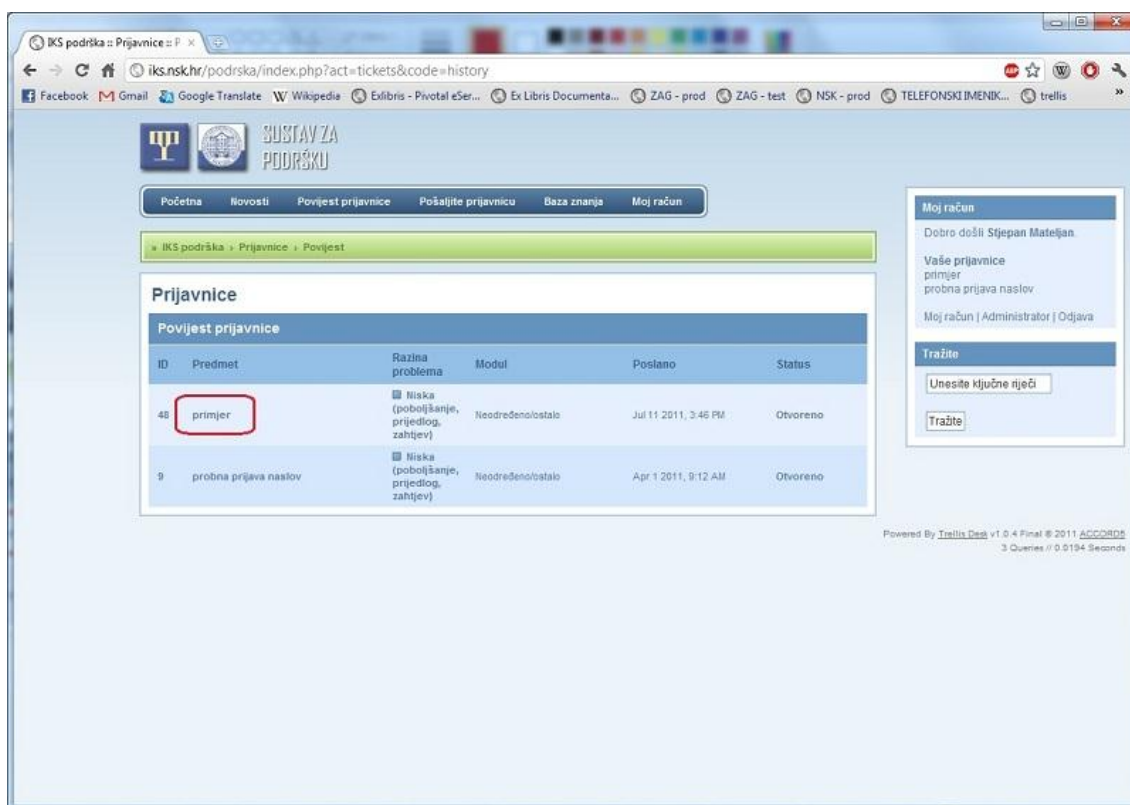
2.1. Pregled postojeće prijavnice

The screenshot shows the IKS podrška web application. The main content area features a table titled 'Pregled prijavnice' with the following data:

ID	Predmet	Razina problema	Modul	Poslano	Status
48	primjer	■ Irska (poboljšanje, prijedlog, zahtjev)	Neodređeno/ostalo	7/11/11 3:48 PM	Otvoreno
9	probna prijava naslov	■ Irska (poboljšanje, prijedlog, zahtjev)	Neodređeno/ostalo	4/1/11 9:12 AM	Otvoreno

The sidebar on the right contains a 'Moj račun' section with a red box around the link 'Vaše prijavnice primjer probna prijava naslov'. Below it is a search section with a 'Tražite' button.

Na početnom zaslonu kliknemo na **Vaše prijavnice** za pregled svih svojih prijavnica, ili kliknemo na određenu prijavicu po imenu.



The screenshot shows a web browser window displaying the 'IKS podrška' (IKS support) application. The page title is 'IKS podrška :: Prijavnice'. The browser address bar shows 'iks.nsk.hr/podrška/index.php?act=tickets&code=history'. The page features a navigation menu with 'Početna', 'Novosti', 'Povijest prijavnice', 'Pošaljite prijavnicu', 'Baza znanja', and 'Moj račun'. A breadcrumb trail indicates 'IKS podrška > Prijavnice > Povijest'. The main content area is titled 'Prijavnice' and contains a table with the following data:

ID	Predmet	Razina problema	Modul	Postano	Status
48	primjer	↳ Niška (poboljšanje, prijedlog, zahtjev)	Neodređeno/ostalo	Jul 11 2011, 3:46 PM	Otvoreno
9	probna prijava naslov	↳ Niška (poboljšanje, prijedlog, zahtjev)	Neodređeno/ostalo	Apr 1 2011, 9:12 AM	Otvoreno

On the right side, there is a 'Moj račun' section with a welcome message for 'Stjepan Mateljan' and a search box labeled 'Tražite' with a 'Unesite ključne riječi' input field. The footer of the page indicates it is powered by 'Trellix Desk v1.0.4 Final © 2011 ACCOROS' with 3 queries in 0.0194 seconds.

Na popisu svih svojih prijava, kliknemo na traženu prijavu. Ovdje je to **primjer**.

The screenshot shows a web browser window displaying the 'IKS podrška' (IKS Support) system. The page title is 'IKS podrška :: Prijavnice'. The URL is 'iks.nsk.hr/podrska/index.php?act=tickets&code=view&id=48'. The page features a navigation menu with 'Početna', 'Novosti', 'Povijest prijavnice', 'Pošaljite prijavnicu', 'Baza znanja', and 'Moj račun'. The main content area is titled 'Pregled prijavnice' and shows a table with ticket details:

primjer		Ispis Zatvorite	
ID prijavnice	48	Odgovori	0
Razina problema	Niska (poboljšanje, prijedlog, zahtjev)	Zadnji odgovor	Jul 11 2011, 3:46 PM
Modul	Neodređeno/ostalo	Zadnji je odgovorio/la	Stjepan Mateljan
Poslano	Jul 11 2011, 3:46 PM	Status	Otvoreno

Below the table, there is a section titled '"primjer" by Stjepan Mateljan (Uredite)'. The text reads: 'Ovo je primjer opisa problema' and 'Žao nam je, na vašu prijavnicu još nije poslan niti jedan odgovor.' Below this is a 'Pošaljite odgovor' section with a large text input field and a 'Choose File' button. The 'Choose File' button is currently disabled, showing 'No file chosen' and '(Privitak)'. A 'Pošaljite odgovor' button is located at the bottom of the form.

On the right side of the page, there is a 'Moj račun' section with a welcome message: 'Dobro došli Stjepan Mateljan.' Below this is a 'Tražite' section with a search input field and a 'Tražite' button.

At the bottom right of the page, there is a footer: 'Powered By Trellix Desk v1.0.4 Final © 2011 ACCORDS 4 Queries // 0.01911 Seconds'.

Izgled prijavnice.

Imamo mogućnost dodatnog opisa problema upisom teksta u tekstualno polje **pošaljite odgovor** te dodavanja privitka klikom na standardni gumb **Odaberi datoteku/Choose File**.

3. Pregled baze znanja

IKS podrška :: Prijavnice :: p x

iks.nsk.hr/podrska/index.php?act=tickets&code=view&id=48

Facebook Gmail Google Translate Wikipedia Edibris - Pivotal eSer... Ex Libris Documenta... ZAG - prod ZAG - test NSK - prod TELEFONSKI IMENIK... trellis

SUSTAV ZA PODRSKU

Početna Novosti Povijest prijavnice Pošaljite prijavnicu Baza znanja Moj račun

IKS podrška > Prijavnice > primjer

Pregled prijavnice

primjer		Ispis Zatvorite	
ID prijavnice	48	Odgovori	0
Razna problema	Niska (poboljšanje, prijedlog, zahtjev)	Zadnji odgovor	Jul 11 2011, 3:46 PM
Modul	Neodređeno/ostalo	Zadnji je odgovorio/ta	Stjepan Mateljan
Poslano	Jul 11 2011, 3:46 PM	Status	Otvoreno

"primjer" by Stjepan Mateljan (Uredite)

Ovo je primjer opisa problema

Žao nam je, na vašu prijavnicu još nije poslan niti jedan odgovor.

Pošaljite odgovor

Choose File No file chosen (Privitak)

Pošaljite odgovor

Moj račun

Dobro došli Stjepan Mateljan.

Vaše prijavnice
primjer
probna prijava naslov

Moj račun | Administrator | Odjava

Tražite

Unesite ključne riječi

Tražite

Powered By Trellis Desk v1.0.4 Final © 2011 ACCORIS
4 Queries / 0.01911 Seconds

Na početnom zaslonu kliknemo na **Bazu znanja**.

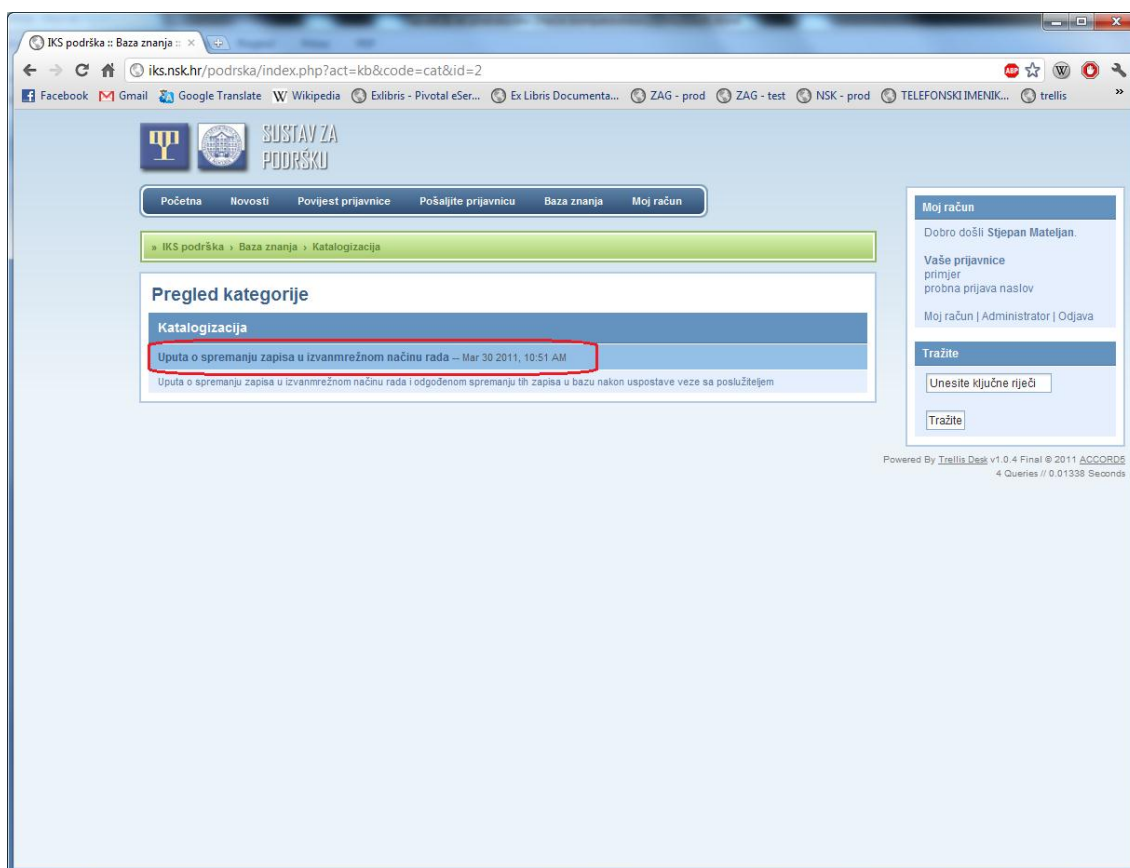
The screenshot displays the 'Baza znanja' (Knowledge Base) interface. At the top, there is a navigation menu with links: Početna, Novosti, Povijest prijava, Pošaljite prijavu, Baza znanja, and Moj račun. Below the navigation, a search bar is present with the text 'Unesite ključne riječi ili frazu.' and a 'Tražite' button. The main content area is titled 'Kategorije' and lists various categories with their respective counts in parentheses:

Nabava/serijske (0)	Katalogizacija (1)
Zahjevi vezani uz modul Acquisitions Serials	Zahjevi vezani uz modul Catalogization
Posudba (0)	Međuknjižnična posudba (0)
Zahjevi vezani uz modul Circulation	Zahjevi vezani uz modul Interlibrary loan
Ovlasti profila (0)	Tehnička greška (0)
Zahjevi vezani uz ovlašti profila	Zahjevi vezani uz tehničke greške
Instalacija/nadogradnja (2)	Neodređeno/ostalo (1)
Zahjevi vezani uz instalaciju ili nadogradnju klijenta (GUI-a...)	Ostali zahtjevi

At the bottom right, there is a footer: 'Powered By Trellis Desk v1.0.4 Final © 2011 ACCORDS 3 Queries // 0.01433 Seconds'.

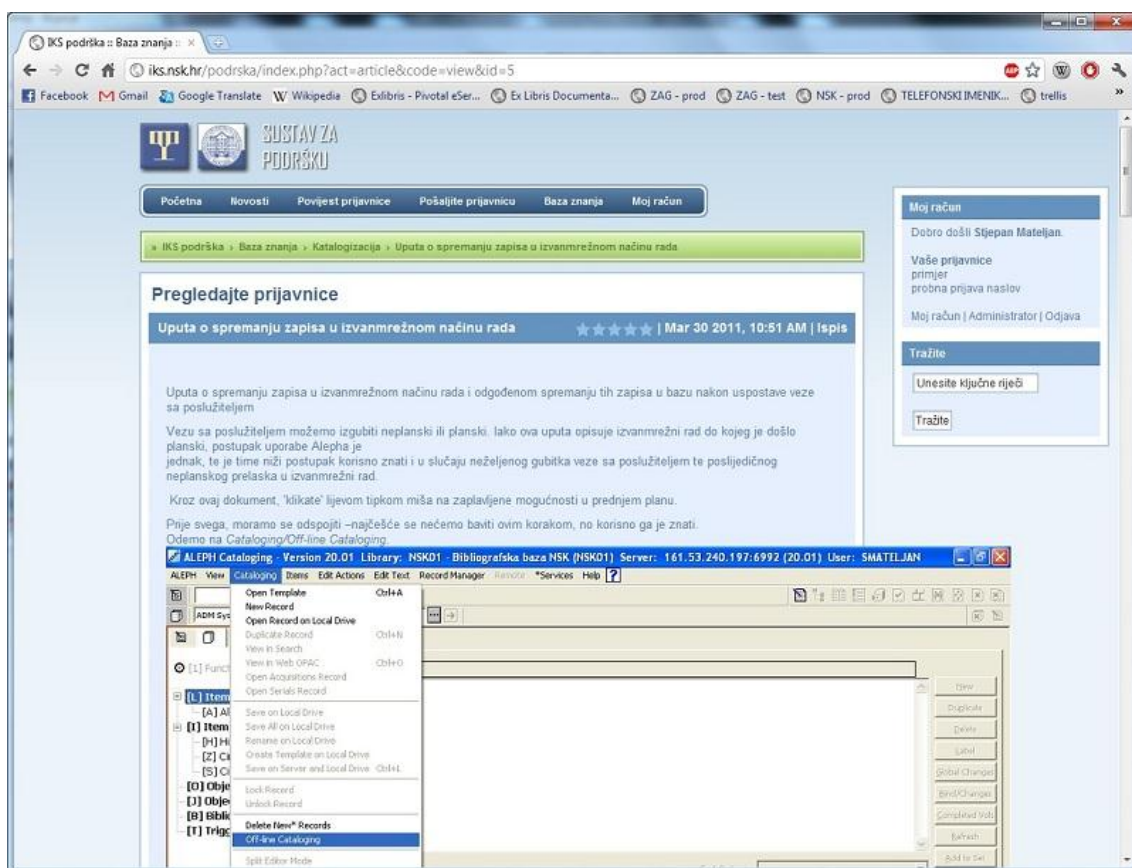
Prikazuju nam se kategorije obuhvaćene bazom znanja, te desno od njih (u zagradi) broj članaka u svakoj od njih.

U ovom primjeru odabrali smo **katalogizaciju**.



Odabirom kategorije, ispisuju nam se svi u nju uvršteni članci.

Članci se na ovom zaslonu prikazuju s naslovom i kratkim opisom.



Otvoreni članak baze znanja.

Na dnu je moguće dodati komentar:

