# PBF ticketing — priručnik za prijavitelje

Upute za krajnje korisnike koji prijavljuju probleme i prate njihovo rješavanje.

Adresa sustava: https://ticketing.pbf.hr

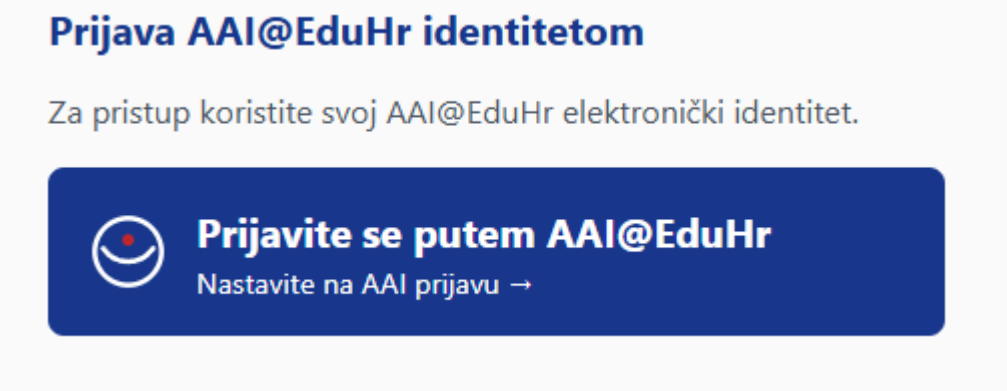
## 1. O sustavu

PBF ticketing omogućuje prijavu problema nadležnoj službi Fakulteta i praćenje njihova rješavanja na jednom mjestu. Svaka prijava naziva se ticket.
Uz prijavu možete dodati komentare i dokumente te pratiti status i osobu koja rješava problem. Sustav možete koristiti, primjerice, za prijavu poteškoća s računalom, održavanjem prostora ili čišćenjem, ovisno o ponuđenim odjelima.

Kao prijavitelj vidite svoje prijave. Ovaj priručnik opisuje samo radnje potrebne za prijavu problema, dopunu informacija i praćenje odgovora.

## 2. Prijava u sustav i odjava

### Prijava putem AAI@EduHr




1. U pregledniku otvorite https://ticketing.pbf.hr.
2. Kliknite istaknuti plavi gumb Prijavite se putem AAI@EduHr.
3. Nakon preusmjeravanja provjerite da ste na domeni login.aaiedu.hr i da je veza zaštićena HTTPS-om.
4. Unesite svoje AAI korisničko ime i lozinku te potvrdite prijavu.
5. Nakon uspješne prijave vraćate se u ticketing. Nakon dobrodošlice otvara se popis vaših ticketa.

Ako u pregledniku već postoji aktivna AAI sesija, unos vjerodajnica može biti preskočen. AAI lozinku unosite samo na AAI stranici, nikad u lokalni obrazac ticketinga.

### Prijava lokalnim računom

Ako vam je dodijeljen lokalni račun, ispod AAI prijave odaberite poveznicu Prijava za korisnike bez AAI@EduHr identiteta. U otvoreni obrazac unesite njegovo korisničko ime i lozinku te kliknite Prijava. Lokalni račun odvojen je od AAI identiteta; koristite podatke koje ste dobili za ovu aplikaciju.
Račun ne otvarate samostalnom registracijom. Za zaboravljenu lokalnu lozinku

obratite se podršci sustava.

### Odjava i jezik

Za završetak rada kliknite Odjava u zaglavlju. Kod AAI prijave dovršite i eventualnu potvrdu na AAI stranici. Odjava može završiti zajedničku AAI sesiju i utjecati na druge AAI aplikacije u istom pregledniku. Na zajedničkom računalu nakon odjave zatvorite sve prozore preglednika.

Hrvatski je zadani jezik. Poveznicama HR i EN mijenjate jezik prikaza.

## 3. Kako prijaviti problem

1. Kliknite Novi ticket u zaglavlju ili + Novi ticket na popisu.
2. Ispunite obrazac prema uputama u tablici.
3. Provjerite kontaktne podatke, odjel i lokaciju.
4. Kliknite Pošalji ticket samo jednom i pričekajte završetak spremanja.
5. Otvorit će se detalj novog ticketa. Dokumente i fotografije dodajte ondje, nakon spremanja prijave.

| Polje | Što upisati ili odabrati |
|---|---|
| Upit | Kratak i jasan naziv problema. Obavezno; najviše 200 znakova. |
| Odjel | Nadležnu službu iz ponuđenog popisa. Obavezan odabir. |
| Prioritet | Nizak, Srednji ili Visok, prema važnosti problema. Obavezan odabir. |
| E-pošta | Važeću adresu na kojoj možete primati obavijesti. Obavezno. |
| Ime i prezime | Vaše podatke. Obavezno. |
| Telefon | Kontaktni broj za dodatni dogovor, ako je potreban. |
| Podjedinica | Laboratorij ili drugu podjedinicu kojoj pripadate. |
| Ustrojstvena jedinica | Nadređenu jedinicu, primjerice zavod. |
| Soba/Ured | Oznaku sobe ili ureda. |
| Lokacija (zgrada, kat, prostorija) | Precizno mjesto na kojem se problem nalazi. |
| Opis | Što nije u redu, gdje, otkad i kako se problem očituje. Obavezno; najviše 2048 znakova. |

Dio podataka može biti unaprijed ispunjen iz AAI prijave. Provjerite ih prije slanja. Podjedinicu i Ustrojstvenu jedinicu možete ručno ispraviti; odabir poznate podjedinice predlaže odgovarajuću nadređenu jedinicu.

Primjer: Upit: „Računalo u sobi 214 ne pokreće se”. Odjel: IT. Lokacija: „Glavna zgrada, 2. kat, soba 214”. Opis: „Od jutros se računalo ne uključuje. Monitor radi, ali računalo nema svjetlosnih oznaka.”

Tijekom slanja prikazuju se indikator učitavanja i poruka da pričekate, a ponovno slanje privremeno je onemogućeno. Ako se pojavi pogreška, pročitajte poruku, ispravite unos i pokušajte ponovno. Nakon nejasnog ishoda najprije provjerite popis ticketa kako ne biste poslali istu prijavu dvaput.

Ne unosite lozinke, pristupne kodove ni nepotrebne osobne podatke.

# 4. Pregled i praćenje prijava

Poveznica Ticketi otvara popis Moji ticketi. Klikom na naziv prijave otvarate detalj: opis, kontaktne podatke, status, izvršitelja, komentare i privitke. Za dopunu već poslane prijave dodajte komentar; sadržaj izvornog obrasca ne uređuje se naknadno kroz detalj.

## Prilagodba popisa

- U Prikazu stupaca kvačicama uključite željene stupce. Upit, Prioritet i Preuzeo/la uvijek ostaju vidljivi.
- Selektor Ticketa po stranici nudi 10 (početna vrijednost), 25 i 50. Gumbi Prethodna i Sljedeća služe za promjenu stranice.
- Izbor stupaca, veličina stranice i trenutačna stranica pamte se po korisniku u sesiji kartice preglednika, uključujući povratak iz detalja i osvježavanje.
- Ispod zaglavlja unesite riječ ili dio teksta za pretragu, primjerice struja u stupcu Opis. Pretraga ne razlikuje velika i mala slova.
- Za Odjel, Prioritet, Status i prisutnost Privitka koristite ponuđene vrijednosti. Više filtara primjenjuje se zajedno.
- Poništi filtre uklanja sva ograničenja pretrage. Skrivanjem stupca uklanja se njegov filtar. Promjena filtra ili veličine stranice vraća na prvu stranicu.
- Ako je tablica preširoka, pomaknite je vodoravno. Širinu stupaca možete prilagoditi povlačenjem ručice u zaglavlju.

Popis se automatski osvježava približno svakih deset sekundi dok je vidljiv. Za najnovije stanje otvorenog detalja osvježite stranicu.

## Značenje statusa

| Status | Značenje |
|---|---|
| Otvoreno | Prijava je zaprimljena. |
| U tijeku | Rješavanje problema je u tijeku. |
| Riješeno | Problem je označen kao riješen. |
| Odbijeno | Prijava je odbijena. Ako je uneseno obrazloženje, vidljivo je u detalju. |
| Zatvoreno | Obrada prijave označena je kao završena. |

Polje Preuzeo/la pokazuje trenutačnog izvršitelja. Dodjela izvršitelja sama po sebi ne mora promijeniti status u U tijeku. Statusi Riješeno i Zatvoreno sami ne uklanjaju prijavu s popisa; arhivirane prijave nisu prikazane u redovnom popisu.

# 5. Dopuna prijave: komentari i privici

### Dodavanje komentara

1. Otvorite svoju prijavu i pronađite odjeljak Komentari.
2. Unesite dopunu ili odgovor, najviše 2000 znakova.
3. Kliknite Dodaj komentar i pričekajte završetak spremanja.

Komentar koristite za dodatne informacije, odgovor na upit ili potvrdu rezultata. Uz poruku prikazuju se autor i vrijeme nastanka.

### Dodavanje i preuzimanje datoteke

1. U detalju prijave pronađite odjeljak Privitak.
2. Odaberite nepraznu datoteku veličine do 50 MB.
3. Kliknite Učitaj i pričekajte da se datoteka pojavi na popisu privitaka.
4. Za sljedeću datoteku ponovite postupak.

Klik na naziv postojećeg privitka otvara ga ili preuzima, ovisno o pregledniku i vrsti datoteke. Prilažite samo dokumente ili fotografije potrebne za razumijevanje problema.

Tijekom spremanja komentara i prijenosa datoteke prikazuju se indikator i poruka Molimo pričekajte…. Ostali obrasci na ticketu privremeno su onemogućeni. Nakon pogreške kontrole se ponovno omogućuju, uz očuvan unos za ispravak i ponovni pokušaj.

## 6. Obavijesti i pomoć

Ako je slanje e-pošte omogućeno i vaša je adresa ispravna, dobivat ćete obavijesti o novoj prijavi, dodjeli ili promjeni izvršitelja, komentarima, privicima i promjenama statusa. Obavijest možete dobiti i za vlastitu radnju. Stanje uvijek možete provjeriti u aplikaciji; izostanak e-pošte ne znači da prijava ili dopuna nije spremljena.

- Prijava ne uspijeva: provjerite koristite li AAI ili lokalni račun. Za AAI vjerodajnice obratite se službi koja održava vaš elektronički identitet; za lokalni račun podrški ticketinga.
- Ne nalazite prijavu: uklonite filtre i provjerite jeste li prijavljeni istim korisničkim računom kao pri slanju. Za nestalu prijavu zatražite pomoć.
- Datoteka se ne učitava: provjerite da nije prazna i da ne prelazi 50 MB. Pričekajte završetak prijenosa i pročitajte eventualnu poruku pogreške.
- Nema e-pošte: provjerite neželjenu poštu i adresu navedenu u prijavi. Prije ponavljanja radnje provjerite je li već spremljena.

Pri prijavi poteškoće sa sustavom navedite vrijeme događaja, opis koraka, preglednik, poruku pogreške i poveznicu na ticket, ako je dostupna. Snimku zaslona šaljite bez osjetljivih podataka. Nikad ne šaljite lozinke, kolačiće sesije ni autentikacijske kodove.