



# UPUTSTVO ZA KORIŠĆENJE OTRS SISTEMA

U ovom uputstvu su instrukcije  
za korišćenje OTRS-a

# Uopšteno o OTRS sistemu

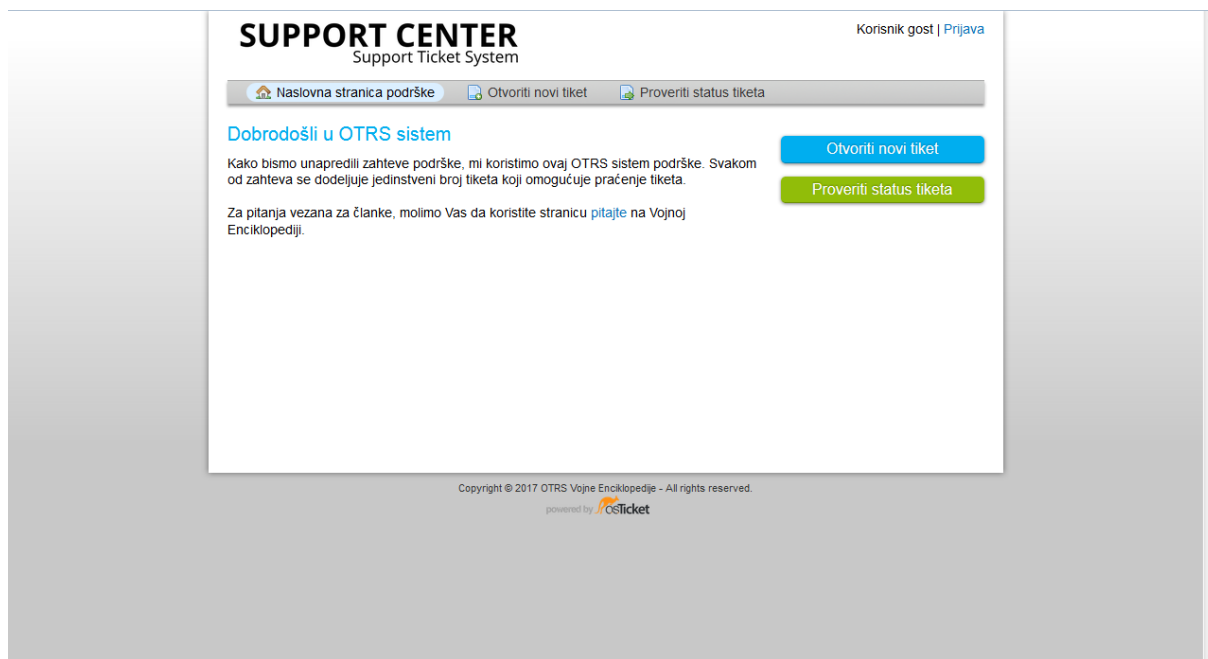
- OTRS je skraćenica od Open-source Ticket Request System
- Svrha OTRS-a je da omogući lakšu interakcija između korisnika i OTRS tima
- OTRS Vojne Enciklopedije se koristi isključivo vezano za pitanja koja su vezana za autorska prava, kao i prijavu softverskih greški
- OTRS Vojne Enciklopedije se nalazi na [otrs.vojnaenciklopedija.com](https://otrs.vojnaenciklopedija.com)

Na narednim stranicama su uputstva za korišćenje

# Uvod

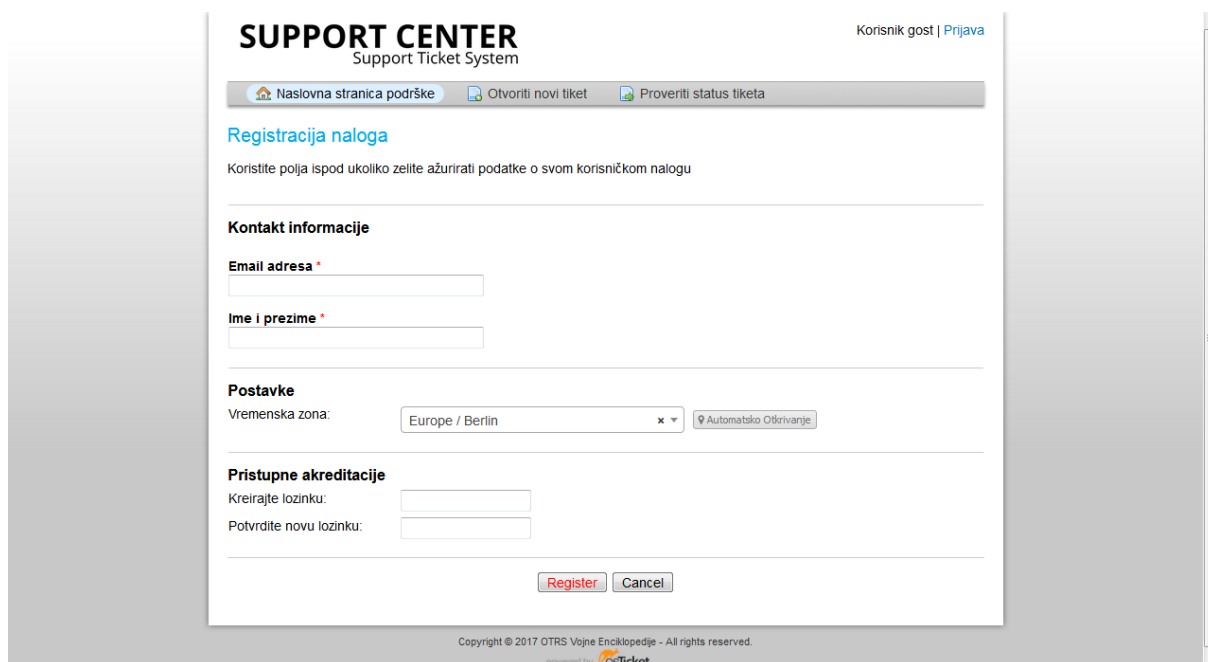
Da bi se pristupilo OTRS-u neophodno je otići na [otrs.vojnaenciklopedija.com](http://otrs.vojnaenciklopedija.com)

Nakon odlaska na tu stranicu, otvara se sledeća stranica (videti sliku ispod. Verzija naslovne strane je trenutna u trenutku kreiranja ovog uputstva 31. oktobra 2017.)



Ukoliko želite da otvorite nalog da bi ste lakše pratili svoje kreirane tikete, registrujte nalog klikom na link:

<http://otrs.vojnaenciklopedija.com/account.php?do=create>



Nakon registracije, proverite da li Vam je stigao verifikacioni mejl (proverite obavezno i filter nepoželjnih poruka – spam) u kojem ćete dobiti link gde ćete potvrditi da ste to stvarno Vi, da bi ste kao verifikovan član mogli da napravite tikete te postavite pitanja koja Vas zanimaju i mnogo lakše ih pratili.

# Otvaranje tiketa

✓ Kao neregistrovan

1. Kliknite na Otvori novi tiket što će otvoriti sledeću stranicu:

The screenshot shows the 'SUPPORT CENTER' interface for opening a new ticket. At the top, there's a navigation bar with links: 'Naslovna stranica podrške', 'Otvoriti novi tiket' (highlighted), and 'Proveriti status tiketa'. The main heading is 'Otvoriti novi tiket'. Below it, a message says: 'Molimo Vas da popunite obrazac ispod kako biste otvorili novi tiket.' The form is divided into sections: 'Kontakt informacije' with fields for 'Email adresa' and 'Ime i prezime'; 'Tema pomoći' with a dropdown menu; and a CAPTCHA section with the text '8520F' and a prompt to 'Unesi tekst koji je prikazan na slici'. At the bottom of the form are three buttons: 'Kreiraj tiket', 'Resetuj', and 'Otkazi'. The footer contains copyright information: 'Copyright © 2017 OTRS Vojne Enciklopedije - All rights reserved.' and 'powered by osticket'.

2. Popunite sva neophodna polja. Obavezno popunite i CAPTCHA tekst da bi zahtev bio prihvaćen od strane softvera i prosleđen agentima pa kliknite na Kreiraj tiket.
3. Kada otvorite uspešno tiket, dobićete ovu poruku na slici, kao i potvrdni mejl sa linkom ka tiketu:

The screenshot shows the success message after a ticket has been created. The navigation bar is the same. A green banner at the top says 'Kreiran je tiket za podršku'. Below it, the text reads: 'Zoran Dori, Hvala Vam što ste kreirali tiket. Tiket je uspešno kreiran. Odgovor ćete dobiti u najkraćem mogućem roku. OTRS tim Vojne Enciklopedije'. The footer is identical to the previous screenshot, showing 'Copyright © 2017 OTRS Vojne Enciklopedije - All rights reserved.' and 'powered by osticket'.

✓ Kao registrovan

1. Kliknite na Prijava što će Vas odvesti na sledeću stranicu:

The screenshot shows the 'SUPPORT CENTER' login page. At the top, it says 'Support Ticket System' and 'Korisnik gost | Prijava'. Below this is a navigation bar with links: 'Naslovna stranica podrške', 'Otvoriti novi tiket', and 'Proveriti status tiketa'. The main heading is 'Sign in to OTRS Vojne Enciklopedije'. A message states: 'To better serve you, we encourage our Clients to register for an account.' There are two input fields: 'Email ili korisničko ime' and 'Lozinka', followed by a 'Prijava' button. To the right, there are links: 'Niste registrovani? Kreiraj nalog' and 'Ja sam agent — prijavite se ovde'. A yellow padlock icon is also present. At the bottom, a message says: 'Ukoliko je ovo prvi put da nas kontaktirate ili ste zaboravili broj tiketa, molimo Vas otvorite novi tiket'.

2. Unesite Vaš mejl ili korisničko ime i lozinku i kliknite na Prijava

3. Otvoriće Vam se stranica gde su Vam svi vaši tiketi na jednom mestu:

The screenshot shows the user dashboard after login. At the top, it says 'SUPPORT CENTER' and 'Support Ticket System'. The user is logged in as 'Zoran Dori' with links to 'Profil' and 'Tiketi (2) - Odjavi se'. The navigation bar includes 'Naslovna stranica podrške', 'Otvoriti novi tiket', and 'Tiketi (2)'. Below this is a search bar with a 'Pretraga' button and a dropdown menu for 'Tema pomoći: — Sve teme pomoći —'. The main heading is 'Tiketi'. There are two buttons: 'Otvori (1)' and 'Zatvoren (1)'. Below this is a table titled 'Prikaz 1 - 1 od 1 Otvoreni tiketi'. The table has columns: 'Tiket #', 'Datum kreiranja', 'Status', 'Naslov', and 'Odsek'. The first row shows: '239698', '10/31/2017', 'Open', 'Test', and 'OTRS'. Below the table, it says 'Strana: [1]'. At the bottom, there is a copyright notice: 'Copyright © 2017 OTRS Vojne Enciklopedije - All rights reserved.' and a logo for 'osTicket'.

4. Da bi ste videli neki od tiketa kliknite ili na broj tiketa ili na naslov te ćete dobiti ovakvu stranicu (stranica je malo zumirana na slici da bi se sve videlo):

Support ticket system

Naslovna stranica podrške    Otvoriti novi tiket    Tiket (2)

Test #239698    Štampa    Uredi

| Osnovne informacije o tiketu            | Informacije o korisniku |
|-----------------------------------------|-------------------------|
| Status tiketa: Open                     | Ime: Zoran Dori         |
| Odsek: OTRS                             | Email: [redacted]       |
| Datum kreiranja: 10/31/2017 11:56:30 PM | Telefon:                |

 Zoran Doripostavljeno 10/31/2017 11:56:31 PM

Test

 Krenao  Zoran Dori 10/31/2017 11:56:31 PM

### Odgovori

Kako bismo Vam što brže pomogli molimo Vas da budete određeni i detaljni u opisu problema \*



 Stavite fajlove ovdje ili ih izaberite

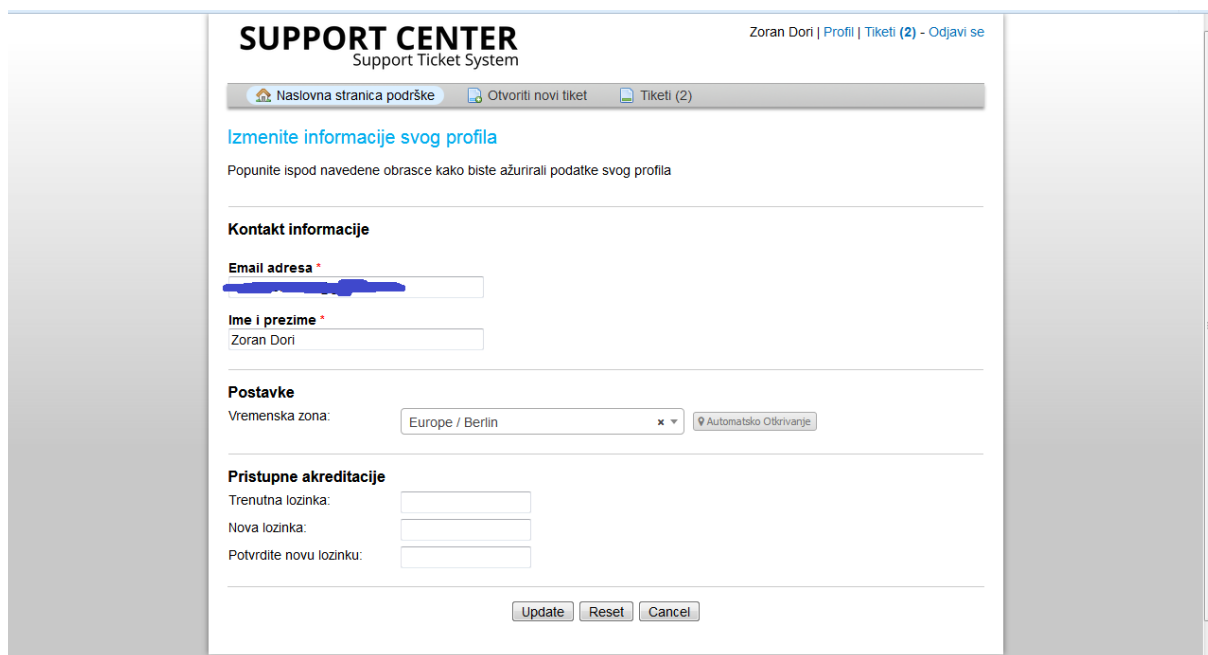
Odgovor    Resetuj    Otkaži

Copyright © 2017 OTRS Vojne Enciklopedije - All rights reserved.  
powered by  ticket

5. Na tikete odgovarate u polju za unos i onda kliknete na odgovor.

# Promena lozinke

## 1. Lozinku možete promeniti klikom na Profil



**SUPPORT CENTER**  
Support Ticket System

Zoran Dori | [Profil](#) | [Tiketi \(2\)](#) - [Odjavi se](#)

[Naslovna stranica podrške](#) [Otvoriti novi tiket](#) [Tiketi \(2\)](#)

### Izmenite informacije svog profila

Popunite ispod navedene obrasce kako biste ažurirali podatke svog profila

---

#### Kontakt informacije

**Email adresa \***

**Ime i prezime \***

---

#### Postavke

Vremenska zona:

---

#### Pristupne akreditacije

Trenutna lozinka:

Nova lozinka:

Potvrdite novu lozinku:

## 2. Ili otvoriti novi tiket u kojem ćete zatražiti promenu lozinke