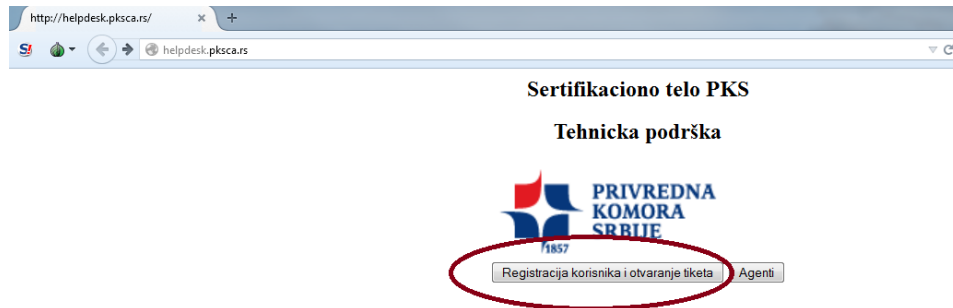


# HelpDesk - Tiketing sistem

## Uputstvo za korisnike

Tiketing sistem za prijavu tehničkih problema u radu sa kvalifikovanim elektronskim sertifikatima i komunikaciju sa tehničkom podrškom Sertifikacionog tela PKS, nalazi se na adresi:

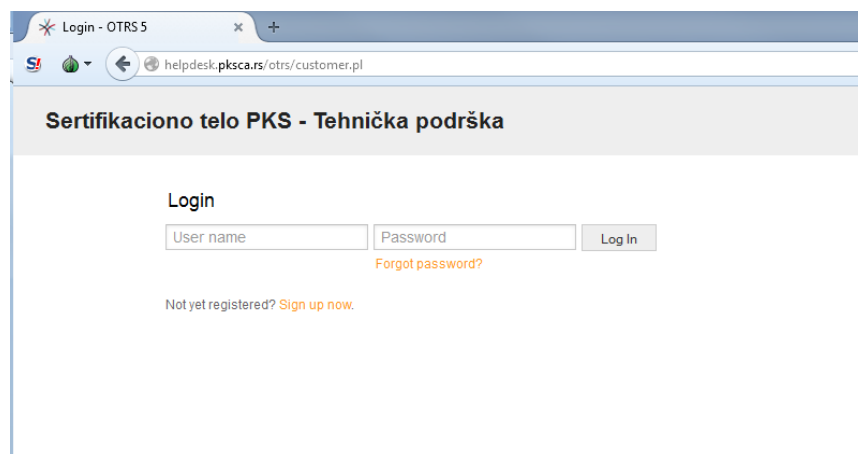
<http://helpdesk.pksca.rs/>



Slika 1. Osnovna stranica HelpDesk sistema tehničke podrške

Kliknite na dugme Registracija korisnika i otvaranje tiketa.

Pri otvaranju ove adrese dobićete login stranu kao na slici 2. Stranica se otvara na jeziku koji je podešen u okviru Vašeg pretraživača.



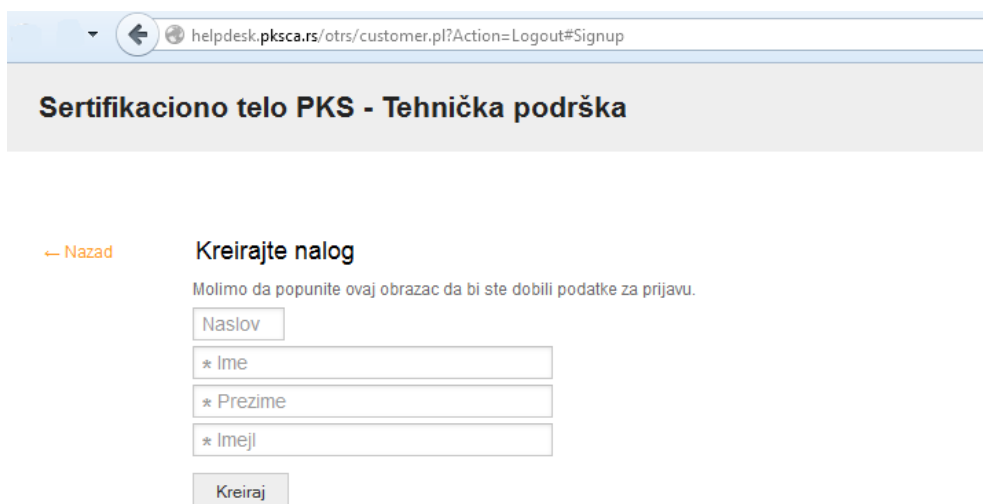
Slika 2. Stranica za prijavu na HelpDesk sistem tehničke podrške

Da bi pristupili sistemu morate uneti vaše korisničko ime i lozinku koje ste dobili putem email obaveštenja posle registracije. **Korisničko ime je UVEK email adresa.** U slučaju da Vam sistem ne

prihvati lozinku, kopirajte je iz email poruke (ponekad nije jasno da li je u šifri slovo o ili nula, da li je slovo l ili jedinica, i slično).

Klikom na dugme **Podešavanja** (*Preferences*) u gornjem desnom uglu imate opciju da podesite jezik na kom želite da se stranice otvaraju, kao i opciju za promenu lozinke. Takođe, ovde možete podesiti interval osvežavanja ekrana za slučaj da želite da partite trenutni status Vašeg tiketa (na primer da se na svaka 2 minuta proveriti da li je na tiket odgovoreno). Svaka promena je aktivna posle klika na odgovarajuće dugme **Ažuriranje** (*Update*)

**Ukoliko se prvi put prijavljujete**, kliknite na **Registriuj se sada** (*Sign up now*) i popunite polja, sa ekrana kao na slici 3.



← Nazad

### Kreirajte nalog

Molimo da popunite ovaj obrazac da bi ste dobili podatke za prijavu.

Naslov

\* Ime

\* Prezime

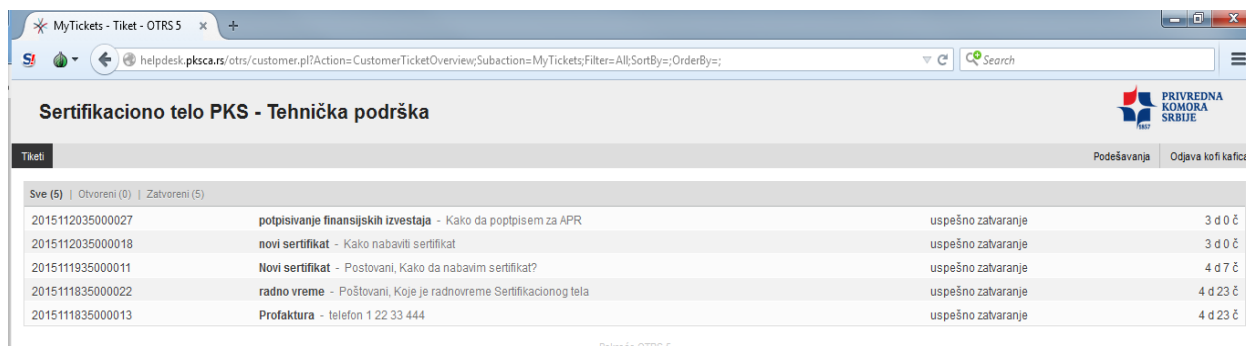
\* Imejl

Kreiraj

Slika 3. Registracija novog korisnika HelpDesk sistema tehničke podrške

Sve potrebne informacije dobićete putem email poruke na adresu koju ste naznačili prilikom prijavljivanja.

Pri ulasku u osnovni meni ticketing sistema dobićete stranu kao na slici broj 4:



MyTickets - Tiket - OTRS 5

helpdesk.pkcsa.rs/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketOverview;Subaction=MyTickets;Filter=All;SortBy=;OrderBy=;

### Sertifikaciono telo PKS - Tehnička podrška

Tiketi

Podešavanja Odjava kofri kafica

Sve (5) | Otvoreni (0) | Zatvoreni (5)

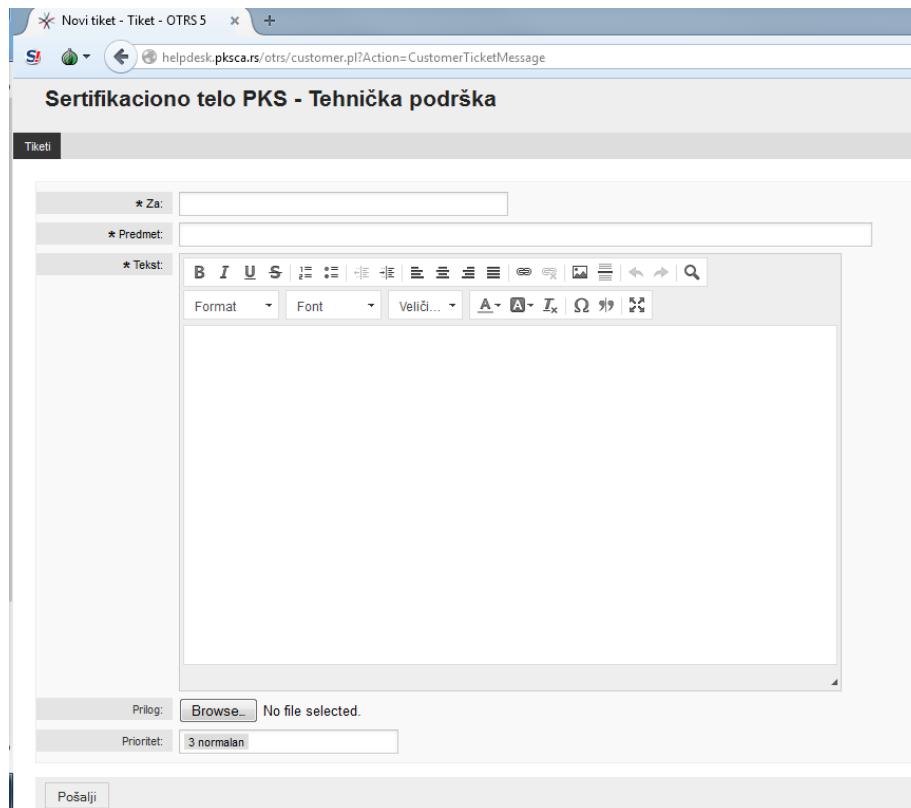
201511203500027	potpisivanje finansijskih izvestaja - Kako da potpisem za APR	uspešno zatvaranje	3 d 0 Ć
201511203500018	novi sertifikat - Kako nabaviti sertifikat	uspešno zatvaranje	3 d 0 Ć
201511193500011	Novi sertifikat - Postovani, Kako da nabavim sertifikat?	uspešno zatvaranje	4 d 7 Ć
201511183500022	radno vreme - Poštovani, Koje je radno vreme Sertifikacionog tela	uspešno zatvaranje	4 d 23 Ć
201511183500013	Profaktura - telefon 1 22 33 444	uspešno zatvaranje	4 d 23 Ć

Pokreće OTRS 5

Slika 4. Stranica sa Vašim tiketima (ukoliko ih imate)

U listi možete pratiti sve svoje tikete, one koji su još uvek otvoreni, kao i one na koje je već odgovoreno.

Da biste otvorili novi tiket, kliknite na opciju Tiket, pa „Novi tiket“ i otvoriće vam se strana kao na slici 5:



Slika 5. Otvaranje novog tiketa

Da biste napravili novi tiket morate izabrati neke od ponuđenih opcija:

**Za** – Izaberite predmet problema (Na primer Problemi u pristupu portalu Poreske uprave)

**Predmet** – Opis problema ukratko

**Tekst** – Opišite problem sa napomenom u kojoj naznačite telefon i osobu za kontakt u slučaju da procenimo da je neophodno da Vas pozovemo.

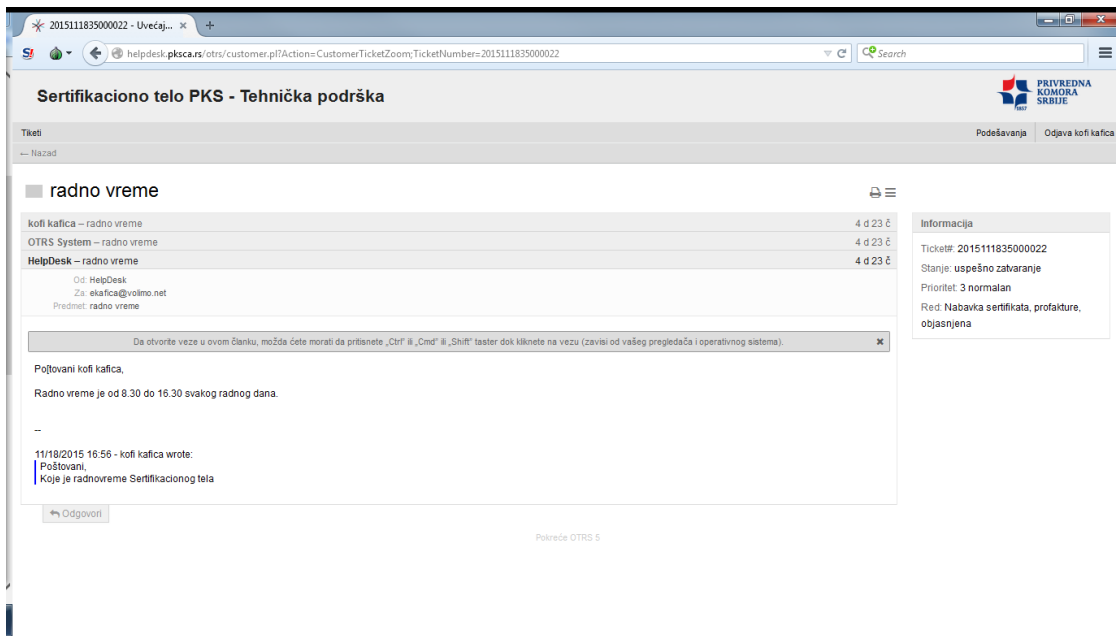
**Prilog** – Dodajte ukoliko želite neki dokument u kome se vidi problem

**Prioritet** – Odredite realni prioritet intervencije

Posle slanja tiketa, sistem će vam otvoriti stranu sa listom vaših tiketa kao na slici broj 3.

Klikom na dugme Pošalji, tiket je otvoren i alarmiran je sistem tehničke podrške, što možete proveriti tako što će isto obaveštenje stići i Vama na mail. Prvi slobodan agent tehničke podrške će preuzeti tiket i poslati Vam odgovor u najkraćem mogućem vremenskom okviru. Odgovor će Vam stići na dva načina:

- Putem email poruke
- Kao prilog u okviru samog tiketa kao na slici 6 :



Slika 6. Odgovor na tiket u okviru HelpDesk sistema tehničke podrške

Ukoliko služba tehničke pomoći proceni da je odgovor kompletan, tiket se zatvara. Ukoliko imate dodatnih pitanja, klikom na dugme Odgovori u dnu poruke, tiket se automatski ponovo otvara i čeka na novi odgovor tehničke podrške.

Tehnička Podrška  
 Sertifikacionog tela  
 Privredne komore Srbije  
<http://helpdesk.pksca.rs>