

Sadržaj

| | |
|----------------------------------|---|
| Adresa za pristup | 1 |
| Logovanje | 1 |
| Izrada novog zahteva | 2 |
| Pregled prijavljenih tiketa..... | 3 |
| Podšavanja naloga | 3 |

Adresa za pristup

Portal za prijavu tiketa pristupa se preko bilo kog pretraživača kucanjem sledeće adrese:

<https://podrska.melany.rs/otrs/customer.pl#Login>

Logovanje

Otvora se prozor gde se unose podaci Korisničko ime i Lozinka.

Prijavljivanje

Korisničko ime:

Lozinka:

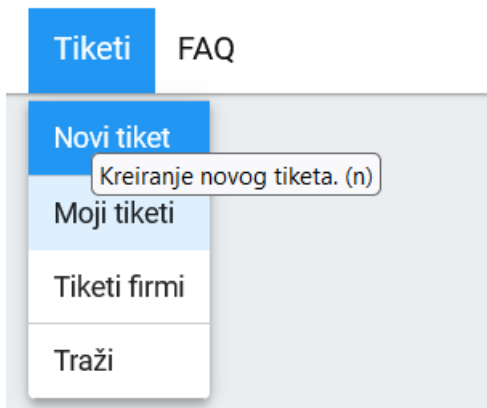
[Zaboravili ste lozinku?](#)

Niste registrovani? [Registrujte se sada.](#)

Izrada novog zahteva

Novi tiket se kreira na sledeći način:

- Odabirom opcije na putanji Tiketi / Novi Tiket;



- Odabirom opcije „+“ u donjem desnom uglu.



Otvara se prozor gde se unose potrebni podaci:

- Tip – odnosi na vrstu problema;
- Za – odnosi se na red u koji će biti smešten tiket – potrebno je odabrati iz raspoloživih opcija;
- Predmet – naslov zahteva;
- Prioritet:
 - **Standardni** odnosi se na vreme za odgovor na tiket definisano ugovorom;
 - **Hitno** odnosi se na vreme za odgovor na tiket u što kraćem roku što se posebno tarifira;
- Tekst;
- Prilog;
- Opcija “Šalji”.

Pregled prijavljenih tiketa

Pregled sopstvenih prijavljenih tiketa kao i njihov status može se proveriti na sledećoj putanji:

- Tiketi / Moji tiketi.

Pregled prijavljenih tiketa od strane firme kao i njihov status može se proveriti na sledećoj putanji:

- Tiketi / Tiketi firme.

Podešavanja naloga

Promene lozinke vrši se odabirom opcije “Podešavanja” gde se otvara prozor u kom se vrši željena promena:

MST Support Desk

Tiketi FAQ ☰ Podešavanja ⚙️ Odjava Leon knjigovodstvo

Promena lozinke

Podesite novu lozinku ukucavanjem vaše trenutne i nove.

Sadašnja lozinka:

Nova lozinka:

Potvrdi lozinku:

[Ažuriranje](#)

Jezik interfejsa

Izaberite glavni jezik interfejsa.

Jezik:

[Ažuriranje](#)

Skin Options

Select configuration options of the selected skin.

Use modern variant:

Text size:

Vremenska zona

Izaberite vašu ličnu vremensku zonu. Sva vremena će biti prikazana u njoj.

Vremenska zona: