

Uputstvo za korišćenje ZenDesk-a

Kreiranje zahteva je moguće uraditi na dva načina:

1. Slanjem mejla sa detaljnim opisom problema i kontakt informacijama na adresu: helpdesk@zelendata.rs
2. Logovanjem na portal i kreiranjem zahteva na taj način.

Podnošenje zahteva preko portala ZenDesk

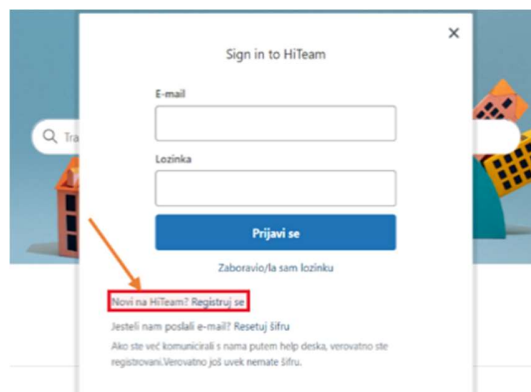
Ukoliko korisnik ne poseduje nalog:

-Korisnik se radi kreiranja naloga može obratiti putem mejla: support@hiteam.co.rs

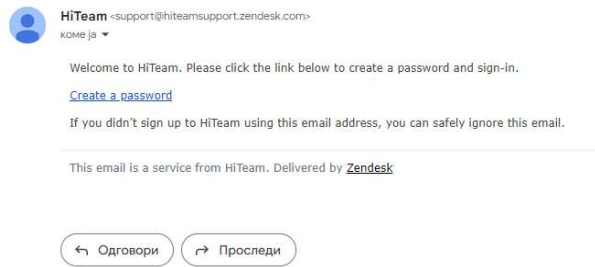
- Korisnik može i sam napraviti nalog na linku <https://hiteamsupport.zendesk.com/hc/sr> . Klikom na link pojaviće se početna stranica:



-Klikom na "Novi na HiTeam? Registruj se", korisnik može kreirati željeni nalog.



-Nakon što ste uneli podatke, na mejl nalog koji ste uneli stići će poruka sa verifikacijom u kojoj možete podesiti šifru koja Vam odgovara.



-Sa mejlom i šifrom koji ste postavili možete se ulogovati na portal.

-Korisnik može poslati zahtev i ukoliko nema nalog, kliknuvši na opciju „Pošalji zahtev“ i time poslati zahtev.



Ukoliko korisnik poseduje nalog:

-Prsitupa se preko linka: <https://hiteamsupport.zendesk.com/hc/sr>

-U gornjem desnom delu strane pritisnuti "Prijavi se".



-Nakon klika na "Prijavi se", uneti podatke (e-mail i lozinku), pritisnuti dugme "Prijavi se".

Sign in to HiTeam

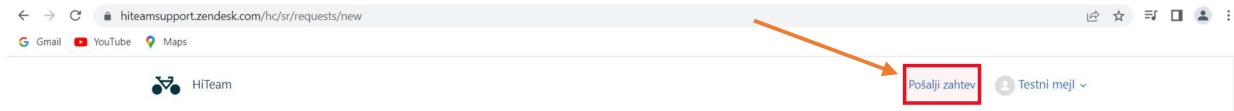
E-mail

Lozinka

[Zaboravio/la sam lozinku](#)

Kreiranje zahteva

-Nakon prijavljivanja na portal u gornjem desnom delu stranice pritisnuti link "Pošalji zahtev".



-Klikom na link "Pošalji zahtev" dobijate opciju da se pismenim putem obratite tehničkoj podršci.

Nakon popunjavanja potrebnih polja, za slanje zahteva potrebno je kliknuti na opciju "Pošalji".

Pošalji zahtev

System

Uputa sistem

Rich text editor with icons for bold, italic, link, etc.

Please enter the details of your issue. A member of our support staff will respond as soon as possible.

Prilozi (opciono)

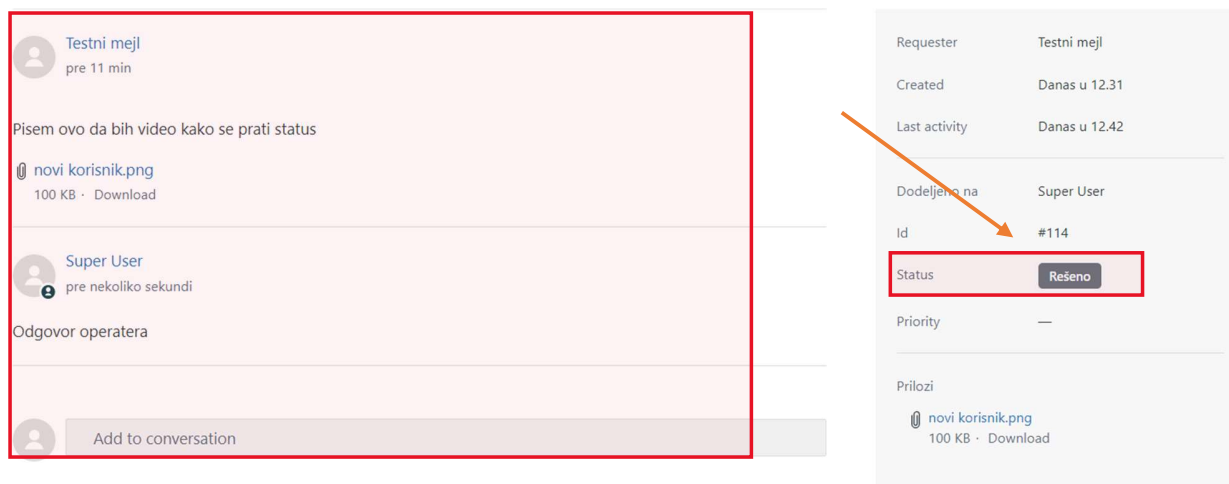
Click to add more attachments or documents

Pošalji

Praćenje statusa podnešenog zahteva:

-Sa desne strane stoji status zahteva, kada je podnet i sa kog naloga.

-Dok sa leve strane prikazanog ekrana možete proslediti dodatne ukoliko je potrebno, kao i videti odgovor operatera koji je realizovao zahtev.



Requester	Testni mejl
Created	Danas u 12.31
Last activity	Danas u 12.42
Dodeljeno na	Super User
Id	#114
Status	Rešeno
Priority	—

Prilozi

novi korisnik.png
100 KB · Download

Zaboravljena lozinka/promena lozinke

-Ukoliko ste zaboravili lozinku, klikom na link "Zaboravio/la sam lozinku" otvarate opciju za podnošenje zahteva za kreiranje nove šifre.

-Za resetovanje šifre potrebno je da unesete mejl na koji će Vam biti prosleđena poruka sa instrukcijama.

Molim vas podesite mi novu šifru

To reset your password for <https://hiteamsupport.zendesk.com>, enter your email address and we'll send you an email with instructions.

E-mail

Pošalji

[otkaži](#)