

Ça rı Uygulaması Kullanım Kılavuzu

Web Ça rı uygulamasıyla açımı oldu unuz ça rılara ili kin olarak;

- Tekil bir ça rı numarası (Örnek: 005404) alırsınız.
- Ça rılarınız, ilgili gruplara otomatik olarak sistem tarafından yönlendirilir ve ça rınıza ili kin yapılan tüm aktiviteleri bu sistemden takip edebilirsiniz.

Web Ça rı Uygulamasına Giri

Web Ça rı Uygulaması giri ekranına, browser adres çubu una <https://destek.kbs.gov.tr> yazarak ula abilirsiniz.

T.C. MALİYE BAKANLIĞI
Türkiye Cumhuriyeti
MALİYE BAKANLIĞI
KBS DESTEK UYGULAMALARI

Kullanıcı Adı:

Parola:

Lütfen KBS Kullanıcı Kodu(TC No) ve Şifrenizle giriş yapınız!

KBS

KBS Destek Hattı Sisteminde kullanıcı adınız ve ifreniz, mevcut KBS kullanıcı adınız (T.C. Kimlik No) ve ifrenizdir.

Ça rı Uygulaması Ana Ekran

Ana Sayfa Çağrı Yönetimi Haberleşme S.S.S. Kullanıcı Kılavuzu Çıkış

Yeni Çağrı Çağrı Listesi

Çağrı Durumları

Ek Bilgi İstendi
Kapalı
Onaylandı
Reddedildi
Yönlendirildi
Çözüldü

Duyurular

Sıra	Konu	Ekleyen Birim	Ekleme Tarihi	Okundu
Kayıt bulunamadı!				

Gösterilecek Kayıt Sayısı: 10 Toplam: 0 Kayıt | Sayfa: 1/1

Sisteme giri yaptıktan sonra kar ınıza çıkan ekranda size ait duyuruları gösteren bir liste ve size ait olan ça rıları gösteren grafik resim kar ınıza çıkacaktır. Sayfanın en üstündeki “Yeni Ça rı” butonu ile sistemde yeni bir ça rı açabilir, “Ça rı Listesi” butonu ile mevcut ça rılarınızı listeleyebilirsiniz.

Ana Sayfa Çağrı Yönetimi Haberleşme S.S.S. Kullanıcı Kilavuzu Çıkış

+ Yeni Çağrı Çağrı Listesi

Çağrı

Çağrı No	00123581	Son Kullanıcı	Personel Personel	Kategori 1	Kimlik Yönetimi
Muhasebe Birim Kodu	00000	TC Kimlik No	mgmPersonel	Kategori 2	KBS Yetkilendirme Sorunları
Muhasebe Birim Adı	Muhasebat Genel Müdürlüğü	İrtibat Telefonu		Kategori 3	Seçiniz
Muhasebe Birim İl	Ankara	Cep Telefonu		Kategori 4	Seçiniz
Muhasebe Birim Tel	1234567	Email Adresi	dfdfdf@gmail.com	Çağrı Durumu	Açık
Çağrı Geliş Tipi	Web ile	Tahmini Süresi (GÜN)	3		
Kurum Kodu (Ör: 12.1.32.0.932)	12.1.32.0.000	Kurum Adı	Merkez		

Kaydet

Çözüm Eklentiler Durum/Tarihçe Aktiviteler Genel

Form Açılma Tarihi 28/07/2016 14:33:13

Çağrı Açılma Tarihi 28/07/2016 14:48:57

Kayıt Süresi 15 dakika 44 saniye

Çağrı Onay Durumu ONAYSIZ

Ça rınız kaydedildikten sonra ça rınıza ili kin olarak sistem tarafından bir ça rı numarası verilecektir. Ça rınız onaylanmadan önce, ça rınızı silebilir (çözüm sekmesinde yer alan “Sil” butonu ile), ça rı kategorilerini de i tirebilir, özet ve açıklama alanlarını güncelleyebilirsiniz. Ça rınız onaylandıktan sonra ça rı üzerinde herhangi bir de i klik yapmanıza izin verilmeyecektir.

Ana Sayfa Çağrı Yönetimi Haberleşme S.S.S. Kullanıcı Kilavuzu Çıkış

+ Yeni Çağrı Çağrı Listesi

Çağrı

Çağrı No	00123581	Son Kullanıcı	Personel Personel	Kategori 1	Kimlik Yönetimi
Muhasebe Birim Kodu	00000	TC Kimlik No	mgmPersonel	Kategori 2	KBS Yetkilendirme Sorunları
Muhasebe Birim Adı	Muhasebat Genel Müdürlüğü	İrtibat Telefonu		Kategori 3	Seçiniz
Muhasebe Birim İl	Ankara	Cep Telefonu		Kategori 4	Seçiniz
Muhasebe Birim Tel	1234567	Email Adresi	dfdfdf@gmail.com	Çağrı Durumu	Açık
Çağrı Geliş Tipi	Web ile	Tahmini Süresi (GÜN)	3		
Kurum Kodu (Ör: 12.1.32.0.932)	12.1.32.0.000	Kurum Adı	Merkez		

Kaydet

Çözüm Eklentiler Durum/Tarihçe Aktiviteler Genel

Açıklama

Dosya

+ Dosya Seçiniz → Yükle ↻ Vazgeç

Dosya Adı Açıklama

Kayıt Bulunamadı

Gösterilecek Kayıt Sayısı 5 Toplam: 0 Kayıt | Sayfa: 1/1

Ça rının çözümünde etkili olabilece ini dü ündü ünüz dosyaları (ekran görüntüsü vb.), “Eklentiler” sekmesinden ça rınıza ekleyebilirsiniz.

Ça rınıza (açmı oldu unuz kategorinin ortalamasına ba lı olarak) en çok ne kadar zamanda cevap verilebilece ini “Tahmini Süresi (GÜN)” açıklama alanından görebilirsiniz.

Ça rı Uygulaması Ça rı Listesi Ekranı

Sıra	Muhasebe Birim	Çağrı No	Ana Kategori	Alt Kategori	Konu	Onay Tarihi	Durum	Merkez Personel
1	00000 - Muhasebat Genel Müdürlüğü	00123259	Kimlik Yönetimi	KBS Yetkilendirme Sorunları	Deneme Çağrısı		Açık	
2	00000 - Muhasebat Genel Müdürlüğü	00123258	Hesapları İnceleme	Amortisman Hesapları İle İlgili Hatalar	asdfqwr234r35r5,5,5	13/10/2015 15:14:29	Çözüldü	Sistem Yöneticisi
3	00000 - Muhasebat Genel Müdürlüğü	00123240	Kimlik Yönetimi	Oturum açma/ e-posta	oturum açma	14/09/2015 14:49:08	Çözüldü	Sistem Yöneticisi
4	00000 - Muhasebat Genel Müdürlüğü	00123238	Muhasebe Uygulamaları	AB Hibeleri	deneme	09/09/2015 16:24:46	Yönlendirildi	
5	00000 - Muhasebat Genel Müdürlüğü	00123223	Muhasebe Uygulamaları	Bedelli Kaynak Kullanımı	finish		Kapalı	
6	00000 - Muhasebat Genel Müdürlüğü	00123222	Muhasebe Uygulamaları	Ödenek Tablolardaki Sorunlar	sondeneme	01/09/2015 12:10:50	Çözüldü	Uzman Uzman
7	00000 - Muhasebat Genel Müdürlüğü	00123221	Kimlik Yönetimi	Profil sorunları	yenideneme	01/09/2015 11:56:28	Çözüldü	Uzman Uzman
8	00000 - Muhasebat Genel Müdürlüğü	00123218	Muhasebe Uygulamaları	325, 103, 333.14 Hesap İşleyiş Sorunları	bankaa 102	27/08/2015 11:19:42	Ek Bilgi İstendi	
9	00000 - Muhasebat Genel Müdürlüğü	00123201	Kimlik Yönetimi	Oturum açma/ e-posta	oturum açamıyorum	12/08/2015 12:11:26	Kapalı	Uzman Uzman
10	00000 - Muhasebat Genel Müdürlüğü	00123198	Hesapları İnceleme	Amortisman Raporları Sorunları	deneme	11/08/2015 14:18:38	Onaylandı	

Ça rı listesi ekranında mevcut çağrılarınızı, son çağrının açılma tarihinden başlayarak ilk çağrınıza kadar sıralı olarak görebilirsiniz. Kolonların üzerindeki alanlara arama yapmak istediğiniz çağrınıza ait bilgileri yazarak listeyi daraltabilirsiniz. Listedeki herhangi bir satıra tıklayarak o çağrıya ilişkin çağrı ekranını görüntüleyebilirsiniz.

Ça rı Uygulaması Ça rı Onay Ekranı (505 Yetkilisi)

Çağrı No	Son Kullanıcı	Kategori 1
00123581	Personel Personel	Kimlik Yönetimi
Muhasebe Birim Kodu	TC Kimlik No	Kategori 2
00000	mgmPersonel	KBS Yetkilendirme Sorunları
Muhasebe Birim Adı	İrtibat Telefonu	Kategori 3
Muhasebe Birim İl	Cep Telefonu	Seçiniz
Ankara		Seçiniz
Muhasebe Birim Tel	Email Adresi	Çağrı Durumu
1234567	dfdfdf@gmail.com	Çağrı Metni Güncellendi
Çağrı Geliş Tipi	Tahmini Süresi (GÜN)	
Web ile	3	
Kurum Kodu (Ör: 12.1.32.0.932)	Kurum Adı	
12.1.32.0.000	Merkez	

Kaydet **Onayla** **Reddet**

Çözüm **Eklentiler** **Durum/Tarihçe** **Aktiviteler** **Genel**

28/07/2016 14:57 - Personel Person (Hata Bildirimi)

den

deneme

Çöz **Ek Bilgi İste** **Değiştir** **Sil**

Ça rıyı onaylama yetkisi olan kullanıcıların (505 yetkilisi) ça rı ekranında (Çözüm sekmesinde), di er kullanıcılardan farklı olarak, “Çöz”, “Ek Bilgi ste”, “De i tir” ve “Sil” butonları ile özet ve açıklama alanında “Kaydet”, “Onayla” ve “Reddet” butonları bulunmaktadır.

Onay yetkisi bulunan kullanıcı, çözüm sekmesindeki butonlar ile;

- Ça rıda belirtilen sorunun çözümünü biliyorsa “Çöz” butonuna basarak sorunu çözebilir,
- Ça rıyla ilgili olarak ek bir bilgiye ihtiyaç duyuyorsa “Ek Bilgi ste” butonuna basarak ça rıyı açan kullanıcıdan ek bilgi isteyebilir,
- Ça rı üzerinde de i tiklik yapmak istiyorsa, “De i tir” butonu ile gerekli düzeltmeleri yaptıktan sonra “Kaydet” butonuna basarak de i tiklikleri kaydedebilir,
- Ça rıda belirtilen sorun, ça rı açıldıktan sonra çözülmü ya da ba ka bir sebeple ça rı açılmasına gerek duymuyorsa, “Sil” butonuna basarak ça rıyı silebilir.

Onay yetkisi bulunan kullanıcı, özet ve açıklama alanlarındaki butonlar ile;

- Özet ve açıklama alanlarındaki bilgileri de i tirdikten veya güncellemeleri (Kategori, telefon ve mail adresi) yaptıktan sonra “Kaydet” butonuna basarak de i tiklikleri kaydedebilir,
- Ça rı açılmasına gerek duyulmuyorsa “Reddet” butonu ile ça rıyı reddedebilir.
- Ça rıyı “Onayla” butonu ile onaylayabilir.

Not: Merkezde görevli Ça rı Operatörü ça rıyı açan kullanıcıdan ek bilgi istedi i durumda, ek bilgi verilince ça rının yeniden onaylanması gerekmektedir.

Ça rı onaylanmadı ı sürece, sorunun iletildi i ubenin ekranına dü meyecektir.

Ça rı onaylandıktan sonra ça rı üzerinde herhangi bir de i tiklik yapılamaz. Ça rının durumu, onaylı olarak de i tikten sonra çözülmek üzere merkezdeki ilgili ubenin ekranına dü erek çözülmeyi bekler.

Ça rı Uygulaması Ça rı Çözümü Ekranı

Ana Sayfa Çağın Yönetimi Haberleşme S.S.S. Kullanıcı Kılavuzu Çıkış

+ Yeni Çağın Çağın Listesi

Çağın

Çağın No	00123586	Son Kullanıcı	Personel Personel	Kategori 1	Kimlik Yönetimi
Muhasebe Birim Kodu	00000	TC Kimlik No	mgmPersonel	Kategori 2	Şifre işlemleri
Muhasebe Birim Adı	Muhasebat Genel Müdürlüğü	İrtibat Telefonu		Kategori 3	Keös şifresi
Muhasebe Birim İl	Ankara	Cep Telefonu		Kategori 4	Seçiniz
Muhasebe Birim Tel	1234567	Email Adresi	dfdfdf@gmail.com	Çağın Durumu	Çözüldü
Çağın Geliş Tipi	Web ile	Tahmini Süresi (GÜN)	3		
Kurum Kodu (Ör: 12.1.32.0.932)	12.1.32.0.000	Kurum Adı	Merkez		

Çözüm Eklentiler Durum/Tarihçe Aktiviteler Genel

02/08/2016 15:30 - Personel Person (Hata Bildirimi)

Keös şifresi

Şifre sorunu.

02/08/2016 15:35 - Uzman Uzman (Çözüm)

Keös şifresi

Şifre sorunu çözülmüştür.

+ Yeni Mesaj ✓ Çözüldü, Kapat

Ça rı listenizde “Durum” alanı “Çözüldü” olarak görünen ça rınıza tıklayarak ça rıyı açtıktan sonra çözüm sekmesine gelerek gönderilen çözümü okuyup uygulayabilirsiniz.

Çözüm uygulanarak sorun giderildi inde “Çözüldü, Kapat” butonuna basılarak ça rı kapatılmalıdır. (2 gün içerisinde herhangi bir i lem yapılmadı nda sistem tarafından otomatik olarak kapatılır.)

E er çözüm uygulandı nda sorun giderilememi se, “Yeni Mesaj” butonu vasıtasıyla sorunun neden giderilemedi i belirtilmelidir.

Ça rı Uygulaması Genel Hususlar

Ça rı uygulaması ana sayfa ekranında “Haberleşme” menüsü altında;

- “Duyurular” butonu vasıtasıyla duyurulara eri ebilirsiniz.
- Uygulamalar hakkında öneri veya ikayetiniz varsa “Öneri/ ikayet” butonu vasıtasıyla iletebilirsiniz.

Ça rı açmadan önce ça rı uygulaması ana sayfa ekranında yer alan “Sık Sorulan Sorular (S.S.S.)” butonu vasıtasıyla en çok kar ılan sorunlar ve çözümlerine ula rarak sorunuzla ilgili açılmı ve cevaplanmı ça rı/lar varsa çözümü oradan bulabilirsiniz.