

## KORISNIČKO UPUTSTVO

*Moj m:tel* portal je namijenjen privatnim i poslovnim postpaid korisnicima mobilne i fiksne mreže. Putem *Moj m:tel* portala korisnik može pristupiti svojim računima, listinzima (ukoliko ima uslugu [Moj račun](#) koja se podnosi na prodajnom mjestu), pored toga, registrovani korisnik može sam uključiti ili isključiti određene besplatne usluge ([Račun na mail](#), [CLIR](#), [Poziv na čekanju](#)), podnijeti zahtjeve za reugovore u fiksnoj i mobilnoj telefoniji, promijeniti ADSL (internet) brzine, dodati ili ukinuti dodatni STB uređaj, podnijeti zahtjev za nove priključke u fiksnoj i mobilnoj telefoniji, promijeniti tarifni paket, podnijeti različite vrste prigovora, te na jednostavan način uspostaviti komunikaciju sa Mtelom. Uvid u stanje prikupljenih bodova u okviru programa „m:klub“ takođe je dostupno putem *Moj m:tel* portala.

### **Slika 1. Grafički prikaz početne strane *Moj m:tel* portala**

#### **Šta je *Moj m:tel* usluga?**

*Moj m:tel* je usluga koja vam omogućava da se informišete, proverite potrošnju, uključite ili isključite neku od usluga, pošaljete zahtjev, uputite pitanje, a sve to bez dolaska na prodajno mjesto.

#### **Ko može pristupiti *Moj m:tel* portalu?**

*Moj m:tel* portalu pristupate ukoliko ste privatni (postpaid) ili poslovni korisnik. Ukoliko ste vlasnik jednog ili više računa telekomunikacionih usluga, te ukoliko posjedujete Lični identifikacioni broj (LIB).

#### **Šta je LIB?**

Lični identifikacioni broj je vaš personalizovani broj koji vam pored pristupa *Moj m:tel* usluzi omogućava i dostavu računa putem e-maila, te vam pruža mogućnost da dopunite bilo koji prepaid (FRIEND) račun sa svog fiksnog telefona.

#### **Koji su koraci potrebni za pristup i korišćenje *Moj m:tel* usluge?**

Prvo je potrebno da pošaljete zahtjev za LIB (ukoliko ga već ne posjedujete). To ćete učiniti ukoliko kliknete na ikonicu:



#### **Zahtjev za Lični identifikacioni broj**

Nakon provjere podataka *m:tel* će vam na vaš e –mail poslati privremeni LIB uz pomoć kojeg preuzimate vaš pravi lični identifikacioni broj klikom na ikonicu:



#### **Preuzimanje Ličnog identifikacionog broja (LIB)**

Treći korak je registracija. Klikom na označenu ikonicu i popunjavanjem traženih podataka, kreirate svoj nalog koji ćete koristiti za svaku sljedeću prijavu na portal *Moj m:tel*.



#### **Registracija na portal**

Nakon registracije možete da pristupite usluzi *Moj m:tel* klikom na opciju [Prijavite se](#). Pristup se svaki put vrši putem vaše e-mail adrese i lozinke koju sami odaberete u procesu registracije.

Korisničko uputstvo možete pogledati [ovdje](#).

**Dobro došli!**

Ponudene opcije:

- ❖ Zahtjev za Lični identifikacioni broj
- ❖ Preuzimanje Ličnog identifikacionog broja (LIB)
- ❖ Registracija na portal (*Moj m:tel*)
- ❖ Prijava na portal

## Zahtjev za Lični identifikacioni broj

Zahtjev za Lični identifikacioni broj je opcija koja je namijenjena isključivo korisnicima koji nemaju dodijeljen LIB.

Korisnik Mtela, izborom opcije „Zahtjev za Lični identifikacioni broj - LIB“, dobija privremeni LIB putem mejla.

Napomena: Privremeni LIB je vremenski ograničen na maksimalno trajanje od 30 (trideset) dana, te isključivo služi u svrhu autentifikacije, te dobijanja stalnog LIB-a.

Nakon unošenja obaveznih podataka (označenih sa „\*“), slijedom uputstva portala *Moj m:tel*, neophodno je unijeti šifru pretplatnika.

Napomena: Šifra pretplatnika predstavlja broj koji se na ispostavljenim računima za usluge mobilne mreže nalazi ispod bar-koda (vidi sliku broj 2.), a na ispostavljenim računima za usluge fiksne mreže na dijelu uplatnice pod nazivom „Šifra pretplatnika“ (vidi sliku broj 3).

### Slika 2. Prikaz „šifre korisnika“ na ispostavljenom računu za usluge mobilne mreže



B0802-292532/2014  
96279862793876565006500000005618  
723089 Račun br: 9627986279  
Pretplatnički broj: 387654  
Pretplatnik  
Kralja Petra I Karadorđevića  
78000 Banjaluka  
Poziv na broj: 9627986279  
Žiro račun: \_\_\_\_\_  
(upisati jedan od gore navedenih žiro računa)  
Ukupno za uplatu (KM) 56,18  
/potpis/ M.P.

### Slika 3. Prikaz „šifre korisnika“ na ispostavljenom računu za usluge fiksne mreže



Uplatnica za račun 03/2014  
BRACE JUGOVICA  
78000 R:17\_B BANJA LUKA  
Poziv na broj: 10884995  
Šifra pretplatnika: 111111111  
Žiro račun: \_\_\_\_\_  
(upisati jedan od gore navedenih žiro računa)  
Broj telefona/korisničko ime: \_\_\_\_\_  
Ukupno za uplatu (KM) 73,04  
/Potpis/ M.P.

## Preuzimanje Ličnog identifikacionog broja (LIB-a)


Opcija „Preuzimanje Ličnog identifikacionog broja (LIB-a)“, neizostavna je za korisnike privremenog LIB-a, odnosno korisnike koji su prethodno uspješno uputili „Zahtjev za Lični identifikacioni broj“ (definisano izborom prve opcije), korišćenjem portala *Moj m:tel*. U ovom koraku potrebno je unijeti sve neophodne podatke i prihvatiti uslove za dobijanje LIB-a „čekiranjem“ kvadratića. (vidi sliku broj 4).

Prema navedenom, korisnik privremenog LIB-a pristupa opciji „Preuzimanje Ličnog identifikacionog broja - stalnog LIB-a“ u vremenskom roku od maksimalno 30 (trideset) dana od dana dobijanja privremenog LIB-a.

Napomena: Posjedovanje stalnog LIB-a je neophodan preduslov za korišćenje svih funkcionalnosti koje nudi *Moj m:tel* portal korisnicima usluga.

#### Slika 4. Prikaz unosa neophodnog seta podataka u cilju preuzimanja stalnog LIB-a

Preuzimanje m:tel identifikacionog broja - LIB




LIB je lični identifikacioni broj putem kojeg možete pristupiti posebnim personalizovanim uslugama m:tel-a.

LIB vam daje mogućnost da pristupite usluzi "Moj račun", dostavu računa putem e-maila i mogućnost da dopunite bilo koji prepaid (FRIEND) račun sa svog fiksnog telefona. Korisnik koji dobije LIB dužan je da na odgovarajući način obavijesti pružaoca usluge o bilo kakvoj promjeni ličnih i identifikacionih podataka navedenih u zahtjevu, odmah, najkasnije u roku od 10 dana od nastale promjene. U protivnom, ukoliko iz ovog razloga bude onemogućena komunikacija sa pretplatnikom, m:tel neće snositi odgovornost. Korisnik usluge upoznat je i saglasan sa uslovima pružanja usluge.

Email Adresa  
Jelena.Djukic@m:tel.ba

Privremeni LIB  
011980

Lozinka (minimum 6 znakova)  
\*\*\*\*\*




Uhesite tekst sa slike  
6236

Prihvatom

Podnesi zahtjev

Korisnik usluga koji je izvršio pravilno podnošenje „Zahtjeva za Lični identifikacioni broj – LIB“, dobija obavještenje sa potrebnim podacima, te mogućnost štampanja obrasca koji sadrži njegov jedinstven, jedino njemu znan Lični identifikacioni broj (vidi sliku 5.).

#### Slika 5. Prikaz obavještenja o dobijanju stalnog LIB-a



Početna | Moja početna | Kontakt | Prijavite se | Registrujte se

◆ Hazard

Datum: 11.06.2014.

LIB je lični identifikacioni broj putem kojeg možete pristupiti posebnim personalizovanim uslugama m:tel-a.

LIB vam daje mogućnost da pristupite usluzi "Moj račun", dostavu računa putem e-maila i mogućnost da dopunite bilo koji prepaid (FRIEND) račun sa svog fiksnog telefona. Korisnik koji dobije LIB dužan je da na odgovarajući način obavijesti pružaoca usluge o bilo kakvoj promjeni ličnih i identifikacionih podataka navedenih u zahtjevu, odmah, najkasnije u roku od 10 dana od nastale promjene. U protivnom, ukoliko iz ovog razloga bude onemogućena komunikacija sa pretplatnikom, m:tel neće snositi odgovornost. Korisnik usluge upoznat je i saglasan sa uslovima pružanja usluge.

Vaš lični identifikacioni broj (LIB) je kreiran i glasi: 485064

Korisnik je obavezan da LIB čuva u tajnosti, m:tel ne odgovara u slučaju korišćenja LIB-a od strane trećih lica. U slučaju da izgubite ili zaboravite Vaš LIB obratite se na prodajno mjesto m:tel.

Štampanj

Sa LIB brojem na početnoj stranici vrši se registracija na portal Moj m:tel.

Korisnik Mtel usluga koji je preuzeo stalni LIB, putem *Moj m:tel* portala ili podnošenjem zahtjeva za dodjelu LIB-a na Mtel prodajnom mjestu, vrši registraciju na portal tzv. LIB Autentifikacija.

## Registracija na portal

Registracija na portal je postupak koji korisnik vrši u cilju autentifikacije LIB-a, a potom korišćenja širokog spektra usluga koje nudi *Moj m:tel* portal.

Nakon uspješnog završetka postupka podnošenja zahtjeva za Lični identifikacioni broj i njegovog preuzimanja, korisnik vrši registraciju na portal unošenjem potrebnih podataka (vidi sliku broj 6).

### Slika 6. Prikaz unosa neophodnog seta podataka

Moj m:tel

Početna | Moja početna | Kontakt | Prijavite se | Registrujte se

◆ Nazad

Klijent

Fizičko lice  Pravno lice

Ime  Datum rođenja  Lozinka (minimum 6 znakova)

Prezime  Pol  Ponovite lozinku

Email Adresa

Portalsko-Screen ime

Sačuvaj

Nakon unošenja obaveznih podataka (označenih sa „\*“), potvrdom na dugme „sačuvaj“ završen je proces registracije nakon koje korisnik dobija potvrdu prikazanu na slici broj 7.

### Slika 7. Prikaz obavještenja o uspješno izvršenoj registraciji na portal

Moj m:tel

Početna | Moja početna | Kontakt | Prijavite se | Registrujte se

◆ Nazad

Uspješno ste se registrovali na Moj m:tel portal. Sada, zavisno o vašem m:tel korisničkom računu, možete pristupiti određenim uslugama. Za ulazak na portal idite na dugme prijavite se ili kliknite [ovdje](#)

Otvoreno za sve!  
Klikni ovdje >

Privatni korisnici  
Klikni ovdje >

Poslovni korisnici  
Klikni ovdje >

Napomena: Korisnik koji posjeduje LIB i izvršio je registraciju na *Moj m:tel* portal, bira opciju “prijavite se“, te pristupa personalizovanim uslugama.

## Prijava na portal

Odabirom opcije „Prijavi se“ ili „ovdje“, korisnik usluga pristupa stranici, koja sadrži „Uslove korišćenja Moj m:tel portala“, sa čijim se sadržajem nužno upozna. Izborom opcije „Slažem se“, korisniku se otvara novo polje portala u kojem vrši unos podataka koje se odnose na kreiranje podsjetnika za lozinku (vidi sliku 8).

**Slika 8. Prikaz polja u kojem se vrši unos podataka za kreiranje podsjetnika za lozinku**

The screenshot displays the 'Moj m:tel' portal interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Početna', 'Moja početna', 'Kontakt', and 'Odjavite se'. Below this is a secondary navigation bar with 'Moja početna', 'Moji servisi', 'Kartice i Računi', and 'Moji zahtjevi'. A 'Nazad' button is visible on the right. The main content area is titled 'podsjetnik za lozinku' and contains a message: 'Molimo Vas da odaberete pitanje za podsjetnik.' Below this, there is a section for 'podsjetnik za lozinku' with a 'Pitanje' dropdown menu set to 'Koji je bio Vaš prvi telefonski broj?'. The 'Odgovor' field contains the number '065836111'. A 'Sačuvaj' button is located below the answer field. At the bottom, there are three promotional banners: 'Otvoreno za sve!' with the 'open' logo, 'Privatni korisnici' with a red shopping cart icon, and 'Poslovni korisnici' with the 'TOTAL GROUP' logo.

Korisnik usluga koji je pravilno izvršio sve prethodno opisane postupke, može pristupiti funkcionalnostima Moj m:tel portala.

***Dobro došli!***