

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](#), [Slušam te](#), [Ko me zvaao](#), [Poziv na čekanju](#), [Govorna pošta](#)), promijeniti određene korisničke podatke, te na jednostavan način uspostaviti komunikaciju sa Mtelom. Uvid u stanje prikupljenih bodova u okviru programa „Vjerni korisnici“ takođe će biti dostupno putem *Moj m:tel* portala. (u toku je izrada programa lojalnosti).

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, provjerite 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
962798627938765650065000000005618
723089 Račun br: 9627986279
Pretplatnički broj: 387654
Pretplatnik
Kralja Petra I Karadordevića
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

Prilicam

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

◆ Nazad

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:tele.

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

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 upoznae. 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 red 'Nazad' button is located 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 positioned below the answer field. At the bottom, there are three promotional banners: 'Otvoreno za sve!' with the 'open' logo, 'Privatni korisnici' with a red 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!