

Çağrı Uygulaması Kullanım Kılavuzu

Web Çağrı uygulamasıyla açmış olduğunuz çağrılara ilişkin olarak;

- Tekil bir çağrı numarası (Örnek: 005404) alırsınız.
- Çağrılarınız, ilgili gruplara otomatik olarak sistem tarafından yönlendirilir ve çağrınıza ilişkin yapılan tüm aktiviteleri bu sistemden takip edebilirsiniz.

Web Çağrı Uygulamasına Giriş

Web Çağrı Uygulaması giriş ekranına, browser adres çubuğuna <https://destek.kbs.gov.tr> yazarak ulaşabilirsiniz.



T.C. MB MALİYE BAKANLIĞI
KBS DESTEK UYGULAMALARI

Kullanıcı Adı:

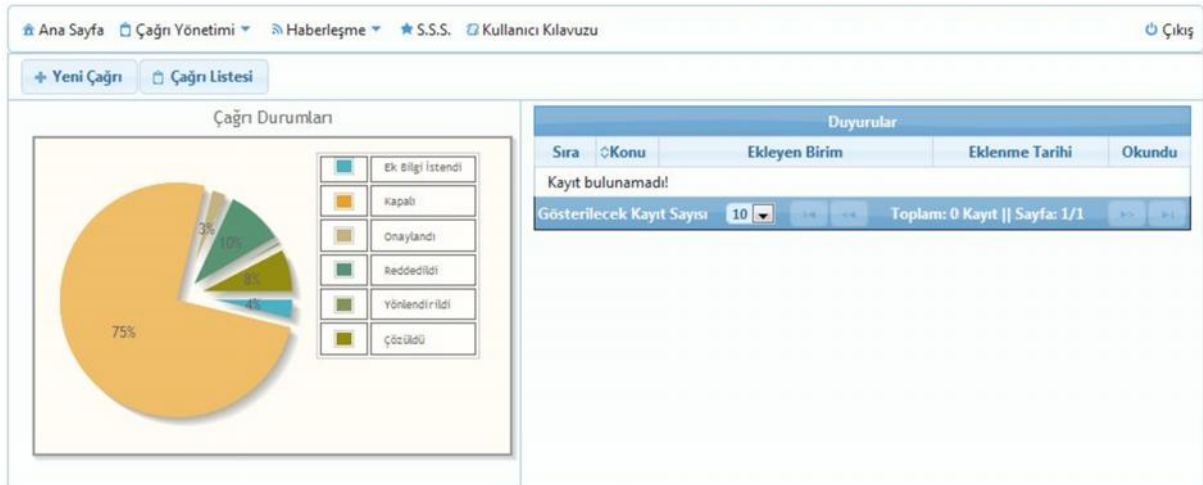
Parola:

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

KBS

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

Çağrı Uygulaması Ana Ekran



Sisteme giriş yaptıktan sonra karşınıza çıkan ekranda size ait duyuruları gösteren bir liste ve size ait olan çağrılarınızı gösteren grafik resim karşınıza çıkacaktır. Sayfanın en üstündeki “Yeni Çağrı” butonu ile sistemde yeni bir çağrı açabilir, “Çağrı Listesi” butonu ile mevcut çağrılarınızı listeleyebilirsiniz.

Çağrı Uygulaması Yeni Çağrı Ekranı

Ana SayfaÇağrı YönetimiHaberleşmeS.S.S.Kullanıcı Kılavuzu

Yeni ÇağrıÇağrı Listesi

Çağrı

Çağrı No		Son Kullanıcı	Personel Personel	Kategori 1	Seçiniz
Muhasebe Birim Kodu	00000	TC Kimlik No	mgmPersonel	Kategori 2	Seçiniz
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	dfdfdfdf@gmail.com		
Çağrı Geliş Tipi	Web ile	Tahmini Süresi (GÜN)	74	Açılış Süresi	0:04:37
Kurum Kodu (Ör: 12.1.32.0.932)		Kurum Adı			

Çağrı Detayı

Konu

Açıklama

B I U abc x' T- rT- Hl- T

Kaydet

Muhasebe birimi kullanıcıları için;

Yeni çağrı ekranında, çalıştığınız muhasebe birimi ve kişisel bilgileriniz otomatik dolmaktadır. Çağrı açarken çağrı kategorisi en alt kırılıma kadar seçilmek zorundadır. Ayrıca Kurum Kodu ve Kurum Adı alanlarının da doldurulması gerekmektedir. Çağrının konusunu ve açıklamasını girdikten sonra kaydet butonuna basarak çağrınızı oluşturabilirsiniz. Eğer bulunduğunuz muhasebe biriminde sizin dışınızda başka birisi daha aynı kategoriden çağrı açmışsa sistem uyarı verecek, ilk seferinde kayıt işlemi yapılmayacaktır. İkinci defa kaydet butonuna bastığınız zaman çağrınız onaylanmak üzere kaydedilecek ve bulunduğunuz muhasebe birimindeki yöneticinizin (505 yetkilisi) ekranına düşecektir.

Harcama birimi kullanıcıları için;

Yeni çağrı ekranında, bağlı bulunduğunuz muhasebe birimi ve kişisel bilgileriniz otomatik dolmaktadır. Çağrı açarken çağrı kategorisi en alt kırılıma kadar seçilmek zorundadır. Ayrıca Kurum Kodu ve Kurum Adı alanlarının da doldurulması gerekmektedir. (Birden fazla rolü bulunan kullanıcılar, iletmek istedikleri sorunun yaşandığı Kurum bilgilerini gireceklerdir.) Çağrının konusunu ve açıklamasını girdikten sonra kaydet butonuna basarak çağrınızı oluşturabilirsiniz. Çağrınız, bağlı olduğunuz muhasebe birimindeki yönetici (505 yetkilisi) ekranına düşecektir.

[Ana Sayfa](#) [Çağrı Yönetimi](#) [Haberleşme](#) [S.S.S.](#) [Kullanıcı Kılavuzu](#) [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

Çağrınız kaydedildikten sonra çağrınıza ilişkin olarak sistem tarafından bir çağrı numarası verilecektir. Çağrınız onaylanmadan önce, çağrınızı silebilir (çözüm sekmesinde yer alan “Sil” butonu ile), çağrı kategorilerini değiştirebilir, özet ve açıklama alanlarını güncelleyebilirsiniz. Çağrınız onaylandıktan sonra çağrı üzerinde herhangi bir değişiklik yapmanıza izin verilmeyecektir.

[Ana Sayfa](#) [Çağrı Yönetimi](#) [Haberleşme](#) [S.S.S.](#) [Kullanıcı Kılavuzu](#) [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

Çağrının çözümünde etkili olabileceğini düşündüğünüz dosyaları (ekran görüntüsü vb.), “Eklentiler” sekmesinden çağrınıza ekleyebilirsiniz.

Çağrınıza (açmış olduğunuz kategorinin ortalamasına bağlı olarak) en çok ne kadar zamanda cevap verilebileceğini “Tahmini Süresi (GÜN)” açıklama alanından görebilirsiniz.

Çağrı Uygulaması Çağrı Listesi Ekranı

Ana Sayfa

Çağrı Yönetimi

Haberleşme

S.S.S.

Kullanıcı Kılavuzu

Çıkış

Yeni Çağrı

Çağrı Listesi

Çağrılarım

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 Hibelere	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 Tablolarındaki 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	

Gösterilecek Kayıt Sayısı

10

Toplam: 122 Kayıt | Sayfa: 1/13

Yeni

Filtreleri Temizle

Çağrı 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.

Çağrı Uygulaması Çağrı Onay Ekranı (505 Yetkilisi)

Ana Sayfa	Çağrı Yönetimi	Haberleşme	S.S.S.	Kullanıcı Kılavuzu	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	dfdfdfdf@gmail.com	Çağrı Durumu	Çağrı Metni Güncellendi
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 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					

Çağrıyı onaylama yetkisi olan kullanıcıların (505 yetkilisi) çağrı ekranında (Çözüm sekmesinde), diğer kullanıcılardan farklı olarak, “Çöz”, “Ek Bilgi İste”, “Değiştir” ve “Sil” butonları ile özet ve açıklama alanında “Kaydet”, “Onayla” ve “Reddet” butonları bulunmaktadır.

Onay yetkisi bulunan kullanıcı, çözüm sekmesindeki butonlar ile;

- Çağrıda belirtilen sorunun çözümünü biliyorsa “Çöz” butonuna basarak sorunu çözebilir,
- Çağrıyla ilgili olarak ek bir bilgiye ihtiyaç duyuyorsa “Ek Bilgi İste” butonuna basarak çağrıyı açan kullanıcıdan ek bilgi isteyebilir,
- Çağrı üzerinde değişiklik yapmak istiyorsa, “Değiştir” butonu ile gerekli düzeltmeleri yaptıktan sonra “Kaydet” butonuna basarak değişiklikleri kaydedebilir,
- Çağrıda belirtilen sorun, çağrı açıldıktan sonra çözülmüş ya da başka bir sebeple çağrı açılmasına gerek duymuyorsa, “Sil” butonuna basarak çağrıyı silebilir.

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

- Özet ve açıklama alanlarındaki bilgileri değiştirdikten veya güncellemeleri (Kategori, telefon ve mail adresi) yaptıktan sonra “Kaydet” butonuna basarak değişiklikleri kaydedebilir,
- Çağrı açılmasına gerek duyulmuyorsa “Reddet” butonu ile çağrıyı reddedebilir.
- Çağrıyı “Onayla” butonu ile onaylayabilir.

Not: Merkezde görevli Çağrı Operatörü çağrıyı açan kullanıcıdan ek bilgi istediği durumda, ek bilgi verilince çağrının yeniden onaylanması gerekmektedir.

Çağrı onaylanmadığı sürece, sorunun iletildiği şubenin ekranına düşmeyecektir.

Çağrı onaylandıktan sonra çağrı üzerinde herhangi bir değişiklik yapılamaz. Çağrının durumu, onaylı olarak değiştikten sonra çözülmek üzere merkezdeki ilgili şubenin ekranına düşerek çözülmeyi bekler.

Çağrı Uygulaması Çağrı Çözümü Ekranı

[Ana Sayfa](#) [Çağrı Yönetimi](#) [Haberleşme](#) [S.S.S.](#) [Kullanıcı Kılavuzu](#) [Çıkış](#)

[+ Yeni Çağrı](#) [Çağrı Listesi](#)

Çağrı

Çağrı 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	dfdfdfdf@gmail.com	Çağrı Durumu	Çözüldü
Çağrı Geliş Tipi	Web ile	Tahmini Süresi (GÜN)	3		
Kurum Kodu (Ön: 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](#)

Çağrı listenizde “Durum” alanı “Çözüldü” olarak görünen çağrınıza tıklayarak çağrıyı açtıktan sonra çözüm sekmesine gelerek gönderilen çözümü okuyup uygulayabilirsiniz.

Çözüm uygulanarak sorun giderildiğinde “Çözüldü, Kapat” butonuna basılarak çağrı kapatılmalıdır. (2 gün içerisinde herhangi bir işlem yapılmadığında sistem tarafından otomatik olarak kapatılır.)

Eğer çözüm uygulandığında sorun giderilememişse, “Yeni Mesaj” butonu vasıtasıyla sorunun neden giderilemediği belirtilmelidir.

Çağrı Uygulaması Genel Hususlar

Çağrı uygulaması ana sayfa ekranında “Haberleşme” menüsü altında;

- “Duyurular” butonu vasıtasıyla duyurulara erişebilirsiniz.
- Uygulamalar hakkında öneri veya şikayetiniz varsa “Öneri/Şikayet” butonu vasıtasıyla iletebilirsiniz.

Çağrı açmadan önce çağrı uygulaması ana sayfa ekranında yer alan “Sık Sorulan Sorular (S.S.S.)” butonu vasıtasıyla en çok karşılan sorunlar ve çözümlerine ulaşarak sorunuzla ilgili açılmış ve cevaplanmış çağrı/ lar varsa çözümü oradan bulabilirsiniz.