



32BIT TICKET SYSTEM

KULLANIM KILAVUZU

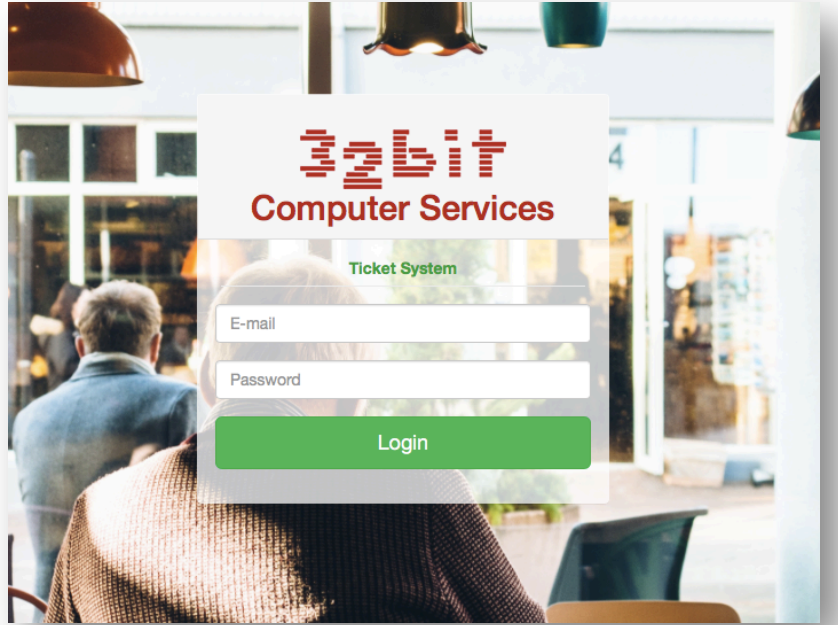
2016 Eylül

32 Bit Ticket System

Ürünlerin kullanımından kaynaklanan hataların ve gecikmelerin müşteriler tarafından bildirilip asgari bir sürede ilgili departman yetkilileri ile direkt iletişim kurulmasını sağlayan bir platform ihtiyacı ile doğmuş olan bir sistemdir.

Sisteme Giriş

Sisteme giriş, 32Bit tarafından kullanıcılara oluşturulan üyelik ile sağlanır. Kullanıcılar sistemde kayıtlı e-mail ve şifrelerini girerek Ticket System'e giriş yapabilirler. Sistemde kayıtlı, admin, supporter ve client olmak üzere 3 farklı kullanıcı tipi vardır. Girişleri aynı arayüzden yapılmaktadır.

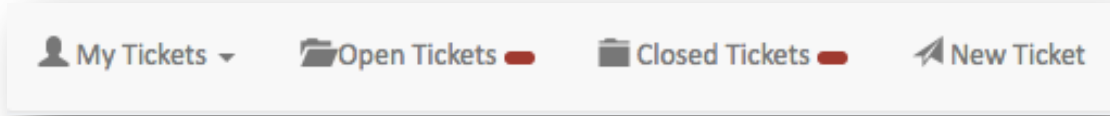


Client Tipindeki Kullanıcılar İçin Yardım Talebi Oluşturmak



Sisteme Client olarak giriş yapıldıktan sonra ortaya çıkan arayüzden Tickets >

New Ticket adımını takip ederek yeni bir yardım talebinde bulunulabilir.



Bu adımı takip ettikten sonra Yeni bir ticket eklemek için bir form çıkacaktır, formu eksiksiz doldurup Send Ticket butonuna basarak yardım talebinin kayıtlara geçmesini sağlayabilir; Close butonuna basarak bu adımdan vazgeçebilirsiniz.

New Ticket

Department:

Priority:

NORMAL

Title:

Message:

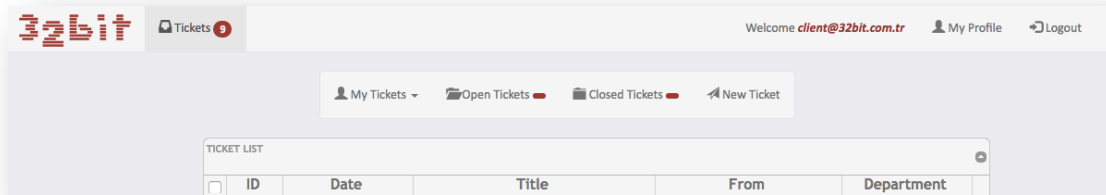
500 characters remaining.

Send Ticket

Close

- Department alanından yardımın isteneceği birim seçilir. Sistemde kayıtlı olan departmanlar Sale(satış), Support(destek) ve Accounting(muhasebe) departmanlarıdır. Herhangi birini seçtikten sonra seçilen departmanın sorumlu çalışanları yardım talebini değerlendirmeye alacaktır.
- Priority alanından yardım talebinin önceliği değerlendirilebilir. Normal seçeneği ile aciliyetinin olmadığını, High seçeneği ile talebin aciliyetinin olduğu belirtilir.
- Title alanı, talebin özetlendiği bir alandır. Bir sonraki alanda bahsedilecek olan talep hakkında kısa bir bilgi verilir. Title listede görünen kısımdır, bu yüzden buraya yazılacak olan başlığın anlaşılabilir ve açık olması gerekmektedir. Bu alanı doldurmak zorunludur.
- Message alanı, talebin 500 karakter sınırı ile açıklandığı kısımdır. Bu alanı doldurmak zorunludur. Kullanıcı bu kısmı doldurduktan sonra talebini yollamaya hazır hale gelir.

Client Tipindeki Kullanıcılar İçin Açılan Yardım Talebini Görüntülemek



Tickets > My Tickets > Open sekmesinden daha önce açılan taleplere; Tickets > My Tickets > Close sekmesinden daha önce açılıp sonuçlanıp kapanan taleplere ulaşılabilir.





Ayrıca diğer kullanıcıların da girmiş oldukları talepler Tickets > Open Tickets sekmesinden; daha önce girilmiş ve sonuçlanıp kapanmış talepler de Tickets > Closed Tickets sekmesinden görüntülenebilir.

TICKET LIST					
<input type="checkbox"/>	ID	Date	Title	From	Department

Yardım listesi tablosunda listelenen taleplerin özelliklerinden ID, Date, Title, From ve Department yer alır.

- ID, her talep için özgün olup, talebin numarasını belirtir.
- Date, talebin açıldığı tarihi ve saati belirtir.
- Title, talep oluşturulurken kullanıcı tarafından talebin kısa özeti şeklinde girilir.
- From, talebi yollayan kullanıcının adını verir.
- Department, talebin muhatabı olan departmanı belirtir.

Admin Tipindeki Kullanıcılar İçin Kullanıcı Ekleme veya Kullanıcıların Bilgilerini Değiştirmek

32bit	 Tickets 8	 Users 6	 Companies 6	 Departments 2
--------------	--	--	--	--

Admin tipindeki kullanıcılar eklenen yardım biletlerini görüntülemenin, onlara cevap verme yetkisinin yanı sıra kullanıcı ekleme, çıkarma, varolan kullanıcıların bilgilerini değiştirmek gibi özelliklere sahiptir.

USER LIST						
ID	Name	E-Mail	Company	Department	Roles	Detail
46	Hasan Men	hmen.56@gmail.com	32Bit	Support	admin,supporter,client	Detail
50	Administrator	admin@32bit.com.tr	32Bit	Support	admin,supporter,client	Detail
51	Ramazan Demir	rdemir057@gmail.com	32Bit	Support	admin,supporter	Detail
56	test	test@32bit.com.tr	Akbank	Accounting	supporter	Detail
60	Sinem Dere	sinemdeere@hotmail.com	32Bit	Accounting	admin,supporter,client	Detail
61	Arif Kızıltepe	arif.kiziltepe@32bit.com.tr	32Bit	Support	admin,supporter	Detail

Resimdeki adminler tarafından görüntülenen kullanıcılar listesidir.

- ID kolonu, her kullanıcı için farklı olup kullanıcının numarasını belirtir.
- Name kolonu, kullanıcının adı ve soyadından oluşur.
- E-Mail kolonu, kullanıcının giriş yaptığı e-mail adresidir.
- Company kolonu, kullanıcının bağlı olduğu şirkettir.
- Department kolonu, uzman olduğu departman adını belirtir.
- Roles kolonu, kullanıcı tipini belirtir.
- Admin, kullanıcı satırının en sağında yer alan Detail butonuna tıklayarak kullanıcının bilgilerini değiştirebilir.

Add New User

Full Name:*

Enter Full Name

E-Mail:*

Enter Email

Password:*

Enter Password

Company:

32Bit

New Company

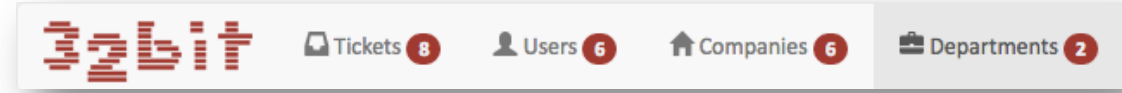
User Role:*

☐ Admin ☐ Supporter ☐ Client

Add User

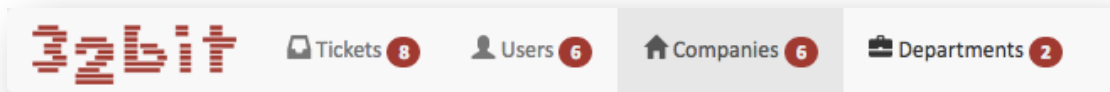
Close

Admin Tipindeki Kullanıcılar İçin Department ve Companies Ekleme, Çıkarma ve Düzenleme



Yalnızca admin tipindeki kullanıcıların erişimine açık olan Departments sekmesi destek verilen departman tiplerinin, Companies ise sisteme kayıtlı olan şirketlerin listesidir. Supporter adını verdiğimiz destekten sorumlu kullanıcıların alanları admin tarafından Departments adlı sekmeden görüntülenebilir. 1 nolu ID'ye sahip olan Sale departmanı satış departmanını temsil eder, 2 nolu ID'ye sahip olan Support departmanı teknik konularda destek sağlayan departmanı temsil ederken 3 nolu ID'ye sahip Accounting departmanı muhasebesel konularda destek verir.

DEPARTMENTS LIST		
ID	Department	Delete
2	Support	Delete
3	Accounting	Delete



Yalnızca admin tipindeki kullanıcılara açık olan bir diğer sekme Companies sekmesi; Client tipindeki kullanıcıların bağlı oldukları şirketleri listeler.

COMPANIES LIST					
ID	Company Name	Address	E-Mail	Phone	Fax
1	32Bit	Tübitak	admin@32bit.com.tr	555	555
2	Akbank	Akbank Tower	akbank@akbank.com.tr	555	555
5	Spotify	USA	spot@ss.com	555 012 22 22	2312 313 1
6	Toshiba	Rome	toshiba@toh.com	121	12
8	Bueno Shoes	Istanbul	operasyon@buenoshoes.com	11	11
9	Turkcell	Istanbul	turkcell@turkcell.com.tr		
10	Istanbul Teknik Üniversitesi	Istanbul	admin@itu.edu.tr		
11	Gebze Teknik Üniversitesi	Gebze	admin@gtu.edu.tr		
12	Kocaeli Üniversitesi	Kocaeli	admin@kocaeli.edu.tr		
13	Mimarlar Odası	Istanbul	mimar@oda.com		

Page 1 of 1 View 1 - 10 of 10


- ID kolonu her şirkete özgüdür.
- Company kolonunda kullanıcının bağlı olduğu şirketin ismi yer alır.
- Address kolonu, şirketin bulunduğu konumu belirtir.
- E-Mail, Phone ve Fax kolonu, şirketin iletişim bilgilerinin bulunduğu kolonlardır.

Kullanıcılara Ait Hesap Sayfası



Sayfanın sağ üst köşesinde yer alan butonlardan My Profile butonuna tıklanarak giriş yapılan hesaba ait E-Mail, yetkinlik, şirket ismine ulaşılabileneceği gibi aynı zamanda şifre değişimi de yapılabilir. Şifre harici değiştirilmesi istenen bir bilgi varsa yardım bileti yollanmalı ve bilgi değişimi talebinde bulunulmalıdır.

Administrator



E-mail:

admin@32bit.com.tr

Roles:

admin,supporter,client

Company:


32Bit


Department:

Support

New Password:

Confirm New Password:

 Save

 If further more information is needed to be changed, please send a ticket.

Admin Tipindeki Kullanıcılar İçin Ticket Görüntüleme, Girilen Ticket'lara Cevap Verme, Verilen Cevapları Görüntüleme

Admin tipindeki kullanıcılara her özelliğe erişim açıktır. Ticketları görüntüleme, cevap yazma, verilen cevapları görüntüleme hatta yeni ticket oluşturmaya dahi yetkileri vardır. Ticketları yukardaki resimde görüntülenen şekilde Tickets sekmesinden ulaşılabilir. Görüntülenmek istenen ticket'a ticket listte yer alan ID kolonunda yazan ID numarasına tıklayarak ulaşılabilir.

TICKET LIST				
ID	Date	Title	From	Department
82	29/08/2016 14:19	Bilgisayarımda sorun var.	Ramazan Demir	Support
83	29/08/2016 14:22	Hesap bilgilerimi aktaramıyorum.	Ramazan Demir	Support
85	29/08/2016 19:43	deneme	Ramazan Demir	Support
86	29/08/2016 19:45	dede	Ramazan Demir	Accounting
87	29/08/2016 21:31	test	Hasan Men	Support
88	29/08/2016 22:50	deneme	Ramazan Demir	Support
94	02/09/2016 14:18	Giriş kontrolü	Hasan Men	Support
95	02/09/2016 14:37	Arif Test	Administrator	Support

ID'sine tıklanarak açılan ticket bir sonraki resimde görüntülenmektedir.

- Title ticketın başlığı,
- Status'u ticket'ın şuanki durumu(Open:Sonuçlanmadı, Close:Sonuçlandı),
- Date ticket'ın girilme zamanını,
- Sender ticket'ı giren kullanıcının adını,
- E-mail de aynı şekilde ticket'ı giren kullanıcının kullanıcı mailini, Department ise ticket'ın ilgilenilmesi gereken muhattap departmanın adını verir.

Ticket Details

Title : Bilgisayarımda sorun var.

Sender : Ramazan Demir

Status : **OPEN**

E-mail : rdemir057@gmail.com

Date : 29/08/2016 14:19

Department : Support

Message :
Merhaba,
Önceki gün bilgisayarına bir program yükledim.
Bu programı yükledikten sonra bilgisayarım düzgün çalışmamaya , kendiliğinden açılıp kapanmaya başladı.
Yardımcı olabilir misiniz?

Delete

Edit

Adminler de açılan ticketlara cevap yazabilir.

Responses

Hangi programı yüklediniz?

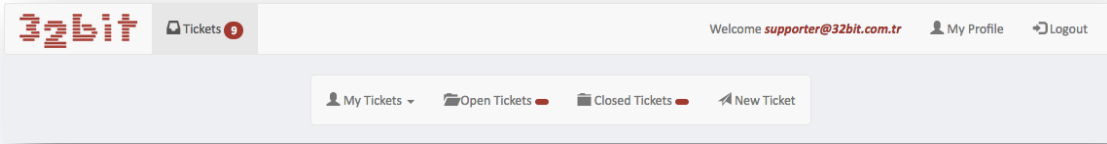
Hasan Men | 29/08/2016 16:06

500 characters remaining.

Send Response

Supporter Tipindeki Kullanıcılar İçin Ticketlara Cevap Verme, Girilen Ticketları Görüntüleme

Supporter tipindeki kullanıcıların sadece açılan ticketları görüntüleme ve ticketlara cevap verme yetkisi vardır. Ticket List'te görünen ticketların ID numaralarına tıklayarak görüntüleyip ticketlara cevap verebilir.



TICKET LIST					
ID	Date	Title	From	Department	
82	29/08/2016 14:19	Bilgisayarımda sorun var.	Ramazan Demir	Support	
83	29/08/2016 14:22	Hesap bilgilerimi aktaramıyorum.	Ramazan Demir	Support	
85	29/08/2016 19:43	deneme	Ramazan Demir	Support	
87	29/08/2016 21:31	test	Hasan Men	Support	
88	29/08/2016 22:50	deneme	Ramazan Demir	Support	
94	02/09/2016 14:18	Giriş kontrolü	Hasan Men	Support	

Client'n girdiği ticket yukarda, supporter'ın verdiği cevaplar responses başlığının altında yer alır.

