



# **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.

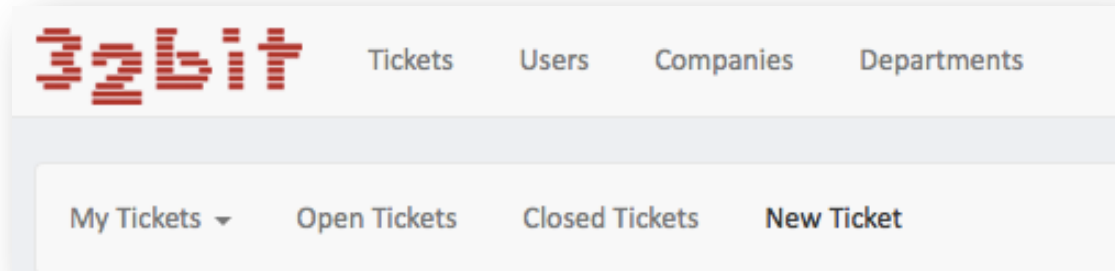
### Sisteme Giriş

---

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

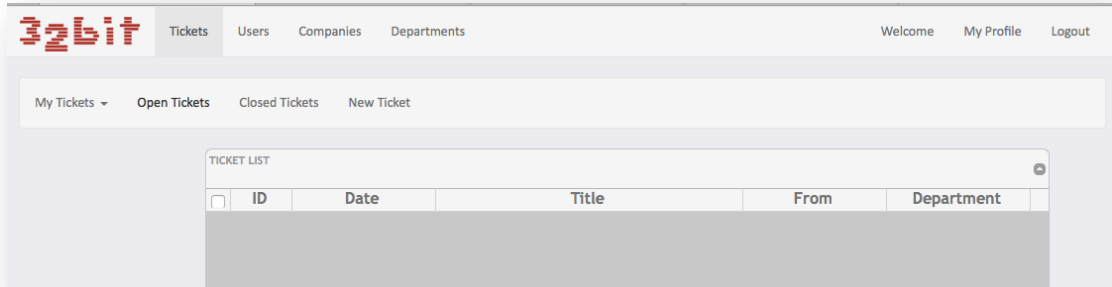
The image shows a 'New Ticket' modal form. At the top, it says 'New Ticket' with a close button (X). The form contains the following fields: 'Department:' with a dropdown menu, 'Priority:' with a dropdown menu set to 'NORMAL', 'Title:\*' with a text input field, and 'Message:\*' with a large text area. Below the text area, it says '500 characters remaining.' in red. At the bottom right, there are two buttons: 'Send Ticket' (green) and 'Close' (blue).

için bir form çıkacaktır, formu eksiksiz doldurup Send Ticket butonuna basarak yardım talebinin kayıtlara geçmesini sağlayabilir; Close butonuna basarak bu adımdan vazgeçebilirsiniz.

- 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

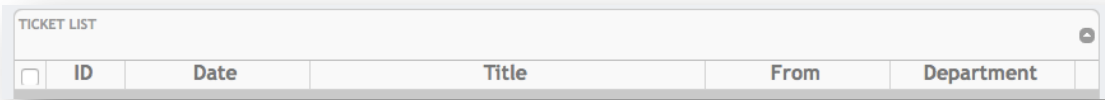


The screenshot shows the 32bit web application interface. At the top, there is a navigation bar with the 32bit logo and links for Tickets, Users, Companies, and Departments. On the right, there are links for Welcome, My Profile, and Logout. Below the navigation bar, there is a section for 'My Tickets' with a dropdown menu and links for Open Tickets, Closed Tickets, and New Ticket. The main content area displays a 'TICKET LIST' table with the following columns: ID, Date, Title, From, and Department. The table is currently empty, showing only the header row.

ID	Date	Title	From	Department
----	------	-------	------	------------

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.

A screenshot of a web application's 'TICKET LIST' table header. The table has five columns: 'ID', 'Date', 'Title', 'From', and 'Department'. Each column has a small square icon to its left. The table is styled with a light gray background and a thin border.

<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.