



32BIT TICKET SYSTEM

KULLANIM KILAVUZU

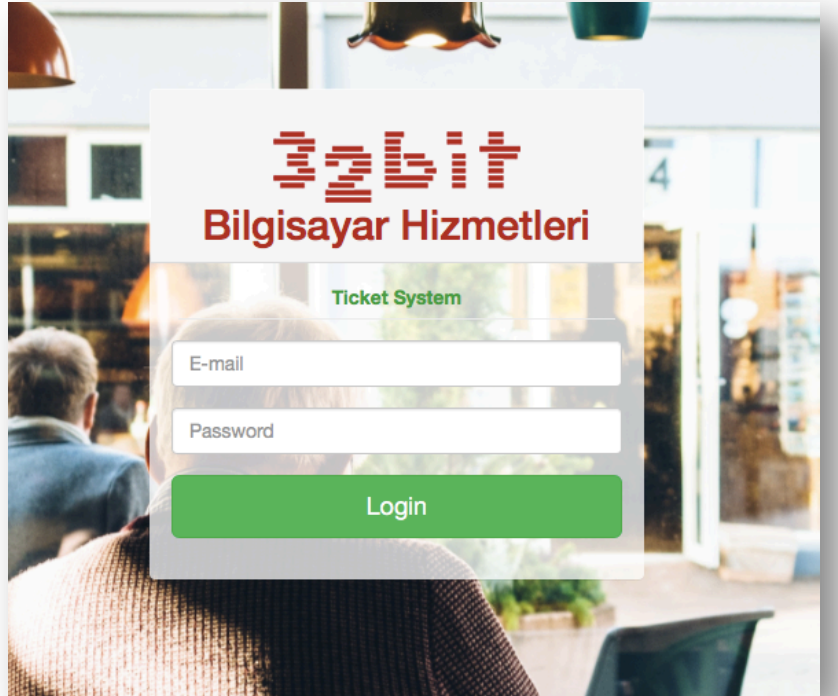
2016 Eylül

32 Bit Ticket System

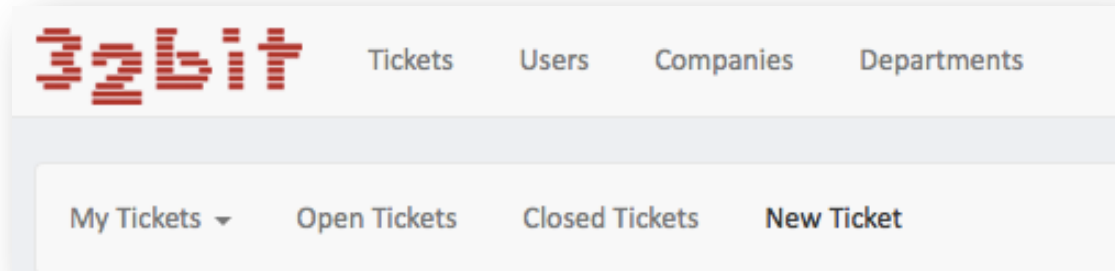
Ürünlerin kullanımından kaynaklanan hataların ve gecikmelerin müşteriler tarafından bildirilip asgari bir sürede ilgili departman yetkilileri ile direkt iletişim kurulmasını sağlayan bir platform ihtiyacı ile doğmuş olan bir sistemdir.

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



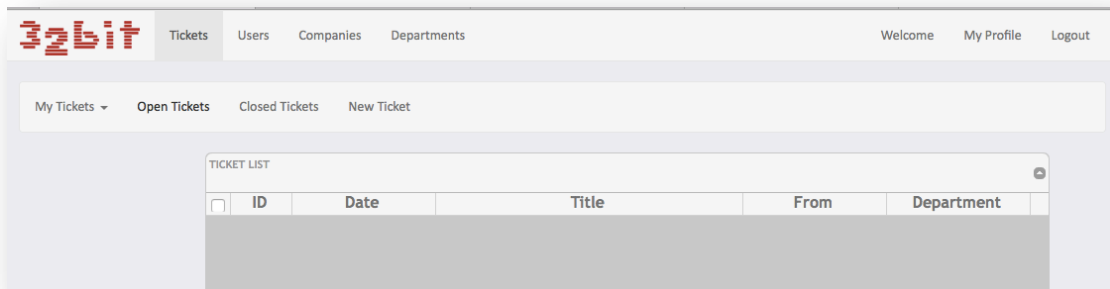
Sisteme Client olarak giriş yapıldıktan sonra ortaya çıkan arayüzden Tickets > New Ticket adımını takip ederek yeni bir yardım talebinde bulunulabilir. Bu adımı takip ettikten sonra Yeni bir ticket eklemek

The image shows a 'New Ticket' modal form. At the top is the title 'New Ticket' with a close button (X). The form contains the following fields: 'Department:' with a dropdown menu, 'Priority:' with a dropdown menu showing '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



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 | Users | Companies | Departments |
|--------------|---------|--------------|-----------|-------------|

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 |
| 3 | Sıla Enver | sil@spotify.com | Spotify | Sale | supporter | Detail |
| 27 | SupporterSale | SupporterSale@32bit.com.tr | Toshiba | Accounting | admin,supporter,client | Detail |
| 32 | Ramazan Demir | rdemir057@gmail.com | 32Bit | Operasyon | admin,supporter,client | Detail |
| 46 | Hasan Men | hmen.56@gmail.com | 32Bit | Support | admin,supporter,client | Detail |
| 49 | Sinem Dere | sinemdeere@hotmail.com | 32Bit | No Department | admin | 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:*

E-Mail:*

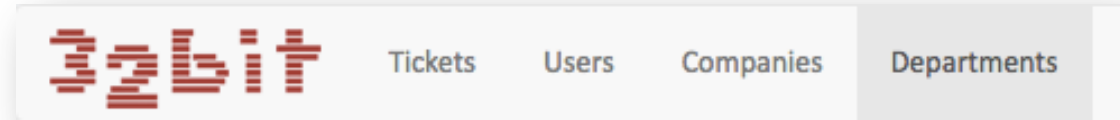
Password:*

Company:

User Role:*

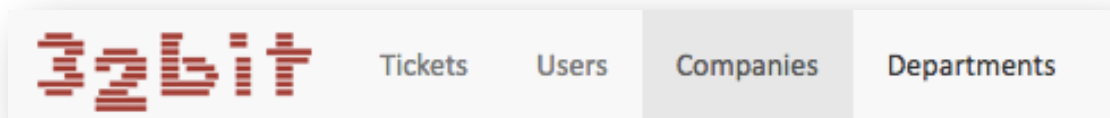
☐ Admin ☐ Supporter ☐ Client

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



Yalnızca admin tipindeki kullanıcıların erişimine açık olan Departments sekmesi destek verilen departman tiplerinin listesidir. Supporter adını verdiğimiz destekten sorumlu kullanıcıların alanları admin tarafından bu 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 |
| 1 | Sale |
| 2 | Support |
| 3 | Accounting |
| 6 | Operasyon |



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@buenosh.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 | | |

- 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


Welcome My Profile Logout

Sayfanın sağ üst köşesinde yer alan butonlardan My Profile butonuna tıklanarak giriş yapılan hesaba ait E-Mail, yetkinlik, şirket ismine ulaşılacağı gibi aynı zamanda şifre değişimi de yapılabilir.


Şifre harici değışilmesi istenen bir bilgi varsa yardım bileti yollanmalı ve bilgi değışimi talebinde bulunulmalıdır.


--Bu Resim Değışmeli alttaki yazı ile beraber--

Sinem Dere



| | |
|-----------------------|-------------------------------|
| E-mail: | sinemdeere@hotmail.com |
| Roles: | admin |
| Company: | 32Bit |
| New Password: | <input type="text"/> |
| Confirm New Password: | <input type="text"/> |

 **Save**

 if you wanna change another information , please send ticket.