



32BIT TICKET SYSTEM

KULLANIM KILAVUZU

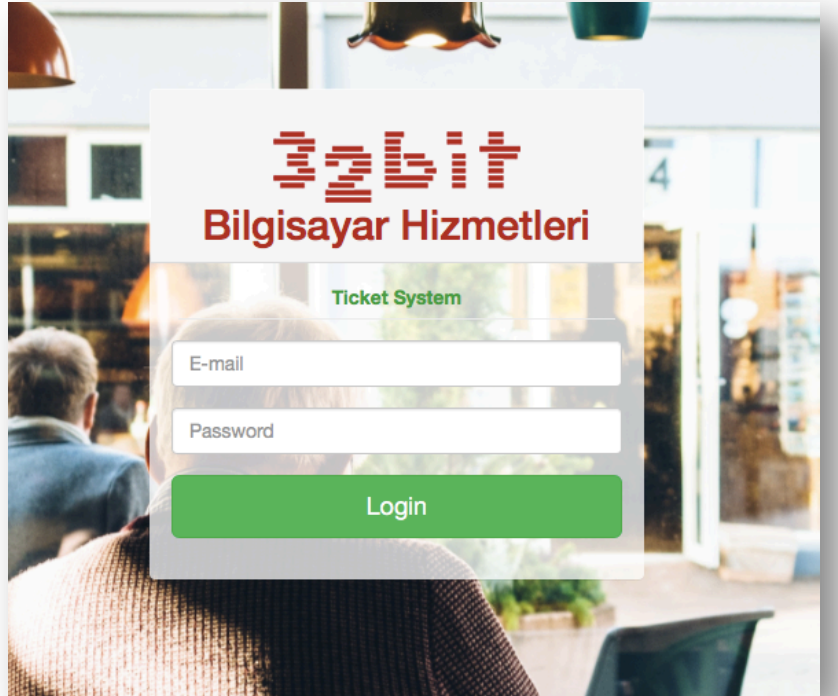
2016 Eylül

32 Bit Ticket System

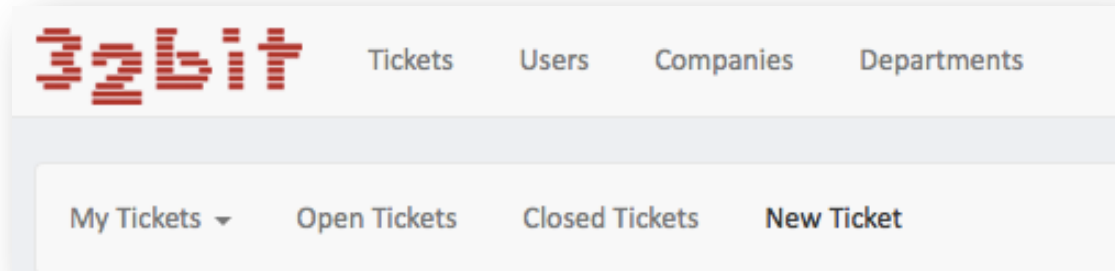
Ürünlerin kullanımından kaynaklanan hataların ve gecikmelerin müşteriler tarafından bildirilip asgari bir sürede ilgili departman yetkilileri ile direkt iletişim kurulmasını sağlayan bir platform ihtiyacı ile doğmuş olan bir sistemdir.

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



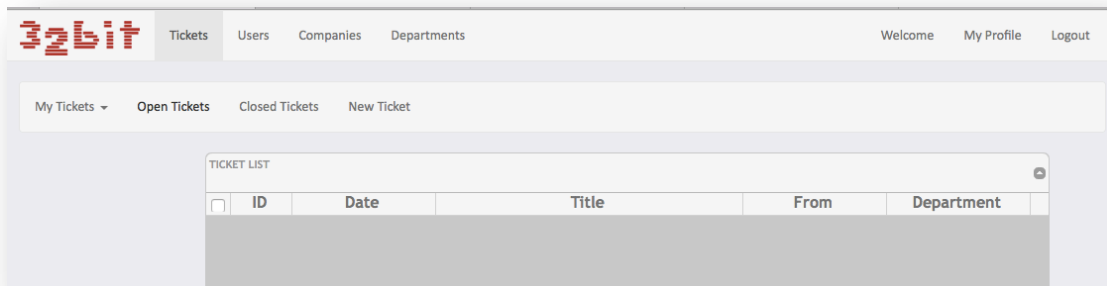
Sisteme Client olarak giriş yapıldıktan sonra ortaya çıkan arayüzden Tickets > New Ticket adımını takip ederek yeni bir yardım talebinde bulunulabilir. Bu adımı takip ettikten sonra Yeni bir ticket eklemek

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 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.

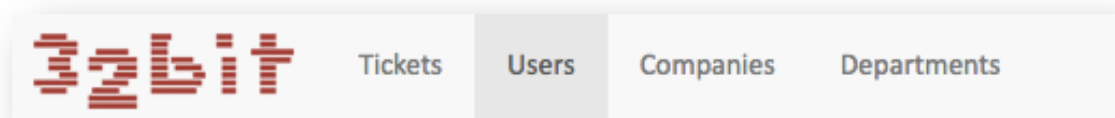
Ayrıca diğer kullanıcıların da girmiş oldukları talepler Tickets > Open Tickets sekmesinden; daha önce girilmiş ve sonuçlanıp kapanmış talepler de Tickets > Closed Tickets sekmesinden görüntülenebilir.

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



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:

32Bit

New Company

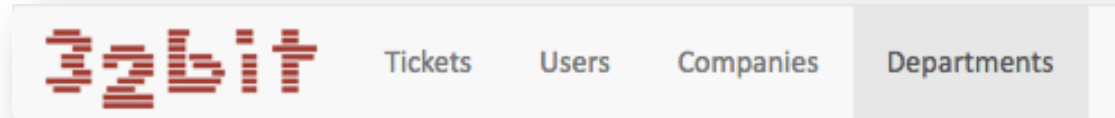
User Role:*

☐ Admin ☐ Supporter ☐ Client

Add User

Close

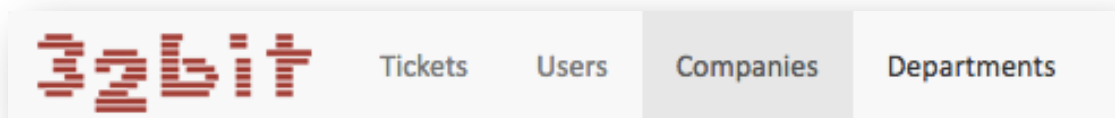
Admin Tipindeki Kullanıcılar İçin Department ve Companies Ekleme, Çıkarma ve Düzenleme



Yalnızca admin tipindeki kullanıcıların erişimine açık olan Departments sekmesi destek verilen departman tiplerinin listesidir. Supporter adını verdiğimiz destekten sorumlu kullanıcıların alanları admin tarafından bu sekmeden görüntülenebilir. 1 nolu ID'ye sahip

DEPARTMENTS LIST	
ID	Department
1	Sale
2	Support
3	Accounting
6	Operasyon

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.

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	11	11
9	Turkcell	Istanbul	turkcell@turkcell.co		
10	Istanbul Teknik Üniv	Istanbul	admin@itu.edu.tr		
11	Gebze Teknik Ünive	Gebze	admin@gtu.edu.tr		
12	Kocaeli Üniversitesi	Kocaeli	admin@kocaeli.edu		
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 ulaşılabileneceği 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="password"/>
Confirm New Password:	<input type="password"/>

 **Save**

 if you wanna change another information , please send ticket.