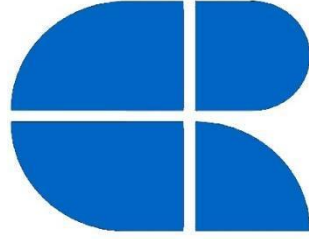


Müşteri Servis Yönetim Portalı Kullanım Kılavuzu



ROBUSTA

COGNITIVE AUTOMATION

Robusta Cognitive Automation

2023

1 Amaç

Müşterilerimiz ve çözüm ortaklarımız, olay ve talep bildirimlerini Robusta servis masası portalinden kayıt açarak bildirecek ve çözümü yine servis masası uygulamasından izleyebileceklerdir. Kullanıcılar portale davet e-maili sonrasında aşağıdaki link üzerinden erişeceklerdir:

<https://robusta-ca.atlassian.net/servicedesk/customer/portals>

Bildirilen olay ve talep kayıtları Robusta servis masası sorumluları tarafından işleme alınacak ve talebin çözülmesi için gerekli kişilere/birimlere iletilecektir. Bu aşamalarda kaydı açan kullanıcılar, güncellemeler ve statü değişiklikleri hakkında bildirim alacaktır.

2 Portal Erişimi

Servis yönetim portaline erişim yetkisi verilen kullanıcılara davet e-maili gitmektedir. Bu e-mail içerisindeki linke giriş yapılarak hesap tanımlama adımları tamamlanmalıdır.

Welcome to Robusta Servis Masası  Gelen Kutusu x



Robusta Servis Masası <jira@robusta-ca.atlassian.net>
Alıcı: ben ▾

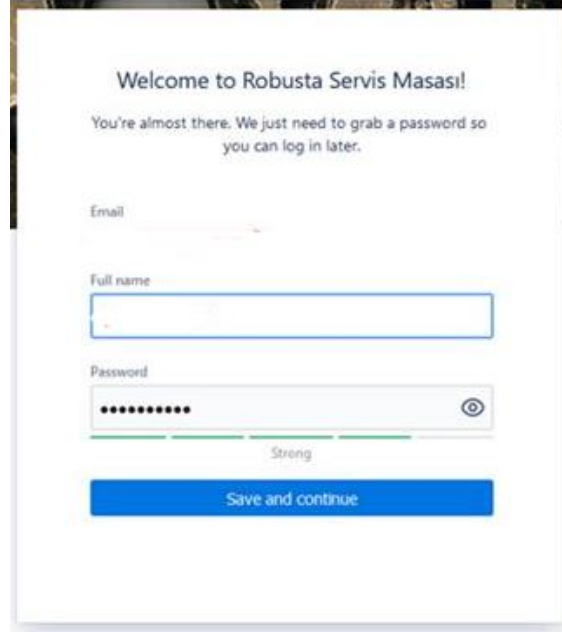
Merhaba

Robusta Servis Masası portaline davet edildiniz. Yardım isteklerinizi ve taleplerinizi bu portalı kullanarak yapabilirsiniz. Hesabınızı tanımlamak için linki tıklayınız [sign-up link](#).



Powered by Jira Service Management

Aşağıdaki ekranda portal kullanıcısı tarafından kullanmak istediği tam adı ve şifresi girilerek devam butonuna basılmalıdır.



Welcome to Robusta Servis Masası!

You're almost there. We just need to grab a password so you can log in later.

Email

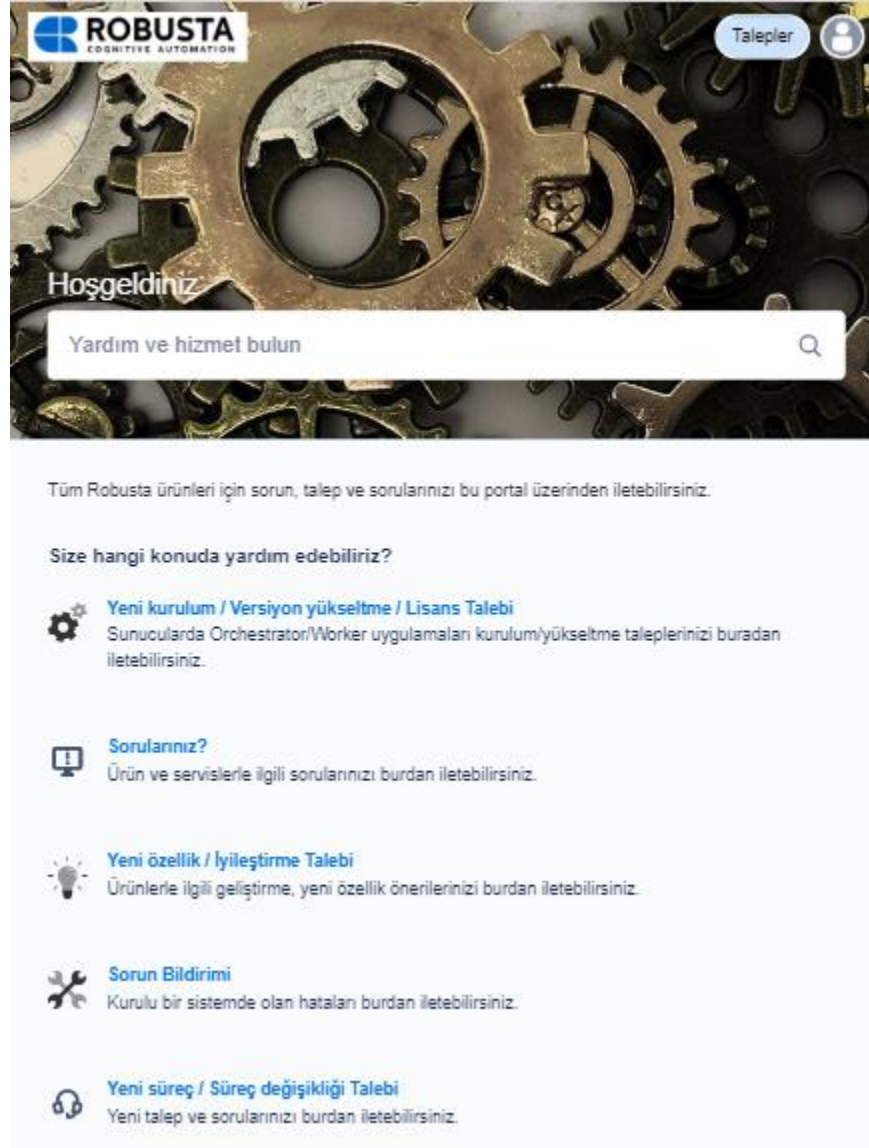
Full name

Password

Strong

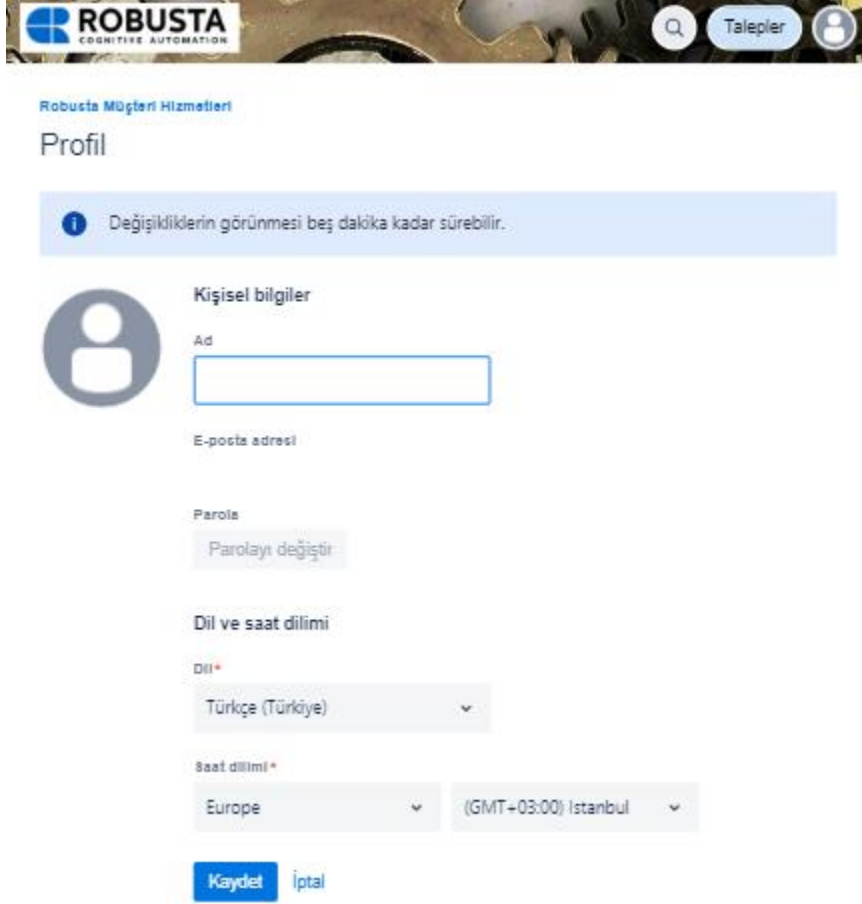
Save and continue

Şifre belirleme adımından sonra açılan aşağıdaki sayfadan servis masası kayıt açma ve takip işlemleri yapılabilir.



3 Profil Ayarları

Kullanıcı girişi yapıldıktan sonra sayfanın sağ üst köşesindeki kişi ikonu üzerine tıklayarak açılan listeden Profile seçerek profil ayarları sayfasına ulaşılabilir. Bu sayfada isim ve şifre değişikliği yapılabilir. Ayrıca dil ve saat seçeneklerini tercihinize göre değiştirebilirsiniz.



Robusta Müşteri Hizmetleri

Profil

i Değişikliklerin görünmesi beş dakika kadar sürebilir.

Kişisel bilgiler

Ad

E-posta adresi

Parola

[Parolayı değiştir](#)

Dil ve saat dilimi

Dil* Türkçe (Türkiye) ▼

Saat dilimi* Europe ▼ (GMT+03:00) İstanbul ▼

[Kaydet](#) [İptal](#)

4 Servis Masası Kaydı Açma

Ana giriş sayfasından 5 seçenekten birisini seçip servis masası kaydı açılabilir. Tercihinize göre her bir seçenek için farklı bilgi girişi istenmektedir. Kayıtlar açılırken her türlü destekleyici ekran görüntüsü, doküman, hata mesajları, log dosyası kayda iliştilmelidir.

Kayıt Tipi	Kullanım
<i>Sorularınız</i>	Ürünlerle veya servislerle ilgili soruları iletmek için tercih edilmelidir. Örnek: <ul style="list-style-type: none">- Robusta RPA kullanım kılavuzuna ve eğitim videolarına nasıl ulaşabilirim?- Süreç içerisinde CSV uzantılı bir dosyadan nasıl veri okuyup işlem yapabilirim?
<i>Sorun Bildirimi</i>	Ürünlerle veya süreçlerle ilgili hatalı çalıştığı düşünülen özellikleri veya adımları iletmek için tercih edilmelidir. <ul style="list-style-type: none">- CSV dosyası dataset'e aktarıldığında Türkçe karakterler bozuk çıkıyor.- Fatura giriş sürecinde işlenen kayıtları Excel dosyasına kaydetme adımında hata alıyor. Hatanın detayı aşağıda yer almaktadır.- Log dosyalarının iletilmesi istenilmektedir.
<i>Yeni özellik / İyileştirme Talebi</i>	Ürünlerle ilgili iyileştirme, yeni özellik önerileri veya gereksinimleri iletmek için tercih edilmelidir. <ul style="list-style-type: none">- Excel servisleri içerisine hücre renklendirmesi sağlayacak bir aktivite eklenmesini istiyoruz.- PDF dosyaları üzerinde ekli dosyaların indirilmesi için özellik eklenmesini istiyoruz.- Mail-Read/Save/Attachment aktivitesi sonucunda indirilen dosyaların listesinin bir değişkene çıkarılmasını istiyoruz.
<i>Yeni süreç / Süreç değişikliği talebi</i>	Yeni süreç geliştirme veya var olan süreçlerdeki değişik taleplerini iletmek için tercih edilmelidir. <ul style="list-style-type: none">- Fatura giriş sürecinin geliştirilmesini istiyoruz.- Fatura giriş sürecinde işlenen kayıtların e-mail ile iletilmesi için değişiklik yapılmasını istiyoruz.
<i>Yeni Kurulum / Versiyon yükseltme talebi</i>	Yeni kurulum veya var olan versiyon yükseltmede ki değişiklik taleplerini iletmek için tercih edilmelidir.

4.1 Sorun Bildirimi

Sorun bildirimi olarak açılan kayıtlarda sorunun detaylı açıklaması 'Sorun Açıklaması' alanında yazılmalıdır.

Eğer bir süreç içerisindeki aktivitede hata alınıyorsa gerekli bilgiler açıklama alanında iken kopyala/yapıştır özelliği kullanılarak doküman veya ekran görüntüsü kolayca eklenebilir.

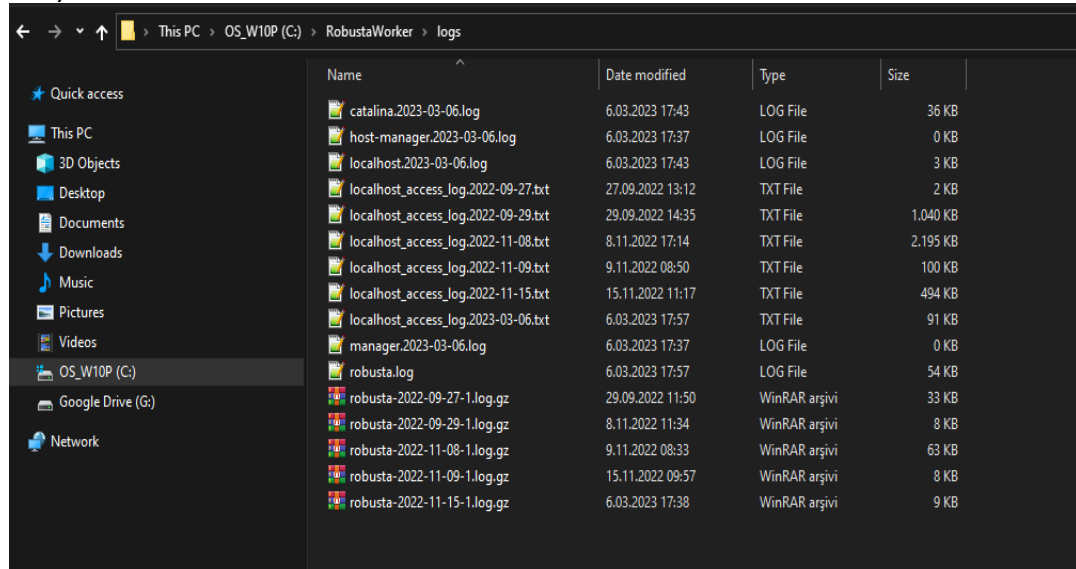
Eklenmesi gerekenler;

- Aktivitelerin kullanım bilgisi
- Ekran görüntüsü
- Süreç çıktısı (.xml)
- Log dosyası (tüm dosyalar iletilecek ise hata alınan tarih saat bilgisi verilerek kontrol edilecek log alanı daraltılabilir.

Alınan hatalar ile ilgili log dosyalarının iletilmesi için aşağıdaki adımları takip edebilirsiniz. Hata alındıktan sonra açılan kayıtlarda sizlerden istenilen Worker/Orchestrator log olmak üzere 2'ye ayrılmaktadır.

1. Worker Log: C:\RobustaWorker\logs klasörü içerisinde yaşanan soruna göre istenilen (Süreçlerin loglarının yazıldığı robusta.log veya Tomcat loglarının yazıldığı catalina.log) log dosyaları alınıp iletilebilir .
Ör: Süreç içerisinde Excel,Applications,Dataset gibi aktivitelerde oluşan hatalarda.

1.1 C:\RobustaWorker\logs dosya yoluna gidilir. Hata alınan tarihe ait robusta.log dosyası iletilir.

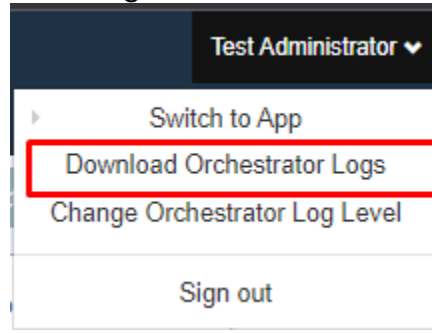


Name	Date modified	Type	Size
catalina.2023-03-06.log	6.03.2023 17:43	LOG File	36 KB
host-manager.2023-03-06.log	6.03.2023 17:37	LOG File	0 KB
localhost.2023-03-06.log	6.03.2023 17:43	LOG File	3 KB
localhost_access_log.2022-09-27.txt	27.09.2022 13:12	TXT File	2 KB
localhost_access_log.2022-09-29.txt	29.09.2022 14:35	TXT File	1,040 KB
localhost_access_log.2022-11-08.txt	8.11.2022 17:14	TXT File	2,195 KB
localhost_access_log.2022-11-09.txt	9.11.2022 08:50	TXT File	100 KB
localhost_access_log.2022-11-15.txt	15.11.2022 11:17	TXT File	494 KB
localhost_access_log.2023-03-06.txt	6.03.2023 17:57	TXT File	91 KB
manager.2023-03-06.log	6.03.2023 17:37	LOG File	0 KB
robusta.log	6.03.2023 17:57	LOG File	54 KB
robusta-2022-09-27-1.log.gz	29.09.2022 11:50	WinRAR arşivi	33 KB
robusta-2022-09-29-1.log.gz	8.11.2022 11:34	WinRAR arşivi	8 KB
robusta-2022-11-08-1.log.gz	9.11.2022 08:33	WinRAR arşivi	63 KB
robusta-2022-11-09-1.log.gz	15.11.2022 09:57	WinRAR arşivi	8 KB
robusta-2022-11-15-1.log.gz	6.03.2023 17:38	WinRAR arşivi	9 KB

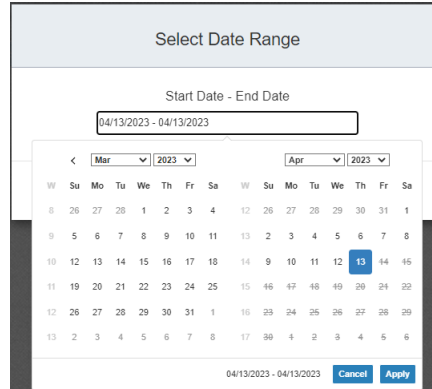
2. Orchestrator Log: C:\RobustaOrchestrator\robusta\logs klasörü içerisinde yaşanan soruna göre istenilen (executor/scheduler/modeler/idm/admin/rpa-admin) servislerin log dosyaları alınıp iletilebilir.

Ör: Sürecin zamanında çalışmaması, Süreç çalışmasının beklenen sırada olmaması.

2.1 Orchestrator'dan Rpa Admin sayfasına gidilir. Sağ üstte yer alan kullanıcı adına tıklanılıp Download Orchestrator Logs butonuna tıklanır.



2.2 Gelen sayfada indirilmek istenen tarih aralığı girilmelidir.



2.3 Daha sonra Download butonuna tıklanır.

Select Date Range

Start Date - End Date

04/12/2023 - 04/13/2023

Selected Start Date: 04-12-2023
Selected End Date: 04-13-2023

Close Download

Dikkat edilecekler;

- Etki alanı seçilmelidir. Örneğin, RPA servisi hatalı çalışıyor (Excel, dataset, applications, vs.)
- Ortam alanında sorunun Canlı ve/veya Test ortamda yaşandığı işaretlenmelidir.
- Sorunun aciliyeti/önemi belirtilebilir. Örneğin, sürecin canlıya alınması için bu sorunun giderilmesi bekleniyor.

Gerekli bilgiler sağlandıktan sonra Gönder(Send) butonuna basılarak kayıt gönderilir.

Etki Alanı *

RPA servisi hatalı çalışıyor (Excel, dataset, applications, vs)

RPA servisi hatalı çalışıyor (Excel, dataset, applications, vs)

Orchestrator tümüyle çalışmıyor

Orchestrator kısmen çalışmıyor

Tüm robotlar çalışmıyor

Bazı robotlar çalışmıyor

Süreç çalışmıyor (Tam fonksiyonelite kaybı)

Süreç çalışmıyor (Kısmi fonksiyonelite kaybı)

Dashboard

Diğer

RPA servisi hatalı çalışıyor (Excel, dataset, applications, vs): Hangi aktivite de hata alındığı iletilir.

Ör: Applications Open aktivitesi ilk açılışta Chrome Driver sürüm güncelleme hatası alıyor. Hata ekranında yazılanlar ve sürecin hata alınan kısmının ekran görüntüsü iletilir. Ayrıca Rpa servisinin

hatalı çalışması başlığı altında olan tüm hatalar için Belirli güne ve saate ait Robusta.log dosyasını da kayda ekleyebilirsiniz.

Orchestrator tümüyle çalışmıyor: Orchestrator' a bağlanmak için sunucu bilgilerinin paylaşılması beklenir. Worker açılmadığı durumlarda Task Managerden 2.bir workerin açık olup olmadığı kontrolünün sağlanması gerekmektedir.

Süreç çalışmıyor (Kısmi fonksiyonelite kaybı): Paylaşılabilirse Sürecin xmli atılabilir.
Paylaşılamiyorsa hatanın alındığı yere ait ekran görüntüleri ve alınan hatanın log kaydı atılmalıdır.

**Sorun Bildirimi**

Kurulu bir sistemde olan hataları burdan iletebilirsiniz.

Sorun Özeti*

Csv dosyası Datasete aktarıldığında Türkçe karakter bozuk çıkıyor

Önerilen makaleler

**ÖZEL KARAKTERLERİ TÜRKÇE KARAKTERLER İLE DEĞİŞTİRME**

Örneğin; excel dosyası application olarak açılır. Bul ve değiştir işlemi yaptırılır. Bu işlemi yaparken "İ" veya "D" gibi özel karakterlerin set edilmesi gerekiyor. Fakat robot bu karakterleri tanımıyor. Aynı zamanda bu işlem için VB script kullanmak istenirse aynı şekilde değiştireceği...

**OPEN TEXT FILE**

Not: * zorunlu alanları ifade etmektedir.

**CREATE TEXT FILE**

.txt ve .csv uzantılı dosya yaratmak için File Operations altındaki Create file bileşeni de kullanılabilir.

Sorun Açıklaması*

Normal metin | B I ... | A | | | | | | | | | |

Merhaba ,

Ekte yer alan Csv dosyası süreç içerisinde Text File>>Read TextFile to Dataset aktivitesi ile okunduğunda Türkçe karakterler düzgün alınamıyor. Süreçte ki aktivitelerin ekran görüntüsü eklenmiştir.

Desteklerinizi rica ederiz, iyi çalışmalar.

Etki Alanı*

RPA service is malfunctioning (Excel, dataset, applications, vs)

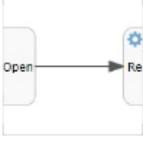
Ortam*

☒ Production
☐ Test / Development


Dokümanlar*

Dosyaları sürükleyin ve bırakın, ekran görüntüleri yapıştırın veya göz atın

Göz At



Şununla paylaş*

 Demo-Internal ile paylaşın

Gönder İptal

4.2 Yeni özellik / iyileştirme Talebi & Yeni süreç / Süreç değişikliği talebi

Talep bildirimi için açılan kayıtlarda isteğin detaylı açıklaması yazılmalıdır. Eğer talep edilen özelliğin girdi ve çıktı dosyaları gibi tamamlayıcı dokümanları varsa kayda eklenmelidir.

Gerekli bilgiler sağlandıktan sonra Gönder (Send) butonuna basılarak kayıt gönderilir.

**Yeni özellik / İyileştirme Talebi**

Ürünlerle ilgili geliştirme, yeni özellik önerilerinizi burdan iletebilirsiniz.

Özet*

Pdf dosyaları üzerinde ekli dosyaların indirilmesi

Önerilen makaleler**WAR DOSYALARINDAKİ BÜİLD TARİHİNDEN FAYDALANMAK**

War dosyalarında kimi zaman versiyon farklılıklarından dolayı beklenmedik durumlar olabiliyor. Bazen windows'un dosyanın oluşturulma tarihi gösterdiği satırda hatalı tarih bilgisi olabiliyor. Bazen ise war dosyalarının isimlerinin aynı olması sebebiyle kafa karışıklıkları olabiliyor.

**CHROME BROWSER'DA PROFİL OLUŞTURMA VE OLUŞTURULAN PROFİLİ...**

Aşağıdaki gibi bir sayısal değer ya da isim verilmelidir.

**WEB BROWSER ÜZERİNDE KULLANIM**

* winappprj.exe * dosyası üzerine çift tıklayarak açılır.

Açıklama*

Normal metin ▾

B

I

...

A ▾

≡

≡

🔗

@

📧

📄

<>

🔍

” ”

+ ▾

Merhaba ,

Pdf dosyaları üzerinde ekli dosyaların indirilmesi için özellik eklenmesini rica ediyoruz.

Örnek : Ekte gönderdiğimiz test.pdf dosyasında ekli olan ek.jpg dosyasının süreç içerisinde indirilmesini sağlayacak bir aktivite olmalıdır.

Desteklerinizi rica ederiz, İyi çalışmalar.

Dosya ekle

Dosyaları sürükleyin ve bırakın, ekran görüntüleri yapıştırın veya göz atın

Göz At

test.pdf

191 KB

X

Şununla paylaş*


🔒 Demo-Internal ile paylaşın ▾

Gönder

İptal

Robusta Müşteri Hizmetleri / Robusta Servis Masası / IP-2569

Pdf dosyaları üzerinde ki ekli dosyaların indirilmesi




 Robusta Test Demo bu talebi Bugün 2:57 PM tarihinde oluşturdu [Ayrıntıları gizle](#)

Açıklama
Merhaba ,





Pdf dosyaları üzerinde ekli dosyaların indirilmesi için özellik eklenmesini rica ediyoruz.


Örnek : Ekte gönderdiğimiz test.pdf dosyasında ekli olan ek.jpg dosyasının süreç içerisinde indirilmesini sağlayacak bir aktivite olmalıdır.




Desteklerinizi rica ederiz, İyi çalışmalar.

Etkinlik
 Robusta Test Demo Bugün 2:57 PM

191 KB
 Bir yorum ekleyin

Durum
WAITING FOR SUPPORT

 Bildirimler açık
 Aktar
 Bu konuyu çözümleyin
 Talebi iptal et

Talep türü
 Yeni özellik / iyileştirme Talebi

Şununla paylaşıldı
 Robusta Test Demo Oluşturan
 Demo-Internal
 Paylaş

4.3 Yeni Kurulum / Versiyon Yükseltme Talebi

Yeni Kurulum veya Versiyon Yükseltme Talebi için açılan kayıtlarda isteğin detaylı açıklaması yazılmalıdır. Eğer talep edilen özelliğin tamamlayıcı dokümanları varsa kayda eklenmelidir.

Gerekli bilgiler sağlandıktan sonra Gönder (Send) butonuna basılarak kayıt gönderilir.

- Yeni Kurulum Talebi ise: Kurulacak ortamın Sunucu bilgileri ve VPN bilgileri hangi ortama kurulacağı bilgisi girilmelidir.
- Versiyon Yükseltme talebi ise : Description alanına Kullanılan eski versiyon girilmelidir.

Size hangi konuda yardım edebiliriz?



Yeni kurulum / Versiyon yükseltme / Lisans Talebi

Sunucularda Orchestrator/Worker uygulamaları kurulum/yükseltme taleplerin...

Başlık *

Yeni Versiyona Geçiş Hakkında

Önerilen makaleler



SWITCH ACTIONS

Pencere (Window) seçeneği seçilmiş ve "Match" işlemi "Notitle" ve "Next" haricinde ise "Title" alanı doldurulmak zorundadır.



CALL ACTIVITY

Documentation : Öğe hakkında açıklama ve ek bilgi alanıdır. Asynchronous : Etkinleştirildiğinde, etkinlik eşzamansız bir iş olarak bağlatılır.



MAIL

Mail Operations etkinlikleri hakkında daha fazla bilgi edinmek istiyorsanız, aktivitelerin üzerine tıklayarak ayrıntılı bilgiye ulaşabilirsiniz.

Açıklama *

Normal metin ▾ | B I ... | A ▾ | :≡ ≡ | @ @ | <> ? " + ▾

Merhaba ,

Yeni versiyona geçiş talep etmekteyiz .Kullandığımız versiyon bilgisi 04.2022.

Desteklerinizi rica ederiz, İyi çalışmalar.

Ortam *

- ☐ Production
- ☒ Test / Development

Ek(ler)

Dosyaları sürükleyin ve bırakın, ekran görüntüleri yapıştırmın veya göz atın

Göz At

Şununla paylaş *



Demo-Internal ile paylaşın ▾

Gönder

İptal

Browse alanına aşağıdaki adımlar takip edilerek kullanılan güncel versiyonun dosyaları yüklenebilir.



App Build Details		
#	Components	Orchestrator
BName	origin/202112R1	origin/202112R1
BDate	2022-02-09T17:00:55+0300	2022-02-09T17:16:42+0300
ClsTag	202112	202112
CldAbbrev	82a8c5b	898934c
Cld	82a8c5b461e27fd4638c4712cfe2dfeaa18ec876	898934cd3e30c8978089564fca689b6e20bb2935

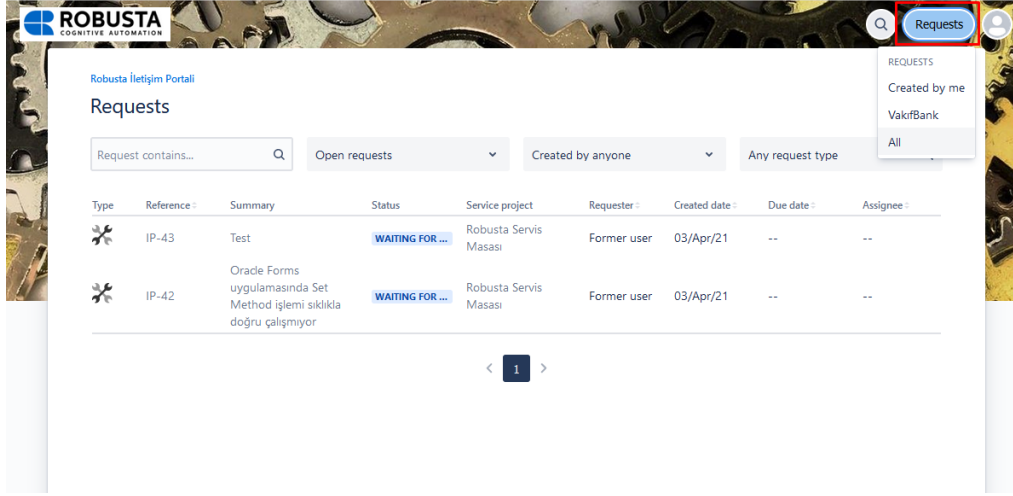
Close

Ortam alanına güncellenecek / kurulacak ortam seçilmelidir .

Gerekli bilgiler sağlandıktan sonra Gönder (Send) butonuna basılarak kayıt gönderilir.

5 Servis Masası Kaydı Sorgulama ve Güncelleme

Ana sayfada sağ üst köşedeki Talepler (Requests) butonuna basarak daha önce açılan yardım masası kayıtları sorgulanıp detayları görüntülenir.



Sorgu sonucu gelen kayıtların detay sayfasına gidilerek yeni not, dosya/doküman eklenebilir. Bu ekranda kayıt iptal edilebilir veya çözümlendi olarak kapatılabilir.

Robusta İletişim Portalı / Robusta Servis Masası / IP-43

Test



Former user raised this on Saturday 12:56 PM

[Hide details](#)

Sorun Açıklaması

test

Etki Alanı

RPA servisi hatalı çalışıyor (Excel, dataset, applications, vs)

Ortam

Canlı

Activity



Aa v

B

I

...



|

Save

Status

WAITING FOR SUPPORT



Notifications off



Escalate



Resolve this issue



Cancel request

Request type



Sorun Bildirimi

Shared with



Former user

Creator



VakıfBank



Share