

# YARDIM MASASI UYGULAMASI

## KULLANIM KILAVUZU

### YENİ BİR İSTEK OLUŞTURMA

1. Yeni bir istek oluşturmak için ilk olarak isteğiniz ile ilgili kategori seçimi yapınız.

The screenshot shows the 'YARDIM MASASI' application interface. The 'Hızlı İstek' form is displayed with the 'Kategori' field selected. A red box highlights the category selection dropdown, and a red arrow points to the word 'KATEGORI' below it. The 'Konu' field is empty. The 'Açıklama' field is also empty. The 'Duyurular' section is visible at the bottom.

2. Konu alanına isteğiniz ile ilgili kısa bilgi giriniz.

The screenshot shows the 'YARDIM MASASI' application interface. The 'Hızlı İstek' form is displayed with the 'Kategori' field selected. The 'Konu' field is highlighted with a red box, and a red arrow points to the word 'KONU' below it. The 'Açıklama' field is empty. The 'Duyurular' section is visible at the bottom.

3. Açıklama alanına isteğiniz ile ilgili ayrıntılı bilgi giriniz.

The screenshot shows the 'YARDIM MASASI' application interface. The 'Hızlı İstek' form is displayed with the 'Kategori' field selected. The 'Açıklama' field is highlighted with a red box, and a red arrow points to the word 'AÇIKLAMA' below it. The 'Konu' field is empty. The 'Duyurular' section is visible at the bottom.

- İsteğiniz ile ilgili ekran görüntüsü, resim, belge gibi herhangi bir ek var ise “Dosya Ekle” butonunu tıklayarak ekleyiniz.

The screenshot shows the 'YARDIM MASASI' interface. The main form is titled 'Hızlı İstek'. It has fields for 'İp Adresi', 'Kategori', 'Konu', and 'Açıklama'. Below the 'Açıklama' field, there is a 'Dosyaları Seçiniz' button. A red box highlights this button, and a red arrow points from it to the text 'DOSYALARI SEÇİNİZ' written in red. To the right of the form, there is a 'Duyurular' section. On the far right, there is a 'Özet' table showing the status of requests.

Özet	
Açık İstekler	0
İşlemede Olan İstekler	0
Beklemede Olan İstekler	0
Onay Bekleyen İstekler	0
Kapanmış İstekler	2

- Son olarak “Kaydet” butonuna basarak isteğinizi oluşturunuz.

The screenshot shows the 'YARDIM MASASI' interface. The main form is titled 'Hızlı İstek'. It has fields for 'İp Adresi', 'Kategori', 'Konu', and 'Açıklama'. Below the 'Açıklama' field, there is a 'Kaydet' button. A red box highlights this button, and a red arrow points from it to the text 'KAYDET' written in red. To the right of the form, there is a 'Duyurular' section. On the far right, there is a 'Özet' table showing the status of requests.

Özet	
Açık İstekler	0
İşlemede Olan İstekler	0
Beklemede Olan İstekler	0
Onay Bekleyen İstekler	0
Kapanmış İstekler	2

## OLUŞTURULAN İSTEĞİN TAKİBİ

- Uygulamaya giriş yaptıktan sonra gelen ana ekranın sağ kısmında hangi aşamada kaç adet isteğinizin bulunduğunu görebilirsiniz.

The screenshot shows the 'YARDIM MASASI' interface. The main form is titled 'Hızlı İstek'. It has fields for 'İp Adresi', 'Kategori', 'Konu', and 'Açıklama'. Below the 'Açıklama' field, there is a 'Kaydet' button. To the right of the form, there is a 'Duyurular' section. On the far right, there is a 'Özet' table showing the status of requests. A purple box highlights the 'Özet' table, and a purple arrow points from it to the text 'İSTEKLERİN DURUMU' written in purple.

Özet	
Açık İstekler	0
İşlemede Olan İstekler	0
Beklemede Olan İstekler	0
Onay Bekleyen İstekler	0
Kapanmış İstekler	2

2. "İstek/Vaka Listesi" butonuna tıkladığınızda istek geçmişiniz ekrana gelir.

The screenshot shows the 'YARDIM MASASI' interface. The 'İstek/Vaka Listesi' button is highlighted in a red box. A red arrow points from the button to the text '2- İSTEK / VAKA LİSTESİ'.

3. İstek/Vaka Listesi bölümünde, açmış olduğunuz istekler hakkında bilgiler bulunmaktadır. Satır başındaki kalem ikonuna tıklayarak ya da satırı çift tıklayarak isteğinizin detaylarına ulaşabilirsiniz.

The screenshot shows the 'YARDIM MASASI' interface with a table of requests. A red box highlights the table, and a red arrow points from the table to the text 'İSTEK / VAKA LİSTESİ VE BİLGİLERİ'.

İd	İstek Açılma Günü	Durum	Kategori	Konu	Açıklama
44	22/01/2020 09:19:14	K.O Bekliyor	Yazıcı & Tarayıcı	tarama hk	tarama yapıyor ama bilgisayarıma gelmiyor.
43	22/01/2020 09:18:10	K.O Bekliyor	Ofis Yazılımları (Word, Excell, Powerpoint)	word hk	Word programını açtığım zaman lisans uyarı veriyor
42	22/01/2020 09:16:52	K.O Bekliyor	Eposta/Parola	gmail'e giriş yapamıyorum	parolamın resetlenmesini istiyorum
41	21/01/2020 15:47:35	Kapalı	İnternet erişimi & bağlantı sorunu	bağlantı sorunu	internet erişim yok
40	21/01/2020 15:38:37	Kapalı	Yazıcı & Tarayıcı	yazıcı hk	yazıcıdan çıktı alamıyorum

4. İstek/Vaka Detayları Penceresinde Konu, Açıklama, Durum bilgilerini görebilirsiniz.

The screenshot shows the 'YARDIM MASASI' interface with the 'İstek Detayları' window open. A red box highlights the 'İstek Detayları' window, and a red arrow points from the window to the text 'İSTEK DETAYLARI'.

**İstek Detayları**

İp Adresi: 44  
No: 44  
Kategori: Yazıcı & Tarayıcı  
Konu: tarama hk  
Açıklama: tarama yapıyor ama bilgisayarıma gelmiyor.  
Durum: K.O Bekliyor  
Durumu Değiştir

Mesajlar | Detaylar | Dosyalar | İstek Geçmiş | Anket Değerlendirmesi

Ekle

Konu	Açıklama	Mesaj Yazarı Kipi	Tarih
TARAMA SORUNU HK	Taramanın bilgisayara gelmesi sağlanmıştır.		22-01-2020 10:40:46

5. Ana ekranda sağ üst köşede oluşan simge ve üzerindeki rakamdan isteğinize, bir yetkili analist tarafından cevap geldiğini görürsünüz. İçeriğini görmek için üzerine tıklayınız.

The screenshot shows the 'YARDIM MASASI' interface. In the top right corner, there is a notification icon with a red box around it. A red arrow points from the text 'ANALIST TARAFINDAN GÖNDERİLEN MESAJ' to this icon. The notification icon displays the text: 'Mesaj Konusu: Mesaj Açılması, İd: 210 Kullucu Adı: Analist, Analist Tarihi: 21-01-20 11:11'. The main interface shows a 'Hızlı İstek' form with fields for 'İp Adresi', 'Kategori', 'Konu', and 'Açıklama'. There are also buttons for 'Di Tarama İsteği/Vaka' and 'Dosyaları Seçiniz'. On the right side, there is a table showing the status of requests: 'Açık İstekler', 'İşlemede Olan İstekler', 'Beklemede Olan İstekler', 'Onay Bekleyen İstekler', and 'Kapamış İstekler'.

6. Ekleyeceğimiz herhangi bir mesajınız varsa "Mesajlar" sekmesinde yer alan "Ekle" butonuna basarak yeni mesajınızı ekleyebiliriz.

The screenshot shows the 'YARDIM MASASI' interface with the 'Mesajlar' tab selected. In the 'Mesajlar' section, there is a table with columns for 'İd', 'İstek Açılma Günü', and 'Durum'. A red box highlights the 'Ekle' button in the 'Mesajlar' section. A red arrow points from the text 'MESAJ EKLE' to this button. The 'İstek Detayı' window is open, showing fields for 'İp Adresi', 'No', 'Kategori', 'Konu', 'Açıklama', and 'Durum'. There are also buttons for 'Mesajlar', 'Çözüm', 'Dosyalar', 'İstek Geçmiş', and 'Analist Değiştir/Değiştir'. The 'Mesajlar' section has a table with columns for 'Konu', 'Açıklama', 'Mesaj Yazarı Kişi', and 'Tarih'. The 'Ekle' button is located in the 'Mesajlar' section.

7. Eklememiz gereken herhangi bir ek dosya var ise "Dosyalar" sekmesinde yer alan "Dosya Ekle" butonuna basarak belgenizi ekleyebilirsiniz.

The screenshot shows the 'YARDIM MASASI' interface with the 'Dosyalar' tab selected. In the 'Dosyalar' section, there is a table with columns for 'Dosya Adı', 'Tip', 'Dosyayı Ekleyen', 'Boyut', and 'Tarih'. A red box highlights the 'Dosya Ekle' button in the 'Dosyalar' section. A red arrow points from the text 'DOSYA EKLE' to this button. The 'İstek Detayı' window is open, showing fields for 'İp Adresi', 'No', 'Kategori', 'Konu', 'Açıklama', and 'Durum'. There are also buttons for 'Mesajlar', 'Çözüm', 'Dosyalar', 'İstek Geçmiş', and 'Analist Değiştir/Değiştir'. The 'Dosyalar' section has a table with columns for 'Dosya Adı', 'Tip', 'Dosyayı Ekleyen', 'Boyut', and 'Tarih'. The 'Dosya Ekle' button is located in the 'Dosyalar' section.

8. "İstek Geçmişi" Sekmesine tıklayarak isteğiniz ile ilgili süreç akışını görüntüleyebilirsiniz.

The screenshot shows the 'YARDIM MASASI' (Help Desk) interface. On the left, there is a table of requests with columns for ID, Request Opening Date, and Status. The main area displays the details of a request, including the user's name, category, and description. The 'İstek Geçmişi' (Request History) tab is highlighted with a red box, and a red arrow points to it with the text 'İSTEK GEÇMİŞİ'. The history shows two messages: one from 22-01-2020 10:42:05 and another from 22-01-2020 09:33:34, both indicating that the request status has changed from 'K.O Bekliyor' (Waiting for K.O) to 'Kapatılmış' (Closed).

9. Sorununuz çözüldükten sonra ilgili analist size açmış olduğunuz istek için Kapatma Onayı isteği gönderir. Bunu da ekranın sağ üst köşesinde oluşan simgeden ya da "Özet" kısmındaki "Onay Bekleyen İstekler" kısmından anlayabilirsiniz.

The screenshot shows the 'YARDIM MASASI' interface with the 'Özet' (Summary) section. The 'Onay Bekleyen İstekler' (Requests Awaiting Approval) count is highlighted in red, and a red arrow points to it with the text 'ANALİST TARAFINDAN GÖNDERİLEN KAPATMA ONAY İSTEĞİ'. The summary table shows the following counts: Açık İstekler (0), İşlemde Olan İstekler (0), Beklemede Olan İstekler (0), Onay Bekleyen İstekler (1), and Kapanmış İstekler (2).

10. İsteğiniz giderilmiş ise "Onayla" butonuna tıklayınız. Onay verildiğinde istek durumu "Kapalı" olur ve böylece süreci sonlandırmış olursunuz. İsteğiniz giderilmemiş ise "Reddet" butonuna tıklayınız. Bu durumda ise süreç en başa dönecektir.

The screenshot shows the 'YARDIM MASASI' interface with the 'İstek Detayı' (Request Details) section. The 'Reddet' (Reject) and 'Onayla' (Approve) buttons are highlighted in red, and a red arrow points to them with the text 'REDDET | ONAYLA'. The interface also shows a table of messages related to the request, including the user's name, category, and date.