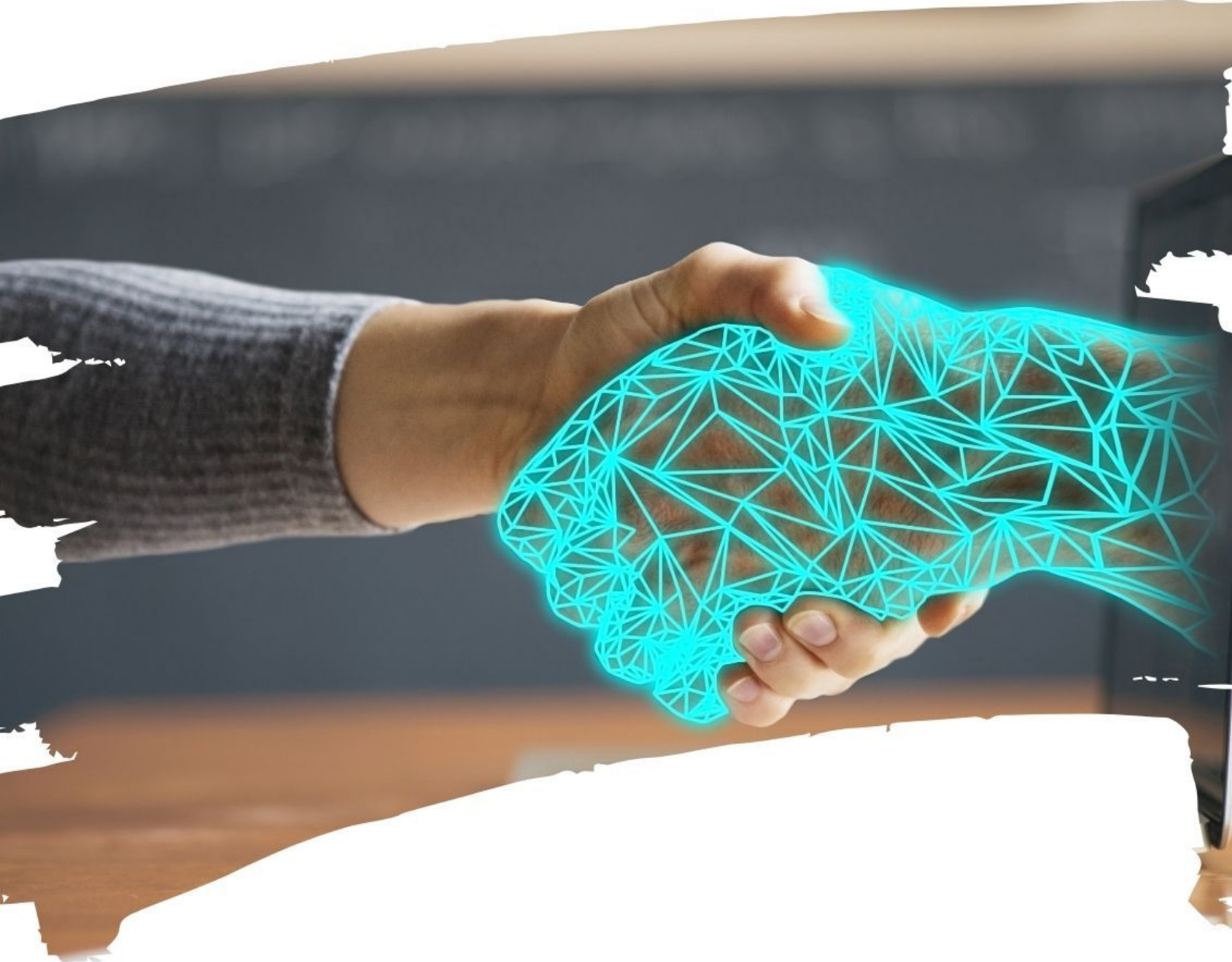


YARDIM MASASI KULLANIM KILAVUZU



Ankara Müzik ve Güzel Sanatlar Üniversitesi
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı

YENİ BİR İSTEK OLUŞTURMA

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

2. Konu alanına isteğiniz ile ilgili kısa bilgi giriniz.

3. Açıklama alanına isteğiniz ile ilgili ayrıntılı bilgi giriniz.

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

YARDIM MASASI

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

DOSYALARI SEÇİNİZ

5. Son olarak “Kaydet” butonuna basarak isteğinizi oluşturunuz.

YARDIM MASASI

KAYDET

OLUŞTURULAN İSTEĞİN TAKİBİ

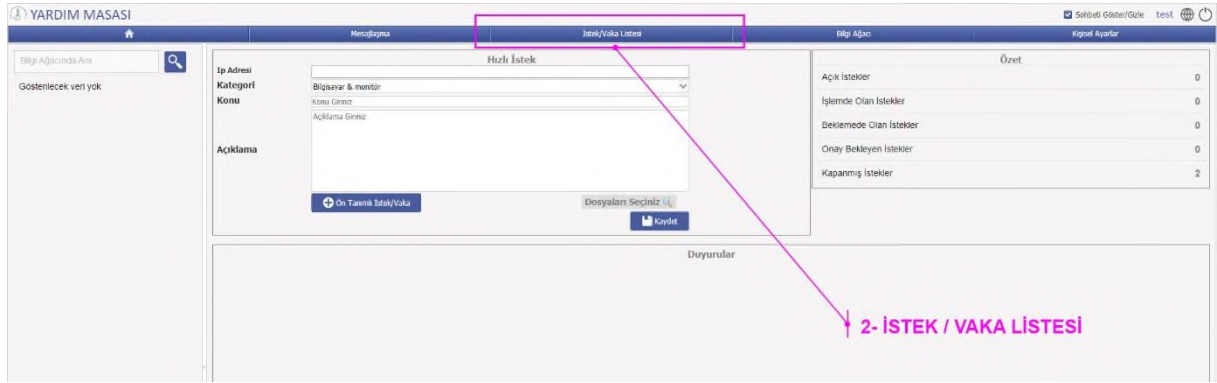
1. Uygulamaya giriş yaptıktan sonra gelen ana ekranın sağ kısmında hangi aşamada kaç adet isteğinizin bulunduğunu görebilirsiniz.

YARDIM MASASI

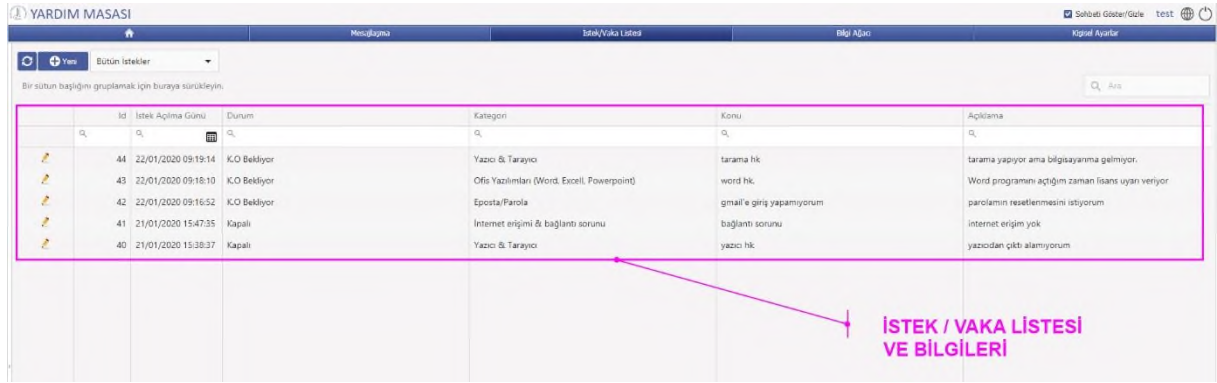
İSTEKLERİN DURUMU

Durum	Adet
Açık İstekler	0
İşlenmekte Olan İstekler	0
Beklemede Olan İstekler	0
Onay Bekleyen İstekler	0
Kapanmış İstekler	2

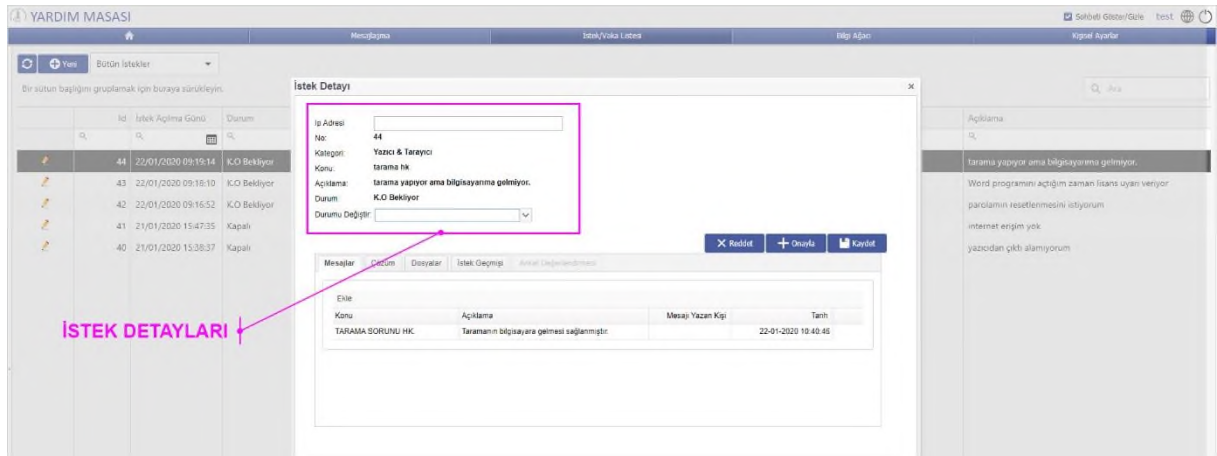
2. “İstek/Vaka Listesi” butonuna tıkladığınızda istek geçmişiniz ekrana gelir.



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



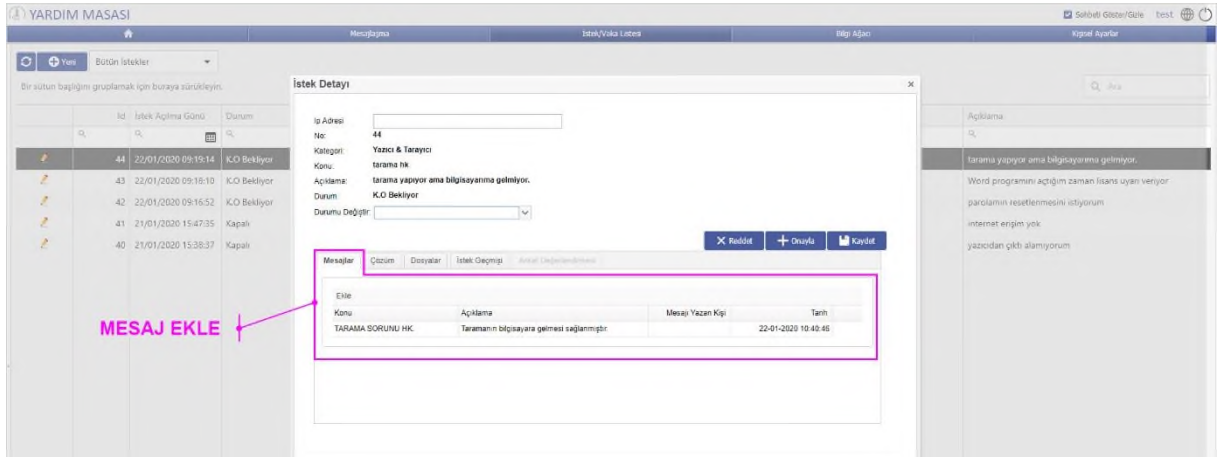
4. İstek/Vaka Detayları Penceresinde Konu, Açıklama, Durum bilgilerini görebilirsiniz.



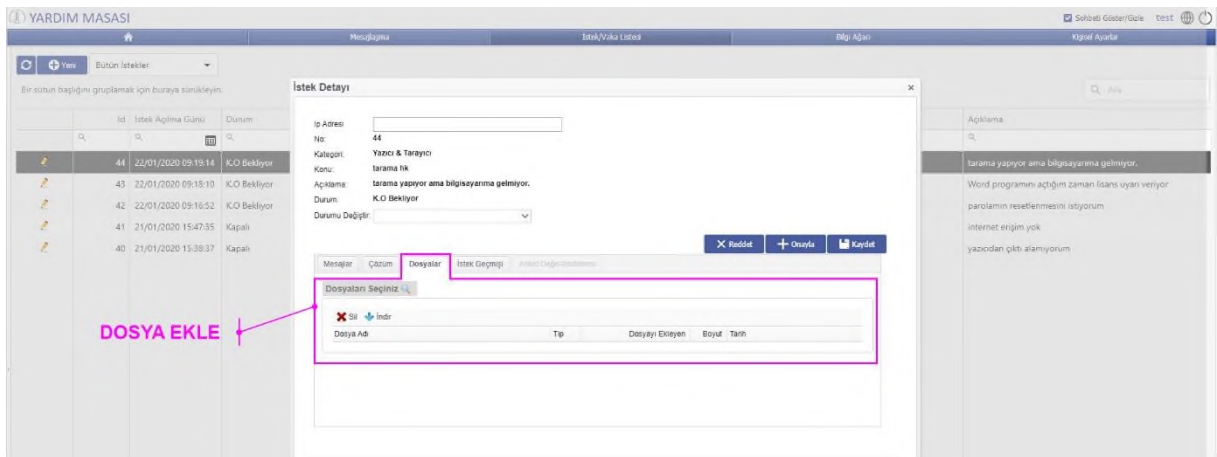
5. Ana ekranda sağ üst köşede oluşan simge ve üzerindeki rakamdan isteğinize, bir yetkili analist tarafından cevap geldiğini görürsünüz. İçeriğini görmek için üzerine tıklayınız.



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



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



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

YARDIM MASASI

İstek Geçmişi

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

İstek Geçmişi

Tarih: 22-01-2020 10:42:05
Kullanıcı Adı: İşlem Adı: Talep durum bilgisi 'İnceleniyor' den 'K.O Bekliyor' olarak değiştirildi.
Tarih: 22-01-2020 09:33:34
Kullanıcı Adı: İşlem Adı: Talep durum bilgisi 'Açık' den 'İnceleniyor' olarak değiştirildi.

İstek Geçmişi

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.

YARDIM MASASI

Özet

İstek Geçmişi

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

Özet

Açık İstekler: 0
İşlemde Olan İstekler: 0
Beklemede Olan İstekler: 0
Onay Bekleyen İstekler: 1
Kapanmış İstekler: 2

ANALİST TARAFINDAN GÖNDERİLEN KAPATMA ONAY İSTEĞİ

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.

YARDIM MASASI

İstek Geçmişi

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

İstek Geçmişi

Reddet | Onayla

REDDET | ONAYLA