

HELP-DESK EKRAN KULLANIM KILAVUZU



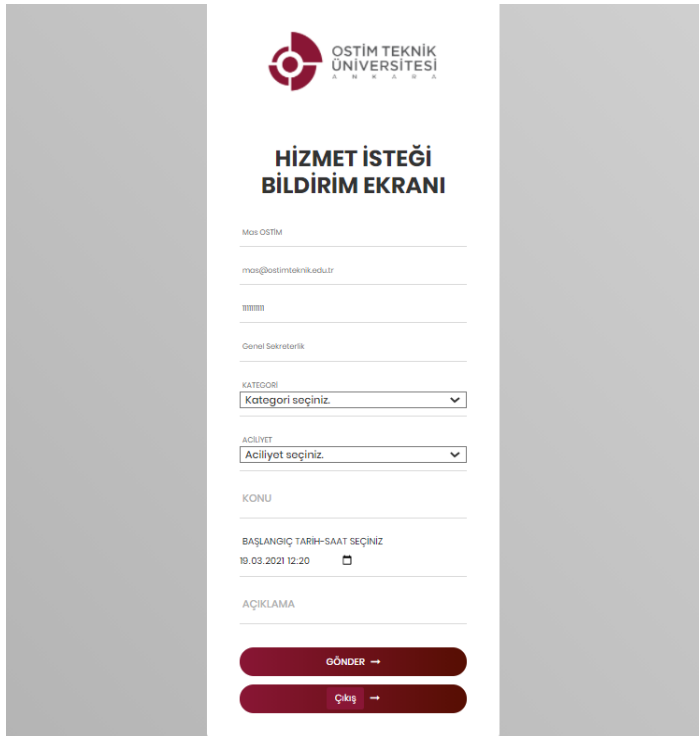
1)Giriş Ekranı:

Help-desk uygulamasına link üzerinden kullanıcı ve bilgi işlem yetkisiyle kullanıcı e-postası ve şifre ile giriş yapılmaktadır.

Adres: <http://192.168.57.104/>

Giriş: mailiniz

Şifre: 12345



2)Hizmet İsteği Bildirim Ekranı:

Açılan sayfadaki tüm alanlar zorunlu giriş alanıdır. “Konu” alanına sorun hakkında kısa açıklama yazılır. “Açıklama” alanına konu ile ilgili mümkün olduğunca detay yazılır. “Kategori” alanında hata donanım alanında mı? yazılım alanında mı? belirlenir. Bu alan konu hakkında yetkili kişinin yönlendirilmesini sağlar. “Aciliyet” alanında çağrının aciliyet seviyesini belirtmek için bulunan seçeneklerden biri seçilir. “Tarih-saat” alanına ise sorunun başlangıç tarihi ve saati otomatik gelir.

Çıkış



OSTİM TEKNİK
ÜNİVERSİTESİ
ANKARA

TÜM HİZMET İSTEĞİ BİLDİRİMLERİ EKRANI

ARAMAK İSTEDİĞİNİZİ BELİRTİNİZ

Çözümler

İşlem Bekleyenler

AÇIKLAMA	DURUM	DURUM BAŞLANGIÇ TARİHİ	DURUM BİTİŞ TARİHİ	SORUN ÇÖZÜME SÜRESİ	ETKİLENE KULLANICI	DEPARTMAN	ÇÖZEN KULLANICI	ÇÖZEN KULLANICI SÜRESİ	GÖSTER
XXXXX	Sorun Çözüldü	GGAA.YY 00:00:00	GGAA.YY 00:00:00	00:00:00	Mas OSTİM	Genel Sekreterlik	Sam OSTİM	00:00:00	Detay
YYYYY	İşlem Bekliyor	GGAA.YY 00:00:00		0	Mas OSTİM	Genel Sekreterlik	Sam OSTİM		Detay

bekliyor durumunda olanlar gözükmemektedir.

3)Görüntülenmesi Ve Takibi Ekranı:

Bu ekranda personellerimizin kendi kullanıcıları ile açmış oldukları tüm sorunlar ve bu sorunların son durumları görüntülenmektedir. Listelenen sorunlardan herhangi birine geri bildirimde bulunmak için detay butonuna basılır. Buradaki ekranda bulunan çözümler butonuna basılınca sorun çözüldü durumunda olanlar, işlem bekliyor butonuna basıldığında ise işlem



OSTİM TEKNİK
ÜNİVERSİTESİ
ANKARA

HİZMET İSTEĞİ GERİ BİLDİRİM EKRANI

Yeni Sorun Bulundu

İşlem Bekliyor

Birime Gidildi

Son Durum

☐ Yeni Sorun Bulundu

☐ İşlem Bekliyor

☐ Birime Gidildi

☐ Sorun Çözüldü

Sorun OSTİM

Mas OSTİM

ÇÖZÜM BAŞLAMA TARİH-SAAAT SEÇİNİZ

19.03.2021 12:14

BITİŞ TARİH-SAAAT SEÇİNİZ

19.03.2021 12:14

SORUN ÇÖZÜME SÜRESİ

HİZMET ID

5

AÇIKLAMA

AÇIKLAMA

TAMAMLA

Çıkış

4)Hizmet İsteği Geri Bildirimde Bulunma Ekranı:

İstekte bulunan kullanıcının ve çözen kullanıcının görüntülenmesi sağlanmaktadır. Bu ekranda sorunun durumunu seçip çözümler ve çözümün bitiş tarih/saati eklenmektedir. “Açıklama” alanında sorunun nasıl ve ne şekilde çözüldüğü detaylı bir şekilde yazılır.

Sayfa 2 | 2