

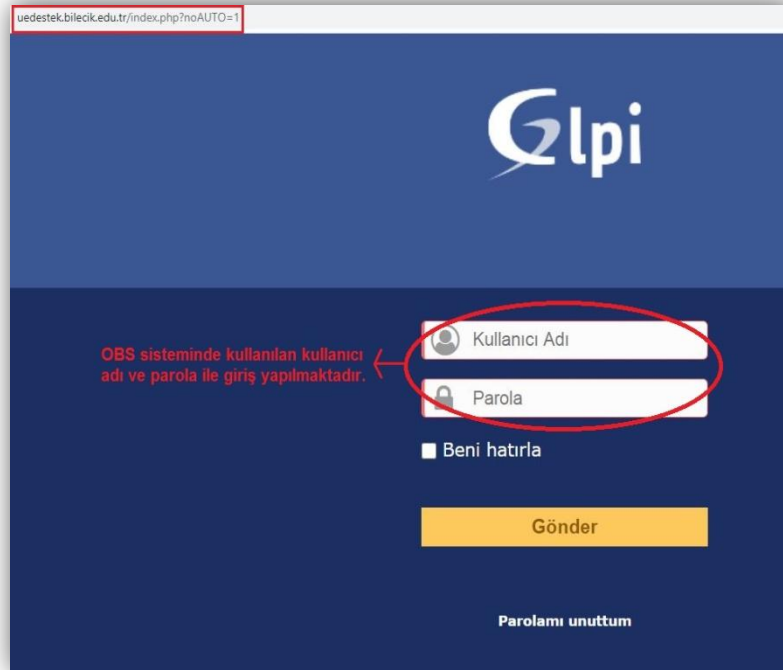
## Destek Kaydı Oluşturma ve Takip Sistemi Kılavuzu

### İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa No</u>
<b>1. Sistemde Oturum Açma .....</b>	<b>1</b>
1.1. Anasayfa .....	2
1.2. Destek Kaydı Oluşturma .....	2
1.3. Destek Kayıtlarını Görüntüleme .....	3
1.4. Destek Kaydını Takip Etme ve Teknik Ekiple Diyalog .....	4

#### 1. Sistemde Oturum Açma

- Sistemde oturum açarken, OBS sistemine giriş esnasında kullandığınız kullanıcı adı ve parola ile giriş yapılması gerekmektedir.
- Burada oturum açabilmek için OBS sistemine en az bir kez giriş yapmış olmanız gerekmektedir.



uedestek.bilecik.edu.tr/index.php?noAUTO=1

**Glpİ**

OBS sisteminde kullanılan kullanıcı adı ve parola ile giriş yapılmaktadır.

Kullanıcı Adı

Parola

Beni hatırla

Gönder

Parolamı unuttum

## 1.1. Anasayfa

- Oturum açtığınızda karşınıza gelen anasayfanızda, aşağıda işaretlenmiş alanlardan birine tıklayarak destek kaydı oluşturma ekranına geçebilirsiniz.
- Aşağıda mor renk ile işaretli tablodaki ilgili başlıklara tıklayarak, daha önceden oluşturduğunuz destek kayıtlarınıza ulaşabilirsiniz.

Anasayfa Destek kaydı aç Destek Kayıtları

"Destek kaydı aç" yazan iki alandan herhangi birine tıklayarak destek kaydınızı oluşturabilirsiniz.

Destek kaydı aç +

Destek Kayıtları	Sayı
Yeni	0
İşleniyor (atanmış)	1
İşleniyor (planlanmış)	0
Bekleyen	0
Çözülen	0
Kapatılmış	0
Silinmiş	0

Daha önceden oluşturduğunuz destek kayıtlarınıza, yandaki başlıklara tıklayarak ulaşabilirsiniz.

Başlıklar, destek kayıtlarınızın durumunu ifade etmektedir.

## 1.2. Destek Kaydı Oluşturma

- 2. adımda, "Destek kaydı aç" butonuna tıkladığınızda, karşınıza, aşağıda görülen ekran çıkacaktır.
- Türler, Aktör ve Kategori alanlarında değişiklik yapmayınız.
- Kısa, net ve anlaşılır şekilde bir başlık ve açıklama ile sorun yaşadığınız konuyu belirtiniz. Bu alanlar zorunludur.
- Yaşadığınız sorunla ilgili dosya veya ekran görüntüsünü "Dosya seç" butonuyla ekleyebilirsiniz.
- Öğrencisi olduğunuz okul ve bölüm bilgilerini belirtiniz.
- Yaşadığınız sorun, dersle ilgiliyse "*ders adı*"nı belirtiniz. Sorun, dersle ilgili değilse bu alanı boş bırakabilirsiniz.
- Son olarak "Ekle" butonuna tıklayarak destek kaydınızı kaydetmeniz gerekmektedir.

- Burada oluşturduğunuz destek kayıtlarına ilişkin bilgi ve bağlantı, OBS’de kayıtlı e-posta adresinize bildirim olarak gelecektir.

Yeni destek kaydı

Türler  Kategori  i

Aktör

**Bu alanlarda değişiklik yapmayınız.**

Başlık \*

**Bu alanların doldurulması zorunludur.**

Açıklama \* i

**Kısa, net ve anlaşılır şekilde sorunu yazınız.**

Bağlantılı destek kaydı +

Dosya (80 MB en fazla) i

**Dosya veya ekran görüntüsü ekleyebilirsiniz.**

Fakülte/YO/MYO Adı  **Talep, derslerinizle ilgili değilse, ders adını boş bırakabilirsiniz.** Bölüm Adı

Ders Adı

**Son olarak Ekle butonuna basarak destek kaydını oluşturmalsınız.**

### 1.3. Destek Kayıtlarını Görüntüleme

- Anasayfanızdan ve/veya işaretli alandan daha önce oluşturduğunuz destek kayıtlarınıza ulaşabilirsiniz.
- Eski destek kayıtlarınızı aşağıdaki gibi liste halinde görebilirsiniz.
- "İşleniyor (atanmış)" kısmını değiştirerek filtreleme yapabilir veya bu alanı "tümü" olarak seçerek oluşturduğunuz destek kayıtlarının tamamını görebilirsiniz.

Kod	Başlık	Durum	Son güncelleme	Açılış tarihi	Öncelik	İsteyen - İsteyen	Atanan - Teknisyen	Kategori
6	sisteme giremiyorum	İşleniyor (atanmış)	2020-10-06 11:56	2020-10-06 10:29	Orta			

#### 1.4. Destek Kaydını Takip Etme ve Teknik Ekiple Diyalog

- Destek kayıtlarınızı oluşturduktan sonra, teknik ekibin size soracağı soruları yanıtlamak ve işin durumunu takip edebilmek için mutlaka destek kaydının sol menüsündeki "İşlenen destek kaydı" sekmesine tıklayarak izlemeleri takip etmeli ve diyalog halinde olmalısınız. İş takip sistemi, anlık yazışma programı değildir. Eklediğiniz izlemeler, teknik ekip tarafından değerlendirilerek işleme alınacaktır.
- Size yöneltilmiş bir soru bulunuyorsa "İzleme" sekmesine tıklayarak soruyu yanıtlamalısınız.
- Destek kayıtlarına eklenen tüm izlemelere ilişkin bilgi ve bağlantılar, OBS'de kayıtlı e-posta adresinize bildirim olarak gelecektir.

K <
☰
○ sisteme giremiyorum

Destek Kayıtları

**İşlenen destek kaydı** 1

İstatistikler

Geçmiş 8

Tümü

Ekle : İzleme Belge Çözüm

**Geçmiş işlemler :**

🕒 2020-10-06 10:30

hala giremiyorum

🕒 2020-10-06 10:29

**sisteme giremiyorum**

sisteme giremiyorum

Destek kaydınızla ilgili yapılan işlemleri buradan takip edebilirsiniz.

Ayrıca, teknik destek ekibi size talebinizle ilgili sorularını buradan iletacaktır. Bu nedenle, bu alanı takip etmelisiniz.