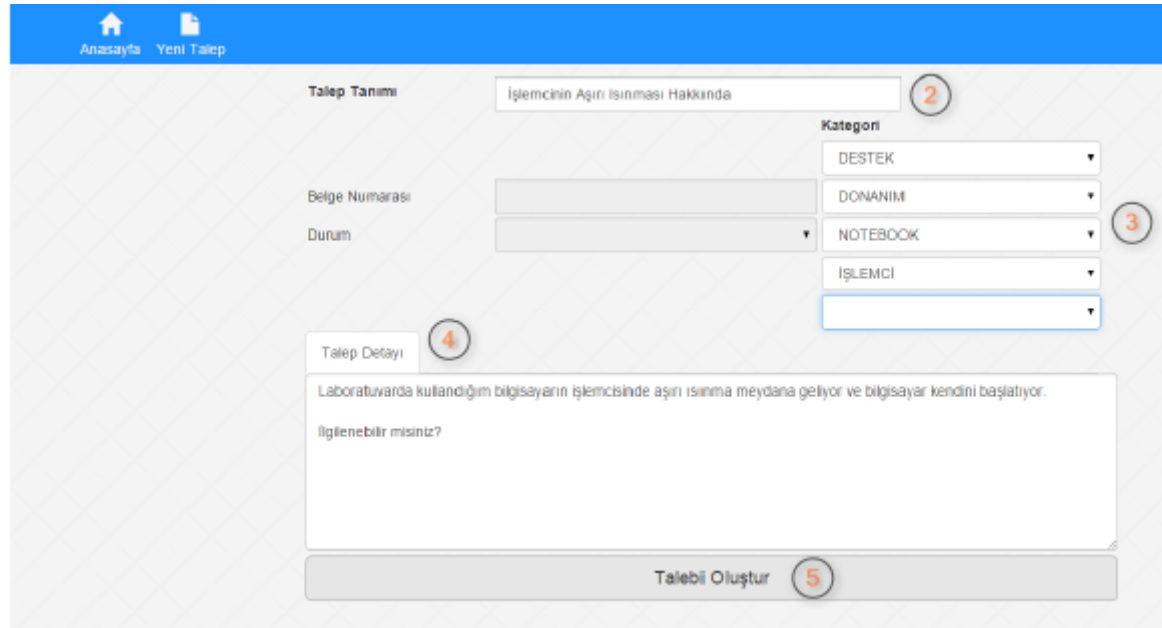
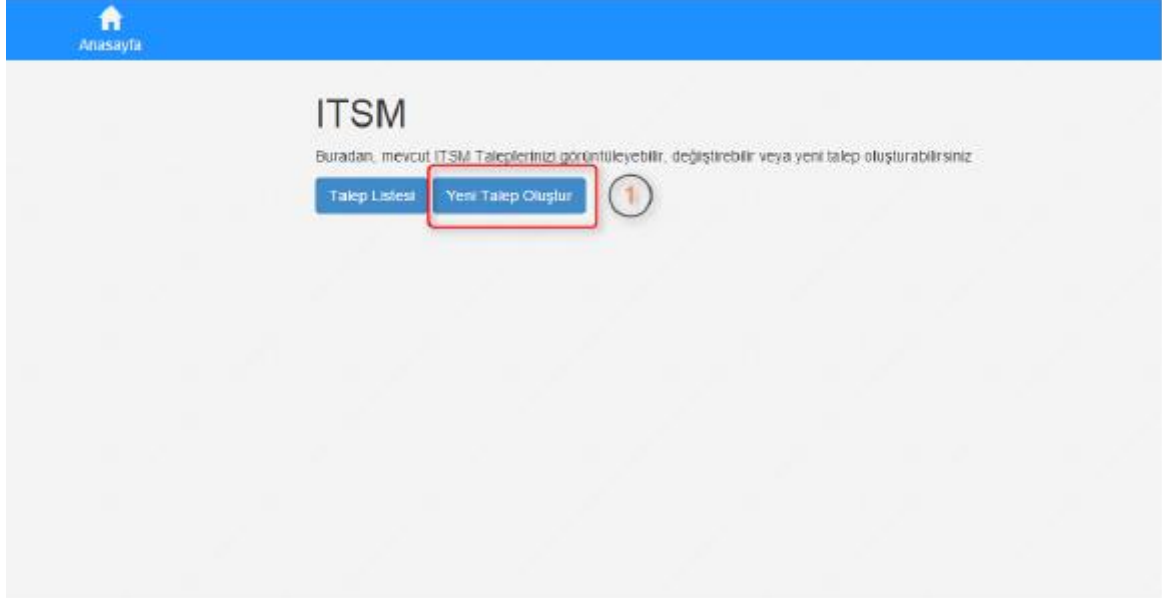
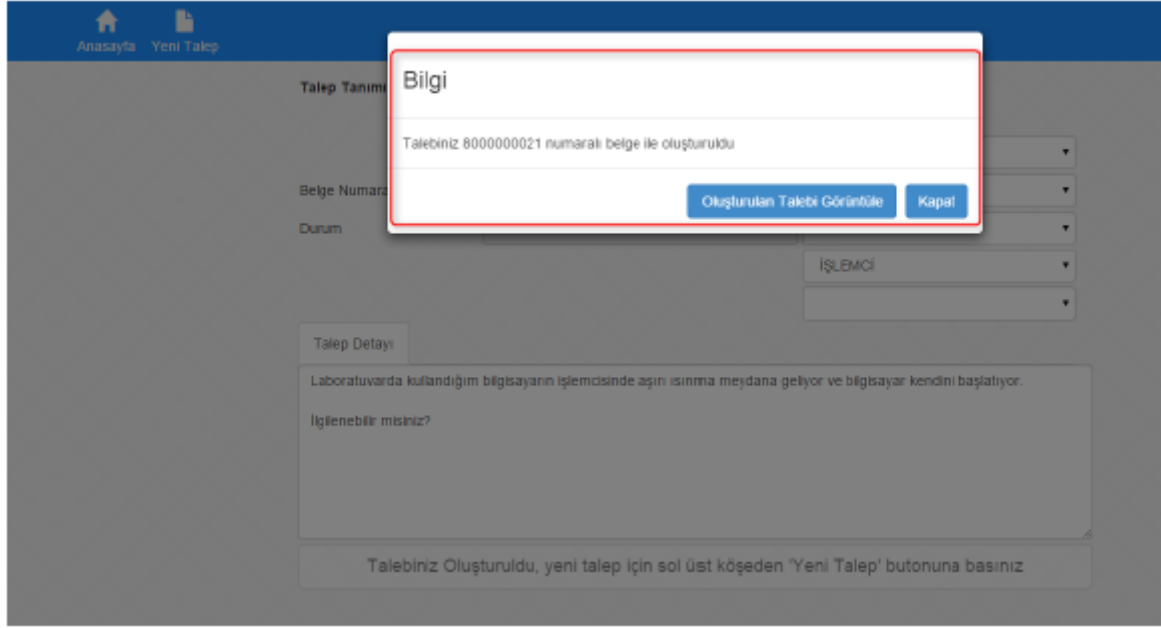


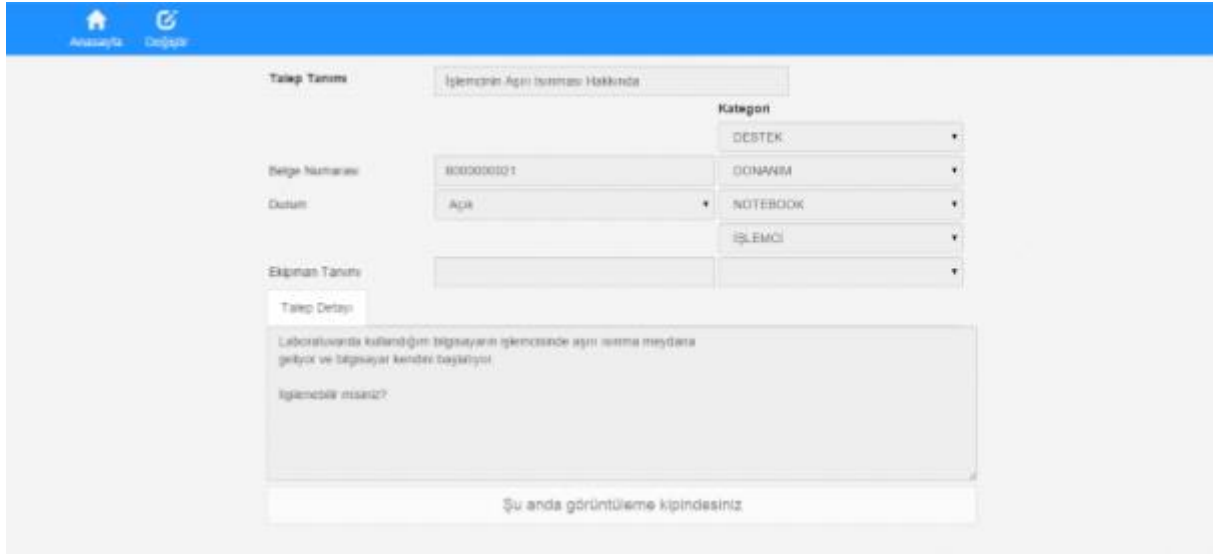
Talep Oluşturulması

- Kullanıcılar portale kullanıcı isimleri ve şifreleri ile giriş yaptıktan sonra ITSM Talepleri sekmesine tıklar. Karşlarına çıkan ekranda sırasıyla aşağıdaki işlemleri takip ederek talep oluştururlar.

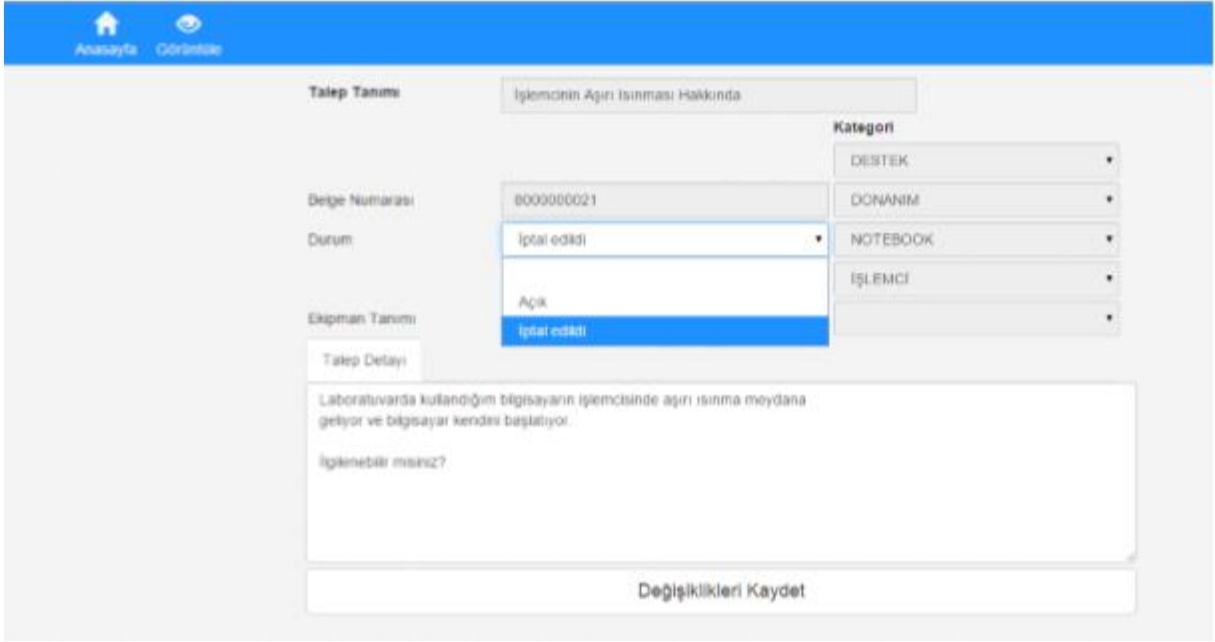




- Kullanıcılar talep belgesini görüntüleyebilir.



- Kullanıcılar talebini iptal edebilir



The screenshot shows a web form for managing ITSM requests. The form is titled "Talep Tanımı" (Request Definition) and contains the following fields:

- Talep Tanımı:** İşlemcinin Aşırı Isınması Hakkında
- Beige Numarası:** 8000000021
- Durum:** İptal edildi (highlighted in blue)
- Ekipman Tanımı:** Açık (highlighted in blue)
- Kategori:** A dropdown menu with options: DESTEK, DONANIM, NOTEBOOK, İŞLEMCI.
- Talep Detayı:** Laboratuvarında kullandığım bilgisayarın işlemcisinde aşırı ısınma meydana geliyor ve bilgisayar kendisi beşliyor. İlgilenbilir mısınız?
- Değişiklikleri Kaydet** button.

- Talep Listesi butonundan açtığı talepleri listeyebilir.



The screenshot shows the ITSM dashboard. The title is "ITSM". Below the title, there is a text box that says "Buradan, mevcut ITSM Taleplerinizi görüntüleyebilir, değiştirebilir veya yeni talep oluşturabilirsiniz". There are two buttons: "Talep Listesi" (highlighted with a red box) and "Yeni Talep Oluştur".

Anasayfa

Belge Numarası: No

Durum:

Kayıt Tarihi:

Ara

1

Belge Numarası	Talep Tanımı	Kayıt Tarihi	Durum
8000000021	İşlemcinin Aşırı Isınması Hakkında	06/11/2014	Açık

Talebi Açan Kullanıcının Çözümü Reddetmesi

- IT Sorumlusunun önerdiği çözüm talebi açan kullanıcıya e-posta olarak bildirilir. Kullanıcı portal üzerinden bu çözümü değerlendirip belgenin durumunu "**Çözüm Reddedildi**" olarak günceller. Güncellenmenin ardından sistem kullanıcıyı "**Çözüm Reddi Metni**" girmesine zorlar. Kullanıcı çözüm reddi metni girişini yaptıktan sonra belgeyi kaydeder.

Doküman içeriği | Özellikler | Alıcı listesi

Sahibi: itsm-no-reply@kultur.edu.tr

Yaratma tarihi: XSCIFTLIKLI

Sayın ASLI URAŞ,

8000000021 numaralı IT servis talebinizin çözümü onayınıza sunulmuştur. Belge numarasını tıklayarak talebi Portal üzerinden görüntüleyebilirsiniz.

Talep detayı:

Tanım: İşlemcinin Aşırı Isınması Hakkında

Talep Açıklaması: Laboratuvarında kullandığım bilgisayarın işlemcisinde aşırı ısınma meydana geliyor ve bilgisayar kendini kapatıyor.

İlgilenebilir misiniz?

Çözüm Açıklaması: Merhaba Aslı Hanım,

Bahsettiğiniz bilgisayardaki işlemciyi yenilemiş bulunmaktayız.

Artık bir ısınma problemi ile karşılaşmamanız gerekiyor.

İyi Günler

İyi çalışmalar.

Bege Numarası No

Durum

Kayıt Tarihi

Ara 1

Bege Numarası	Talep Tanımı	Kayıt Tarihi	Durum
8000000021	İşlemcinin Aşırı Isınması Hakkında	06/11/2014	Çözüm Önerildi

Talep Tanımı İşlemcinin Aşırı Isınması Hakkında

Kategori

DESTEK

DONANIM

NOTEBOOK

İŞLEMCI

Bege Numarası 8000000021

Durum Çözüm Önerildi

Ekipman Tanımı Monitör HP KVM

Talep Detayı Çözüm Notu 2

Merhaba Aslı Hanım,

Bahsettiğiniz bilgisayardaki işlemciyi yenilemiş bulunmaktayız.

Artık bir ısınma problemi ile karşılaşmamanız gerekiyor.

İyi Günler

Değişiklikleri Kaydet

Talep Tanımı İşlemcinin Aşırı Isınması Hakkında

Kategori

Belge Numarası: 8000000021

Durum: Çözüm Reddedildi (3)

Ekipman Tanımı: Monitör HP KVM

Talep Detayı: Çözüm Reddi Metni (4)

Değişiklikleri Kaydet

Bilgi

Değişiklikler Başarıyla Alındı (5)

Tamam



Laboratuvarda kullandığım bilgisayarın işlemcisinde aşırı ısınma meydana geliyor ve bilgisayar kendini başlatıyor.

İlgilenebilir misiniz?

Şu anda görüntüleme kipindedesiniz

- Kullanıcının çözümü reddetmesi durumunda Dispatcher'a aşağıdaki gibi bir e-posta bilgilendirmesi ulaşır.

Doküman içeriği Özellikler Ayrı İstesi

Sahibi  icsm-no-reply@kultur.edu.tr
Yaratma tarihi  PORTALRFC

Sayın İlgili,

8000000021 numaralı IT servis talebinin çözümü reddedilmiştir. Belge numarasını tıklayarak talebi CRM sisteminde görüntüleyebilirsiniz.

Talep detayı:

Tanım: İşlemcinin Aşırı Isınması Hakkında
Talep Açıklaması: Laboratuvarında kullandığım bilgisayarın işlemcisinde aşırı ısınma meydana geliyor ve bilgisayar kendini kapatıyor.

Bilenebilir misiniz?
Çözüm Açıklaması: Merhaba Aslı Hanım,

Bahsettiğiniz bilgisayardaki işlemciyi yenilemiş bulunmaktayız.

Arbik bir ısınma problemi ile karşılaşmamanız gerekiyor.

İyi Günler
Çözüm Red Açıklaması: Bilgisayarında problem hala devam etmektedir.

İyi çalışmalar.

Talebi Açan Kullanıcının Çözümü Onaylaması

- Reddedilen talep Dispatcher'a ulaştıktan sonra tekrar kullanıcıya çözüm önerilene kadar [2.1.2 Talebin Dispatcher Tarafından Yönlendirilmesi](#) ve [2.1.3 - IT Sorumlusunun Çözüm Önermesi](#) başlığı altında yapılan işlemler tekrarlanır.
- Kullanıcı tekrar çözüm önerilen talebi görüntülemek için portal üzerinden talebini bulur. Talebin durumunu "**Çözüm Onaylandı**" olarak günceller ve sonra kısa değerlendirme anketini doldurur ve değişiklikleri kaydeder.
- Böylece ilk süreç tamamlanmış olur.

Belge Numarası	8000000021	DONANIM
Durum	Çözüm Onaylandı 1	NOTEBOOK
		İŞLEMCI
Ekipman Tanımı	Monitör HP KVM	

Talep Detayı **Çözüm Notu**

Laboratuvarda kullandığım bilgisayarın işlemcisinde aşırı ısınma meydana geliyor ve bilgisayar kendini başlatıyor.

İlgilenebilir misiniz?

Değişiklikleri Kaydet

Çözüm üretme hızını nasıl buldunuz?

Çözüm ekibinin yaklaşımını nasıl buldunuz?

Çözüm kalitesini nasıl buldunuz?

Belge Numarası	8000000021	DONANIM
Durum	Çözüm Onaylandı	NOTEBOOK
		İŞLEMCI
Ekipman Tanımı	Monitör HP KVM	

Talep Detayı **Çözüm Notu**

Laboratuvarda kullandığım bilgisayarın işlemcisinde aşırı ısınma meydana geliyor ve bilgisayar kendini başlatıyor.

İlgilenebilir misiniz?

Değişiklikleri Kaydet

Çözüm üretme hızını nasıl buldunuz?

İyi

Çözüm ekibinin yaklaşımını nasıl buldunuz?

İyi

Çözüm kalitesini nasıl buldunuz?

İyi **2**

Bilgi

Değişiklikler Başarıyla Alındı

3

Tamam

Talep Tanımı

Belge Numarası

Durum

İŞLEMCI

Ekipman Tanımı

Monitör HP KVM

Talep Detayı

Laboratuvarıda kullandığım bilgisayarın işlemcisinde aşırı ısınma meydana geliyor ve bilgisayar kendini başlatıyor.

İlgilenebilir misiniz?

Şu anda görüntüleme kipindesiniz