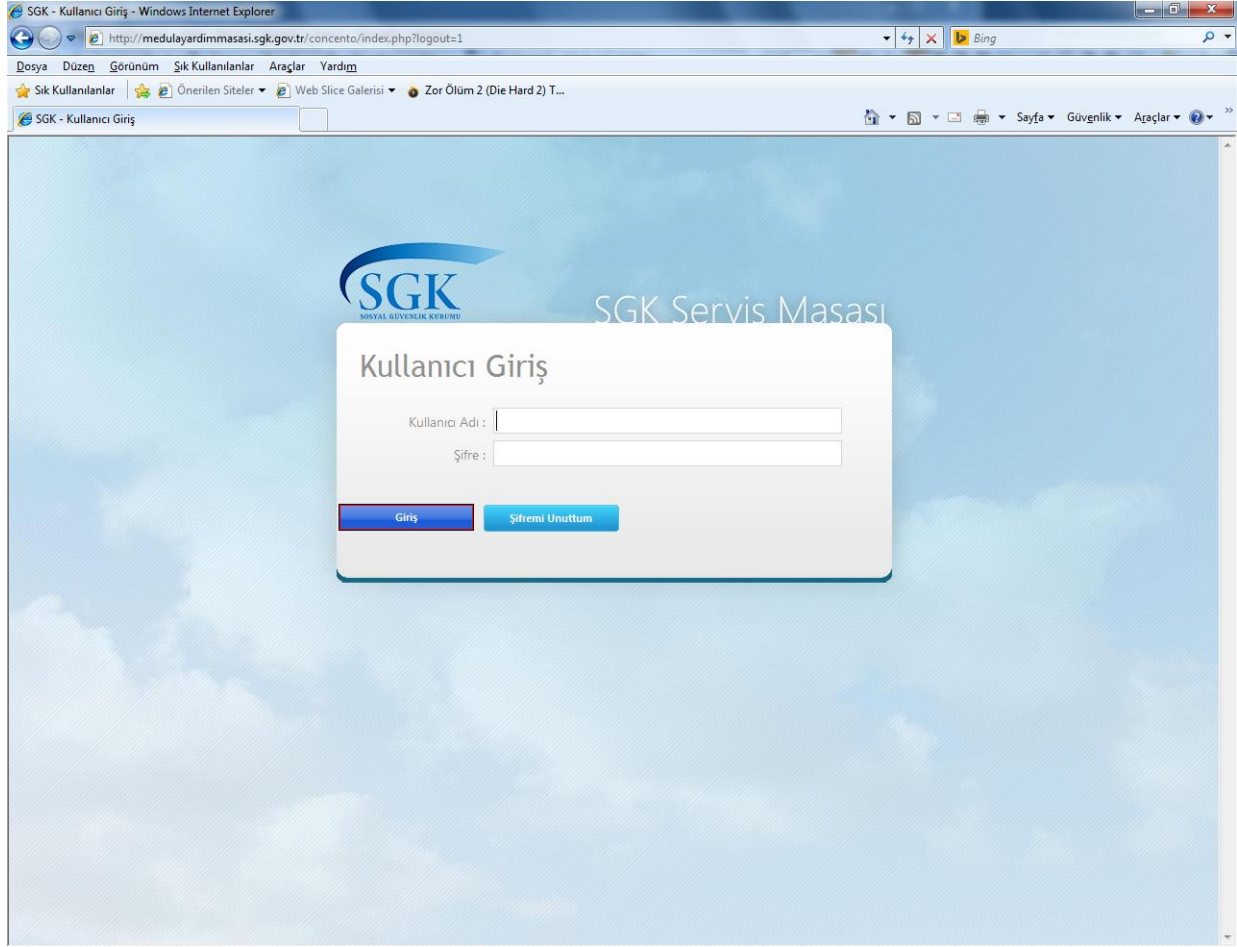


SERVİS MASASI SON KULLANICI KULLANIM KLAVUZU

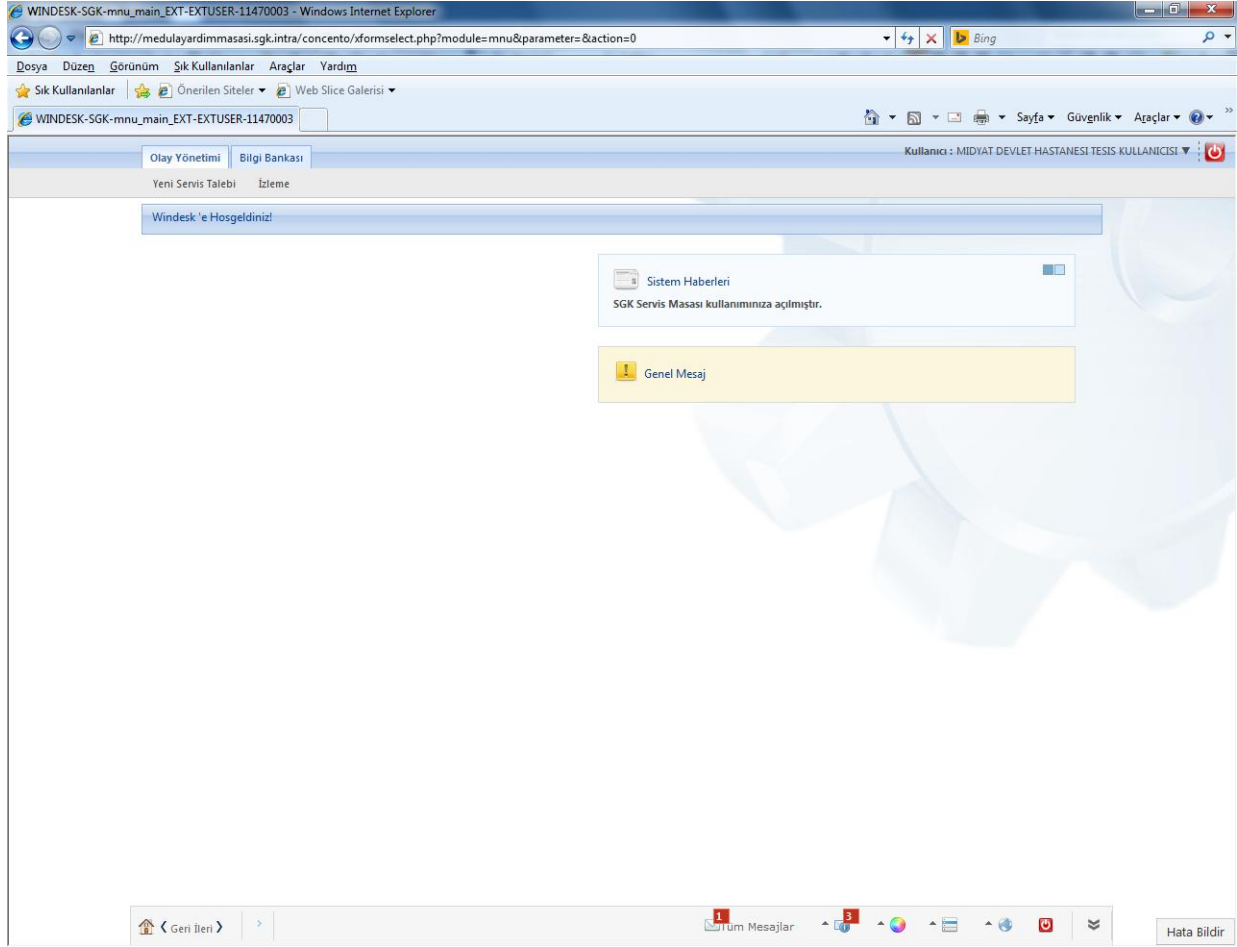
Başkanlığımızda faaliyet göstermekte olan Medula Hastane, Medula Eczane, Medula Optik ve Medula Şahıs Ödemeleri birimlerine gün içerisinde birçok sorun bildirilmekte ve çözüm istenmektedir. Tüm bu oluşan sorunların çözümü için yeterli insan kaynağı mevcut durumda olsa bile, bu kişiler arasında koordinasyonlu bir çalışma yapılabilmesi, müşterilerin daha iyi hizmet alabilmesi, çözüme daha çabuk ulaşılabilmesi ve bildirilen ve çözülen tüm kayıtların elektronik ortamda saklanması gibi birçok olanakları sağlayacak bir uygulamanın hayata geçirilmesi büyük önem oluşturmuştur. Bildirilen tüm bu sorunların çözümü ve bu çözümlerin saklanarak benzer sorunlar oluştuğunda rahatlıkla çözüm üretilmesi çok daha kolay bir yol olacaktır.

Son kullanıcılar(hastane, eczane ,optik,şahıs ödemeleri) Medula Hastane, Medula Eczane, Medula Optik ve Medula Şahıs Ödemeleri birimleri için ortaya çıkan sorunları yardım talep etmek ve çözüm alabilmek amaçlı Servis Masası bağlanarak olay kaydı açarak bildirecek ve çözümü yine Servis Masası uygulamasından izleyebileceklerdir. Kullanıcılar Servis masasının son kullanıcı ekranına <http://medulayardimmasasi.sgk.intra/concento/> adresi üzerinden bağlanacaklardır.



Şekil 1- Servis masası son kullanıcı giriş ekranı

Son kullanıcılar yukarıdaki linki açtığı takdirde kullanıcı adı ve şifre (medula hastane, medula eczane, medula optik ve medula şahıs ödemeleri **tesis kodu** ile ve (şifre ilk girişte değiştirilmeli) **1234** şifresiyle) alanını doldurarak Servis Masası uygulamasına bağlanabilecektir ve ekran görüntüleri aşağıdaki gibi olacaktır.



Şekil 2- Servis Masası son kullanıcı ana ekranı

Açılan ekranı incelediğimizde ekranın üst kısmında Olay Yönetimi, Bilgi Bankası alanları, bu alanların alt kısmında ise yeni servis talep ve olay izleme seçeneklerini görmekteyiz. Ayrıca ana ekran üzerinde sizleri ilgilendirebilecek haber ve mesajların geçtiği bir kısımda mevcuttur.

Ana ekranda yeni servis talebi alanı açıldığında aşağıdaki ekran görüntülenecektir.

Windows Internet Explorer
http://medulayardimmasasi.sgk.intra/concento/xformselect.php?module=issue¶meter=&action=2&smenu=M0702

Dosya Düzey Görünüm Sık Kullanılanlar Araçlar Yardım

Sık Kullanılanlar Önerilen Siteler Web Slice Galerisi

WINDESK-SGK-issue_insert_EXT_SGK-EXTUSER-1...

Kullanıcı : MIDYAT DEVLET HASTANESİ TESİS KULLANICI'SI

Olay Yönetimi Bilgi Bankası

Yeni Servis Talebi İzleme

Yeni Talep Ekle

Kategori-1 - Seçiniz - Aciliyet - Seçiniz -
Kategori-2 - Seçiniz - Etki - Seçiniz -
Kategori-3 - Seçiniz -
Kategori-4 - Seçiniz -

Talep Eklentiler

Talep Özeti *
Açıklama *

Kaydet Temizle

Geri İleri Olay Yönetimi Yeni Servis Talebi 1 Tüm Mesajlar 3 Hata Bildir

Şekil 3- Servis masası talep giriş

Hastane, optik, eczane ve şahıs ödemeleri kullanıcıları karşılaştıkları sorunları yardım masasına iletebilmek için olay kaydı açmak durumundadırlar. Yukarıdaki şekilde yeni olay kaydı açabilmek için gerekli alanların doldurulması ve kaydet seçeneğine basılması gerekmektedir.

WINDESK-SGK-issue_insert_EXT_SGK-EXTUSER-11470003 - Windows Internet Explorer

http://medulayardimmasasi.sgk.intra/concento/xformselect.php?module=issue¶meter=&action=2&smenu=M0702

Dosya Düzey Görünüm Sık Kullanılanlar Araçlar Yardım

Sık Kullanılanlar Önerilen Siteler Web Slice Galerisi

WINDESK-SGK-issue_insert_EXT_SGK-EXTUSER-1...

Kullanıcı : MIDYAT DEVLET HASTANESİ TESİS KULLANICISI

Olay Yönetimi Bilgi Bankası

Yeni Servis Talebi İzleme

Yeni Talep Ekle

Kategori-1 SAĞLIK Aciliyet Yüksek

Kategori-2 HASTANE Etki Yavaş Çalışıyor

Kategori-3 YAZILIM

Kategori-4 - Seçiniz -

Talep Ekintiler

Talep Özeti deneme

Açıklama deneme

Kaydet Temizle

Geri İleri Olay Yönetimi Yeni Servis Talebi

1 Tüm Mesajlar 3

Hata Bildir

Şekil 4- Servis masası talep giriş

Olayın aciliyeti, etki, kategori bilgileri alanları doğru bir şekilde doldurulmalı, olay için açıklama yapılmalıdır. Ayrıca sorunun çözümü için yine gerekliyse dosya ekleme seçeneği kullanılarak belge göndermekte mümkündür. En son yapılacak adım kaydet seçeneği ile olayı kayıt altına almaktır.

WINDESK-SGK-issue_insert_EXT_SGK-EXTUSER-11470003 - Windows Internet Explorer

http://medulayardimmasasi.sgk.intra/concento/xfmselect.php?module=issue¶meter=&action=2&smenu=M0702

Dosya Düzey Görünüm Sık Kullanılanlar Araçlar Yardım

Sık Kullanılanlar Önerilen Siteler Web Slice Galerisi

WINDESK-SGK-issue_insert_EXT_SGK-EXTUSER-1...

Kullanıcı : MIDYAT DEVLET HASTANESİ TESİS KULLANICISI

Olay Yönetimi Bilgi Bankası

Yeni Servis Talebi İzleme

Yeni Talep Ekle

Kategori-1 SAĞLIK Aciliyet Yüksek

Kategori-2 HASTANE Etki Yavaş Çalışıyor

Kategori-3 YAZILIM

Kategori-4 - Seçiniz -

Talep Eklistiler

#	Açıklama	Dosya Adı	Dosya Tipi
---	----------	-----------	------------

Serilen Eklistileri Sil Dosya Ekle

Kaydet Temizle

Geri İleri Olay Yönetimi Yeni Servis Talebi

1 Tüm Mesajlar 3

Hata Bildir

Şekil 5- Servis masası talep giriş

En son yapılacak adım kaydet seçeneği ile olayı kayıt altına almaktır.

WINDESK-SGK-issue_update_EXT_SGK-EXTUSER-11470003 - Windows Internet Explorer

http://medulayardimmasasi.sgk.intra/concento/xformselect.php?id=1059&module=issue¶meter=¶meters=&action=1&to_tab=0&nactive_u

WINDESK-SGK-issue_update_EXT_SGK-EXTUSER-...

KAYIT NO :TK00000388
Yeni Kayıt Eklendi

Yeni Servis Talebi İzleme

Talep Detay

< Geri Dosya Ekle

Talep Kod	TK00000388	Kategori-1	SAĞLIK	Durum	Açık
Talebi Açan	MİDYAT DEVLET HASTA	Kategori-2	HASTANE	Çağn Geliş Tipi	Web ile
Talebi Açan Kodu	11470003	Kategori-3	YAZILIM	Aciliyet	Yüksek
		Kategori-4		Etki	Yavaş Çalışıyor

Talep Detay. (1) Bu Çağrının Bağlı Olduğu Çağın (0) Eklentiler Çözüm

Geni İleri > Olay Yönetimi > Yeni Servis Talebi >

1 Tüm Mesajlar 3

Hata Bildir

Şekil 5- Servis masası talep numarası görüntüleme ekranı

Artık Olay kaydımızı açmış olduk. Bundan sonra açtığımız olayı takip etmek için olay izleme ekranını kullanacağız.

Ana sayfadan Olay izleme butonuna bastığımızda aşağıdaki ekran açılmaktadır.

WINDESK-SGK-bmque_EXT-EXTUSER-11470003 - Windows Internet Explorer

http://medulayardimmasasi.sgk.intra/concento/dformselect.php?module=bmque¶meter=&action=1&id=5478&smenu=M0772

Dosya Düzen Görünüm Sık Kullanılanlar Araçlar Yardım

Sık Kullanılanlar Önerilen Siteler Web Slice Galerisi

WINDESK-SGK-bmque_EXT-EXTUSER-11470003

Kullanıcı : MIDYAT DEVLET HASTANESİ TESİS KULLANICISI

Olay Yönetimi Bilgi Bankası

Yeni Servis Talebi İzleme

Üzerimdeki Görevler (3) Açık Talepler (8) Kapalı Talepler (6)

Bu Sekmeyi Yenile Filter 3 100 Kayıt göster - Seçiniz - çıktı al

Talep No	Görev No	Görevin Sahibi	Görevin Durumu	Kategori-1	Kategori-2	Talep Özeti	Talep Açıklaması	Talep Açılış Tarihi
TK00000332	G0000000000082424	MIDYAT DEVLET HASTANESİ TESİS KULLANICISI	Açık	GSS (MEVZUAT)		nbnk	nlnl	08/01/2014 19:18:50
TK00000330	G0000000000082421	MIDYAT DEVLET HASTANESİ TESİS KULLANICISI	Açık	GSS (MEVZUAT)		dasdas	gdsd	08/01/2014 18:56:13
TK00000312	G0000000000082542	MIDYAT DEVLET HASTANESİ TESİS KULLANICISI	Açık	GSS (MEVZUAT)		dasdsa	dsadas	08/01/2014 17:47:33

Bu Sekmeyi Yenile Filter 3 100 Kayıt göster - Seçiniz - çıktı al

Geri İleri Olay Yönetimi İzleme

1 Tüm Mesajlar 3

Hata Bildir

Şekil 6- İzleme ekranı

Burada Olay kayıtları talep no, görev no, görevin sahibi, görevin durumu, kategori-1, kategori-2, talep özeti, talep açıklaması ve talep açılış tarihleri listelenmektedir. Bu bilgileri sıralamak için; örneğin olayların açılma tarihlerine göre sıralama yapacaksa açılış tarihi seçeneğine bir kez basmamız yeterli olacaktır.

Ayrıca açılan sayfa dikkatle incelenirse listenin üst kısmında 3 farklı alan (üzerimdeki görevler, açık talepler, kapalı talepler) bulunmaktadır.

Son kullanıcı yeni bir olay kaydı açıp kaydet tuşuna basınca taleplerimiz açılan talep numarasına göre açık taleplerde listelenir.

WİNDESK-SGK-bmque_EXT-EXTUSER-11470003 - Windows Internet Explorer

http://medulayardimmasasi.sgk.intra/concento/xfornselect.php?module=bmque¶meter=&action=1&id=5478&smenu=M0772

Doşya Düzeg Görünüm Şık Kullanılanlar Araçlar Yardım

Sık Kullanılanlar Önerilen Siteler Web Slice Galerisi

WİNDESK-SGK-bmque_EXT-EXTUSER-11470003

Kullanıcı : MIDYAT DEVLET HASTANESİ TESİS KULLANICIŞI

Olay Yönetimi Bilgi Bankası

Yeni Servis Talebi İzleme

Üzerindeki Görevler (3) Açık Talepler (8) Kapalı Talepler (6)

Bu Sekmeyi Yenile Filter 8 100 Kayıt göster -Seçiniz - çıktı al

Talep No	Talebi Açan	Talep Durumu	Kategori-1	Talep Özeti	Talep Açıklaması	Açılma Tarihi
TK00000388	11470003	Açık	SAĞLIK	deneme	deneme	21/08/2014 16:06:06
TK00000352	11470003	Yeniden Açıldı	GSS (MEVZUAT)	fasfsa	fasfas	09/01/2014 11:16:21
TK00000349	11470003	İşlemede	KURUMSAL	fas	fsafas	09/01/2014 10:42:54
TK00000316	11470003	Açık	KURUMSAL	fdsgd	gsadgsd	08/01/2014 17:59:01
TK00000310	11470003	Yönlendirildi	GSS (MEVZUAT)	dasdas	dasdas	08/01/2014 17:43:06
TK00000309	11470003	Yönlendirildi	GSS (MEVZUAT)	sfsd	fdssd	08/01/2014 17:35:53
TK00000308	11470003	Yönlendirildi	SAĞLIK	test	test	08/01/2014 17:21:51
TK00000271	11470003	Açık	GSS (MEVZUAT)	test	test	06/01/2014 13:11:57

Bu Sekmeyi Yenile Filter 8 100 Kayıt göster -Seçiniz - çıktı al

Geri İleri Olay Yönetimi İzleme

1 Tüm Mesajlar 2 Hata Bildir

Şekil 7- İzleme ekranı

WİNDESK-SGK-bmque_EXT-EXTUSER-11470003 - Windows Internet Explorer

http://medulayardimmasasi.sgk.intra/concento/xfornselect.php?module=bmque¶meter=&action=1&id=5478&smenu=M0772

Dosya Düzey Görünüm Sık Kullanılanlar Araçlar Yardım

Sık Kullanılanlar Önerilen Siteler Web Slice Galerisi

WİNDESK-SGK-bmque_EXT-EXTUSER-11470003

Kullanıcı : MIDİYAT DEVLET HASTANESİ TESİS KULLANICIŞI

Olay Yönetimi Bilgi Bankası

Yeni Servis Talebi İzleme

Üzerindeki Görevler (3) Açık Talepler (8) Kapalı Talepler (6)

Bu Sekmeyi Yenile Filter 8 100 Kayıt göster -Seçiniz - çıktı al

Talep No	Talebi Açan	Talep Durumu	Kategori-1	Talep Özeti	Talep Açıklaması	Açılma Tarihi
TK00000388	11470003	Açık	SAĞLIK	deneme	deneme	21/08/2014 16:06:06
TK00000352	11470003	Yeniden Açıldı	GSS (MEVZUAT)	fasfsa	fasfas	09/01/2014 11:16:21
TK00000349	11470003	İşlemede	KURUMSAL	fas	fsafas	09/01/2014 10:42:54
TK00000316	11470003	Açık	KURUMSAL	fdsgd	gsadgsd	08/01/2014 17:59:01
TK00000310	11470003	Yönlendirildi	GSS (MEVZUAT)	dasdas	dasdas	08/01/2014 17:43:06
TK00000309	11470003	Yönlendirildi	GSS (MEVZUAT)	sfsd	fdssd	08/01/2014 17:35:53
TK00000308	11470003	Yönlendirildi	SAĞLIK	test	test	08/01/2014 17:21:51
TK00000271	11470003	Açık	GSS (MEVZUAT)	test	test	06/01/2014 13:11:57

Bu Sekmeyi Yenile Filter 8 100 Kayıt göster -Seçiniz - çıktı al

Geri İleri Olay Yönetimi İzleme

1 Tüm Mesajlar 2 Hata Bildir

Şekil 8- İzleme ekranı

Yukarıda listelenen taleplerden birini açarsak aşağıdaki görüntü karşımıza çıkacaktır.

WINDESK-SGK-issue_update_EXT_SGK-EXTUSER-11470003 - Windows Internet Explorer

http://medulayardimmasasi.sgk.intra/concento/xformselect.php?module=issue¶meter=&action=1&smenu=M0772&inactive_url=&id=1059

WINDESK-SGK-issue_update_EXT_SGK-EXTUSER-...

Kullanıcı : MIDYAT DEVLET HASTANESİ TESİS KULLANICISI

Olay Yönetimi Bilgi Bankası

Yeni Servis Talebi İzleme

Talep Detay

< Geri Dosya Ekle

Talep Kod: TKD0000388 Kategori-1: SAĞLIK Durum: Açık

Talebi Açan: MIDYAT DEVLET HASTA Kategori-2: HASTANE Çağın Geliş Tipi: Web ile

Talebi Açan Kodu: 11470003 Kategori-3: YAZILIM Aciliyet: Yüksek

Kategori-4: Etki: Yavaş Çalışıyor

Talep Detay. (1) Bu Çağrının Bağlı Olduğu Çağın (0) Eklentiler Çözüm

Talep No	TKD0000388
Talep Durumu	Açık
Kategori-1	SAĞLIK
Kategori-2	HASTANE
Talep Açılış Tarihi	21/08/2014 16:06:06
Talep Özeti	deneme
Talep Açıklaması	deneme
Talebi Açan	11470003

< Geri İleri > Olay Yönetimi > İzleme >

1 Eklenti Mesajlar 3

Hata Bildir

Şekil 9- Talep detay

Görüldüğü üzere yukarıdaki ekranda açtığımız talep detayı, başka bir taleple varsa ilişkisi, varsa eklenti dosyası ve bize aktarılmış çözüm bulunmaktadır. Az önce bahsettik talep açarken veya sonradan bizden eklenti (örneğin bir ekran çıktısı, bir word dokümanı) istenebilir. Bu tür dosyaları eklentiler kısmından yararlanarak karşılayabiliriz.

WİNDESK-SGK-issue_update_EXT_SGK-EXTUSER-11470003 - Windows Internet Explorer

http://medulayardimmasasi.sgk.intra/concento/xfornselect.php?module=issue¶meter=&action=1&smenu=M0772&inactive_url=&id=1059

Dosya Düzey Görünüm Sık Kullanılanlar Araçlar Yardım

Sık Kullanılanlar Önerilen Siteler Web Slice Galerisi

WİNDESK-SGK-issue_update_EXT_SGK-EXTUSER-...

Kullanıcı : MIDYAT DEVLET HASTANESİ TESİS KULLANICISI

Yeni Servis Talebi İzleme

Talep Detay

< Geri Dosya Ekle

Talep Kod: TK00000388 Kategori-1: SAĞLIK Durum: Açık

Talebi Açan: MIDYAT DEVLET HASTA Kategori-2: HASTANE Çağın Geliş Tipi: Web ile

Talebi Açan Kodu: 11470003 Kategori-3: YAZILIM Aciliyet: Yüksek

Kategori-4: Etki: Yavaş Çalışıyor

Talep Detay. (1) Bu Çağının Bağlı Olduğu Çağın (0) Ekintiler Çözüm

#	İlişkili Kod	Açıklama	Dosya Adı
---	--------------	----------	-----------

Seçilen Ekintileri Sil Dosya Ekle

1 Olay Yönetimi > İzleme >

11 Olay Mesajlar

Hata Bildir

Şekil 10- Detay

Son kullanıcı ve talebi çözecek kişi isterlerse çözüm ekranında karşılıklı olarak açtıkları olay kaydıyla ilgili yazışmada yapabilmektedirler.

Son olarak ta üzerimdeki görevler alanına gelirse açtığımız taleplerin için bize yardım masası çözüm dönmüşse talebe verilen cevap üzerimdeki cevaplar alanında görüntülenir.

WİNDESK-SGK-bmque_EXT-EXTUSER-11470003 - Windows Internet Explorer

http://medulayardimmasasi.sgk.intra/concento/iformselect.php?module=bmque¶meter=&action=1&id=5478&smenu=M0772

Dosya Düzey Görünüm Sık Kullanılanlar Araçlar Yardım

Sık Kullanılanlar Önerilen Siteler Web Slice Galerisi

WİNDESK-SGK-bmque_EXT-EXTUSER-11470003

Kullanıcı : MIDYAT DEVLET HASTANESİ TESİS KULLANICISI

Olay Yönetimi Bilgi Bankası

Yeni Servis Talebi İzleme

Üzerimdeki Görevler (4) Açık Talepler (9) Kapalı Talepler (7)

Bu Sekmeyi Yenile Filter 4 100 Kayıt göster - Seçiniz - çıktı al

Talep No	Görev No	Görevin Sahibi	Görevin Durumu	Kategori-1	Kategori-2	Talep Özeti	Talep Açıklaması	Talep Açılış Tarihi
TK00000389	G000000000082561	MIDYAT DEVLET HASTANESİ TESİS KULLANICISI	Açık	SAGLIK	HASTANE	deneme talep	deneme talep	22/08/2014 10:08:04
TK00000332	G000000000082424	MIDYAT DEVLET HASTANESİ TESİS KULLANICISI	Açık	GSS (MEVZUAT)		nbjk	nlnl	08/01/2014 19:18:50
TK00000330	G000000000082421	MIDYAT DEVLET HASTANESİ TESİS KULLANICISI	Açık	GSS (MEVZUAT)		dasdas	gdsd	08/01/2014 18:56:13
TK00000312	G000000000082542	MIDYAT DEVLET HASTANESİ TESİS KULLANICISI	Açık	GSS (MEVZUAT)		dasdsa	dsadas	08/01/2014 17:47:33

Bu Sekmeyi Yenile Filter 4 100 Kayıt göster - Seçiniz - çıktı al

Geri İleri Olay Yönetimi İzleme 1 Tüm Mesajlar 4 Hata Bildir

Şekil 11- Üzerimdeki görevler

Bu aşama da talep numarasına göre talebi açabiliriz. Talebi açarsak aşağıdaki görüntü önümüze gelecektir.

WINDESK-SGK-task_update_SGK-EXTUSER-11470003 - Windows Internet Explorer

http://medulayardimmasasi.sgk.intra/concento/xformselect.php?module=task¶meter=&action=1&smenu=M0772&active_url=&id=1518

WINDESK-SGK-task_update_SGK-EXTUSER-11470...

Kullanıcı : MIDYAT DEVLET HASTANESI TESIS KULLANICISI

Olay Yönetimi Bilgi Bankası

Yeni Servis Talebi İzleme

Görev No : G000000000082561 ---- Talep No : TK00000389 ---- Müşteri No : 11470003 ---- Durumu: Açık ---- Açılma Tarihi : 22/08/2014 10:16:53 ---- Hedef Bitme Tarihi :

Görev Güncelle

< Geri Bilgi Mesajı Ekle Yazdır Dosya Ekle Tamamla Askıya Al Reddet

Kodu: G0000000000082561 Başlangıç Zamanı: 22/08/2014 10:16:53 Açıklama

Akış Adı: SGK Görev Durumu: Açık

Görev Fazı: Taleplerin Karşıllanması İşlem: - Seçiniz -

Görev Adı: Çözülen Talebin Son Kullanıcı Tarafından Seçilen Grup

Atama Grubu: - Seçiniz -

Atanan Kişi: 11470003

Talep Detay (1) Eklentiler Bilgi Notları

Kayda Git

Talep No	TK00000389
Talebi Açan	11470003
Talep Durumu	Çözüldü
Kategori-1	SAĞLIK
Kategori-2	HASTANE
Talep Açılış Tarihi	22/08/2014 10:08:04
Talep Özeti	deneme talep
Talep Açıklaması	deneme talep
Atanan Kişi	zerdal

Geri İleri Olay Yönetimi İzleme

1 Tüm Mesajlar 4

Hata Bildir

Şekil 12- Talep detay

Bu ekranda talebin detayları, yapmış olduğumuz talebin eklentileri ve bilgi notları görüntülenmektedir. Ekranı dikkat edersek kayda git seçeneği görünmekte, bu seçeneği açınca da talebe ait çözüm görüntüsü ortaya çıkar.

Windows Internet Explorer - WİNDESK-SGK-task_update_SGK-EXTUSER-11470003

http://medulayardimmasasi.sgk.intra/concento/xfmselect.php?module=task¶meter=&action=1&smenu=M0772&active_url=&id=1518

Dosya Düzey Görünüm Sık Kullanılanlar Araçlar Yardım

Sık Kullanılanlar Önerilen Siteler Web Slice Galerisi

WİNDESK-SGK-task_update_SGK-EXTUSER-11470...

Olay Yönetimi Bilgi Bankası

Yeni Servis Talebi İzleme

Ruhsatlı MIDYAT DEVLET HASTANESİ TEŞİS KULLANILAN

Talep Detay

< Geri Dosya Ekle Tamamla Askıya Al Reddet

Talep Kod	TK00000389	Kategori-1	SAĞLIK	Durum	Çözüldü
Talebi Açan	MIDYAT DEVLET HASTA	Kategori-2	HASTANE	Çağrı Geliş Tipi	Web ile
Talebi Açan Kodu	11470003	Kategori-3	YAZILIM	Aciliyet	Orta
		Kategori-4		Etki	Soru/Talep

Talep Detay: (1) Bu Çağrının Bağlı Olduğu Çağrı (0) Ekleniler Çözüm

Çözüm Açıklaması

ben bu talebi çözdüm

Şekil 13- Talep detay

Artık son aşamaya gelmiş bulunuyoruz. Talebe verilen cevap bizim de çözümümüz ise talebi buradan kapatabilir veya bu ekranı kapatıp bir önceki ekrandan işlem seçeneğindeki talebi yeniden başlat seçeneğini seçebiliriz.

WİNDESK-SGK-task_update_SGK-EXTUSER-11470003 - Windows Internet Explorer

http://medulayardimmasasi.sgk.intra/concento/xformselect.php?module=task¶meter=&action=1&smenu=M0772&active_url=&id=1518

Dosya Düzey Görünüm Sık Kullanılanlar Araçlar Yardım

Sık Kullanılanlar Önerilen Siteler Web Slice Galerisi

WİNDESK-SGK-task_update_SGK-EXTUSER-11470...

Kullanıcı : MIDYAT DEVLET HASTANESİ TESİS KULLANICISI

Olay Yönetimi Bilgi Bankası

Yeni Servis Talebi İzleme

Görev No : G000000000082561 ---- Talep No : TK00000389 ---- Müşteri No : 11470003 ---- Durumu: Açık ---- Açılma Tarihi : 22/08/2014 10:16:53 ---- Hedef Bitirme Tarihi :

Görev Güncelle

Geri Bilgi Mesajı Ekle Yazdır Dosya Ekle Tamamla Askıya Al Reddet

Kodu: G0000000000082561 Başlangıç Zamanı: 22/08/2014 10:16:53 Açıklama: yeniden açtık

Akış Adı: SGK Görev Durumu: Açık

Görev Fazı: Taleplerin Karşıllanması İşlem: Çözülmedi - Yeniden Başlat

Görev Adı: Çözülen Talebin Son Kullanıcı Tarafından Seçilen Grup: Çözülmedi - Yeniden Başlat

Atama Grubu: - Seçiniz -

Atanan Kişi: 11470003

Talep Detay (1) Ekli Notlar Bilgi Notları

Kayda Git

Talep No	TK00000389
Talebi Açan	11470003
Talep Durumu	Çözülmedi
Kategori-1	SAĞLIK
Kategori-2	HASTANE
Talep Açılış Tarihi	22/08/2014 10:08:04
Talep Özeti	deneme talep
Talep Açıklaması	deneme talep
Atanan Kişi	zerdal

Geri İleri Olay Yönetimi İzleme

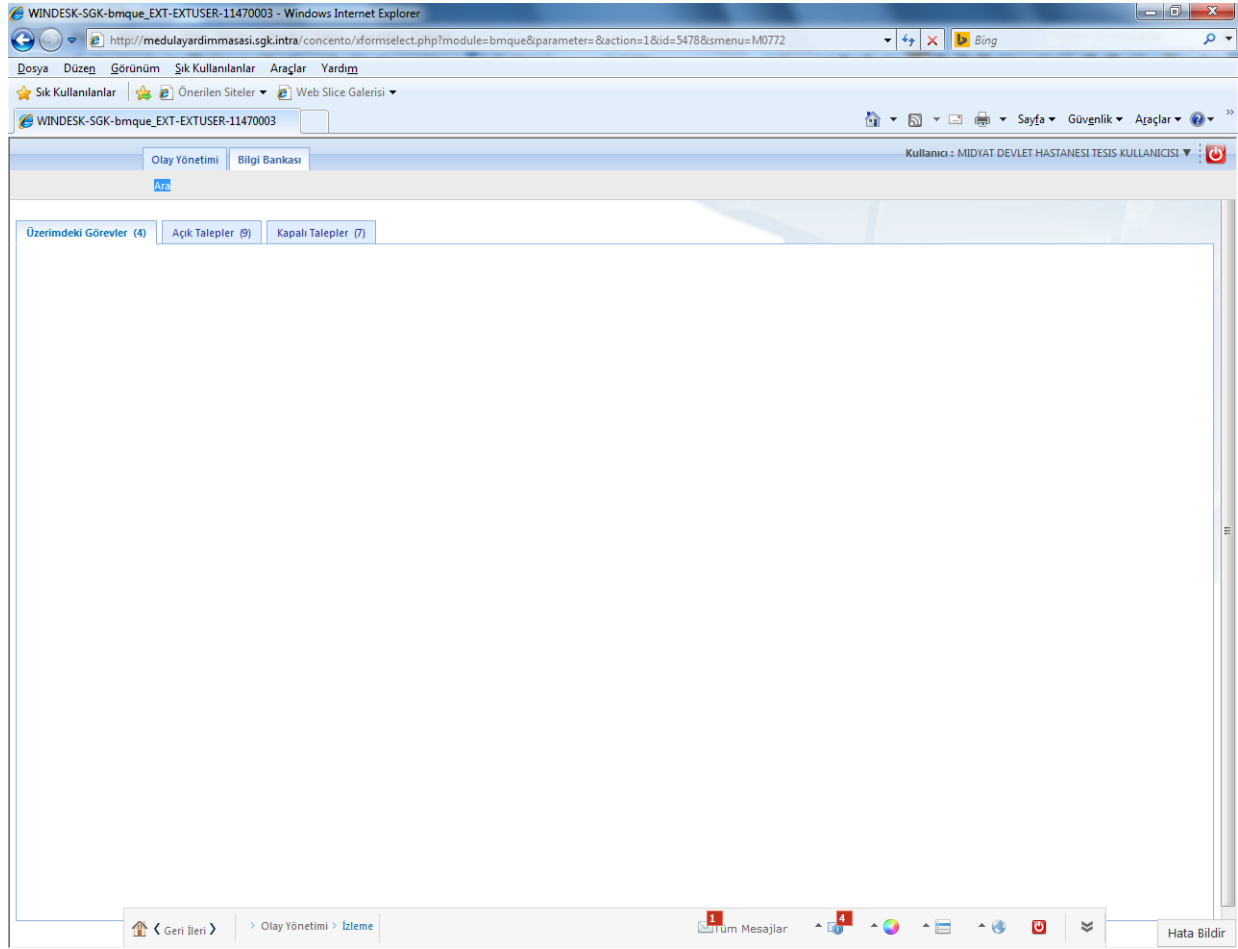
1 Tüm Mesajlar 4

Hata Bildir

Şekil 12- Talep değerlendirme

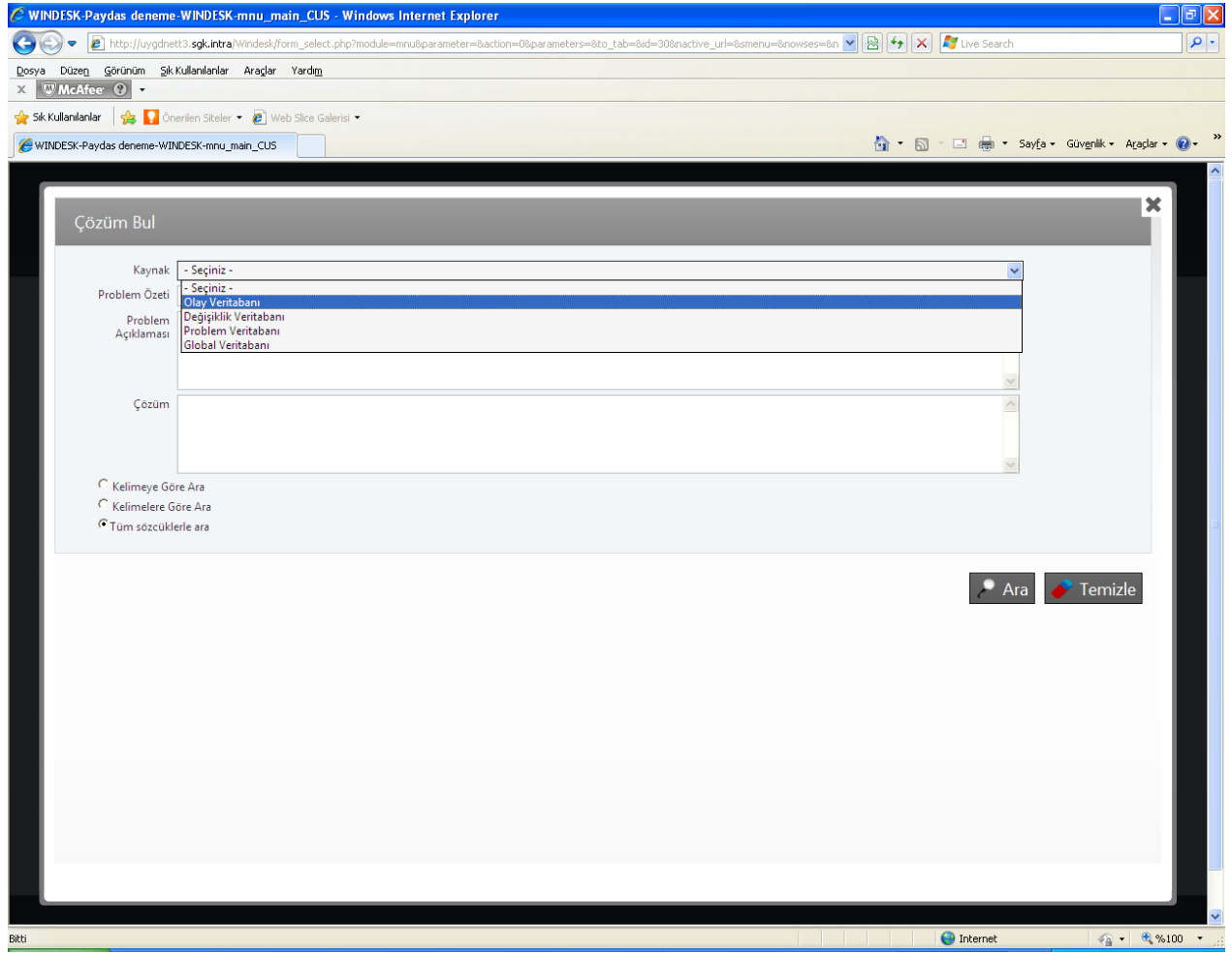
Bundan sonraki aşamalar ise talebi açtıktan sonraki işlemlerle aynı devam edecektir.

Son olarak ta bilgi bankası alanından söz edelim. Paydaşlar bilgi bankasını inceleyerek isterlerse servis kaydı açmadan buradan sorunlarına benzer çözümleri görebilirler.



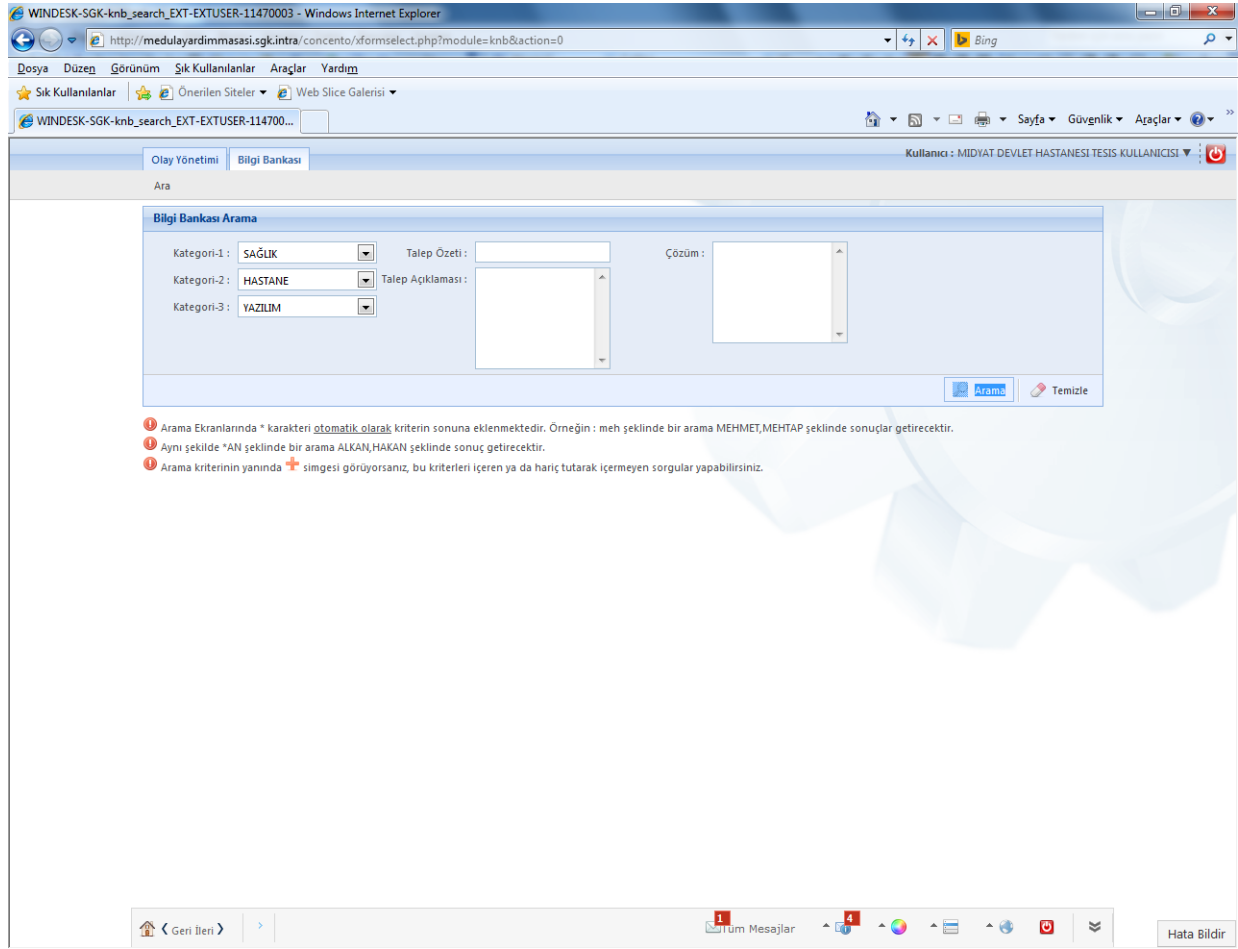
Şekil 13- Bilgi bankası ekranına giriş

Bilgi bankası yardım masasına açılan tüm olay kayıtları içersinden en çok karşılaşılan yada önem derecesi yüksek olan olay kayıtlarının eklendiği bir alandır.



Şekil 14- Bilgi bankası ekranı

Arayacağımız çözüm için kaynak, problem özeti, problem açıklaması gibi seçenekleri kullanarak arama yapabilir ve çözümü görebiliriz.



Şekil 15- Bilgi bankası arama filtreleme ekranı

Yukarıda kategori ve talep detayları alanlarını doldurup veya sadece arama tuşuna basılıp mevcut talep listelerini ve çözümleri listeleyebiliriz.

WİNDESK-SGK-knb_search_EXT-EXTUSER-11470003 - Windows Internet Explorer

http://medulayardimmasasi.sgk.intra/concento/xformselect.php?module=knb&action=0

Araya Düzey Görünüm Sık Kullanılanlar Araçlar Yardım

Sık Kullanılanlar Önerilen Siteler Web Slice Galerisi

WİNDESK-SGK-knb_search_EXT-EXTUSER-114700...

Kullanıcı : MIDYAT DEVLET HASTANESİ TESİS KULLANICISI

Olay Yönetimi Bilgi Bankası

Ara

Bilgi Bankası Arama

Kategori-1 : - Seçiniz - Talep Özeti : Çözüm :
Kategori-2 : Talep Açıklaması :
Kategori-3 :

Arama Temizle

Arama Sonuçları

Temizle Bu Aramayı Kaydet Filter 30 Kayıt - Seçiniz -

İlk Önceki 1 Sonraki Son Toplam 6 kayıt, 1-6 gösteriliyor

#	Kategori-1	Kategori-2	Kategori-3	Talep Özeti	Talep Açıklaması	Çözüm	Durum
1	GSS (MEVZUAT)			test1	test1 açıklama	çözüm 1	1
2	SAĞLIK	HASTANE	GÜVENLİK	test	test	asfasdf	1
3	SAĞLIK	HASTANE	DİĞER	test	test	Bilgi Bankası	1
4	SAĞLIK	HASTANE	NETWORK	fdef	dsvs	Bilgi Bankası ekleme	1
5	GSS (MEVZUAT)			GSS	Açıklama Giriniz	Çözüm Giriniz...	1
6	SAĞLIK	ECZANE	DİĞER	test	test	çözüm giriniz. çözüm güncelle	1

Toplam 6 kayıt, 1-6 gösteriliyor

1 Arama Ekranlarında * karakteri otomatik olarak kriterin sonuna eklenmektedir. Örneğin : meh şeklinde bir arama MEHMET,MEHTAP şeklinde sonuçlar getirecektir.
2 Aynı şekilde *AN şeklinde bir arama ALKAN,HAKAN şeklinde sonuç getirecektir.
3 Arama kriterinin yanında + simgesi görürseniz, bu kriterleri içeren ya da hariç tutarak içermeyen sorgular yapabilirsiniz.

Geri İleri

1 Tüm Mesajlar 4

Hata Bildir

Şekil 16- Bilgi bankası talep listeleme ekranı

WINDESK-SGK-knb_search_EXT-EXTUSER-11470003 - Windows Internet Explorer

http://medulayardimmasasi.sgk.intra/concento/iformselect.php?module=knb&action=0

Dosya Düzey Görünüm Şık Kullanıcılar Araçlar Yardım

Sık Kullanılanlar Önerilen Siteler Web Slice Galerisi

WINDESK-SGK-knb_search_EXT-EXTUSER-114700...

Kullanıcı : MIDYAT DEVLET HASTANESİ TESİS KULLANICISI

Olay Yönetimi Bilgi Bankası

Ara

Bilgi Bankası Arama

Kategori-1 : - Seçiniz - Talep Özeti : Çözüm :
Kategori-2 : Talep Açıklaması :
Kategori-3 :

Arama Temizle

Arama Sonuçları

Temizle Bu Aramayı Kaydet Filter 30 Kayıt - Seçiniz -

İlk Önceki Sonraki Son Toplam 6 kayıt, 1-6 gösteriliyor

#	Kategori-1	Kategori-2	Kategori-3	Talep Özeti	Talep Açıklaması	Çözüm	Durum
1	GSS (MEVZUAT)			testi	testi açıklama	çözüm 1	1
2	Detay için çift tıklayınız	HASTANE	GÜVENLİK	test	test	asfasdf	1
3	SAGLIK	HASTANE	DİĞER	test	test	Bilgi Bankası	1
4	SAGLIK	HASTANE	NETWORK	fdef	dsvs	Bilgi Bankası ekleme	1
5	GSS (MEVZUAT)			GSS	Açıklama Giriniz	Çözüm Giriniz...	1
6	SAGLIK	ECZANE	DİĞER	test	test	çözüm giriniz, çözüm güncelle	1

Toplam 6 kayıt, 1-6 gösteriliyor

⚠ Arama Ekranlarında * karakteri otomatik olarak kriterin sonuna eklenmektedir. Örneğin : meh şeklinde bir arama MEHMET,MEHTAP şeklinde sonuçlar getirecektir.
⚠ Aynı şekilde *AN şeklinde bir arama ALKAN,HAKAN şeklinde sonuç getirecektir.
⚠ Arama kriterinin yanında + simgesi görürseniz, bu kriterleri içeren ya da hariç tutarak içermeyen sorgular yapabilirsiniz.

Geri İleri

1 Tüm Mesajlar 4

Hata Bildir

Şekil 17- Listelenmiş çözümlerden birini seçme

Yukarıda Olay veritabanı seçilip önceki olay kayıtlarına ilişkin çözümler görüntülenmektedir. Bunlardan herhangi birini seçmek için listenin herhangi bir satırına gelip çözümü çift tıklayarak görüntüleyebiliriz.

Uyarı: Bu uygulama için dikkat edilmesi gereken en önemli husus her bir servis talebi için sadece bir olay kaydı açılmasıdır. Çünkü açılan olay kaydının mutlaka kapatılması gerekmektedir.

Uyarı: Açtığımız olay kaydı için yardım masasında görevli kişilerin maillerine açılan olay kaydının açıldığına ilişkin haber vermek amacıyla mesaj gitmektedir. Aynı şekilde bize çözüm döndüğünde de yine sisteme tanımlı mail adresimize mail olarak haber gelecektir.