

## YardıM Masası Destek Alma Prosedürü

Izmir Ekonomi Üniversitesi Bilgi-İşlem Müdürlüğü YardıM Masası <http://helpdesk.ieu.edu.tr> adresi üzerinden su anda yaklaşık 3500 kullanıcıya yardıM ve destek sağlamaktadır. Bu hizmetin mevcut kullanıcıya zamanında ve efektif bir biçimde ulaşabilmesi için aşağıda belirtilen YardıM Masası Çalışma İlkeleri'ne uyulması gerekmektedir.

YardıM Masası'ndan destek sağlama kuralları ve izlenecek adımlar:

1. Kullanıcıya destek, ancak talep yapıldığında sağlanacaktır.

Kullanıcı mevcut internet erişiminde sorun olmadığı sürece bilgisayarıyla ilgili herhangi bir problemde, problemin detaylı anlatımı yaparak aşağıda belirtilen kendi statüsü ile ilgili posta adresine e-posta yollayarak yardıM talep edecektir.

### Örnek:

İs talebinde bulunan : İdari Personel.

Yapacağı işlem : HelpDesk'e bilgisayarındaki sorunu anlatan bir mail yollamak.

Mail yollayacağı adres : [idari-yardim@ieu.edu.tr](mailto:idari-yardim@ieu.edu.tr) (Kendi statüsünü kapsadığı için)

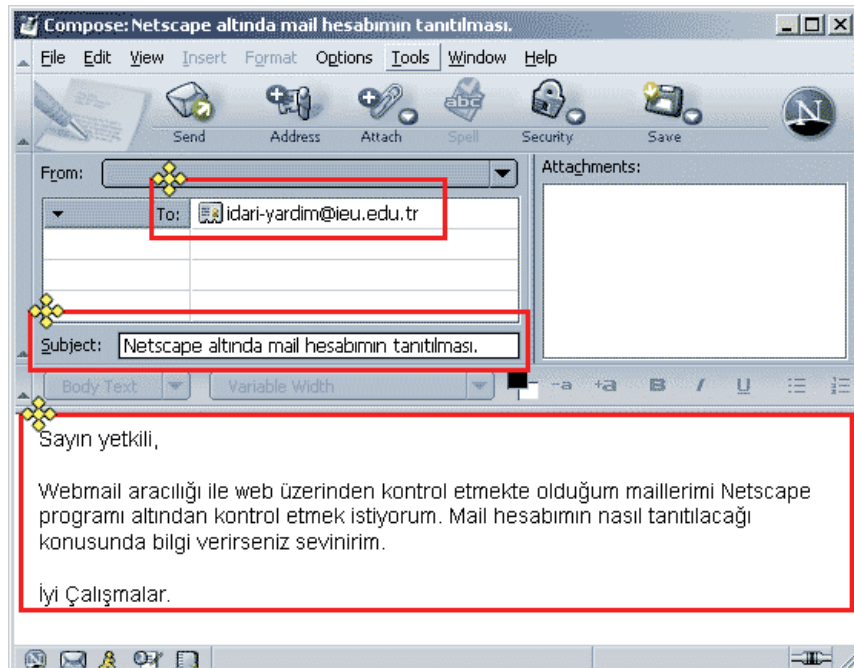
- Öncelikle mesajın gideceği adres kısmını doldurunuz.\*
- Subject kısmına problemin kısa özetini mutlaka yazınız.\*
- Gövde metne sorunu ayrıntıları ile anlatınız.\*

### Örnek Problem : Bkz. Resim 1

Sayın yetkili,

Webmail aracılığı ile web üzerinden kontrol etmekte olduğum maillerimi Netscape programı altından kontrol etmek istiyorum. Mail hesabımın nasıl tanıtılacağı konusunda bilgi verirseniz sevinirim.

İyi Çalışmalar.



Resim 1

- Mailinizi yukarıdaki örnekteki gibi hazırladıktan sonra SEND'e basarak gönderiniz.
- Mail gönderdikten sonra istekte bulunmuş olduğunuz yardım talebinin tarafımıza ulaşmış olduğunu gösterir bir bilgi mesajı ile tarafınıza bir mail ile iletilecektir.
- Mailinizi yolladıktan sonra size geri dönecek mesaj aşağıdaki gibidir.

Bu otomatik confirmasyon yanıtıdır. Mesajınız ulaşmış ve talebiniz kayıtlarımıza geçmiştir.

Mesajınız:

Sayın yetkili,

Webmail aracılığı ile web üzerinden kontrol etmekte olduğum maillerimi Netscape programı altından kontrol etmek istiyorum. Mail hesabımın nasıl tanıtılacağı konusunda bilgi verirseniz sevinirim.

İyi Çalışmalar.

Bir arkadasımız en kısa zamanda yanıt verecektir. Lütfen mesaj başlığindeki talep referans numarasını not edin.

IEU Yardım Masası

5. Size dönen bu mesajın referans numarasını bir yere not etmeniz ya da size gelen maili belli bir süre silmemeniz gerekmektedir. Bu sayede problemin takibini daha kolay bir şekilde yapabilmemize olanak tanınacaktır.

6. Tarafımıza bildirmiş olduğunuz problem ile ilgili çözümün online olarak verileceği durumlar söz konusu ise sizin göndermiş olduğunuz yardım talebi maili üzerinden ne yapılması gerektiği konusunda bilgilendirme mesajları alabilirsiniz.

Örnek:

İdari kullanıcının mesajı :

Sayın yetkili,

Webmail aracılığı ile web üzerinden kontrol etmekte olduğum maillerimi Netscape programı altından kontrol etmek istiyorum. Mail hesabımın nasıl tanıtılacağı konusunda bilgi verirseniz sevinirim.

İyi Çalışmalar.

HelpDesk yetkilisinin cevabı :

Sayın kullanıcı, Yardım talebiniz ile ilgili olarak <http://comp.ieu.edu.tr> adresi altından dokümanlar sayfasına ulaşarak; "Netscape için yeni mail hesabı yaratma - 1a" başlıklı dokümanımızı incelerseniz mail hesabı yaratma ile ilgili ihtiyacınız olan gerekli bilgiye ulaşabilirsiniz. Konu hakkında bir problemle karşılaşmanız durumunda lütfen bize ulaşın.

İyi çalışmalar dileriz.

Bu tarz bir cevap almanız durumunda yukarıdaki iletişimin devam etmesi için cevabınızı aynı mail üzerinden (reply) vermeniz gerekmektedir. Sayet aynı mail üzerinden cevap verilmez ise adınıza son verdiğiniz cevabı içeren yeni bir başka is açılmış olacaktır. Bu durumu ortadan kaldırmak için HelpDesk yetkilisinin size göndermiş olduğu mail üzerinden "Reply" linkini kullanarak cevap vermeye dikkat ediniz.

İki taraf arasındaki sorunu çözmeye yönelik bu diyalog karşılıklı sürebilir. Ancak kimi durumlarda HelpDesk yetkilisinin online olarak müdahale edemeyeceği durumlarda söz konusu olabilir. Bu gibi durumlarda HelpDesk yetkilisi yardım talebinize en kısa zamanda müdahale etmek üzere belirttiğiniz noktaya gelerek ve sorunu yerinde çözmeyi deneyecektir.

7. İstekte bulunduğunuz yardım talebi ile ilgili olarak yapılan işlem HelpDesk yetkilisi tarafından tamamlandıktan kısa bir süre sonra açtığınız olduğunuz yardım talebinin cevaplandırıldığı ve konuya müdahale edilerek sorunun hangi işlemler yapılarak giderildiğini gösterir bir kapanış maili tarafınıza iletilerek haberdar edileceksiniz. Bu aşamadan sonra dilerseniz bu maili silebilirsiniz.

Yardım Talebi için Kullanılacak Mail Adresleri aşağıdaki gibidir .

**Akademik Bölüm** [academic-helpdesk@ieu.edu.tr](mailto:academic-helpdesk@ieu.edu.tr) [akademik-yardim@ieu.edu.tr](mailto:akademik-yardim@ieu.edu.tr)

**İdari Bölüm** [staff-helpdesk@ieu.edu.tr](mailto:staff-helpdesk@ieu.edu.tr) [idari-yardim@ieu.edu.tr](mailto:idari-yardim@ieu.edu.tr)

**Öğrenci** [student-helpdesk@ieu.edu.tr](mailto:student-helpdesk@ieu.edu.tr) [ogrenci-yardim@ieu.edu.tr](mailto:ogrenci-yardim@ieu.edu.tr)

Eğer sorununuza dair e-posta gönderemediğiniz durumlar söz konusu ise (İnternet bağlantısı yok ise, mail hesabınıza ulaşamıyor iseniz, mail şifrenizi unuttuysanız vb.), bunu Yardım Masası'na telefonla (279) bildirin. Bu bildirim sonrası HelpDesk yetkilileri sizin adınıza ilgili Yardım istegini web ortamına taşıyarak sizin adınıza istekte bulunacak ve Yardım isteginizi kayıtlara geçecektir. Yardım Masası'nın işleyiş sistemi gereği lütfen sorunlarınızı KISISEL OLARAK DEĞİL, E-POSTA aracılığıyla bildirin. Yukarıdaki durumların dışında E-posta aracılığıyla bildirilmeyen yardım isteklerine cevap verilmeyecektir.

Yardım herkese ve eşit sağlanmaktadır. Bu yüzden Yardım talebinizden önce sıraya alınmış işler olabileceğinden sıranın gelmesi için beklemeniz gereken durumlar ve bu durumlardan kaynaklanan ufak gecikmeler olabilir.

HelpDesk © 2005