

09. Destek Kaydı - Ticket Kapanış

- Ticket Kapanış
- Otomatik Görevler | Gelişmiş Bildirim
- Ticket Kapanış Kuralın Çalıştırılması

Ticket Kapanış

Destek kayıtları ticket açılışı ile birlikte destek kaydı durumu "E-Posta dinleme" varsayılan olarak gelmekteydi. Teknik Servis kullanıcısı destek kaydın durumunu "Çözümlendi" seçtikten sonra kaydı gönderen müşteriye otomatik görevler | gelişmiş bildirim aracılığıyla ticket kapanış e-postası gönderilir.

Otomatik Görevler | Gelişmiş Bildirim

Tanımlar Otomatik Görevler Yeni Otomatik Görev butonuna tıklanır. Görev tipi gelişmiş görevler seçilir ve zamanlama olarak destek kaydı kapandıktan 2 dakika sonra aktif olarak çalışması sağlanır.

The screenshot displays the CRM interface for configuring automatic tasks. The left sidebar contains a navigation menu with various sections. The main area shows the configuration for an automatic task named 'Talebiniz sonuçlandırıldı'. The task type is 'Gelişmiş bildirim'. The timing is set to 'Tekrarlı çalıştır; Dakikalık; 2 dakikada bir'. The error status notification is set to 'System Administrator'. The parameter settings section includes a 'Parametre ayarlandı' button and an 'Aktif' checkbox.

Parametre ayarları için kalem simgesi tıklanır. Genel, sorgu, içerik ve adres bilgi alanları girilir.

Genel

Sorgu

İçerik

Adres

SENARYO:

Talebiniz sonuçlandırıldı!

VERİ TABANI BAĞLANTISI:

Data S

Veri tabanı bağlantısı
logodemoserver

Tamam

Vazgeç

SUNUCU ADI:

logodemoserver

KULLANICI ADI:

DEMO_CRM

ŞİFRE:

VERİ TABANI ADI:

DEMO_CRM

ÖZEL ANAHTAR-8:

DEĞER-8:

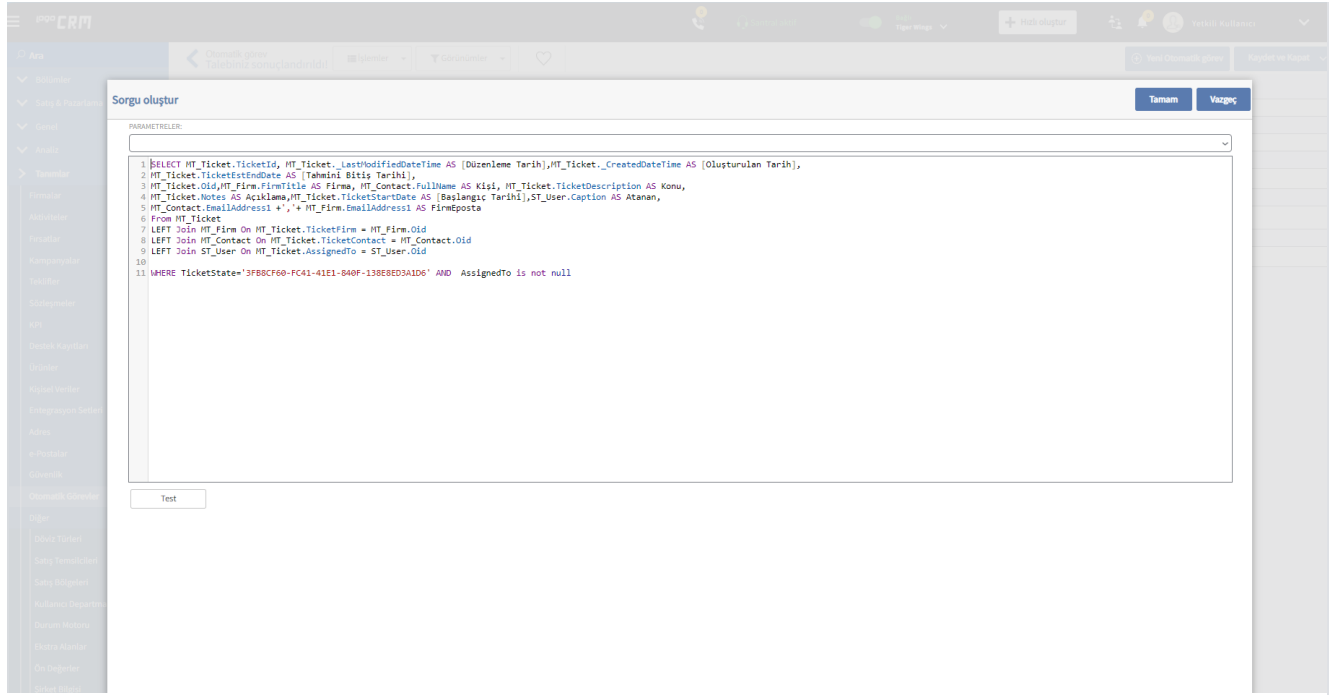
BAŞLANGIÇ TARİHİ - SAATİ:

16.10.2023 18:32

Senaryo tanım bilgisi ve başlangıç tarihi belirlenerek genel tabı alan girişleri tamamlanır.

2- Sorgu

Destek kaydın durumu "Çözümlendi" olduğunda sorgu alanındaki query çalışır. SQL sorguyu bu alana eklenir.



Bilgilendirme

Destek kayıtları durum alanında bulunan "**Çözümlendi**" veya "**Tamamlandı**" kriter bilgisinin Oid bilgisine ulaşmak için **CT_Ticket_States** alanından görüntülenir.

SQLQuery3.sql - L...DEMO_CRM (146)* - Trigger.sql - FIRAT...CRM_TEST (sa (52)) SQLQuery2.sql - F...DEMO_CRM (sa (57))* - vs7272.sql - LOG...DEMO_CRM (237)*

```
select * from CT_Ticket_States
```

	Oid	TicketStateDescription	IsActive	IsCompleted	CreatedBy	CreatedDateTime	LastModifiedBy	LastModifiedDate	OptimisticLockField	GCRecord
1	C9C280FE-7402-4F86-B5AE-11086446D443	Başlangıç	1	0	9FA0F70B-36B8-4FF4-8A64-EA37298DBD94	2018-04-09 10:00:44.820	9FA0F70B-36B8-4FF4-8A64-EA37298DBD94	2018-04-09 10:00:44.823	1	NULL
2	3FB8CF60-FC41-41E1-940F-13BEBED3A1D6	Çözümlendi	1	1	9FA0F70B-36B8-4FF4-8A64-EA37298DBD94	2018-04-09 10:00:56.327	9FA0F70B-36B8-4FF4-8A64-EA37298DBD94	2018-04-09 10:00:56.327	1	NULL
3	FD069E5-2B75-4A07-B82E-896E74AA0BB	Devam ediyor	1	0	9FA0F70B-36B8-4FF4-8A64-EA37298DBD94	2018-04-09 10:01:07.847	9FA0F70B-36B8-4FF4-8A64-EA37298DBD94	2018-04-09 10:01:07.847	1	NULL
4	72C85072-23A8-4145-95AA-A7BC4965734F	Yekiliye itildi	1	0	9FA0F70B-36B8-4FF4-8A64-EA37298DBD94	2018-04-09 10:01:21.760	9FA0F70B-36B8-4FF4-8A64-EA37298DBD94	2018-04-09 10:01:21.760	1	NULL
5	C381D180-8429-463C-82D7-C6EAC3EF57A0	E-Posta dnlime	1	0	NULL	2023-10-17 14:01:58.467	NULL	2023-10-17 14:01:58.467	0	NULL

SQL Sorgusu

```
SELECT MT_Ticket.TicketId, MT_Ticket._LastModifiedDate AS [Düzenleme Tarih],MT_Ticket._CreatedDateTime AS [Oluşturulan Tarih],  
MT_Ticket.TicketEstEndDate AS [Tahmini Bitiş Tarihi],  
MT_Ticket.Oid,MT_Firm.FirmTitle AS Firma, MT_Contact.FullName AS Kişi, MT_Ticket.TicketDescription AS  
Konu,  
MT_Ticket.Notes AS Açıklama,MT_Ticket.TicketStartDate AS [Başlangıç Tarihi],ST_User.Caption AS Atanan,  
MT_Contact.EmailAddress1 +' '+ MT_Firm.EmailAddress1 AS FirmEposta  
From MT_Ticket  
LEFT Join MT_Firm On MT_Ticket.TicketFirm = MT_Firm.Oid  
LEFT Join MT_Contact On MT_Ticket.TicketContact = MT_Contact.Oid  
LEFT Join ST_User On MT_Ticket.AssignedTo = ST_User.Oid
```

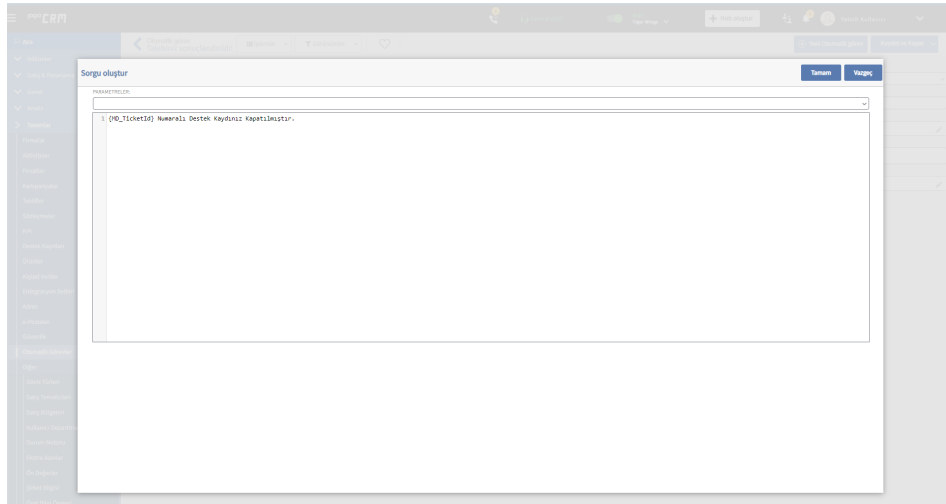
WHERE TicketState='3FB8CF60-FC41-41E1-840F-138E8ED3A1D6' AND AssignedTo is not null

Güncelleme tarihi sql sorgudan gelecek şekilde seçilir.

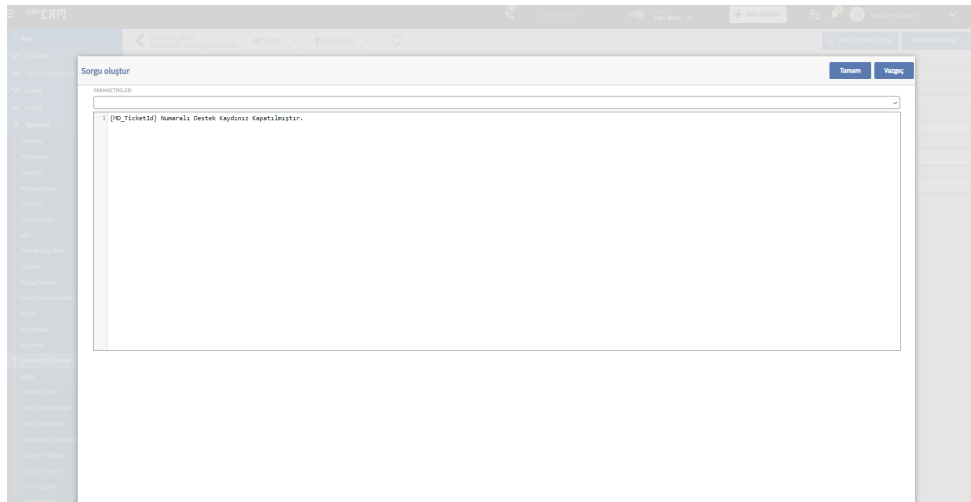
3- İçerik

Konu ve kısa bildirim mesaj alanları seçilir. İçerik işleme türü olarak "Her veri için ayrı bildirim oluştur" seçeneği işaretlenir.

Konu



Kısa mesaj



İçerik kısmında sql sorgudan dönen alanlara göre html şablon çıktısı oluşturulur.

Html oluştur

ÖZEL PARAMETRELER: DÖNGÜLER: KOLONLAR:

HTML METİN GÖRÜNTÜLEYESİ:

TicketId	(MD_TicketId)
Başlangıç Tarihi	(MD_Başlangıç Tarihi)
Tahmini Bitiş Tarihi	(MD_Tahmini Bitiş Tarihi)
Firma	(MD_Firma)
Kişi	(MD_Kişi)
Konu	(MD_Konu)
Açıklama	(MD_Açıklama)
Atanan	(MD_Atanan)
FirmaEposta	(MD_FirmaEposta)

Tasam HTML Ön izleme

4- Adres

Adres tabı altında Kime (veri) alanından sql sorgudan dönen firma e-posta bilgisi seçilir. e-posta gönderilsin işaretlenir ve görev parametreleri tamamlanır.

Gelişmiş Bildirim
Talebiniz sonuçlandırıldı!

Tamam

Vazgeç

Genel

Sorgu

İçerik

Adres

GÖNDEREN E-POSTA:



KİME (KULLANICI):

KİME (DEPARTMAN):

KİME (VERİ):

KİME (E-POSTA):

BİLGİ (CC):

☐

Web bildirimi gönderilsin

☒

e-Posta gönderilsin

☐

Mobil bildirimi gönderilsin

Ticket Kapanış Kuralın Çalıştırılması

Gelişmiş bildirim aktif edilerek kapatılır. Destek kayıtları açık olan kaydın durumu "çözümlendi" seçilir ve 2 dakika sonra kapanış e-postasının gelmesi beklenir.

logo

CRM

Santral aktif

bağlıTiger Wings

Hızlı oluşturun

Yetkili Kullanıcı

Ara

DesteK kaydı

Teknik Servis

İşlemler

Görünüm

DesteK kaydı

Atamalar

Durum geçmişi

Hazırlanan formlar

İlişkili kayıtlar

Resimler

Bölümler

Başlangıç

Paylaşımlar

Bildirimler

Kişiler

Firmalar

Takvim

Görevler

Dokümanlar

DesteK Kayıtları

Notlar

Yakınlıklar

e-Postalar

Hatırlatmalar

Satış & Pazarlama

Genel

Analiz

Tanımlar

Raporlar

Dashboard

Firma

FİRMA: 00000137CRM - ANONİM BEYAZ EŞYA FİRMASI

FİRMA ADRESİ: DEREBOYU CADDESİ GÜLTEKİN SOKAK NO:8 ORTAKÖY MAH. BEŞİKTAŞ İSTANBUL Türkiye

KİŞİ: Firat Yavuz

Kategori

ANA KATEGORİ: Yerde DesteK

ALT KATEGORİ: Ürün

TÜR:

Diğer

NOTLAR: Genel Kullanım - General

Merhaba Sayın Yetkili,

Firmanızdan geçen ay aldığımız çamaşır makinesinde su çekme işleminde bir sorun oluştu ve makine hata bilgisi veriyor.

Ürün Garanti Bilgi Numarası:BE001 Sorunun daha iyi anlaşılabilmesi adına yerinde destek talebim bulunmaktadır.

Ürün Bilgisi

ANA ÜRÜN: 00000255CRM - Turbo Çamaşır Makinesi

SERİ NO:

Temel bilgi

DESTEK ID: T-000060

ANA DESTEK ID: T-000060

Ana kayıt

TARİH: 18.10.2023

TAKVİMİ BİTİŞ TARİHİ:

TAMAMLANMA TARİHİ: 19.10.2023 22:52

Atama/Durum

ATANAN: Teknik Servis

ATANAN DEPARTMAN: Teknik Servis

DURUM: Çözümünde

ÖNCELİK: Normal

ETİKETLER:

KULLANILANLA BİLDİR:

GARANTİ DURUMU: Devam ediyor

GARANTİ BİTİŞ TARİHİ:

T-000060 Numaralı DesteK Kaydınız Kapatılmıştır.

BE

Beyaz Eşya <beyazesyaas@hotmail.com>

Kime • Firat Yavuz

Bilgi • logocmsunum@gmail.com

1

Bu iletinin görüntülenme şekliyle ilgili bir sorun varsa, iletiyi web arayıcıda görüntülemek için buraya tıklayın.

This message is from an EXTERNAL SENDER - be CAUTIOUS, particularly with links and attachments.

logo CRM	
Talebiniz sonuçlandırıldı!	
TicketId	T-000060
Başlangıç Tarihi	18.10.2023
Tahmini Bitiş Tarihi	
Firma	ANONİM BEYAZ EŞYA FİRMASI
Kişi	Firat Yavuz
Konu	Teknik Servis
Açıklama	<p>Genel Kullanım - General Merhaba Sayın Yetkili, Firmanızdan geçen ay aldığımız çamaşır makinesinde su çekme işleminde bir sorun oluştu ve makine hata bilgisi veriyor. Ürün Garanti Bilgi Numarası:BE001 Sorunun daha iyi anlaşılabilmesi adına yerinde destek talebim bulunmaktadır. İyi çalışmalar. Firat Yavuz Kıdemli Ürün Uzmanı, Logo CRM Product Senior Specialist, Logo CRM</p> <p>[https://cdn.logo.com.tr/images/signature/logo/logo.png] Gebze Organize Sanayi Bölgesi Şahabettin Bilgisu Caddesi No 609 Gebze 41400 Kocaeli Turkey T: +90 262 679 80 00 F: +90 262 679 80 80 M: +90 533 497 97 14 [https://cdn.logo.com.tr/images/signature/logo/facebook.png] [https://cdn.logo.com.tr/images/signature/logo/twitter.png] [https://cdn.logo.com.tr/images/signature/logo/instagram.png] [https://cdn.logo.com.tr/images/signature/logo/youtube.png] [https://cdn.logo.com.tr/images/signature/logo/linkedin.png]</p> <p>[https://cdn.logo.com.tr/images/signature/logo/banner.png] "Bu mesajı yazdırmadan önce çevreye olan sorumluluğumuzu bir kez daha düşünelim. / Please consider the environment before printing this e-mail." Bu elektronik posta ve ekinde yer alan tüm dosyalar gönderici ve alıcı kişi ve kurumlara özel olup gizli bilgi ihtiva edebilir. Doğru alıcıya ulaşmaması halinde mesajın ekleri ile birlikte silinmesi ve yok edilmesi gerekmektedir. Mesaj, içeriği ve ekinde bulunan düşünce ve yorumlar Logo Yazılım Sanayi ve Ticaret A.Ş.'ye değil göndericiye aittir. This electronic mail and all files attached to it are private to the sender and recipient, and may contain confidential information. If it fails to reach the right recipient, the message should be deleted and destroyed along with its attachments. The message, its content and opinion and comments attached to it belong to the sender, not Logo Yazılım Sanayi ve Ticaret A.Ş. Genel Kullanım - General</p>
Atanan	Teknik Servis
FirmEposta	Firat.Yavuz@logo.com.tr, firat.yavuz@logo.com.tr

Kullanım Videosu



Ticket Kapanış E-posta Gönderimi.mp4

Otomatik Görevler | Gelişmiş Görev - Ticket Sonuçlandırıldı



Talebiniz sonuçlandırıldı! .crm