

04. Yardım Masası Formu

- Amaç
- Senaryo
- Akış Dosyası (.xnm)
- Form Şablonu
- Akış Şablonu
- Konfigurasyon

Amaç

Müşterilerin isteklerini veya sorunlarını iletebilecekleri, bu istekler ve sorunlar hakkında Help Desk tarafından gerçekleştirilen süreci takip edebilecekleri ve bilgilendirme alabilecekleri bir akıştır. Aynı zamanda Help Desk çalışanlarının gelen istekleri ve sorunları görüntülemelerini, takip etmelerini, bir başka Help Desk çalışanına atayabilmelerini ve çözüldü olarak işaretleyebilmelerini sağlar.

Senaryo

Kullanım ve örnek senaryoların bulunduğu doküman ektedir.



HELP DESK...KİŞİ.docx

Akış Dosyası (.xnm)

Aşağıdaki dosyayı indirerek uygulamaya aktarabilirsiniz. İçeri aktarma işleminin nasıl yapıldığına dair bilgi için [Aktar](#) bölümünü inceleyebilirsiniz.



HelpDeskAkisi.xnm

Form Şablonu

Yardım Masası formu için oluşturulmuş ekran tasarımı aşağıdaki gibidir.

logo

FLOW

42

İrem Topal

Akış / HelpDeskAkis / Müşteri Formu

İşlemler

Gönder

Müşteri Formu

Tarih*

25.07.2019 10:00

İstek Yapan Kullanıcı Adı*

İrem

Hata Kodu

0000000004

Öncelik*

Normal

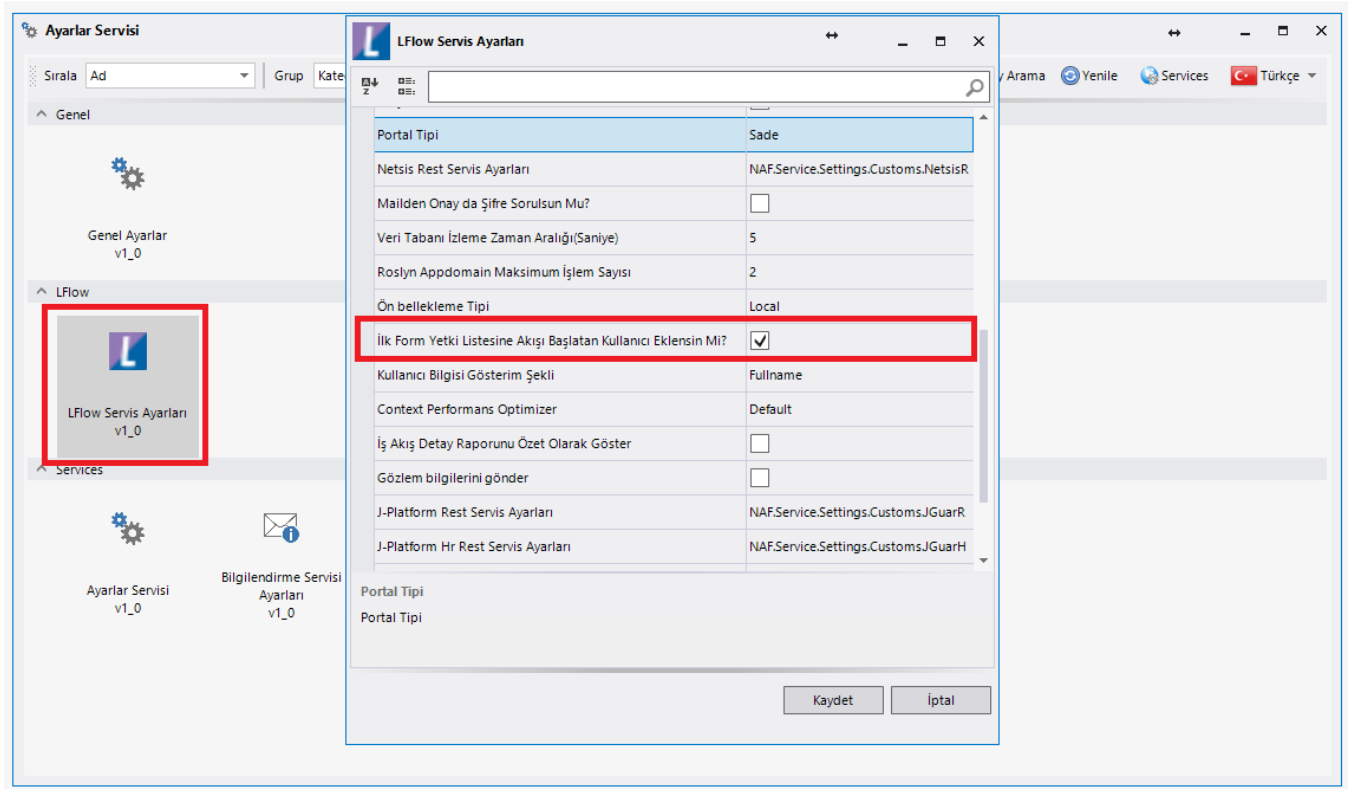
Konu*

Mavi Ekran Hatası Windows

Açıklama*

Windows işletim sistemi kurulu olan bilgisayarımda mavi ekran hatası alıyorum. Aldığım sorunla ilgili görüntüyü aşağıya ekledim. İyi çalışmalar.

1- Ayarlar Servisini açınız. Lflow Servis Ayarlarını açınız. 'İlk Form Yetki Listesine Akışı Başlatan Kullanıcı Eklensin mi?' adlı kutuyu işaretleyiniz ve kaydet butonuna tıklayınız.



2- Help Desk çalışanları için ve müşteriler için iki adet organizasyon grubu yaratınız ve kullanıcılarınızı ilgili gruplara atayınız. Akış aktivitelerine organizasyon gruplarını doğru şekilde yetkilendirmek için aşağıdaki adımları kontrol ediniz.

- Müşteri Form İşleminin organizasyon grubu müşteriler olmalıdır.
- Yeni İstek Bilgilendirmenin organizasyon grubu Help Desk çalışanları olmalıdır.
- Yeni İstek E-postanın organizasyon grubu Help Desk çalışanları olmalıdır.
- HelpDesk Müşteri Formunun organizasyon grubu Help Desk çalışanları olmalıdır.
- İşlem Tekrarı Bilgilendirmenin organizasyon grubu Help Desk çalışanları olmalıdır.
- İşlem Tekrarı E-postanın organizasyon grubu Help Desk çalışanları olmalıdır.

3- Genel Tanımlar menüsünden Sayaç Listesine giriniz ve yeni bir sayaç oluşturunuz. Sayaç özelliklerinde eklenecek değer alanı 1, başlama değeri alanı 0 olmalıdır. Müşteri Form İşleminin özelliklerinde yer alan Form Yüklendiğinde özelliğini değiştirmek için formül sihirbazını açınız. HataKoduSayaci1 yazan yerleri kendi yarattığınız sayacın adı olarak değiştiriniz. Aşağıdaki görüntüde değiştirmeniz gereken yerler belirtilmiştir.

```
1 istekYapanKullaniciAdi.Value = LFlow_NFormActivity12_initUser.Value;  
2 HataKodu1.Value = CountersClass.HataKoduSavaci1.Value.ToString("0000000000");  
3 CountersClass.HataKoduSavaci1.Increase();
```

4- Değişkenler arasındaki HDListesi adlı Kullanıcı Listesi tipindeki değişkenin özelliklerine giriniz. Gruplar alanının en sağındaki butona tıklayarak formül sihirbazını açınız. Aşağıdaki görüntüde sarı kutu içerisinde belirtilen metni (HelpDesk), Help Desk çalışanları için oluşturduğunuz organizasyon grubunuzun adıyla değiştiriniz.

```
1  
2 int a = LFlowHelper.GroupHelper.GetGroupName("HelpDesk") 0].Id;  
3 List<int> list = new List<int>(new int[] {a}); |
```

