

29_İletişim - Yardım Masası

- [Widget | İletişim Yardım Masası \(HelpDesk\)](#)
 - [Tanım](#)
 - [Kullanımı](#)
 - [Ekran](#)
 - [Görünüm](#)
 - [Veritabanı İşlemleri](#)
 - [PRT_HELPDESK](#)
 - [PRTSP_HELPDESK_SET_READ](#)
 - [PRT_HELPDESKITEM](#)
 - [PRTFN_HELPDESKREAD](#)
 - [PRTV_HELPDESKLIST](#)
 - [PRTV_HELPDESKITEMLIST](#)

Widget | İletişim Yardım Masası (HelpDesk)

Tanım

Kullanıcıların yardım masasına müracaat edip destek alabileceği tüm sayfalara eklenebilen bir widgettır.

Kullanımı

Özelleştirilebilir sistem sayfalarına ya da yeni oluşturulan sayfalara widget olarak eklenmektedir. Widget'ın özelliği kullanıcılar arası (cari kısıtı ile) mağaza bazlı bir iletişim-yardım platformu oluşturmaktır. Yeni konuşma oluşturulabilir, konuşma içinde kullanıcının bulunduğu birim ve altındaki carilere ait tüm kullanıcılarla iletişime geçilebilir, yetkiye bağlı olarak konuşma silinebilir veya cari detay kartı açılabilir. Okunmayan mesaj olması durumunda konuşmanın üstünde mesaj ikonu çıkar ayrıca okunmamış olan mesajların arkaplanı gri olarak görünür. Mobil görünümde solda listelenen konuşmalar bir dropdown içinde yukarıda görünür. "Tasarım Modu" açıldığında "Sayfa Tasarımı Düzenle" özelliği ile sayfa layout üzerinden "Yeni Widget Ekle" ile eklenebilir.

Ekran

Görünüm

Tüm sayfalara eklenebilir widget bileşenidir. Bu widgetın ayarları kapalıdır. Tamamen responsive görünümü vardır, telefon, tablet ve bilgisayar ekranlarında sağlıklı çalışır. Kullanıcı grubu yetkilerinde konuşma silme yetkisi de bulunmaktadır.

[+ Yeni Kayıt](#)**Onay sistemi çalışmıyor!**KARABİĞALİ KARDESLER OTO BAKIM SERVİSİ - AHMET
ELBİ (B.C.S) [12017004]

11.01.2017 11:46

NETSİS

**sepet oluşturdum ama
hesaplama yapmıyor!**KARABİĞALİ KARDESLER OTO BAKIM SERVİSİ - AHMET
ELBİ (B.C.S) [12017004]

11.01.2017 11:45

NETSİS

**Sepet oluşturmıyorum, acil
yardım!**KARABİĞALİ KARDESLER OTO BAKIM SERVİSİ - AHMET
ELBİ (B.C.S) [12017004]

11.01.2017 11:30

NETSİS

**Satış sözleşmesi
onaylanmasına rağmen
sipariş girilmiyor!**KARABİĞALİ KARDESLER OTO BAKIM SERVİSİ - AHMET
ELBİ (B.C.S) [12017004]

11.01.2017 11:48

NETSİS



1

Sayfa: 1 / 1, Gösterilen Aralık: 1 - 5, Toplam Kayıt: 4

**Sepet oluşturmıyorum, acil yardım!**

KARABİĞALİ KARDESLER OTO BAKIM SERVİSİ - AHMET ELBİ (B.C.S) [12017004]

11.01.2017 11:30



NETSİS

29 dakika önce

sepet oluştururken hata alıyorum, yardımcı olabilir misiniz?

Demo



aldığınız hatayı iletebilir misiniz?

Gönder



+ Yeni Kayıt

Lütfen seçiniz



Sepet oluşturamıyorum, acil yardım!

KARABİGALİ KARDESLER OTO 11.01.2017 11:30
BAKIM SERVİSİ - AHMET ELBİ (B.C.S) [12017004]

N

NETSIS

29 dakika önce

sepet oluştururken hata alıyorum,
yardımcı olabilir misiniz?

Demo

D

aldığınız hatayı iletebilir misiniz?

Gönder

- **ID** Tamsayı id alanıdır.
- **STORE_ID** Tamsayı mağaza kodu alanıdır.
- **DIALOGUE_CODE** 10 karakterlik yazı alanıdır. Her konuşma için unique 6 haneli bir sayı oluşturulur.
- **ACCOUNT_CODE** 50 karakterlik bir yazı alanıdır. Cari kodu bilgisi içerir.
- **TITLE** 300 karakterlik bir yazı alanıdır. Konuşma başlığını içerir.
- **INSERT_DATE** Tarih alanıdır. Konuşmanın oluşturulduğu tarih-saati içerir.
- **INSERTED_BY** Tamsayı alanıdır. Konuşmanın hangi kullanıcı tarafından yaratıldığı bilgisini id olarak tutar.
- **UPDATE_DATE** Tarih alanıdır. Konuşmanın en son değiştiği tarih-saati içerir.
- **UPDATED_BY** Tamsayı alanıdır. Konuşmada en son mesaj atmış kullanıcının id bilgisini tutar.
- **INT1** Ek alandır, tamsayı alanıdır.
- **INT2** Ek alandır, tamsayı alanıdır.
- **TEXT1** Ek alandır, yazı alanıdır.
- **TEXT2** Ek alandır, yazı alanıdır.
- **TEXT3** Ek alandır, yazı alanıdır.
- **TEXT4** Ek alandır, yazı alanıdır.
- **TEXT5** Ek alandır, yazı alanıdır.
- **BIT1** Ek alandır, boolean alanıdır.
- **BIT2** Ek alandır, boolean alanıdır.
- **DOUBLE1** Ek alandır, ondalık alanıdır.

- **DOUBLE2** Ek alanıdır, ondalık alanıdır.

PRTSP_HELPDESK_SET_READ

Konuşmayı okundu-okunmadı olarak işaretlemeyi set eden prosedürdür. Aktif session üstünden kullanıcı idsini kullanır ve parametre olarak sadece konuşma id bilgisini alır. **Uyarlama yapılamaz.**

- **HELPDESK_ID** Tamsayı alanıdır, master konuşma kaydının id sini içerir.

PRT_HELPDESKITEM

Konuşma mesajlarının kaydının tutulduğu tablodur, **uyarlama yapılamaz.**

- **ID** Tamsayı id alanıdır.
- **STORE_ID** Tamsayı mağaza kodu alanıdır.
- **HELPDESK_ID** Tamsayı alanıdır. Mesajların hangi konuşmaya bağlı olduklarını gösteren alanıdır. Foreign Keydir, referansı ise **PRT_HELPDESK** tablosundaki ID alanıdır. Bu key ile Delete cascade tanımlıdır yani Helpdesk id si ile bir konuşma master tablosundan silindiğinde item tablosunda bu foreign key ile alakalı bütün kayıtlar da silinecektir.
- **ACCOUNT_CODE** 50 karakterlik bir yazı alanıdır. Cari kodu bilgisi içerir.
- **BODY** Yazı alanıdır. Mesaj bilgisini içerir.
- **IS_READ** Boolean alanıdır. Mesaj okundu bilgisini içerir.
- **INSERT_DATE** Tarih alanıdır. Mesajın oluşturulduğu tarih-saati içerir.
- **INSERTED_BY** Tamsayı alanıdır. Mesajın hangi kullanıcı tarafından yaratıldığı bilgisini id olarak tutar.
- **UPDATE_DATE** Tarih alanıdır. Kullanım dışıdır.
- **UPDATED_BY** Tamsayı alanıdır. Kullanım dışıdır.
- **INT1** Ek alanıdır, tamsayı alanıdır.
- **INT2** Ek alanıdır, tamsayı alanıdır.
- **TEXT1** Ek alanıdır, yazı alanıdır.
- **TEXT2** Ek alanıdır, yazı alanıdır.
- **TEXT3** Ek alanıdır, yazı alanıdır.
- **TEXT4** Ek alanıdır, yazı alanıdır.
- **TEXT5** Ek alanıdır, yazı alanıdır.
- **BIT1** Ek alanıdır, boolean alanıdır.
- **BIT2** Ek alanıdır, boolean alanıdır.
- **DOUBLE1** Ek alanıdır, ondalık alanıdır.
- **DOUBLE2** Ek alanıdır, ondalık alanıdır.

PRTFN_HELPDESKREAD

Konuşmanın okunup okunmadığını belirleyen aktif session bilgisini kullanan bir fonksiyondur. Mantık olarak konuyu başlatan kişi ve diğer kullanıcılar kavramı mevcuttur. **Uyarlama yapılamaz.**

- **HELPDESK_ID** Tamsayı alanıdır, master konuşma kaydının id sini içerir.

PRTV_HELPDESKLIST

PRT_HELPDESK tablosunun tüm alanlarını ve aynı zamanda ek olarak kullanıcı adı ve cari ismi içerir.

- **USERNAME** 255 karakterli yazı alanıdır. NETSIS veritabanındaki SSOUSER tablosuyla PRT_HELPDESK tablosundaki INSERTED_BY alan eşitliğinde joinlenir. Kullanıcı adı içerir.
- **NAMESURNAME** 200 karakterli yazı alanıdır. NETSIS veritabanındaki SSOUSER tablosuyla PRT_HELPDESK tablosundaki INSERTED_BY alan eşitliğinde joinlenir. Kullanıcının ad-soyadını içerir.
- **ACCOUNT_NAME** 100 karakterli yazı alanıdır. PRTV_CURRENTACCOUNT viewıyla PRT_HELPDESK tablosundaki ACCOUNT_CODE alan eşitliğinde joinlenir. Kullanıcının bağlı olduğu cari ismini içerir.
- **IS_READ** Bit alanıdır. PRTFN_HELPDESKREAD fonksiyonunu kayıdın ID si ile çalıştırarak mesajın okunup okunmadığını hesaplar.

PRTV_HELPDESKITEMLIST

PRT_HELPDESKITEM tablosunun tüm alanlarını ve aynı zamanda ek olarak kullanıcı adı ve ad-soyad içerir.

- **USERNAME** 255 karakterli yazı alanıdır. NETSIS veritabanındaki SSOUSER tablosuyla PRT_HELPDESK tablosundaki INSERTED_BY alan eşitliğinde joinlenir.Kullanıcı adı içerir.
- **NAMESURNAME** 200 karakterli yazı alanıdır. NETSIS veritabanındaki SSOUSER tablosuyla PRT_HELPDESK tablosundaki INSERTED_BY alan eşitliğinde joinlenir.Kullanıcının ad-soyadını içerir.