Rokunet

ROKUNET TICKET YÖNETİMİ

KULLANIM KILAVUZU

Ticket Oluşturma ve Mevcut Ticket'ları Yönetme

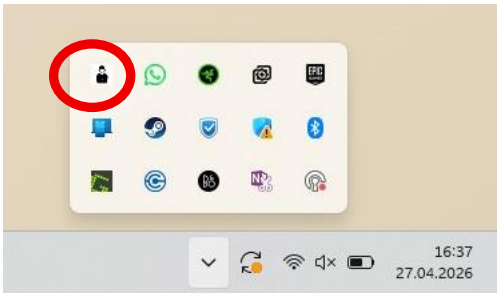
Rokunet destek ekibine aşağıdaki iki yöntem üzerinden ticket oluşturabilirsiniz:

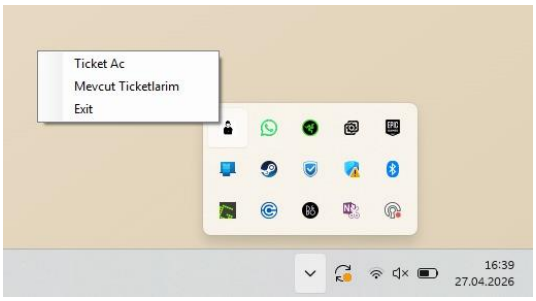
1. Rokunet Desktop Uygulaması *(öncelikli tercih edilen yöntemdir)*
2. Rokunet Web Uygulaması

ROKUNET DESKTOP UYGULAMASI ÜZERİNDEN TICKET OLUŞTURMA

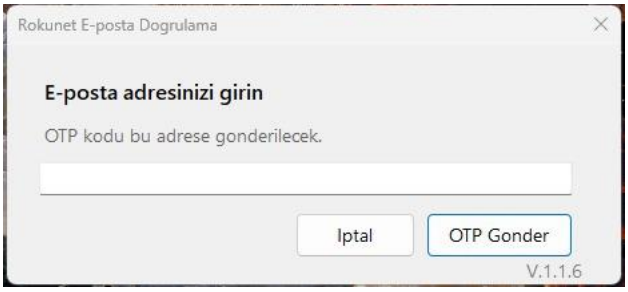
1. **Rokunet Ticket Uygulamasının Açılması**
   Bilgisayarınızın sağ alt bölümünde yer alan görev çubuğundaki "Rokunet Ticket" uygulamasını çalıştırınız. Uygulamayı başlatmak için simge üzerine sağ tıklayarak "Ticket Aç" seçeneğini tercih edebilirsiniz.

   Not: Bilgisayarınızda Rokunet Ticket uygulaması kurulu değilse, uygulama kurulumu tamamlanana kadar "Rokunet Web Uygulaması" üzerinden ticket oluşturabilirsiniz.





2. **Kurumsal E-Posta Adresi ile Giriş İşlemi**
   Uygulamayı ilk kez kullanıyorsanız, sistemin sizi tanıyabilmesi için kurumsal e-posta adresiniz ile doğrulama yapmanız gerekmektedir. Açılan ekrandaki ilgili alana şirket e-posta adresinizi giriniz.



3. **OTP Doğrulama Süreci**
   E-posta adresinizi girdikten sonra, sistem tarafından tarafınıza tek kullanımlık doğrulama kodu (OTP) gönderilecektir.

   Gönderilen e-posta aşağıdaki örneğe benzer şekilde görüntülenecektir. İlgili doğrulama kodunu uygulama ekranındaki alana giriniz.

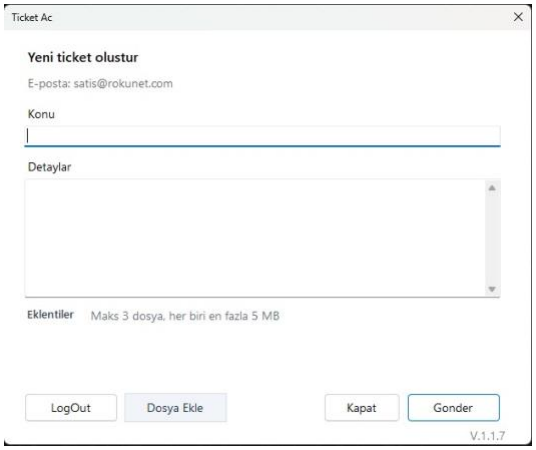


   Güvenlik sebebiyle doğrulama kodunun kullanım süresi 300 saniye ile sınırlıdır. İşlemlerinizi bu süre içerisinde tamamlamanız gerekmektedir.



4. **Yeni Ticket Oluşturma**
   Doğrulama işlemi tamamlandıktan sonra sistem sizi tanıyacak ve ticket oluşturma ekranı aktif hale gelecektir.
   Bu ekranda:
   - Konu başlığını,
   - Talep veya problem detayını

   eksiksiz şekilde girmeniz gerekmektedir.
   İhtiyaç olması durumunda “Dosya Ekle” butonu üzerinden ekran görüntüsü veya ilgili dosyaları sisteme yükleyebilirsiniz. Tüm bilgileri tamamladıktan sonra “Gönder” butonuna tıklayarak ticket kaydınızı oluşturabilirsiniz.



5. **Oturum Yönetimi**
   Uygulama üzerinden çıkış yapmadığınız sürece OTP doğrulama işlemi tekrar talep edilmeyecektir. “Logout / Çıkış Yap” işlemi gerçekleştirildiğinde, yeniden giriş yapabilmek için e-posta adresinize gönderilecek yeni OTP doğrulama kodu ile sisteme tekrar giriş yapılması gerekmektedir.

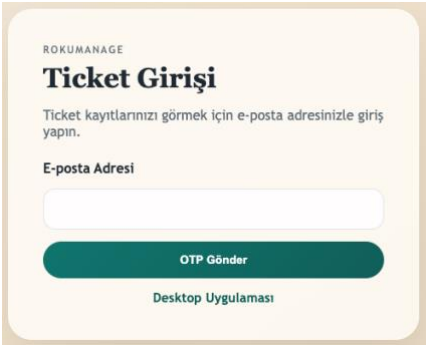
ROKUNET WEB UYGULAMASI ÜZERİNDEN TICKET OLUŞTURMA

1. **Web Uygulamasına Erişim**

Bilgisayarınız veya mobil cihazınız üzerinden aşağıdaki web adresini ziyaret ediniz:

https://ticket.rokumanage.com/login

2. **Giriş Ekranı**
   Web adresine erişim sağladıktan sonra sistem giriş ekranı görüntülenecektir.



3. **E-Posta Doğrulama İşlemi**
   “E-Posta Adresi” alanına kurumsal e-posta adresinizi girerek “OTP Gönder” butonuna tıklayınız. Sistem güvenliği kapsamında e-posta doğrulaması yapılmaktadır. Bu nedenle, belirttiğiniz e-posta adresine tek kullanımlık doğrulama kodu gönderilecektir. Gönderilen doğrulama kodunun 300 saniye içerisinde ilgili alana girilmesi gerekmektedir.



4. **OTP Kodunun Görüntülenmesi**
   E-posta hesabınızı kontrol ettiğinizde doğrulama kodunu içeren bir bildirim alacaksınız. İlgili kodu ekrandaki doğrulama alanına girerek işleminize devam edebilirsiniz.

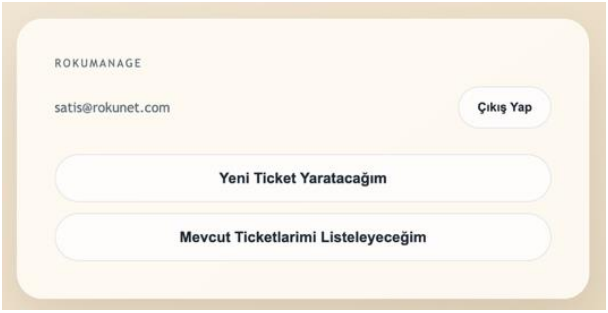


5. **Ana Ekran ve İşlem Yönetimi**

Doğrulama işlemi tamamlandıktan sonra ana ekran görüntülenecektir.

Bu ekran üzerinden aşağıdaki işlemleri gerçekleştirebilirsiniz:

- Yeni ticket oluşturma
- Daha önce oluşturduğunuz ticket kayıtlarını görüntüleme
- Mevcut ticket süreçlerini takip etme



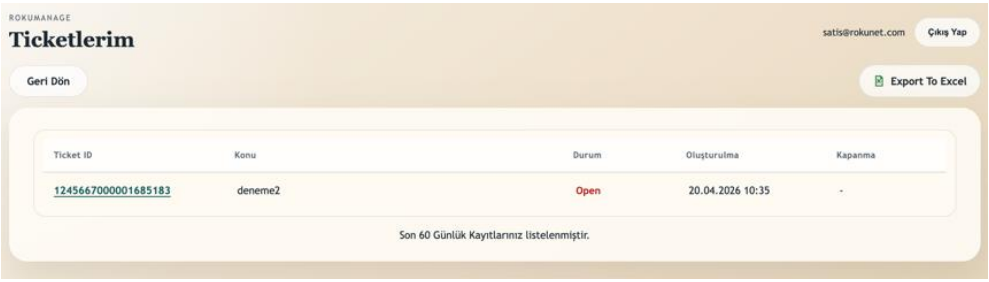
6. **Yeni Ticket Oluşturma**
   "Yeni Ticket Oluştur" seçeneğini tercih ettiğinizde ticket oluşturma formu açılacaktır. İlgili ekranda:
   - Konu başlığını,
   - Detaylı açıklama bilgilerini

   eksiksiz şekilde girmeniz gerekmektedir.

   Bilgilerin tamamlanmasının ardından ticket kaydınız sistem tarafından otomatik olarak oluşturulacaktır.



7. **Mevcut Ticket'ların Görüntülenmesi**
   "Mevcut Ticket'larımı Listele" alanı üzerinden son 60 gün içerisinde oluşturduğunuz tüm ticket kayıtlarını görüntüleyebilirsiniz. Bu alan üzerinden mevcut ticket durumlarını takip edebilir ve geçmiş kayıtlarınıza erişebilirsiniz.



8. **Oturum Sürekliliği**
   Sistemden çıkış yapmadığınız sürece işlemlerinize kesintisiz şekilde devam edebilirsiniz.
   Çıkış işlemi gerçekleştirildiğinde, yeniden giriş yapabilmek için OTP doğrulama adımlarının tekrar tamamlanması gerekmektedir.