



DDA Dijital Dayanışma Ağı HelpDesk Kullanım Kılavuzu

Giriş

Bu kılavuz, **DDA HelpDesk** platformunu kullanarak destek talebi (ticket) oluşturma ve mevcut taleplerinizi yönetme süreçlerini adım adım açıklamaktadır. Her adımın yanında, ilgili **ekran görüntüsü (görsel)** için talimatlar belirtilmiştir.

1. Sisteme Erişim ve Oturum Açma

Amacımız, HelpDesk ana sayfasına hızlı ve güvenli bir şekilde erişiminizi sağlamaktır.

• Adım 1: HelpDesk Sayfasına Gitme

Aşağıdaki Seçim-1 DDA HelpDesk butonuna tıklayın. Eğer sorun yaşarsanız aşağıdaki Seçim-2 resimde gösterildiği gibi [DDA websitesi](#) ana sayfasında bulunan butonlarla erişebilirsiniz.



Seçim-1



Seçim2

• Adım 2: Oturum Açma

- Açılan sayfada sağ üst köşede bulunan "**Giriş Yap**" veya "**Oturum Aç**" butonuna tıklayın. (Bu alan zorunlu değildir. Dilerseniz üye olmadan/oturum açmadan devam edebilirsiniz.)
- Kullanıcı adı/e-posta adresiniz ve şifreniz ile giriş yapın. Eğer şifrenizi unuttuysanız, "**Şifremi Unuttum**" bağlantısını kullanın.
- Görsel Talimat:** Giriş Ekranındaki Kullanıcı Adı/Şifre Alanları ve "Giriş Yap" Butonu.

Giriş yap

E-posta Adresi *

Parola *

☐ Her ziyaretimde otomatik giriş yap

☐ Sadece e-posta adresimi hatırla

☒ Hiçbir şey hatırlama

SPAM Önleme

Solve this equation to show you are human: 1 + 9 =

Resimde gördüğünüz sayıları yazınız.

Giriş yap

[Parolanızı mı unuttunuz?](#)

[Bir hesap oluşturun](#)

DDA Dijital Dayanışma Ağı HelpDesk Kullanım Kılavuzu

- **Adım 3: Kayıt Olmak için;**
 - Eğer ilk defa kullanıyorsanız, "**Kayıt ol**" seçeneğine tıklayarak istenen bilgileri (Ad, Soyad, E-posta vb.) doğru ve eksiksiz doldurun.

Kayıt ol

Yıldız alanların doldurulması gereklidir *

Talep Sahibi *

E-posta Adresi *

Parola *

Parola Doğrulama *

Parola Güvenlik Derecesi

SPAM Önleme

Solve this equation to show you are human: 1 + 9 =

92147

Resimde gördüğünüz sayıları yazınız.

Kayıt ol

- *Görsel Talimat:* Ekran Görüntüsü: Yeni Hesap Oluşturma Formu ve Onay Butonu

2. Yeni Destek Talebi Oluşturma

Teknik sorun, bilgi talebi veya öneri bildirmek için bu adımları takip edin.

- **Adım 1: Yeni Talep Başlatma**
 - Giriş yaptıktan sonra, ana panelde bulunan büyük "**Yeni Talep Oluştur**" veya "**Ticket Aç**" butonuna tıklayın.

[illegible]

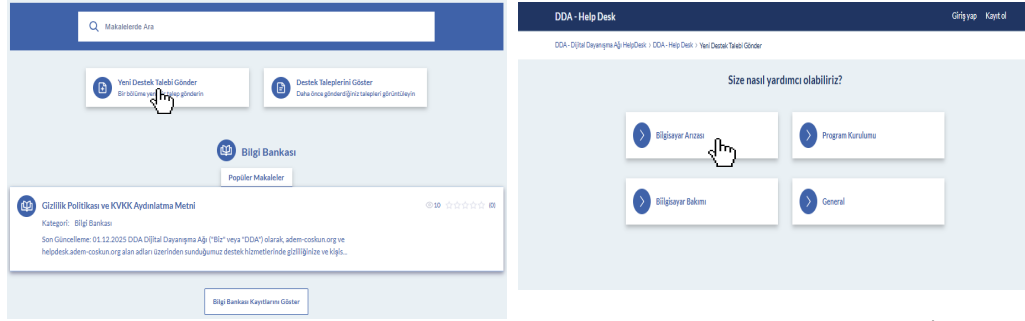
- *Görsel Talimat:* [Ekran Görüntüsü: Ana Panelde Belirgin Renk/Boyutta Olan "Yeni Talep Oluştur" Butonu]



DDA Dijital Dayanışma Ağı HelpDesk Kullanım Kılavuzu

• Adım 2: Konu Seçimi

- Açılır menüden, sorununuzla en alakalı olan **konu kategorisini** (örneğin: "Bilgisayar Arızası", "Program Kurulumu") seçin. Doğru kategori seçimi, talebinizin hızlı yönlendirilmesi için kritiktir.



- Görsel Talimat:** [Ekran Görüntüsü: Kategori Seçimi Açılır Menüsünün ve İçindeki Örnek Seçeneklerin Görünümü]

• Adım 3: Talep Detaylarını Girme

- "**Başlık**" alanına sorununuzu özetleyen kısa ve net bir ifade yazın (Örn: "Şifre Sıfırlama Hatası").
- "**Açıklama**" alanına sorunun tüm detaylarını, sorunu ne zaman ve nasıl yaşadığınızı, gördüğünüz hata mesajlarını eksiksiz olarak girin.

- Görsel Talimat:** [Ekran Görüntüsü: Başlık ve Açıklama Metin Kutularının Kullanıcı Tarafından Doldurulmuş Örneği]



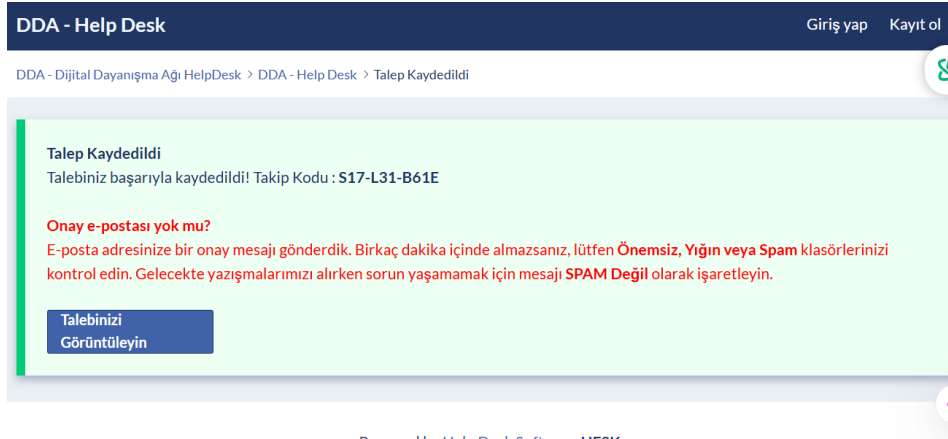
DDA Dijital Dayanışma Ağı HelpDesk Kullanım Kılavuzu

• Adım 4: Dosya Ekleme (Opsiyonel)

- Sorununuzu kanıtlayıcı **ekran görüntülerini**, hata loglarını veya ilgili belgeleri "**Dosya Ekle**" butonu aracılığıyla yükleyebilirsiniz. Bu, çözüm süresini kısaltır.

• Adım 5: Talebi Gönderme

- Tüm bilgileri kontrol ettikten sonra, sayfanın altındaki "**Gönder**" veya "**Talebi Oluştur**" butonuna tıklayın. Eğer herşeyi eksiksiz tamamlanmışsa talebiniz sorunsuz bir biçimde kaydı tamamlanır ve resim-1 de görüldüğü gibi bir mesaj alırsınız.



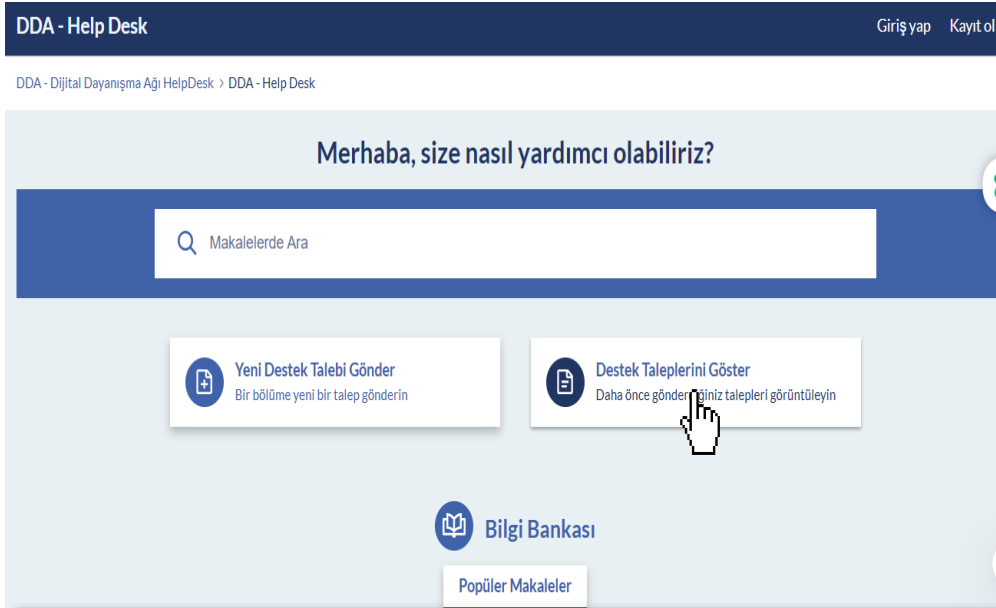
Resim-1

3. Talepleri Takip Etme ve Yönetme

Oluşturduğunuz talebin durumunu kontrol edebilir ve gelen yanıtlara bu bölümden erişebilirsiniz.

• Adım 1: Mevcut Talebi Görüntüleme

- HelpDesk ana sayfanızda "**Destek Taleplerini Göster**" sekmesine tıklayın.





DDA Dijital Dayanışma Ağı HelpDesk Kullanım Kılavuzu

- Adım 2: Talep Durumunu Görüntüleme

 **Mevcut Talebi Görüntüleme**

Talep Takip Kodu *

E-Posta Adresi *

☒ E-posta adresimi hatırla

Talebi Göster

Resim Açıklaması: Daha önce oluşturduğunuz talebin takip kodu ve mail adresinizi doğru girdiğinizde mevcut talebimize ulaşmış oluruz.

- Listede, her talebin yanında güncel durumu görebilirsiniz (Örn: **Açık, İşleniyor, Yanıt Bekleniyor, Kapalı**).
- Adım 3: Yanıtlama ve İletişim**
 - Talep detay sayfasında, Destek Ekibinin gönderdiği yanıtları göreceksiniz. Ek bilgi sağlamak veya gelen soruya yanıt vermek için sayfanın altındaki "**Yanıtla**" kutucuğunu kullanın ve "**Gönder**" butonuna basın.

Önemli İpuçları

- Ticket ID:** Talebiniz oluşturulduğunda size verilen **Ticket Numarasını** (Örn: #DDA-1234) not edin. Bu numara, hızlı iletişim için gereklidir.
- E-posta Entegrasyonu:** HelpDesk, size gelen yanıtları e-posta yoluyla da bildirir. Bu e-postalara doğrudan yanıt vererek de talebinize cevap yazabilirsiniz.
- Kapatma:** Sorunuz çözüldüğünde, lütfen talebi "**Kapalı**" olarak işaretleyerek Destek Ekibine geri bildirimde bulunun.