

KULLANIM VE KURULUM KILAVUZU

HelpDesk Ticket Sistemi

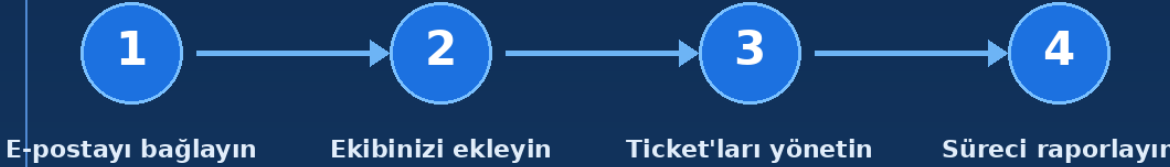
Müşteri taleplerini düzenli, izlenebilir ve ekipçe yönetme rehberi

KURULUM

E-POSTA BAĞLANTISI

EKİP YÖNETİMİ

TICKET İŞLEMLERİ



Sürüm 1.0 | Temmuz 2026

© 2026 İltercom Technology - Tüm hakları saklıdır.

Kılavuzun Amacı

Bu belge, İltercom Technology HelpDesk Ticket Sistemi hizmetini satın alan kullanıcıların sistemi ilk kez kurabilmesi ve günlük destek süreçlerini doğru şekilde yürütebilmesi için hazırlanmıştır. Tanıtım veya satış dokümanı değildir; doğrudan kullanım adımlarına odaklanır.

Önemli

Yönetim paneli bağlantınız, hesap kullanıcılarınız ve ilk giriş bilgileriniz İltercom Technology tarafından ayrıca iletilir. Bu bilgileri yetkisiz kişilerle paylaşmayın.

İçindekiler

1	Kurulum öncesi hazırlık
2	HelpDesk alanına giriş
3	Yeni HelpDesk hesabı oluşturma
4	IMAP ayarları
5	SMTP ayarları ve bağlantı testi
6	Ekip kullanıcıları ve yetkiler
7	Günlük ticket iş akışı
8	Yeni ticket oluşturma
9	Açık ticket ve ticket detay yönetimi
10	Yanıt, dahili not, atama ve kapatma
11	İstatistikler ve aktivite kayıtları
12	Sorun giderme ve ilk gün kontrol listesi

1 Kurulum Öncesi Hazırlık

Kurulumu başlamadan önce aşağıdaki bilgileri hazır bulundurun. Bu bilgiler eksik olduğunda e-posta alma veya gönderme testi tamamlanamaz.

Gerekli bilgi	Açıklama	Örnek
Destek e-posta adresi	Müşteri taleplerinin geleceği ortak adres	destek@firmanız.com
IMAP sunucu adı	Gelen e-postaların okunacağı sunucu	mail.firmanız.com
IMAP portu	Şifreleme türüne göre belirlenir	993 - SSL/TLS
SMTP sunucu adı	Yanıtların gönderileceği sunucu	mail.firmanız.com
SMTP portu	Şifreleme türüne göre belirlenir	465 - SSL/TLS veya 587 - STARTTLS
Kullanıcı adı ve parola	Genellikle tam e-posta adresi ve posta kutusu parolası	destek@firmanız.com
Gönderen adı	Müşterinin e-postada göreceği ad	Firma Destek Ekibi
Ekip listesi	Sisteme eklenecek kullanıcıların ad ve e-posta adresleri	Yönetici / Kullanıcı

Güvenlik notu

E-posta hesabınız iki aşamalı doğrulama kullanıyorsa, normal parola yerine e-posta servisinizin oluşturduğu uygulama parolası gerekebilir.

Önerilen başlangıç düzeni

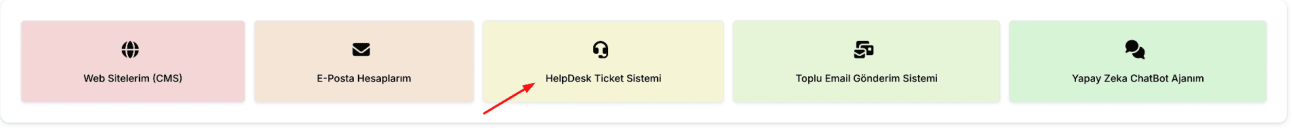
- Destek için kişisel bir e-posta yerine ortak bir departman adresi kullanın.
- Kurulum sırasında posta kutusunda birkaç test mesajı bulundurun.
- İlk bağlantı testini mümkünse e-posta yöneticinizle birlikte yapın.
- Yönetici rolünü sınırlı sayıda kullanıcıya verin.

2 HelpDesk Alanına Giriş

1. İtercom Technology tarafından iletilen yönetim paneli bağlantısını açın.
2. Kullanıcı adı ve parolanızla oturum açın.
3. Ana panelde HelpDesk Ticket Sistemi kutusunu bulun.
4. Kutunun üzerine tıklayarak HelpDesk hesap ekranına geçin.

İtercom Technology HelpDesk

Panel



HelpDesk Ticket Sistemi alanına giriş ekranı

İpucu

İlk girişte tarayıcınız parola kaydetmeyi önerirse, yalnızca size ait ve güvenli bir cihaz kullanıyorsanız kaydedin. Ortak bilgisayarlarda parola kaydetmeyin.

3 Yeni HelpDesk Hesabı Oluşturma

1. HelpDesk hesap ekranında Yeni Hesap Oluştur düğmesine tıklayın.
2. Hesap adını, gönderen adını ve sistemde çalışacak kullanıcı sayısını belirleyin.
3. IMAP Ayarları ve SMTP Ayarları sekmelerindeki alanları eksiksiz doldurun.
4. Kaydet düğmesine basın ve ardından bağlantı testlerini çalıştırın.

İltercom Technology HelpDesk

Panel / HelpDesk

[+ Yeni Hesap Oluştur](#) [Sahip Olduğum Hesaplar](#) [Yönetici Olduğum Hesaplar](#) [Süresi Dolmuş Hesaplar](#) [Tanıtım Yazısı](#) [Ayarlar](#)

Sahip Olduğum HelpDesk

0

Destek Ticket Hesabı

Yönetici Olduğum HelpDesk

1

Destek Ticket Hesabı

Süresi Dolmuş HelpDesk

0

Destek Ticket Hesabı

Yeni HelpDesk hesabı oluşturma alanına geçiş

İltercom Technology HelpDesk

Panel / HelpDesk / + Yeni Hesap

+ Yeni HelpDesk Hesabı Oluştur

Müşteri destek sisteminiz için yeni bir hesap oluşturun.

Genel Bilgiler IMAP Ayarları SMTP Ayarları

Hesap Adı	Gönderici Adı
Örn: Destek Sistemi	Örn: Destek Ekibi
Kullanıcı Sayısı	
1	

Genel bilgiler ekranı - hesap adı, gönderen adı ve kullanıcı sayısı

Hesap adı nasıl seçilmeli?

Hesap adını müşterilerinize değil, ekibinizin kolay anlayacağı biçimde belirleyin. Örnek: “Teknik Destek”, “Satış Sonrası Destek” veya “Müşteri Hizmetleri”.

4 IMAP Ayarları - Gelen E-postaları Ticket'a Dönüştürme

IMAP bağlantısı, destek e-posta adresinize gelen okunmamış mesajların HelpDesk tarafından alınmasını sağlar. Alınan mesajlar ticket olarak kaydedilir; posta kutusundan silinmez, yalnızca okundu olarak işaretlenir.

Alan	Ne girilmeli?	Kontrol noktası
IMAP sunucu	E-posta sağlayıcınızın IMAP sunucu adı	Başında http:// veya https:// olmamalıdır.
Port	Şifreleme türüne uygun port	SSL/TLS için çoğunlukla 993 kullanılır.
Kullanıcı adı	Tam e-posta adresi	Alan adı dahil eksiksiz yazılmalıdır.
Parola	Posta kutusu veya uygulama parolası	Boşluk veya kopyalama hatası olmamalıdır.
Güvenlik	SSL/TLS ya da servisinizin desteklediği seçenek	Port ile güvenlik seçeneği uyumlu olmalıdır.

IMAP bağlantı testi

1. Ayarları kaydedin.
2. IMAP Bağlantısını Test Et düğmesine tıklayın.
3. Başarılı mesajı görünce test e-postası gönderin.
4. Ticket listesi sayfasını açarak e-postanın ticket'a dönüştüğünü doğrulayın.

Senkronizasyon süresi

Ticket listesi açıldığında sistem arka planda e-posta kontrolü yapar. Son kontrolden kısa süre geçmişse yeni kontrol birkaç dakika gecikebilir.

5 SMTP Ayarları - Müşteriye Yanıt Gönderme

SMTP bağlantısı, HelpDesk içinde yazdığınız yanıtların müşterinin e-posta adresine gönderilmesini sağlar. Müşteri yanıtı doğrudan destek adresinizden alır.

Alan	Ne girilmeli?	Örnek
SMTP sunucu	E-posta servisinizin giden sunucu adı	mail.firmanız.com
Port	Şifreleme türüne uygun gönderim portu	465 veya 587
Kullanıcı adı	Tam destek e-posta adresi	destek@firmanız.com
Parola	Posta kutusu ya da uygulama parolası	*****
Şifreleme	Sunucunuzun desteklediği yöntem	SSL/TLS veya STARTTLS
Gönderen adı	Müşterinin göreceği isim	Firma Destek Ekibi

SMTP bağlantı testi

1. SMTP ayarlarını kaydedin.
2. SMTP Bağlantısını Test Et düğmesine tıklayın.
3. Kendi e-posta adresinize deneme ticket'ı oluşturun.
4. Gönderilen mesajın Gelen Kutusu veya Gereksiz klasörüne ulaştığını kontrol edin.
5. Yanıt adresinin doğru destek e-posta adresi olduğunu doğrulayın.

Bağlantı başarısızsa

Sunucu adı, port, şifreleme türü, kullanıcı adı ve parolayı birlikte kontrol edin. Port ve şifreleme türü birbiriyle uyumlu değilse bağlantı kurulamaz.

6 Ekip Kullanıcıları ve Yetkiler

Kurulum tamamlandıktan sonra Yöneticiler ve Kullanıcılar bölümünden ekibinizi sisteme ekleyin. Her kullanıcıya yalnızca görevini yerine getirmek için gerekli yetkiyi verin.

Rol	Görebildiği alanlar	Yapabildiği işlemler
Hesap Sahibi	Hesap ayarları ve genel istatistikler	Kullanıcı ekleme/çıkarma, rol değiştirme, hesap yönetimi
Yönetici	Tüm ticket'lar ve kullanıcı dağılımı	Ticket oluşturma, atama, yanıt, dahili not, kapatma
Kullanıcı	Kendisine atanan ticket'lar	Atanan ticket'a yanıt, yeni ticket, dahili not

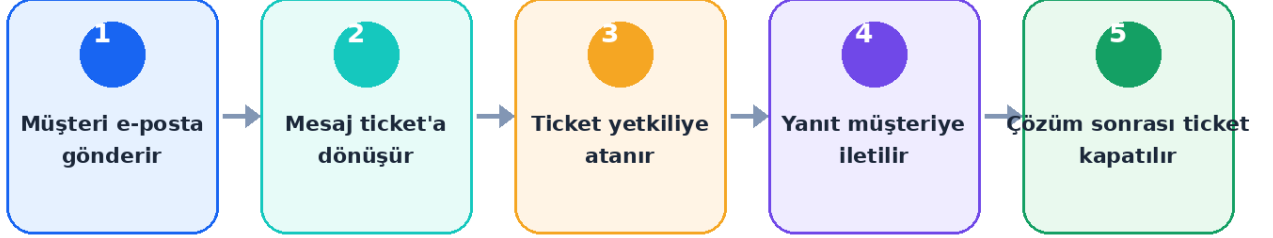
Kullanıcı ekleme adımları

1. Yöneticiler ve Kullanıcılar menüsünü açın.
2. Kullanıcı Ekle veya Yeni Kullanıcı düğmesine tıklayın.
3. Ad, soyad ve e-posta adresini girin.
4. Rolü Yönetici veya Kullanıcı olarak seçin.
5. Kaydedin ve kullanıcının giriş e-postasını aldığını doğrulayın.

Yetki prensibi

Bir kullanıcının tüm ticket'ları görmesi gerekmiyorsa Yönetici rolü vermeyin. En az yetki yaklaşımı müşteri bilgilerinin korunmasına yardımcı olur.

7 Günlük Ticket İş Akışı



Sistem nasıl çalışır?

- Destek adresine gelen yeni e-posta otomatik olarak ticket'a dönüşür.
- Her ticket'a özel bir takip kodu atanır. Müşteri yanıtladığında mesaj aynı ticket altında devam eder.
- Ticket bir yönetici tarafından uygun ekip üyesine atanabilir.
- Yetkili kullanıcı ticket içinden yanıt gönderir; yanıt müşteriye e-posta olarak ulaşır.
- Sorun çözüldüğünde ticket kapatılır ve kapalı ticket listesine taşınır.

E-posta zincirini koruyun

Müşteriden gelen yazışmaları yeni bir e-posta ile sürdürmek yerine ticket içindeki Yanıtlar düğmesini kullanın. Böylece tüm geçmiş aynı kayıt altında kalır.

8 Yeni Ticket Oluşturma

Telefon, toplantı, canlı görüşme veya farklı bir kanaldan gelen talebi sisteme kaydetmek için manuel ticket oluşturabilirsiniz.

1. Üst menüden Yeni Ticket seçeneğine tıklayın.
2. Müşteri e-posta adresini yazın.
3. Müşteri adını ekleyin; bu alan isteğe bağlı olabilir.
4. Konu alanına kısa ve ayırt edici bir başlık girin.
5. İlk mesajı yazın ve gerekiyorsa dosya ekleyin.
6. Ticket Oluştur ve Gönder düğmesine basın.

Yeni Ticket Oluştur

Müşteri e-posta adresi

Müşteri adı

Konu

İlk mesaj

Merhaba,
Talebiniz kayıt altına alınmıştır. Konuyu inceleyerek en kısa sürede geri dönüş sağlayacağız.

Ticket Oluştur ve Gönder

Manuel ticket oluşturma örnek formu

Konu başlığı önerisi

“Yardım”, “Sorun” gibi genel başlıklar yerine “Yazıcı bağlantı hatası - Merkez Ofis” veya “Lisans yenileme talebi” gibi açıklayıcı başlıklar kullanın.

9 Açık Ticket Listesi ve Ticket Detayı

Açık ticket listesinde kontrol edilecek bilgiler

Bilgi	Anlamı
Oluşturma zamanı	Talebin sisteme ilk giriş zamanı
Son güncelleme	Ticket'taki son hareket zamanı
Konu	Müşteri talebinin kısa başlığı
Müşteri	Talebi açan kişi ve e-posta adresi
Yetkili	Ticket'tan sorumlu ekip üyesi
Son yazar	Son mesajı müşteri veya ekipten kimin yazdığı
Mesaj sayısı	Ticket içindeki toplam yazışma adedi

Ticket detayını açma

1. Açık Ticket Listesi ekranını açın.
2. İlgili ticket satırına veya konu bağlantısına tıklayın.
3. Yazışma geçmişini en eski mesajdan en yeni mesaja doğru inceleyin.
4. Müşteri bilgilerini, sorumlu kullanıcıyı ve ticket durumunu kontrol edin.
5. Gerekli işleme geçin: Yanıtlı, Dahili Not, Sorumlu Değiştir veya Kapat.

Atanmamış ticket'lar

Atanmamış taleplerin beklemesini önlemek için yöneticiler gün içinde düzenli olarak açık ticket listesini kontrol etmelidir.

10 Yanıt, Dahili Not, Atama ve Kapatma

Ticket Detayı

[Yanıtla](#)[Dahili Not](#)[Sorumlu Değiştir](#)[Kapat](#)[Sil](#)

Müşteri

Kurulum sırasında bağlantı hatası alıyorum.

Destek Ekibi

Bağlantı ayarlarınızı kontrol ettik. Lütfen tekrar deneyin.

Dahili Not

Hesap ayarları güncellendi; müşteriye tekrar test önerildi.

Yanıtla

Müşteriye gönderilecek mesajı yazın. Dosya eklemeniz gerekiyorsa ek boyutunun sistem sınırını aşmadığını kontrol edin. Göndermeden önce hitap, açıklama ve imzanın doğru olduğundan emin olun.

Dahili Not

Yalnızca ekip içinde görülmesi gereken teknik açıklamaları, yapılan kontrolleri veya takip notlarını dahili not olarak ekleyin. Dahili not müşteriye e-posta olarak gönderilmez.

Sorumlu Değiştir

Ticket farklı bir uzmanlık alanına geçiyorsa uygun ekip üyesine atayın. Atama öncesinde kısa bir dahili not eklemek, yeni sorumlunun süreci hızlı anlamasını sağlar.

Kapat

Müşterinin talebi çözüldükten ve son bilgilendirme gönderildikten sonra ticket'ı kapatın. Yeniden işlem gerektiğinde kayıt geçmişine kapalı ticket listesinden ulaşabilirsiniz.

11 Ticket İmzası, Dosya Ekleri ve Yazışma Kalitesi

Ticket imzanızı oluşturun

- Ticket İmzanız menüsünü açın.
- Ad-soyad, departman adı ve kurum iletişim bilgilerini ekleyin.
- Çok uzun yasal metinlerden ve büyük görsellerden kaçınin.
- İmzanın test mesajında düzgün görüldüğünü doğrulayın.

Dosya ekleri

- Göndermeden önce dosyanın doğru müşteriye ait olduğunu kontrol edin.
- Gereksiz büyük dosyaları sıkıştırın.
- Parola veya hassas bilgi içeren belgeleri korumasız göndermeyin.
- Çok sayıda dosya için tek bir sıkıştırılmış paket kullanmak süreci kolaylaştırabilir.

Müşteri yanıtlarında iyi uygulamalar

Yapın	Kaçının
Kısa bir özetle başlayın.	Tek paragrafta uzun ve karmaşık açıklama yazmayın.
Uygulanacak adımları numaralandırın.	Belirsiz ifadeler kullanmayın.
Beklenen sonucu ve süreyi belirtin.	Kesinleşmemiş süreleri kesin bilgi gibi yazmayın.
Gerekirse ekran görüntüsü veya dosya ekleyin.	Müşteri verilerini gereksiz kişilerle paylaşmayın.
Kapanışta sonraki adımı açıklayın.	Çözüm teyidi almadan ticket'ı erken kapatmayın.

12 İstatistikler ve Aktivite Kayıtları

Hesap Bilgileri ve İstatistikler bölümü, açık ve kapalı ticket sayılarını, zaman bazlı hareketleri ve kullanıcı dağılımını takip etmenize yardımcı olur.

Gösterge	Nasıl yorumlanır?
Açık ticket	Halen işlem bekleyen veya çözüm süreci devam eden talepler
Kapalı ticket	Çözülerek tamamlanan kayıtlar
Atanmamış ticket	Henüz sorumlu kullanıcı belirlenmemiş talepler
Okunmamış ticket	Yeni mesaj içeren ve henüz incelenmemiş kayıtlar
Son 7/30 gün	Belirli dönemde oluşan ticket yoğunluğu
Kullanıcı bazlı dağılım	Ekip üyelerinin üzerindeki açık ve toplam ticket yükü

Aktivite logları ne için kullanılır?

- Kullanıcı ekleme ve rol değişikliği gibi yönetim hareketlerini kontrol etmek.
- Ticket atama, durum değişikliği ve diğer kritik işlemlerin izini sürmek.
- Beklenmeyen bir değişiklik olduğunda hangi işlemin ne zaman yapıldığını anlamak.

Haftalık kontrol önerisi

Haftada en az bir kez atanmamış ticket, uzun süredir güncellenmeyen ticket ve kullanıcı iş yükü dağılımını inceleyin.

13 Sorun Giderme

Belirti	Olası neden	Yapılacak kontrol
IMAP testi başarısız	Sunucu/port/parola hatası	Sunucu adını, portu, SSL seçimini ve tam e-posta kullanıcı adını kontrol edin.
SMTP testi başarısız	Yanlış port veya şifreleme	465-SSL/TLS ya da 587-STARTTLS eşleşmesini doğrulayın.
Yeni e-posta ticket olmuyor	Mesaj okunmuş veya senkronizasyon bekliyor	Test e-postasını okunmamış bırakın; ticket listesini yeniden açın ve birkaç dakika bekleyin.
Yanıt müşteriye ulaşmıyor	SMTP veya spam filtresi	SMTP testini tekrarlayın; alıcının gereksiz klasörünü kontrol edin.
Müşteri yanıtı yeni ticket açıyor	Takip kodu yazışmadan silinmiş olabilir	Müşteriden gelen yeni ticket'ı önceki kayıtlarla karşılaştırın; yazışmayı aynı ticket üzerinden sürdürün.
Kullanıcı ticket'ı göremiyor	Ticket kullanıcıya atanmamış veya rol yetersiz	Ticket sorumlusunu ve kullanıcının rolünü kontrol edin.
Dosya yüklenmiyor	Dosya boyutu veya türü uygun değil	Dosyayı küçültün, sıkıştırın veya farklı uygun format kullanın.
Parola doğru olduğu halde bağlantı yok	Uygulama parolası gerekebilir	E-posta güvenlik ayarlarından uygulama parolası oluşturulup oluşturulamayacağını kontrol edin.

Destek talebi açarken

Ekran görüntüsü, hata mesajı, işlem saati, kullanılan e-posta adresi ve denediğiniz adımları birlikte iletmeniz çözüm süresini kısaltır. Parolanızı kesinlikle göndermeyin.

14 İlk Gün Kontrol Listesi

☐	Yönetim paneline giriş yapıldı.
☐	HelpDesk hesabı oluşturuldu.
☐	IMAP bağlantı testi başarılı.
☐	SMTP bağlantı testi başarılı.
☐	Destek adresine test e-postası gönderildi ve ticket oluştu.
☐	Test ticket'ına yanıt verildi ve e-posta ulaştı.
☐	Yönetici ve kullanıcı hesapları eklendi.
☐	Ticket imzası tanımlandı.
☐	Manuel yeni ticket oluşturma denendi.
☐	Sorumlu değiştirme ve dahili not işlemleri denendi.
☐	Test ticket'ı kapatıldı ve kapalı listede görüldü.
☐	Atanmamış ticket kontrol rutini belirlendi.

Kurulum tamamlandı

Tüm maddeler işaretlendiğinde HelpDesk hesabınız temel kullanım için hazırdır. Ekip içi iş akışınızı belirleyerek günlük kullanıma geçebilirsiniz.