



Müşteri Destek ve Yardım Masası Rehberi

Müşteri Destek ve Yardım Masası Rehberi

Değerli İş Ortağımız,

Yeni müşteri destek ve yardım masası sisteminin detaylarını sizlere paylaşmak isteriz.

Tanım

Yeni müşteri destek ve yardım masası platformu bulut tabanlı bir müşteri yazılımıdır. Müşteri taleplerini takip etmeye, sorunları çözmeye, müşteri memnuniyetini artırmaya ve bu anlamda sizlere daha iyi hizmet vermek için bu geçişi gerçekleştirmekteyiz. Bu sistem, birden fazla iletişim kanalını (e-posta, telefon, sosyal medya, canlı sohbet vb.) tek bir platformda birleştirerek müşteri iletişimini merkezileştirir.

Amaç

Bu geçiştaki amacımız; müşteri hizmetlerini daha verimli ve etkili bir şekilde yönetmemize yardımcı olmaktır. Müşteri taleplerini hızlı bir şekilde yanıtlamak, sorunları çözmek ve müşteri memnuniyetini artırmak için tasarlanmıştır. Aynı zamanda, hata bildirimlerinizi takip etmenize olanak sağladığı için müşteri ilişkilerinizi güçlendirmenize ve müşteri deneyimini geliştirmenize yardımcı olur.

Kullanım Kolaylığı

Platform, kullanıcı dostu bir arayüze sahiptir ve herhangi bir eğitim gerekmeden kolayca öğrenilebilir. Hata bildiriminde bulunan kullanıcılar, kendi oluşturdukları kayıtlarla ilgili mevcut durumu, kendi yorumlarını ve de Xcitium Destek ekibinin yorum ve cevaplarını tüm detaylarıyla takip edebilirler. Ayrıca bu sistem üzerinden yeni yanıt gönderip kayıtları güncelleyebilirler. Platformun sağladığı bu etkileşimli görünürlük sayesinde müşteri hizmetleri personelinin verimliliğini artarken aynı zamanda müşteri memnuniyeti de artmaktadır.

Kullanım adımlarına aşağıdan ulaşabilirsiniz.

1. Adım: destek@xcitium.com mail adresine iletmiş olduğunuz destek talebinin ardından tarafınıza mail üzerinden aşağıdaki ekran görüntüsünde görebileceğiniz şekilde bir link ulaşacaktır.

Ticket Received - [#20704]: Sistem Süreç Kontrol Hk. Inbox x



Destek
to me ▾

12:58 PM (3 hours ago) ☆ 😊 ↶ ⋮

Dear Ali,

We would like to acknowledge that we have received your request and the ticket #20704 has been created.
A support representative will be reviewing your request and will send you a personal response.(usually within 24 hours).

To view the status of the ticket or add comments, please visit
<https://support.xcitium.com/helpdesk/tickets/20704>

Thank you for your patience.

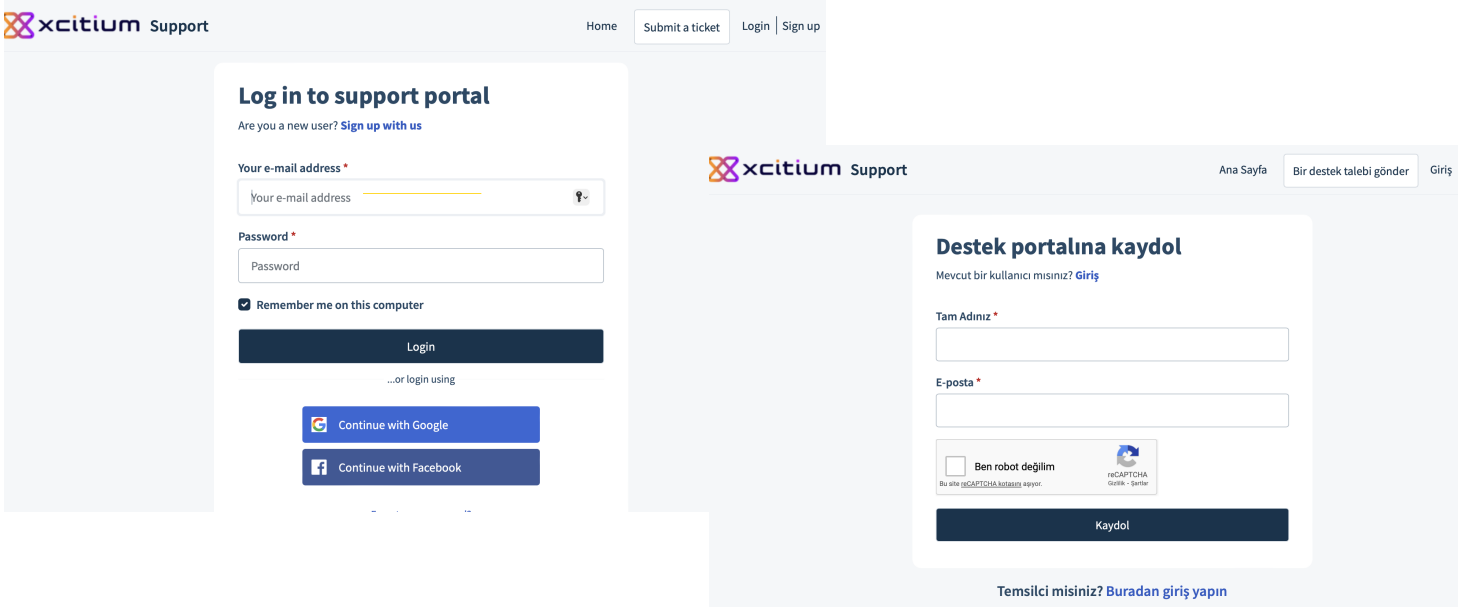
Sincerely,
Xcitium & ITarian Support

↶ Reply

↷ Forward



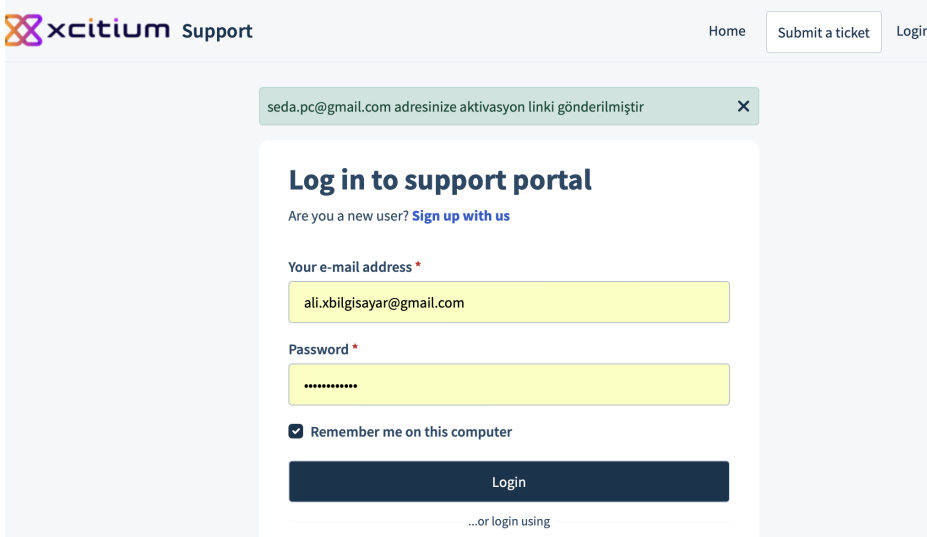
2. Adım: Mailde bulunan <https://support.xcitium.com/helpdesk/> linkine tıklayarak platforma giriş yapınız. Açılan ekranın sağ üst köşesinde bulunan "Sign Up" butonuna tıklayarak hesabınızı oluşturun.



The image displays two screenshots of the xcitium support portal. The left screenshot shows the login page with the following elements: a navigation bar with 'Home', 'Submit a ticket', 'Login', and 'Sign up'; a main heading 'Log in to support portal'; a sub-heading 'Are you a new user? Sign up with us'; a 'Your e-mail address' field; a 'Password' field; a 'Remember me on this computer' checkbox; a 'Login' button; and social login options for Google and Facebook. The right screenshot shows the registration page with the following elements: a navigation bar with 'Ana Sayfa', 'Bir destek talebi gönder', and 'Giriş'; a main heading 'Destek portalına kaydol'; a sub-heading 'Mevcut bir kullanıcı mısınız? Giriş'; a 'Tam Adınız' field; an 'E-posta' field; a 'Ben robot değilim' checkbox; a 'Kaydol' button; and a link 'Temsilci misiniz? Buradan giriş yapın'.

* Destek talebi için kullandığınız tam adınız ve mail adresiniz ile kullanıcı profilinizi oluşturabilirsiniz.

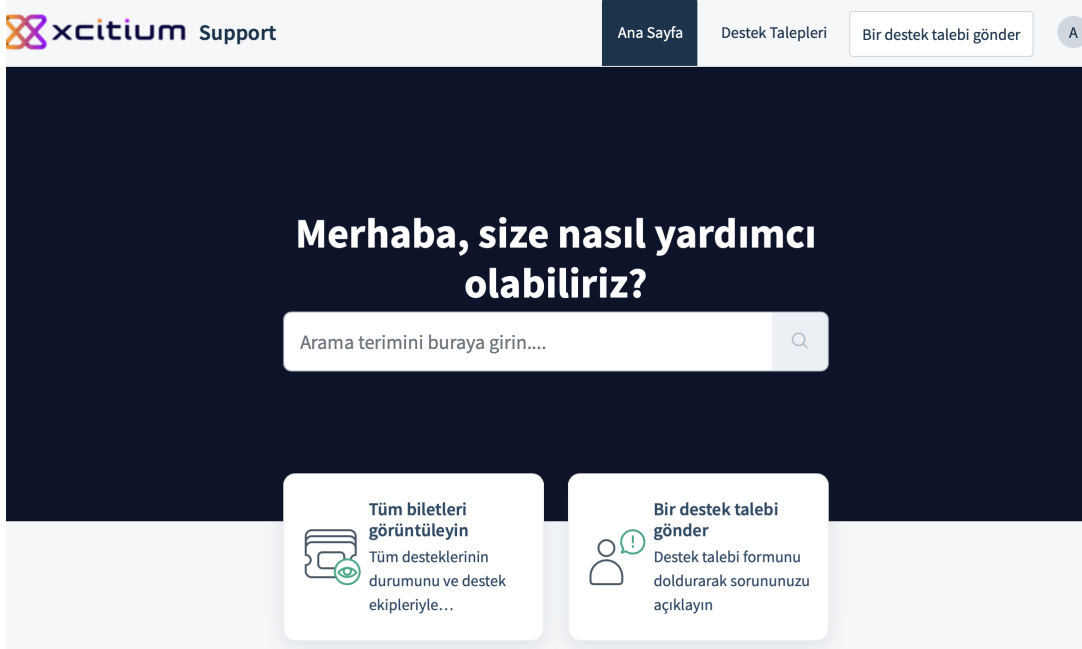
3. Adım: Tam adınız ve mail adresiniz ile kayıt oluşturulduktan sonra tekrar "Log in" ekranına yönlendirileceksiniz. Burada mail adresiniz ve kullanmak istediğiniz şifreyi girerek sisteme giriş yapabilirsiniz.



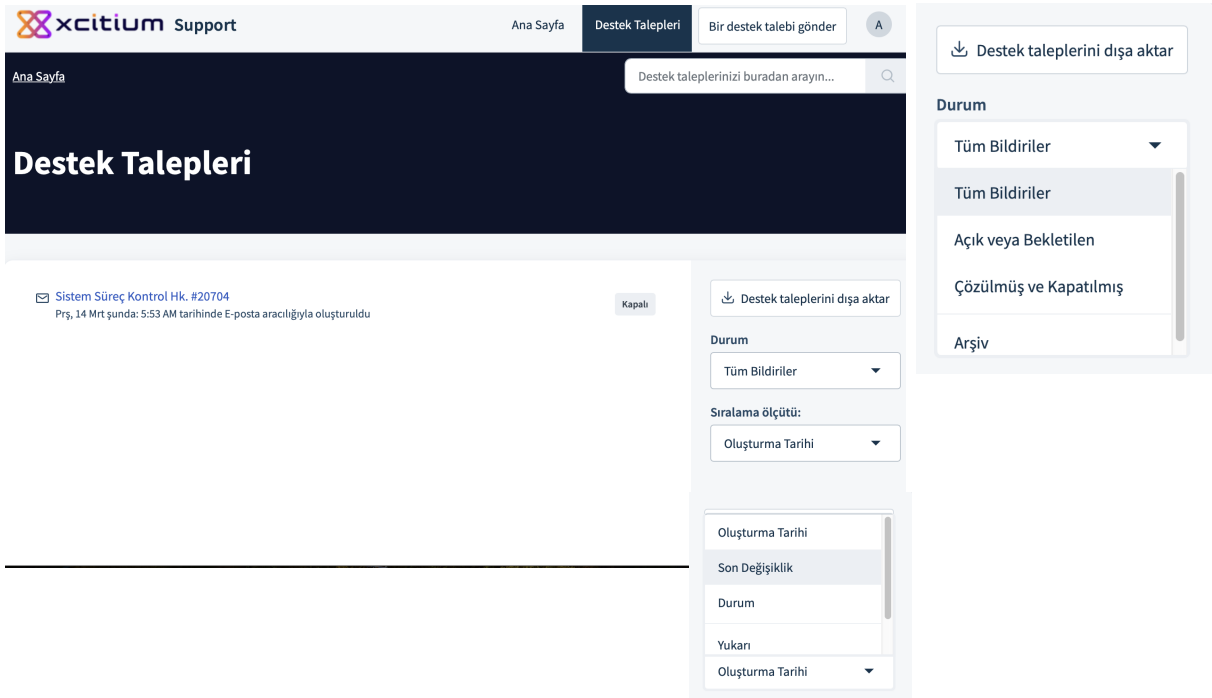
The image shows a screenshot of the xcitium support portal login page. At the top, there is a notification banner that reads 'seda.pc@gmail.com adresinize aktivasyon linki gönderilmiştir'. Below the banner, the page has a navigation bar with 'Home', 'Submit a ticket', and 'Login'. The main heading is 'Log in to support portal'. Below the heading, there is a sub-heading 'Are you a new user? Sign up with us'. The login form consists of a 'Your e-mail address' field containing 'ali.xbilgisayar@gmail.com', a 'Password' field, a 'Remember me on this computer' checkbox, and a 'Login' button. Below the login button, there is a link that says '...or login using'.

4. Adım: Sistem anasayfası giriş yaptıktan sonra aşağıdaki şekilde açılmaktadır.

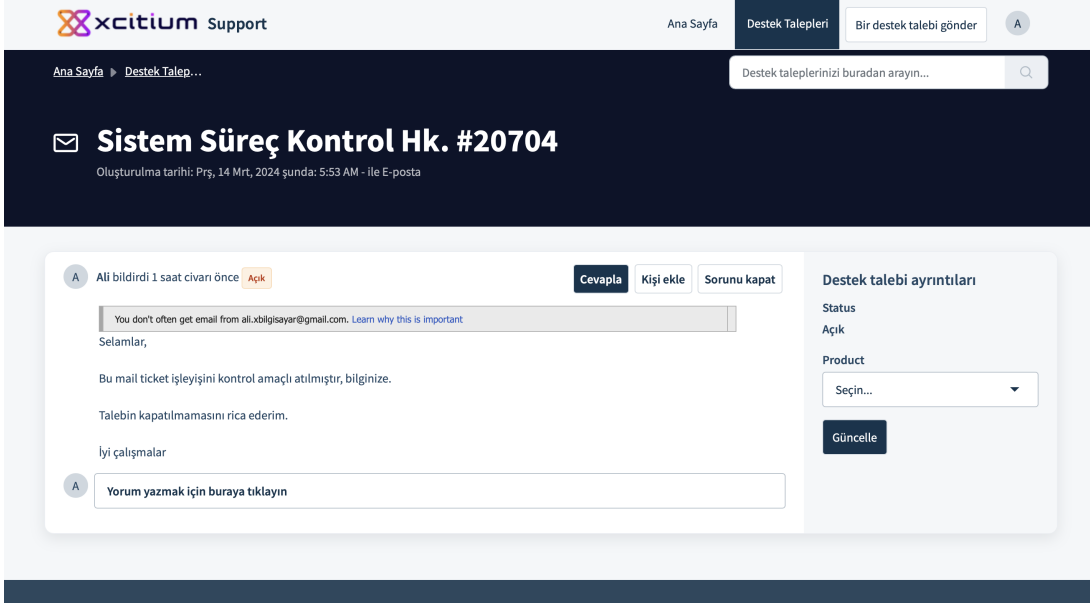
*Mevcut destek taleplerinizi görüntülemek için sağ üstten "Destek Talepleri" butonuna tıklayabilir veya yeni bir talep oluşturursanız sağ üstten "Bir destek talebi gönder" butonuna tıklayabilirsiniz.



5. Adım: "Destek Talepleri" butonuna tıkladığınızda aşağıda bulunan ekran açılacaktır. Tüm destek taleplerinizi buradaki listeden bulabilirsiniz. Destek talepleriniz ekranın sağ yanında bulunan bölmeden dışarı aktarabilirsiniz. *Sağ yanda bulunan "Durum" aracından taleplerinizi durumlarına göre filtreleyebilir ve "Sıralama Ölçütü" aracından oluşturma tarihi, durum, yukarı ve aşağı olarak sıralayabilirsiniz.



6. Adım: İlgili talebe tıkladığınızda talebin açık veya kapalı olduğunu görüntüleyebilirsiniz. Aynı ekran üzerinde talebe ait "Cevapla, Kişi Ekle ve Sorunu Kapat" butonlarına erişim sağlayabilirsiniz. Aynı zamanda talebin alt kısmında yorum eklememiz için bir bölüm bulunmaktadır.



xcitium Support Ana Sayfa Destek Talepleri Bir destek talebi gönder

Ana Sayfa > Destek Talep... Destek taleplerinizi buradan arayın...

Sistem Süreç Kontrol Hk. #20704

Oluşturulma tarihi: Prş, 14 Mrt, 2024 şunda: 5:53 AM - ile E-posta

A Ali bildirdi 1 saat civarı önce **Açık** **Cevapla** **Kişi ekle** **Sorunu kapat**

You don't often get email from ali.xbilgisayar@gmail.com. [Learn why this is important](#)

Selamlar,

Bu mail ticket işleyişini kontrol amaçlı atılmıştır, bilginize.

Talebin kapatılmamasını rica ederim.

İyi çalışmalar

A **Yorum yazmak için buraya tıklayın**

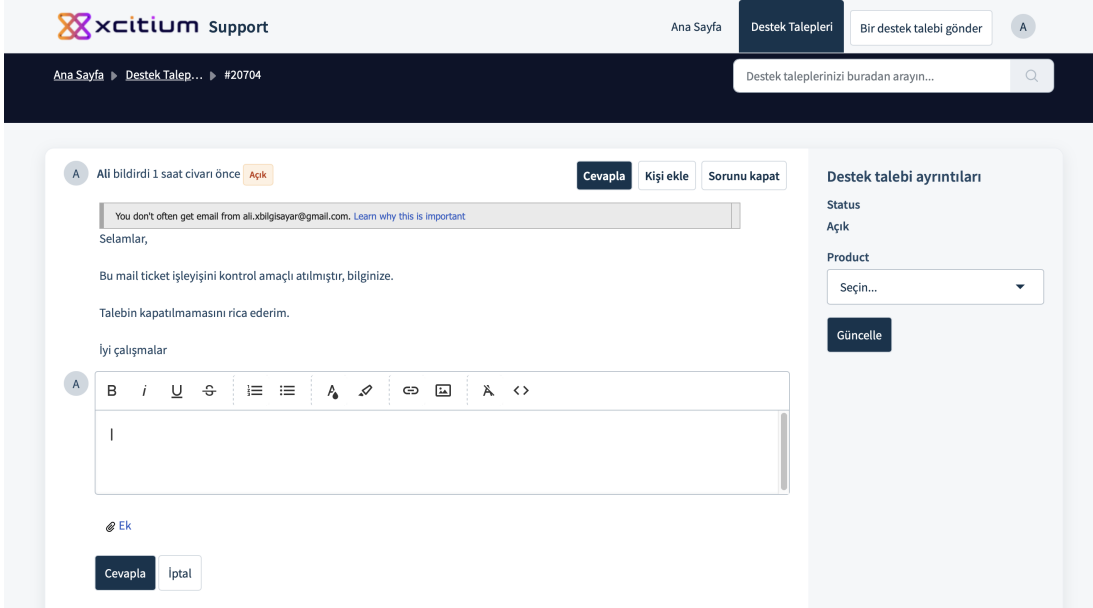
Destek talebi ayrıntıları

Status: Açık

Product: Seçin...

Güncelle

7. Adım: İlgili talebin sağ üstünde "Cevapla" butonuna bastığınızda bir metin yazma bölümü açılacaktır. Burada konu hakkında belirtmek istediğiniz konuları yazabilir aynı zamanda ek dosya ekleyebilirsiniz.



xcitium Support Ana Sayfa Destek Talepleri Bir destek talebi gönder

Ana Sayfa > Destek Talep... > #20704 Destek taleplerinizi buradan arayın...

A Ali bildirdi 1 saat civarı önce **Açık** **Cevapla** **Kişi ekle** **Sorunu kapat**

You don't often get email from ali.xbilgisayar@gmail.com. [Learn why this is important](#)

Selamlar,

Bu mail ticket işleyişini kontrol amaçlı atılmıştır, bilginize.

Talebin kapatılmamasını rica ederim.

İyi çalışmalar

A **B** **i** **U** **↺** **≡** **≡** **A** **✎** **🔗** **📎** **↗** **<** **>**

Ek

Cevapla **İptal**

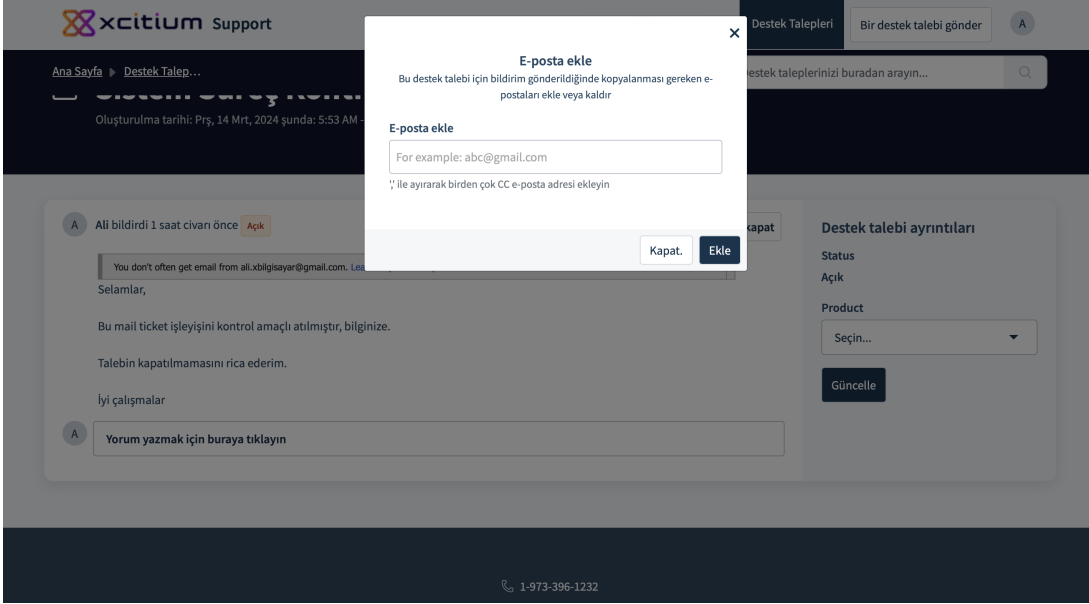
Destek talebi ayrıntıları

Status: Açık

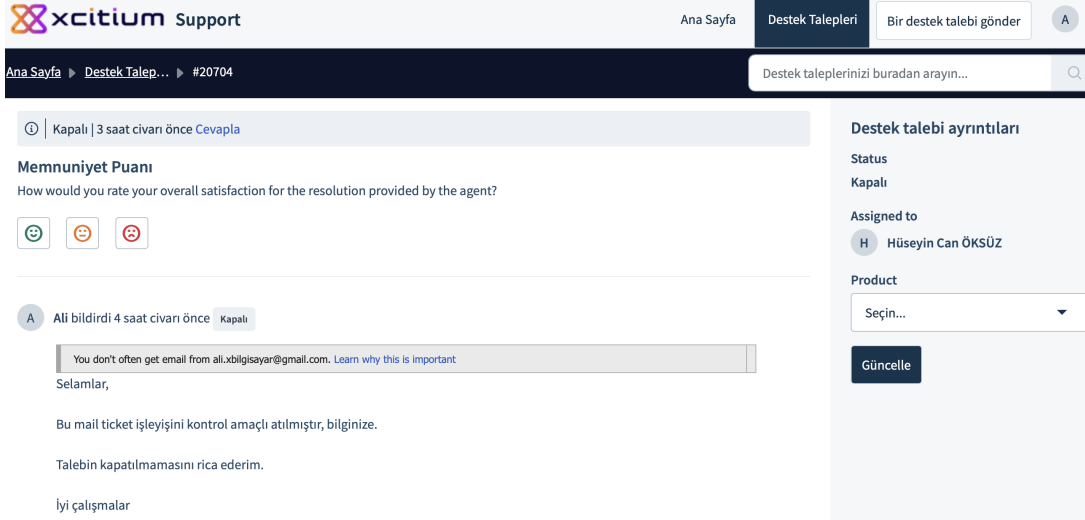
Product: Seçin...

Güncelle

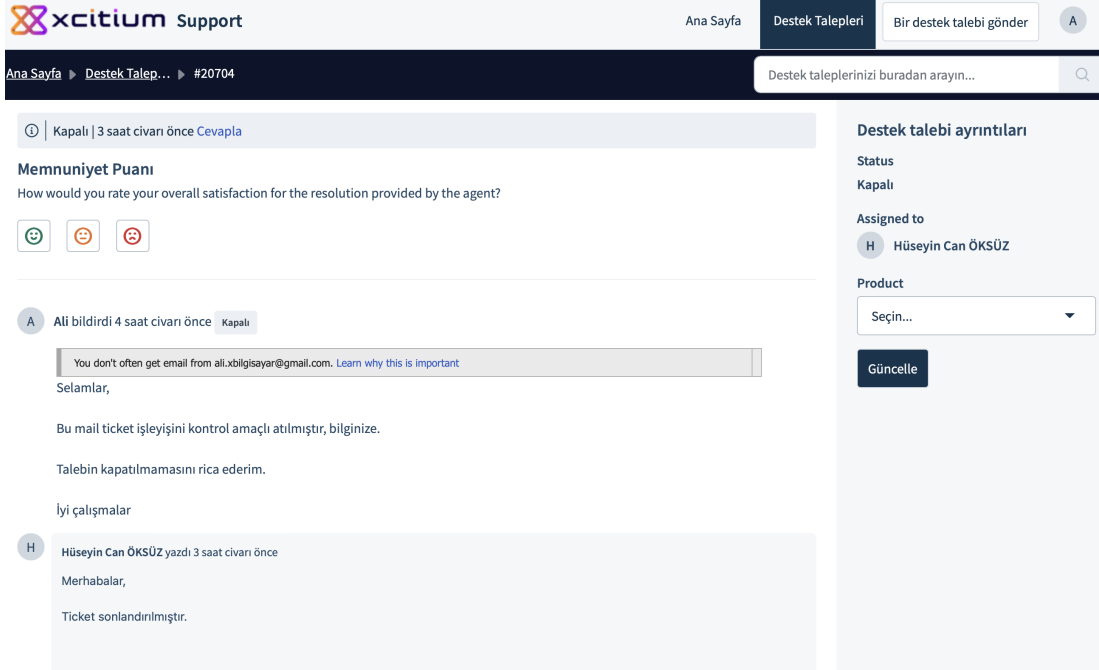
8. Adım: Talep ile ilgilenmesini ya da haberdar olmasını istediğiniz ilgili kişileri mail adresleri üzerinden talep bildirim listesine ekleyebilirsiniz. Talep ile ilgili mail yoluyla gelen bildirimler eklediğiniz kişilere ulaşacaktır.



9. Adım: Destek talebi ile ilgilenmek üzere Xcitium ekibinden atanan yetkiliyi sağ yan taraftaki bölümden takip edebilirsiniz.



10. Adım : Destek talebinizi sonlandırabilir veya süreç ile birlikte yetkili kişi sonlandırdığında tarafınıza mesaj iletacaktır. Konu hakkında sistem üzerinden cevap verebilirsiniz. Çözüm sürecinden memnuniyetinizi talep sonlandırıldıktan sonra çıkan "Memnuniyet Puanı" bölümünden değerlendirebilirsiniz.



xcitium Support Ana Sayfa Destek Talepleri Bir destek talebi gönder A

Ana Sayfa > Destek Talep... > #20704 Destek taleplerinizi buradan arayın...

Kapalı | 3 saat civarı önce Cevapla

Memnuniyet Puanı
How would you rate your overall satisfaction for the resolution provided by the agent?

😊 😐 😞

A Ali bildirdi 4 saat civarı önce Kapalı

You don't often get email from ali.xbilgisayar@gmail.com. [Learn why this is important](#)

Selamlar,

Bu mail ticket işleyişini kontrol amaçlı atılmıştır, bilginize.

Talebin kapatılmamasını rica ederim.

İyi çalışmalar

H Hüseyin Can ÖKSÜZ yazdı 3 saat civarı önce

Merhabalar,

Ticket sonlandırılmıştır.

Destek talebi ayrıntıları

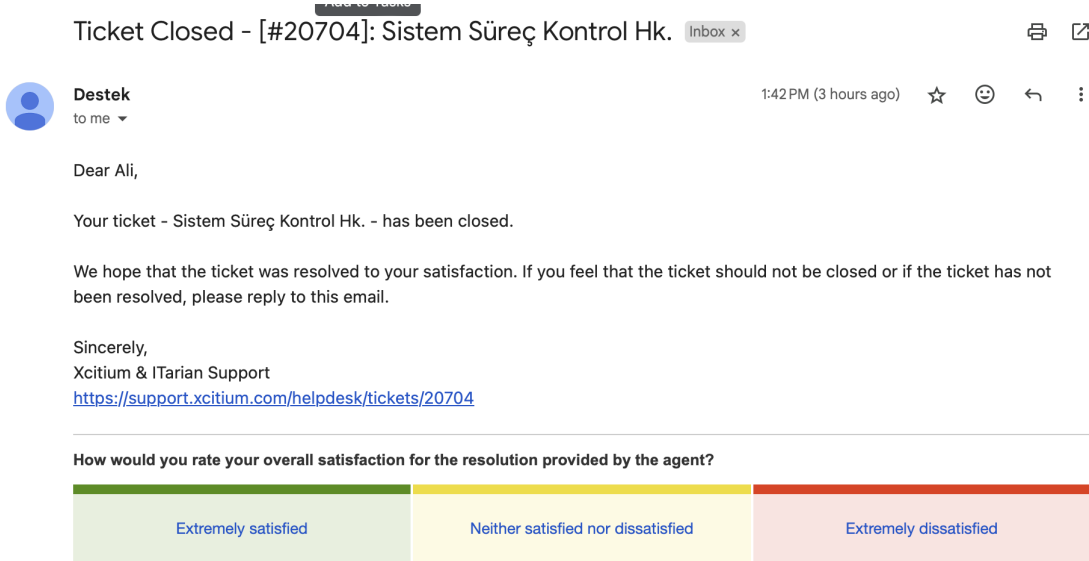
Status
Kapalı

Assigned to
H Hüseyin Can ÖKSÜZ

Product
Seçin...

Güncelle

11. Adım: Destek talebiniz sonlandırıldığında tarafınıza aşağıdaki şekilde bir mail ulaşacaktır.



Ticket Closed - [#20704]: Sistem Süreç Kontrol Hk. Inbox x

Destek to me 1:42 PM (3 hours ago) ☆ 😊 ↶ ⋮

Dear Ali,

Your ticket - Sistem Süreç Kontrol Hk. - has been closed.

We hope that the ticket was resolved to your satisfaction. If you feel that the ticket should not be closed or if the ticket has not been resolved, please reply to this email.

Sincerely,
Xcitium & ITarian Support
<https://support.xcitium.com/helpdesk/tickets/20704>

How would you rate your overall satisfaction for the resolution provided by the agent?

Extremely satisfied Neither satisfied nor dissatisfied Extremely dissatisfied

Soru ve görüşleriniz için bize ulaşabilirsiniz.

Saygılarımızla,

Xcitium Türkiye Ekibi



HAKKIMIZDA

Eskiden Comodo Güvenlik Çözümleri olarak bilinen Xcitium, dünya çapında 3.000'den fazla kurumsal müşteri ve iş ortağı tarafından kullanılıyor. Tek bir hedefle kuruldu: Siber ihlallere son vermek. Xcitium'un patentli "Zero Threat" teknolojisi, sıfır gün kötü amaçlı yazılımları ve fidye yazılımları gibi tehditleri herhangi bir hasara neden olmadan önce izole etmek ve ortadan kaldırmak için Çekirdek API Sanallaştırmasını kullanır. Zero Threat, Xcitium'un gelişmiş uç nokta koruması (AEP), uç nokta algılama ve yanıt (EDR) ve yönetilen algılama ve yanıt (MDR) içeren uç nokta paketinin temel taşıdır. Kuruluşundan bu yana Xcitium, tam olarak yapılandırıldığında sıfır ihlal geçmişine sahiptir.

BİZE ULAŞIN

• satis@xcitium.com • destek@xcitium.com