



KARADENİZ
TEKNİK ÜNİVERSİTESİ

Uzaktan Eğitim
Uygulama ve Araştırma Merkezi

UZEM

CANLI DESTEK SİSTEMİ OPERATÖR (KOORDİNATÖR) MODÜLÜ KILAVUZU

Canlı Destek Sistemi Koordinatör Modülü Kılavuzu

Sistem Özellikleri

- Bir bölüme ait senkron ve asenkron sohbetlere katılan kişi operatördür.
- Belirlenen saatler içinde sistem üzerinde sisteme giriş yaparak «Canlı Sohbeta Bağlan» butonu ile çevrim içi sohbet yapılabilir.
- Sohbet ekranına açılan sekmeler ile öğrenciler ile gerçek zamanlı sohbet gerçekleştirilebilir.
- Çevrimdışı zamanlarda gelen destek Taleplerine «Çevrimdışı destek/DestekTalepleri» sayfası ile erişip gerekli cevap öğrenciye asenkron olarak iletilebilir.
- Koordinatör, bölüm olarak yapılmış tüm senkron ve asenkron sohbetlere erişebilir.

Operatör (Koordinatör) giriş adresi : <https://canlidestek.ktu.edu.tr/home/KTUKOOR>

Canlı Destek Sistemi Operatör Modülü Kılavuzu

Sisteme Giriş

canlidestek.ktu.edu.tr/home/KTUKOOR



Kullanıcı adı: KTÜ e-posta adresi kullanıcı adı olarak yazılır

Koordinatör Girişi

deneme@ktu.edu.tr

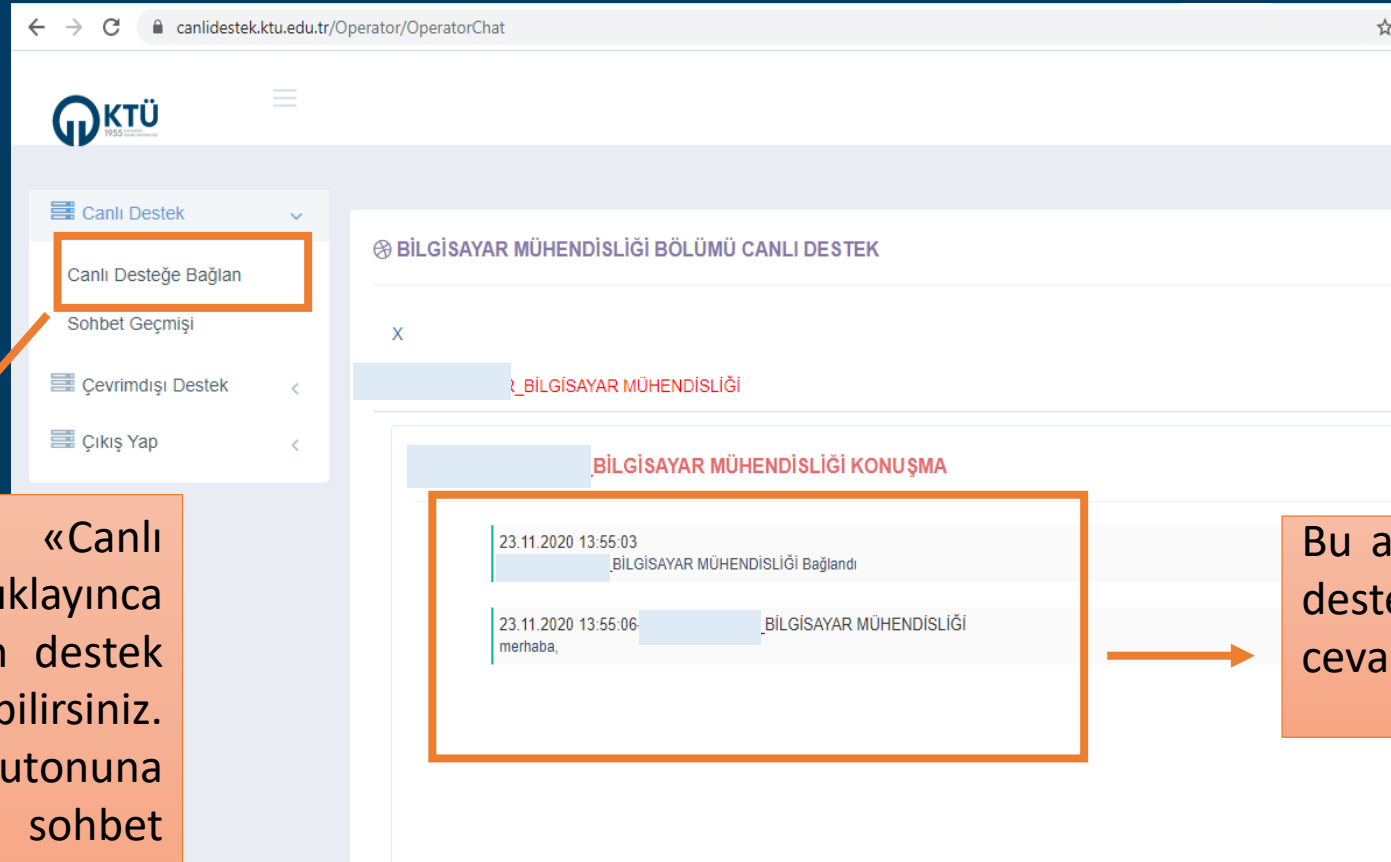
GİRİŞ YAP

Şifre: KTÜ e-posta şifresi yazılarak giriş yap butonuna basılır.

Canlı Destek Sistemi Operatör Modülü Kılavuzu

Canlı Sohbet

- Başarılı şekilde sisteme giriş yapıldığında aşağıdaki ekran gelecektir. Sol kısımdaki menülerden yapılmak istenen işlem seçilebilir. Seçtiğiniz işleme göre orta kısımda işleminizi gerçekleştirebilirsiniz.



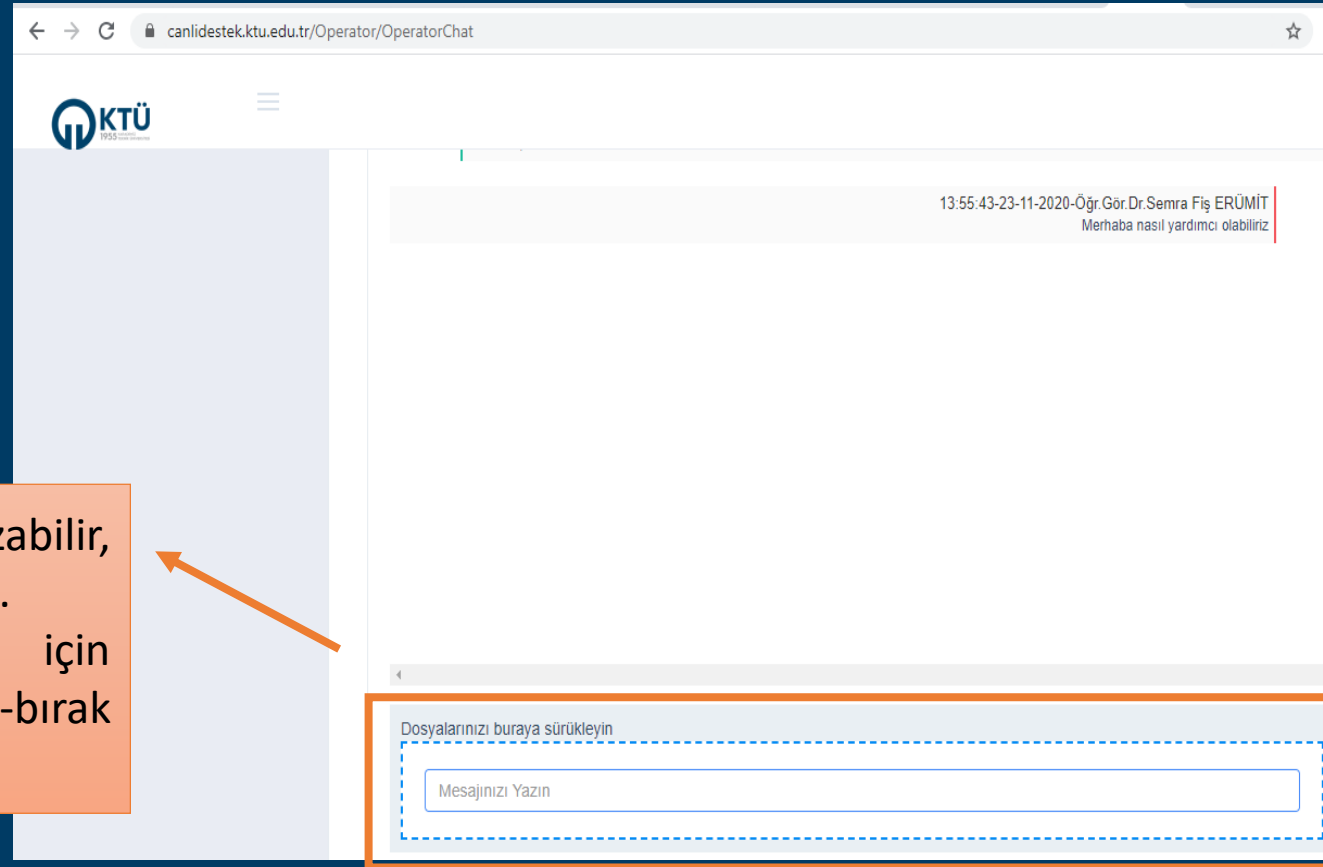
Sol taraftaki menüde «Canlı Destek» talebine tıklayınca çevrimiçi olan öğrencilerin destek taleplerini görüntüleyebilirsiniz. «Canlı Desteğe Bağlan» butonuna tıklayınca senkron şekilde sohbet edebilirsiniz.

Bu alanda öğrencilerden gelen destek taleplerini görüp cevaplayabilirsiniz.

Canlı Destek Sistemi Operatör Modülü Kılavuzu

Canlı Sohbet

- Sohbet ekranının alt kısmındaki metin kutucuğu ile metin girişi yapabilir ve soruları yanıtlayabilirsiniz.
- Metin kutucuğu kısmından aynı zamanda dosya gönderimi de yapabilirsiniz (Kabul edilen dosya türleri: .pdf,.jpg,.png).

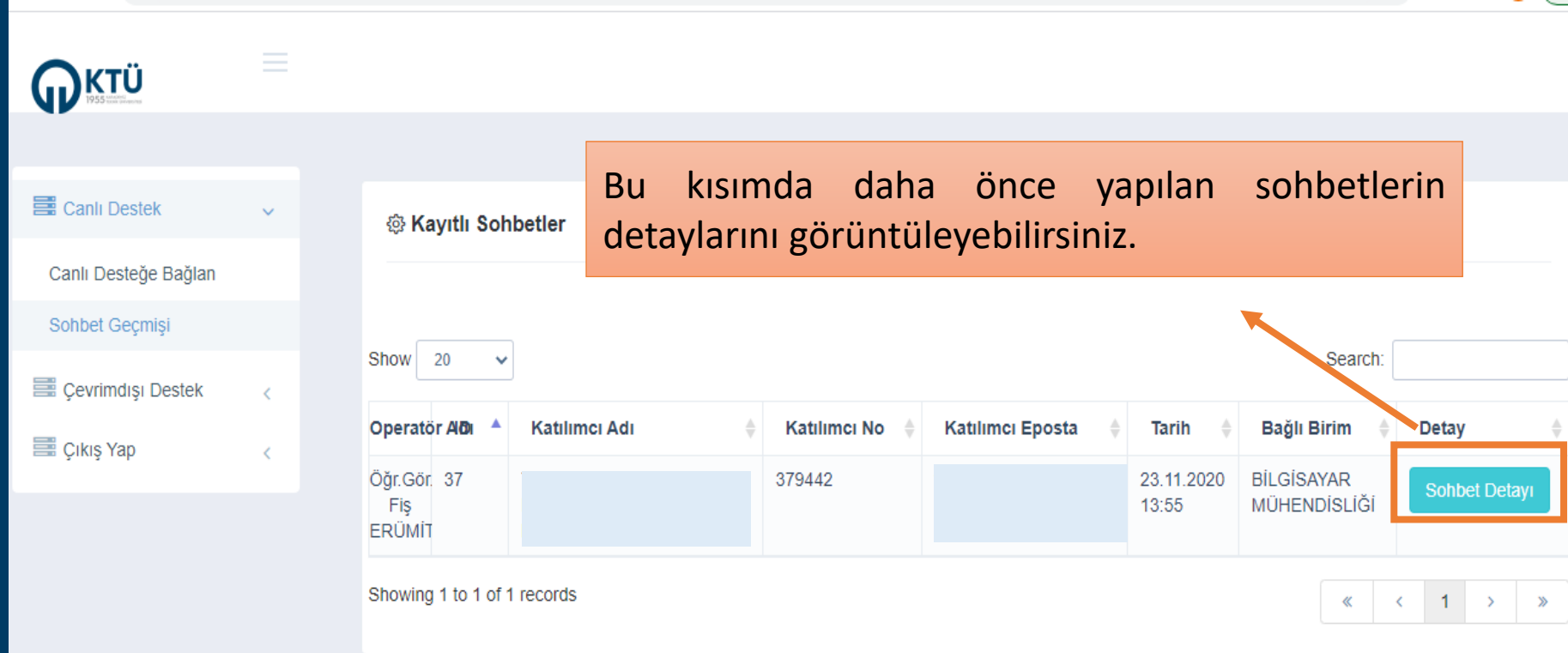


Bu kısımda sorulara cevap yazabilir, dosya gönderimi yapabilirsiniz. Dosya gönderimi yapmak için dosyanızı bu alana sürükle-bırak yapmanız yeterlidir.

Canlı Destek Sistemi Operatör Modülü Kılavuzu

Sohbet Geçmişi

- Öğrenciler ile yaptığınız tüm konuşma geçmişi «Sohbet Geçmişi» bölümünde görülmektedir.



The screenshot displays the KTÜ Live Support System Operator Module interface. On the left, there is a navigation menu with options: 'Canlı Destek', 'Canlı Desteğe Bağlan', 'Sohbet Geçmişi', 'Çevrimdışı Destek', and 'Çıkış Yap'. The main content area is titled 'Kayıtlı Sohbetler' (Registered Conversations). It features a 'Show' dropdown set to '20' and a 'Search:' input field. Below this is a table with columns: 'Operatör Adı', 'Katılımcı Adı', 'Katılımcı No', 'Katılımcı Eposta', 'Tarih', 'Bağlı Birim', and 'Detay'. The table contains one record for an operator named 'Öğr.Gör. 37 Fiş ERÜMİT' who participated in a chat on '23.11.2020 13:55' with the 'BİLGİSAYAR MÜHENDİSLİĞİ' department. The 'Detay' column for this record contains a button labeled 'Sohbet Detayı'. An orange callout box with the text 'Bu kısımda daha önce yapılan sohbetlerin detaylarını görüntüleyebilirsiniz.' (You can view the details of previous chats in this section.) points to the 'Sohbet Detayı' button. At the bottom, it shows 'Showing 1 to 1 of 1 records' and a pagination control with '1' selected.

Bu kısımda daha önce yapılan sohbetlerin detaylarını görüntüleyebilirsiniz.

Operatör Adı	Katılımcı Adı	Katılımcı No	Katılımcı Eposta	Tarih	Bağlı Birim	Detay
Öğr.Gör. 37 Fiş ERÜMİT		379442		23.11.2020 13:55	BİLGİSAYAR MÜHENDİSLİĞİ	Sohbet Detayı

Showing 1 to 1 of 1 records

Canlı Destek Sistemi Operatör Modülü Kılavuzu

Destek Talepleri

- «Çevrimdışı Destek» menüsü altında yer alan «Destek Talepleri» seçeneği ile daha önce destek talebinde bulunan fakat cevaplanmayan öğrenci isteklerini görebilirsiniz.

Bu kısımda geçmişte cevaplanmayan destek taleplerini görebilirsiniz. «Sohbet Detayı» düğmesine tıklayarak bu talepleri mail olarak cevaplayabilirsiniz.

Destek Talepleri

Show 20 Search:

ID	Katılımcı Adı	Katılımcı No	Katılımcı Eposta	Tarih	Bağlı Birim	Detay
79		407951		21.10.2020 13:22	BİLGİSAYAR MÜHENDİSLİĞİ	Sohbet Detayı
80		407951		21.10.2020 13:25	BİLGİSAYAR MÜHENDİSLİĞİ	Sohbet Detayı
109		379442		23.11.2020 14:20	BİLGİSAYAR MÜHENDİSLİĞİ	Sohbet Detayı
110		379442		24.11.2020 11:14	BİLGİSAYAR MÜHENDİSLİĞİ	Sohbet Detayı

Canlı Destek Sistemi Operatör Modülü Kılavuzu

Destek Talepleri

- Geçmiş destek talebinin cevaplanması için karşınıza bir pencere açılacaktır. Bu pencereye soruya verdiğiniz cevabı yazarak pencerenin altındaki «Kaydet» butonuna tıklayınız. Karşınıza cevabın e-posta yoluyla gönderildiğine yönelik bir bilgilendirme penceresi açılacaktır.

The screenshot displays a web interface for a live support system. At the top, a white notification box with a blue border contains the text: "canlidestek.ktu.edu.tr web sitesinin mesajı" and "Cevap Kaydedilip Eposta İle Katılımcıya İletildi". A blue button labeled "Tamam" is positioned in the bottom right corner of this box. Below the notification, a larger white area contains the text "Henüz Cevap Verilmedi" and "Merhaba sorunuz nedir?". At the bottom of this area, there are two buttons: a green button labeled "Kaydet" and a white button labeled "Kapat". The "Kaydet" button is highlighted with a red border.

Canlı Destek Sistemi Operatör Modülü Kılavuzu

Geçmiş Talepler

- «Çevrimdışı Destek» menüsü altında yer alan «Geçmiş Talepler» seçeneği ile daha önce destek talebinde bulunduğunuz öğrencileri ve kayıtlı sohbetleri görüntüleyebilirsiniz.

Bu kısımda daha önce yapılan sohbet geçmişini ve sohbet edilen kişileri görebilirsiniz.

The screenshot displays the 'Kayıtlı Sohbetler' (Registered Conversations) section. On the left, there is a sidebar with navigation options: 'Canlı Destek', 'Çevrimdışı Destek', 'Destek Talepleri', 'Geçmiş Talepler', and 'Çıkış Yap'. The main content area shows a table with the following data:

Operatör Adı	Katılımcı Adı	Katılımcı No	Katılımcı Eposta	Tarih	Bağlı Birim	Detay
Öğr.Gör. 37 Fiş ERÜMİT		379442		23.11.2020 13:55	BİLGİSAYAR MÜHENDİSLİĞİ	Sohbet Detayı

Below the table, it indicates 'Showing 1 to 1 of 1 records' and includes pagination controls.



**KARADENİZ
TEKNİK ÜNİVERSİTESİ**
Uzaktan Eğitim
Uygulama ve Araştırma Merkezi

UZEM