



T.C.
SOSYAL GÜVENLİK KURUMU BAŞKANLIĞI
Hizmet Sunumu Genel Müdürlüğü

11.09.2012

DUYURU

MEDULA UYGULAMALARINDA SERVİS MASASI KULLANIMI HAKKINDA

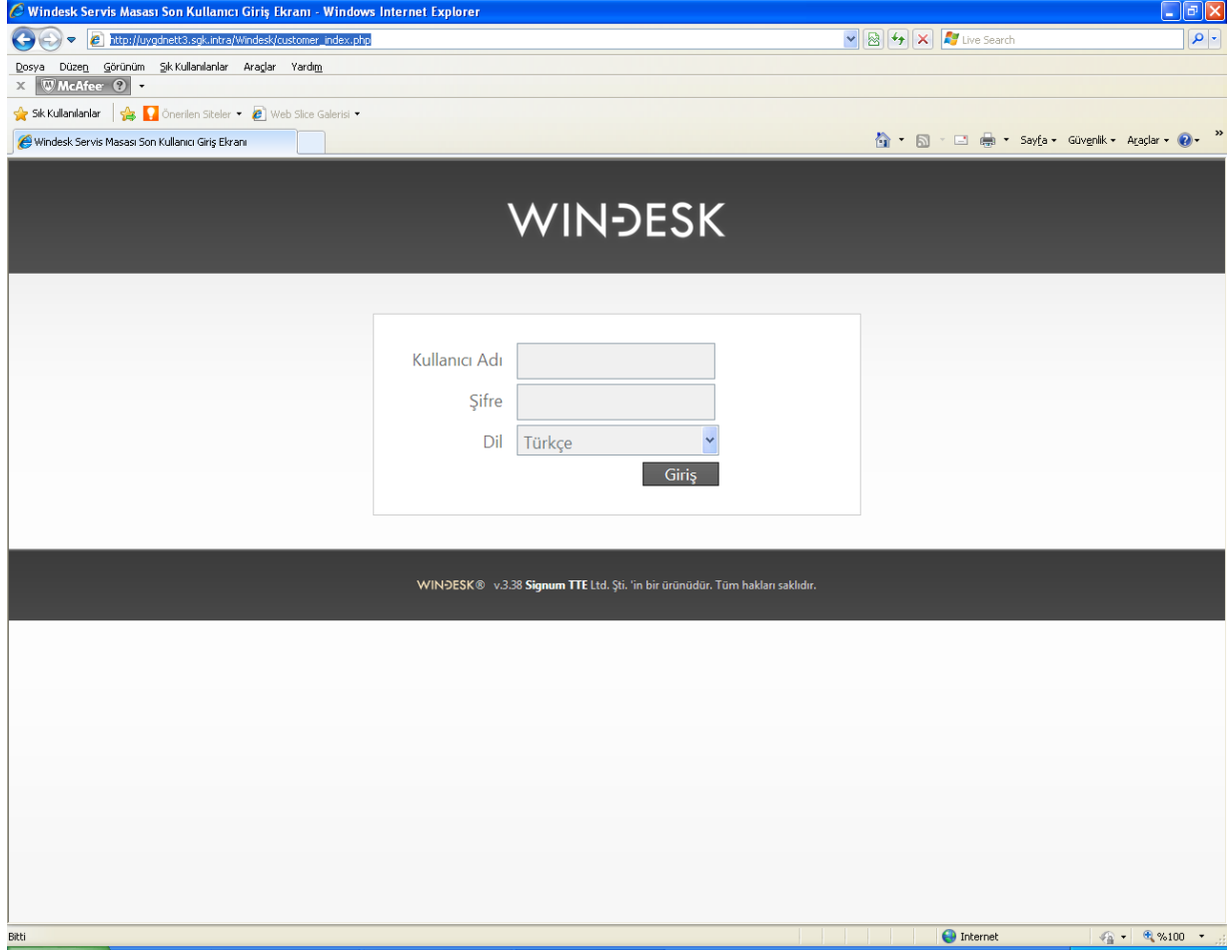
Kurumumuz Genel Sağlık Sigortası kapsamında faaliyet göstermekte olan Medula Hastane, Medula Eczane, Medula Optik ve Medula Şahıs Ödemeleri uygulamalarına gün içerisinde birçok sorun bildirilmekte ve çözüm istenilmektedir. Tüm bu oluşan sorunların çözümü için yeterli insan kaynağı mevcut durumda olsa bile, bu kişiler arasında koordinasyonlu bir çalışma yapılabilmesi, müşterilerin daha iyi hizmet alabilmesi, çözüme daha çabuk ulaşılabilmesi ve bildirilen/çözülen tüm kayıtların elektronik ortamda saklanması gibi birçok olanakları sağlayacak bir uygulamanın hayata geçirilmesi büyük önem oluşturmuştur. Bildirilen tüm bu sorunların çözümü ve bu çözümlerin saklanarak benzer sorunlar oluştuğunda rahatlıkla çözüm üretilmesi amacıyla **test olarak** devreye alınan SERVİS MASASI yazılım uygulamasına http://uygdnett3.sgk.intra/Windesk/customer_index.php adresinden erişim sağlanabilmektedir. Sorularınıza daha çabuk cevap alabilmeniz adına ilgili uygulamayı kullanmanızı önemle rica ederiz.

Kullanım Kılavuzuna duyuru ekinden ulaşılabilmektedir.

SERVİS MASASI SON KULLANICI KULLANIM KILAVUZU

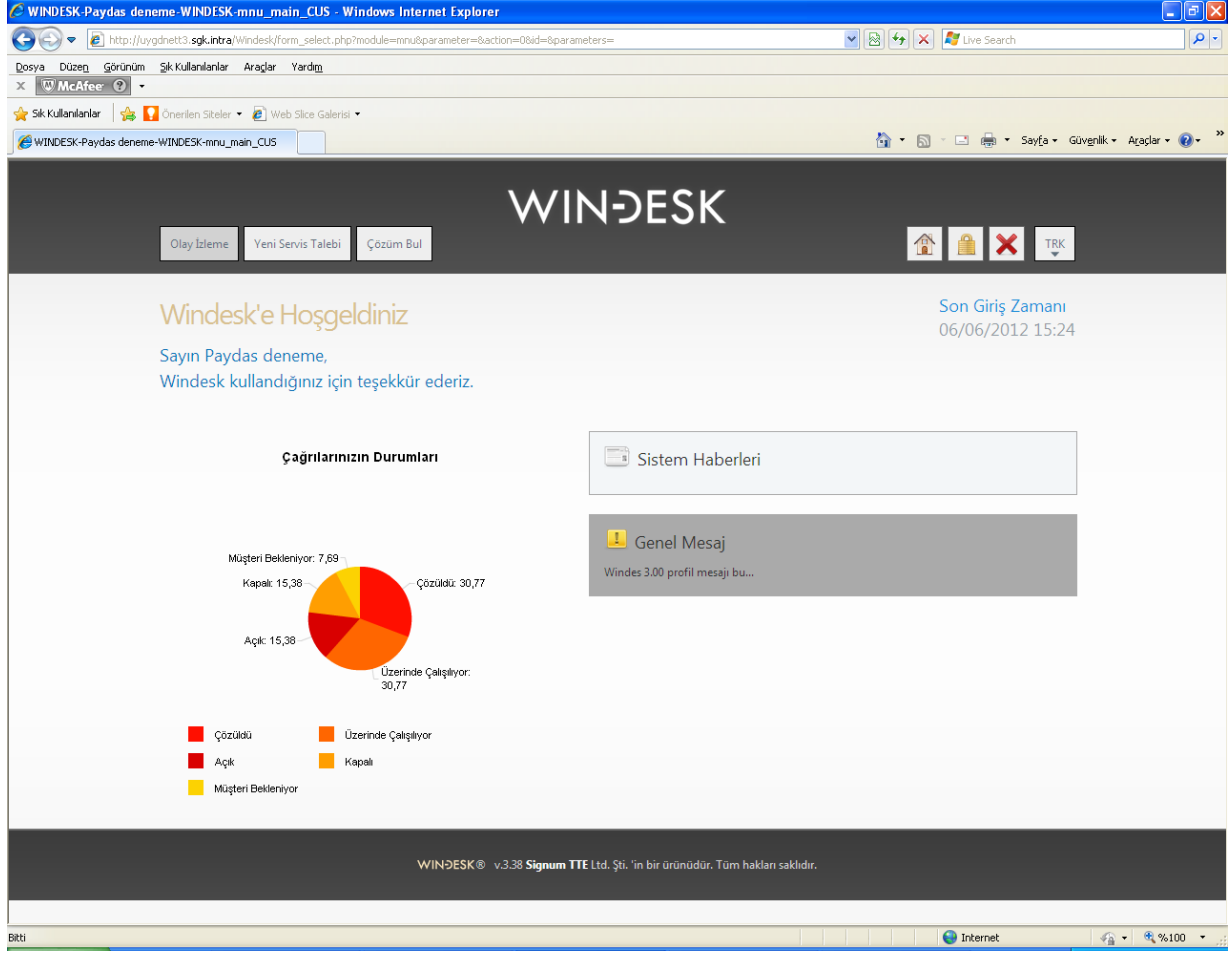
Başkanlığımızda faaliyet göstermekte olan Medula Hastane, Medula Eczane, Medula Optik ve Medula Şahıs Ödemeleri birimlerine gün içerisinde birçok sorun bildirilmekte ve çözüm istenmektedir. Tüm bu oluşan sorunların çözümü için yeterli insan kaynağı mevcut durumda olsa bile, bu kişiler arasında koordinasyonlu bir çalışma yapılabilmesi, müşterilerin daha iyi hizmet alabilmesi, çözüme daha çabuk ulaşılabilmesi ve bildirilen ve çözülen tüm kayıtların elektronik ortamda saklanması gibi birçok olanakları sağlayacak bir uygulamanın hayata geçirilmesi büyük önem oluşturmuştur. Bildirilen tüm bu sorunların çözümü ve bu çözümlerin saklanarak benzer sorunlar oluştuğunda rahatlıkla çözüm üretilmesi çok daha kolay bir yol olacaktır.

Son kullanıcılar(hastane,eczane ,optik,şahıs ödemeleri) Medula Hastane, Medula Eczane, Medula Optik ve Medula Şahıs Ödemeleri birimleri için ortaya çıkan sorunları yardım talep etmek ve çözüm alabilmek amaçlı Servis Masası bağlanarak olay kaydı açarak bildirecek ve çözümü yine Servis Masası uygulamasından izleyebileceklerdir. Kullanıcılar Servis masasının son kullanıcı ekranına http://uygdnett3.sgk.intra/Windesk/customer_index.php adresi üzerinden bağlanacaklardır.



Şekil 1- Servis masası son kullanıcı giriş ekranı

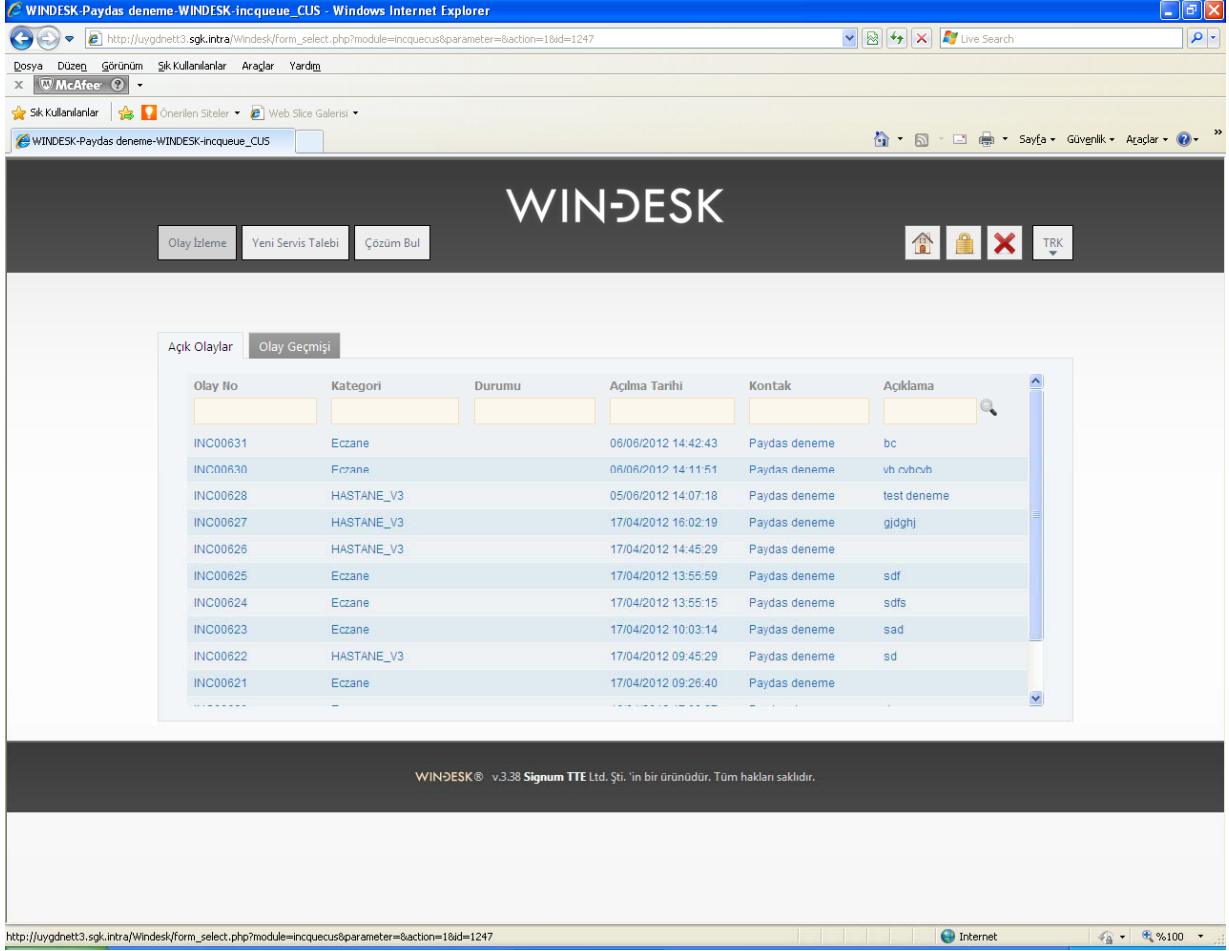
Son kullanıcılar yukarıdaki linki açtığı takdirde kullanıcı adı ve şifre (medula hastane, medula eczane, medula optik ve medula şahıs ödemeleri tesis kod ve şifreleriyle) alanını doldurarak Servis Masası uygulamasına bağlanabilecektir ve ekran görüntüleri aşağıdaki gibi olacaktır.



Şekil 2- Servis Masası son kullanıcı ana ekranı

Açılan ekranı incelediğimizde ekranın üst kısmında Olay İzleme, Yeni Servis Talebi ve Çözüm Bul butonları, alt kısmında ise açtığımız olay kayıtlarıyla ilgili istatistikî bilgileri görmekteyiz. Buradaki istatistiki bilgiler tüm açtığımız olayların durumları ile ilgili bilgileri göstermektedir.

Ana sayfadan Olay izleme butonuna bastığımızda aşağıdaki ekran açılmaktadır.



Olay No	Kategori	Durumu	Açılma Tarihi	Kontak	Açıklama
INC00631	Eczane	Kapalı	06/06/2012 14:42:43	Paydas deneme	bc
INC00630	Eczane	Kapalı	06/06/2012 14:11:51	Paydas deneme	vh cubrub
INC00628	HASTANE_V3	Kapalı	05/06/2012 14:07:18	Paydas deneme	test deneme
INC00627	HASTANE_V3	Kapalı	17/04/2012 16:02:19	Paydas deneme	gjdghj
INC00626	HASTANE_V3	Kapalı	17/04/2012 14:45:29	Paydas deneme	
INC00625	Eczane	Kapalı	17/04/2012 13:55:59	Paydas deneme	sdf
INC00624	Eczane	Kapalı	17/04/2012 13:55:15	Paydas deneme	sdfs
INC00623	Eczane	Kapalı	17/04/2012 10:03:14	Paydas deneme	sad
INC00622	HASTANE_V3	Kapalı	17/04/2012 09:45:29	Paydas deneme	sd
INC00621	Eczane	Kapalı	17/04/2012 09:26:40	Paydas deneme	

Şekil 3- Olay izleme ekranı

Burada Olay kayıtları numara, kategori bilgileri, durumu, açılma tarihleri ve firma isimlerine göre listelenmektedir. Bu bilgileri sıralamak için; örneğin olayların açılma tarihlerine göre sıralama yaparsak açılış tarihi seçeneğine bir kez basmamız yeterli olacaktır.

Ayrıca açılan sayfa dikkatle incelenirse Açık Olaylar ve Olay Geçmişi olmak üzere 2 farklı liste ortamı gözlenmektedir. Burada açtığımız olay üzerinde çalışma yapılıyorsa ve durumu kapalı değilse olay Açık olaylar kısmında listelenir. Olay kaydı kapatıldığı anda ise olay Olay geçmişi kısmında listelenir. Özet olarak Açık Olaylar seçeneğinde olayın durumu kapalı olmayanlar, Olay Geçmişi seçeneğinde ise olay çözülmüş ve durumu kapalı olanlar listelenmektedir.

WINDESK

Olay İzleme Yeni Servis Talebi Çözüm Bul

Açık Olaylar Olay Geçmişi

ID	Yer	Tarih	Durum	Kullanıcı
INC00631	Eczane	06/06/2012 14:42:43	Paydas deneme	bc
INC00630	Eczane	06/06/2012 14:11:51	Paydas deneme	vb cv/bob
INC00628	HASTANE_V3	05/06/2012 14:07:18	Paydas deneme	test deneme
INC00627	HASTANE_V3	17/04/2012 16:02:19	Paydas deneme	gjdghj
INC00626	HASTANE_V3	17/04/2012 14:45:29	Paydas deneme	
INC00625	Eczane	17/04/2012 13:55:59	Paydas deneme	sdf
INC00624	Eczane	17/04/2012 13:55:15	Paydas deneme	sdfs
INC00623	Eczane	17/04/2012 10:03:14	Paydas deneme	sad
INC00622	HASTANE_V3	17/04/2012 09:45:29	Paydas deneme	sd
INC00621	Eczane	17/04/2012 09:26:40	Paydas deneme	
INC00620	Eczane	16/04/2012 17:09:27	Paydas deneme	ds

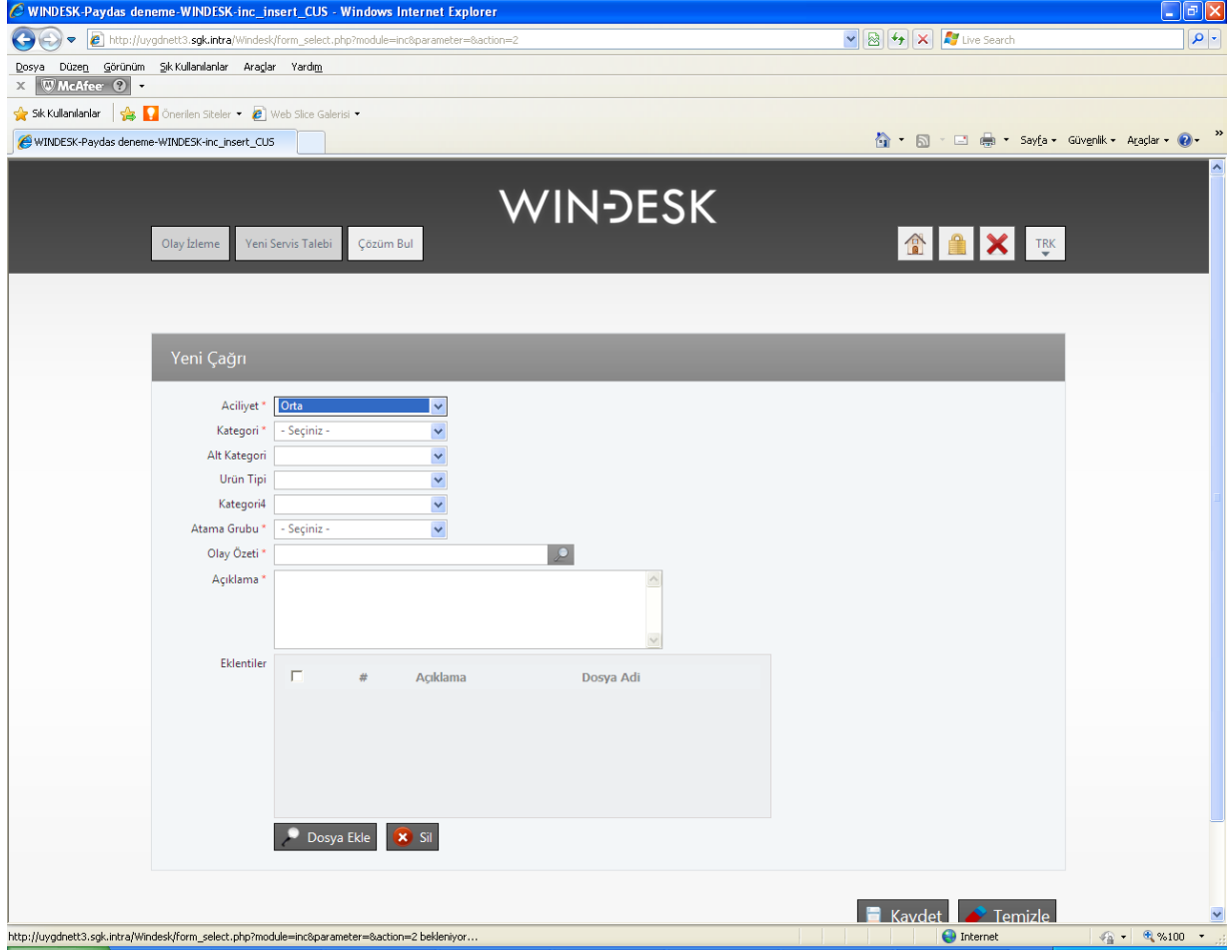
30 Kayıt göster - Seçiniz - çıkış al

- Seçiniz -
Excel CSV Exp
Metin RTF Exp
HTML Export

WINDESK® v.3.38 Signum TTE Ltd. Şti. 'in bir ürünüdür. Tüm hakları saklıdır.

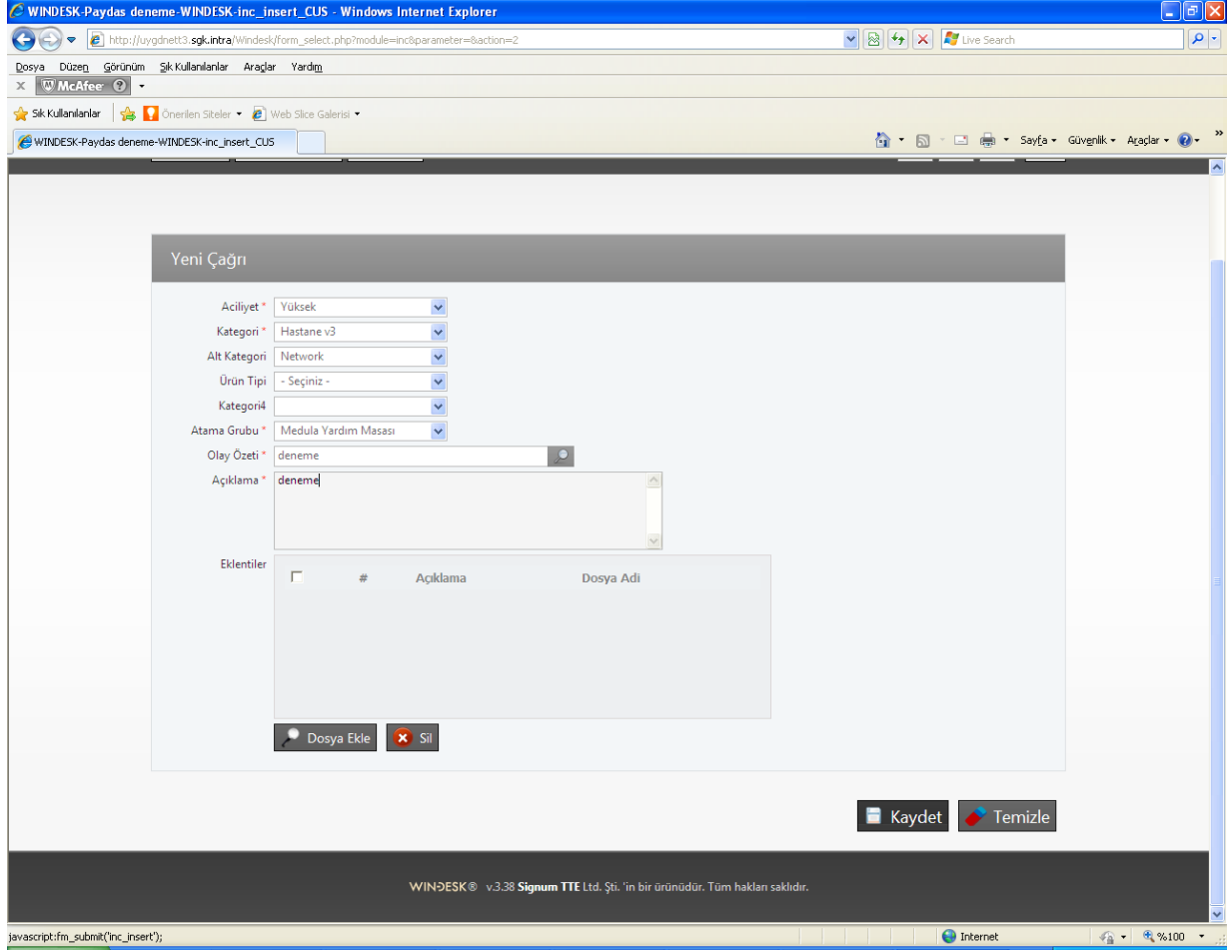
Şekil 4- Olay izleme

Ayrıca olay kayıtlarını herhangi Excel, html gibi formatlara dönüştürüp veritabanımızda tutmamız ve çıktı almamızda mümkündür.



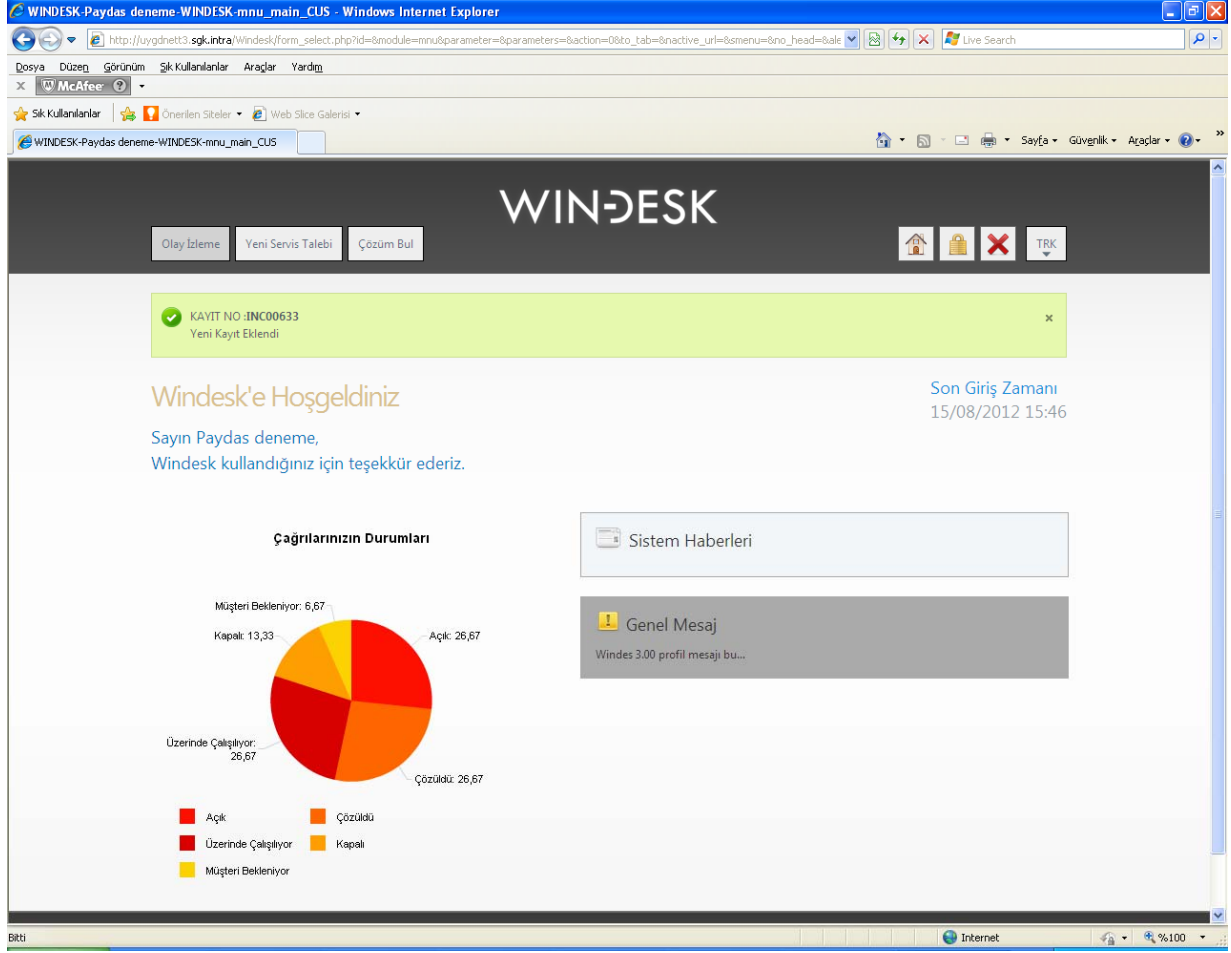
Şekil 5- Yeni Servis Talebi

Hastane, optik, eczane ve şahıs ödemeleri kullanıcıları karşılaştıkları sorunları yardım masasına iletebilmek için olay kaydı açmak durumundadırlar. Yukarıdaki şekilde yeni olay kaydı açabilmek için gerekli alanların doldurulması ve kaydet seçeneğine basılması gerekmektedir.



Şekil 6- Yeni Servis Talebi

Olayın aciliyeti, kategori bilgileri, alt kategori bilgileri gibi bilgiler doğru seçenekler seçilerek doldurulmalı, olay için açıklama yapılmalı ayrıca sorunun çözümü için yine gerekliyse dosya ekleme seçeneği kullanılarak belge göndermekte mümkündür.



Şekil 7- Olay Açma

Tüm bu işlemleri yapıp kaydet seçeneğine bastığımızda uygulama bize şekilde sol üst köşede gösterdiği üzere olay kayıt numarası vermektedir. Bu numara ile Olay izleme ekranına geçip olay kaydının çözümünü bekleyebiliriz.

The screenshot displays the WINDESK web application interface. The browser window title is "WINDESK-Paydas deneme-WINDESK-incqueue_CUS - Windows Internet Explorer". The URL is "http://uygdnett3.sgi.intra/windesk/form_select.php?module=incqueuecus¶meter=&action=18&id=1247". The interface features a dark header with the "WINDESK" logo and navigation buttons: "Olay İzleme", "Yeni Servis Talebi", and "Çözüm Bul". There are also icons for home, mail, and a red 'X' mark, along with a "TRK" dropdown menu. Below the header, there are tabs for "Açık Olaylar" and "Olay Geçmişi". The "Açık Olaylar" tab is active, showing a table of incidents.

Olay No	Kategori	Durumu	Açılma Tarihi	Kontakt	Açıklama
INC00633	HASTANE_V3		23/08/2012 10:27:22	Paydas deneme	deneme
INC00632	HASTANE_V3		23/08/2012 10:26:39	Paydas deneme	deneme
INC00631	Eczane		06/06/2012 14:42:43	Paydas deneme	bc
INC00630	Eczane		06/06/2012 14:11:51	Paydas deneme	vb cvbv
INC00628	HASTANE_V3		05/06/2012 14:07:18	Paydas deneme	test deneme
INC00627	HASTANE_V3		17/04/2012 16:02:19	Paydas deneme	gjdghj
INC00626	HASTANE_V3		17/04/2012 14:45:29	Paydas deneme	
INC00625	Eczane		17/04/2012 13:55:59	Paydas deneme	sdf
INC00624	Eczane		17/04/2012 13:55:15	Paydas deneme	sdfs
INC00623	Eczane		17/04/2012 10:03:14	Paydas deneme	sad

At the bottom of the page, there is a footer: "WINDESK® v.3.38 Signum TTE Ltd. Şti. 'in bir ürünüdür. Tüm hakları saklıdır."

Şekil 8- Olay kaydı takip

Şekilde görüldüğü üzere olay kaydını açtığımız anda aynı anda Açık olaylar seçeneğinde de açtığımız olayın numarasını görebilmekteyiz. Biz olay kaydını açtığımız anda, olay kaydı hem burada hem de yardım masasının veritabanında görüntülenmektedir. Artık yardım masası bize cevap verecek ve bizde olayın çözümünü bu sayfadan görebileceğiz.

WINDESK

Olay İzleme Yeni Servis Talebi Çözüm Bul

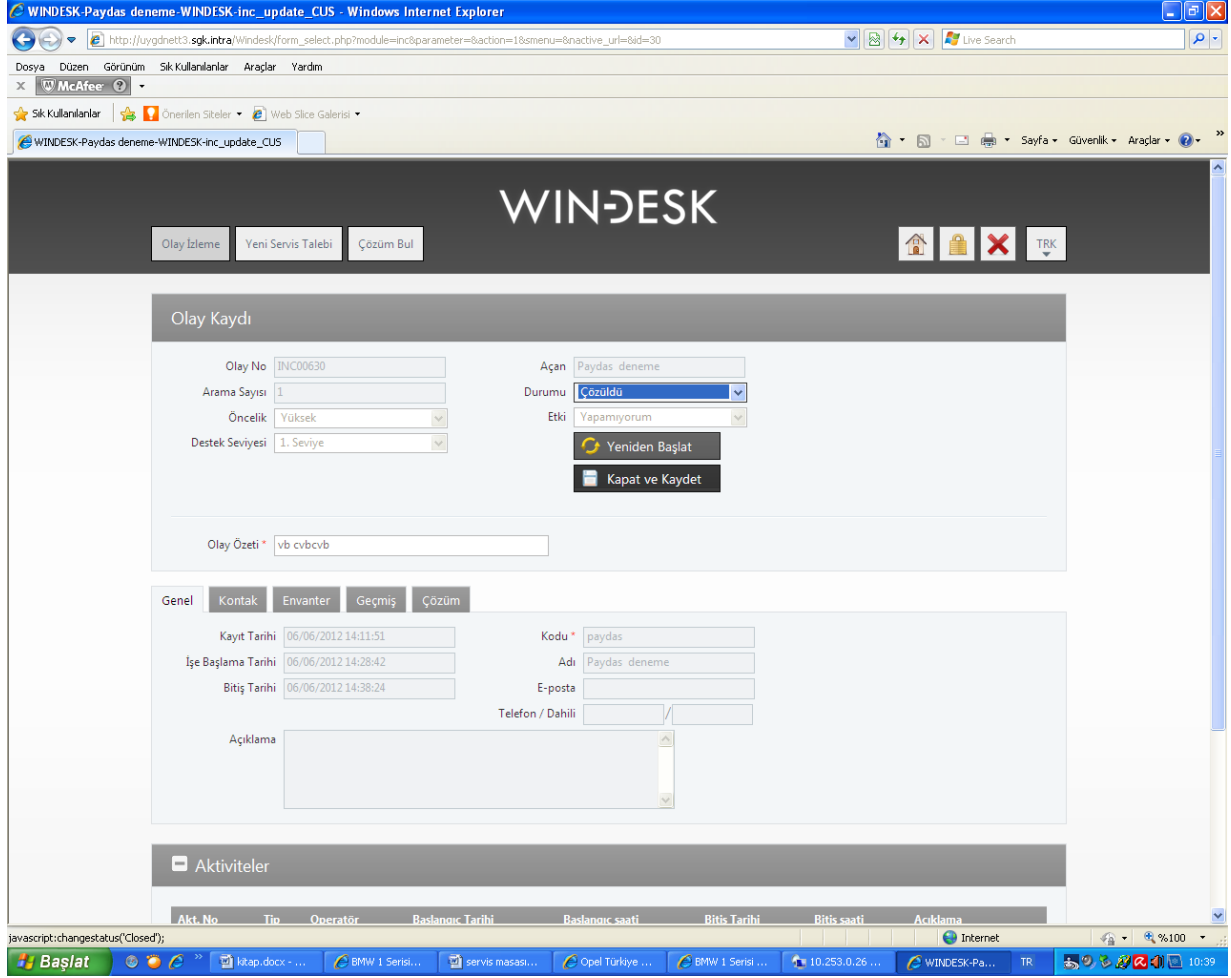
Açık Olaylar Olay Geçmişi

Olay No	Kategori	Durumu	Açılma Tarihi	Kontak	Açıklama
INC00633	HASTANE_V3		23/08/2012 10:27:22	Paydas deneme	deneme
INC00632	HASTANE_V3		23/08/2012 10:26:39	Paydas deneme	deneme
INC00631	Eczane		06/06/2012 14:42:43	Paydas deneme	bc
INC00630	Eczane		06/06/2012 14:11:51	Paydas deneme	vb cvbvb
INC00628	HASTANE_V3		05/06/2012 14:07:18	Paydas deneme	test deneme
INC00627	HASTANE_V3		17/04/2012 16:02:19	Paydas deneme	gjdghj
INC00626	HASTANE_V3		17/04/2012 14:45:29	Paydas deneme	
INC00625	Eczane		17/04/2012 13:55:59	Paydas deneme	sdf
INC00624	Eczane		17/04/2012 13:55:15	Paydas deneme	sdfs
INC00623	Eczane		17/04/2012 10:03:14	Paydas deneme	sad

WINDESK® v.3.38 Signum TTE Ltd. Şti. 'in bir ürünüdür. Tüm hakları saklıdır.

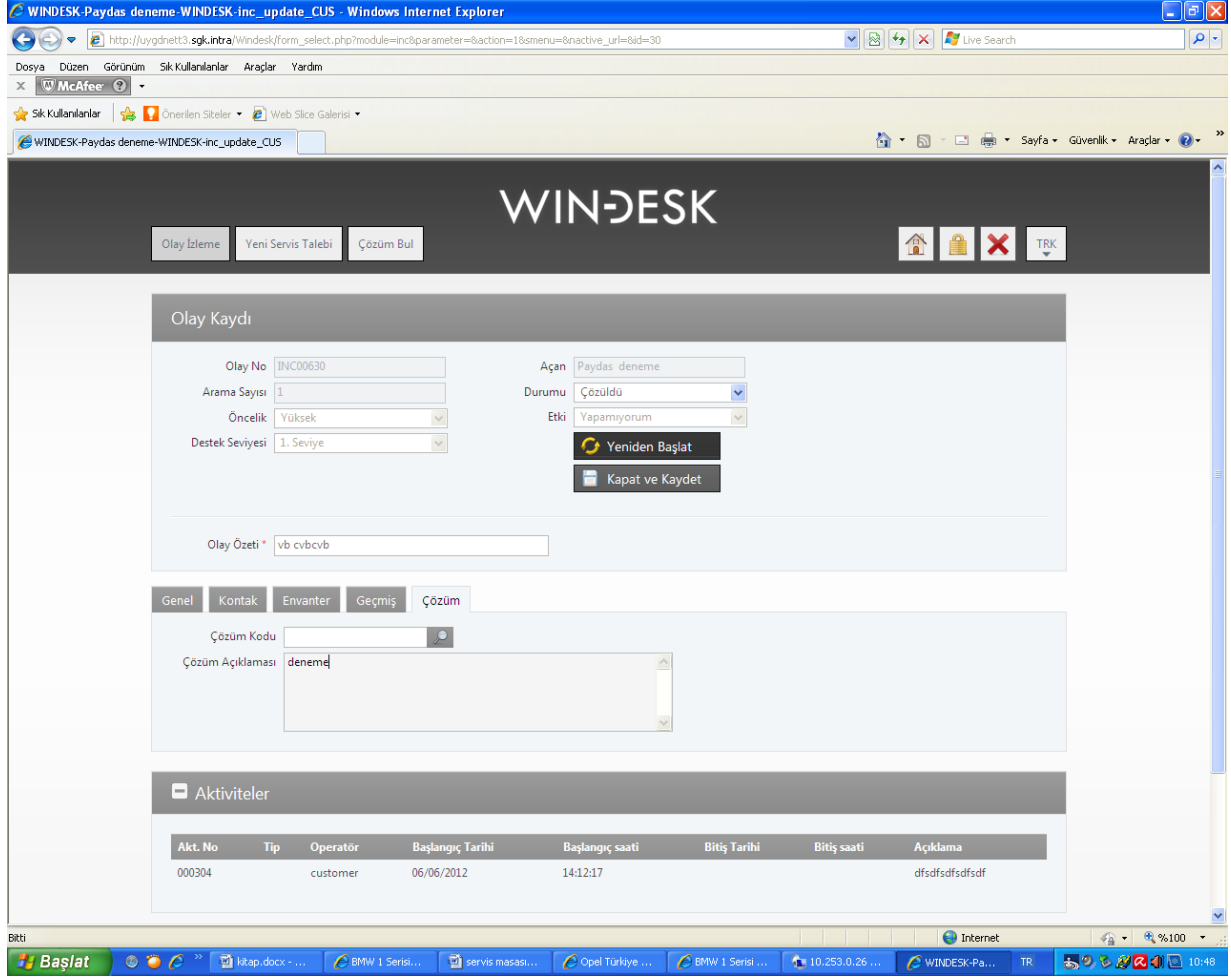
Şekil 8-Olay çözümü izleme

Açık olaylar seçeneğinden açtığımız olayın numarasına göre olayın üzerine gelip çift tıkladığımızda olay kaydımız açılır.



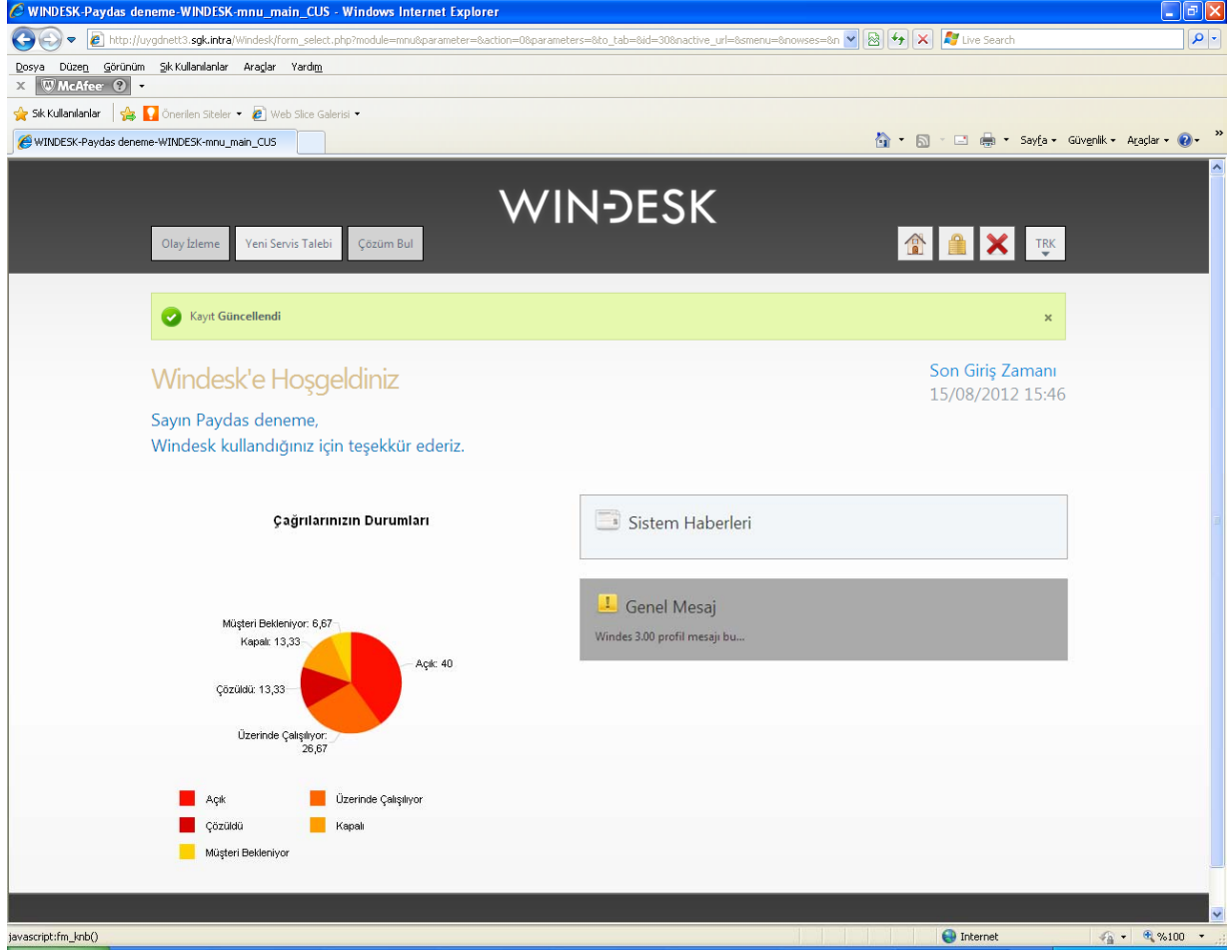
Şekil 9- Olay çözümü

Örnek olarak açtığımız bir olay kaydı için çözümün yukarıda olduğunu varsayalım. Eğer çözüm bizi tatmin ediyorsa yukarıdaki ekranda kapat kaydet seçeneğini seçip olayı kapatıyoruz, eğer çözüm bizim için geçerli değilse yeniden başlat seçeneğini seçip olay kaydı için yeniden çözüm talep edebiliriz.



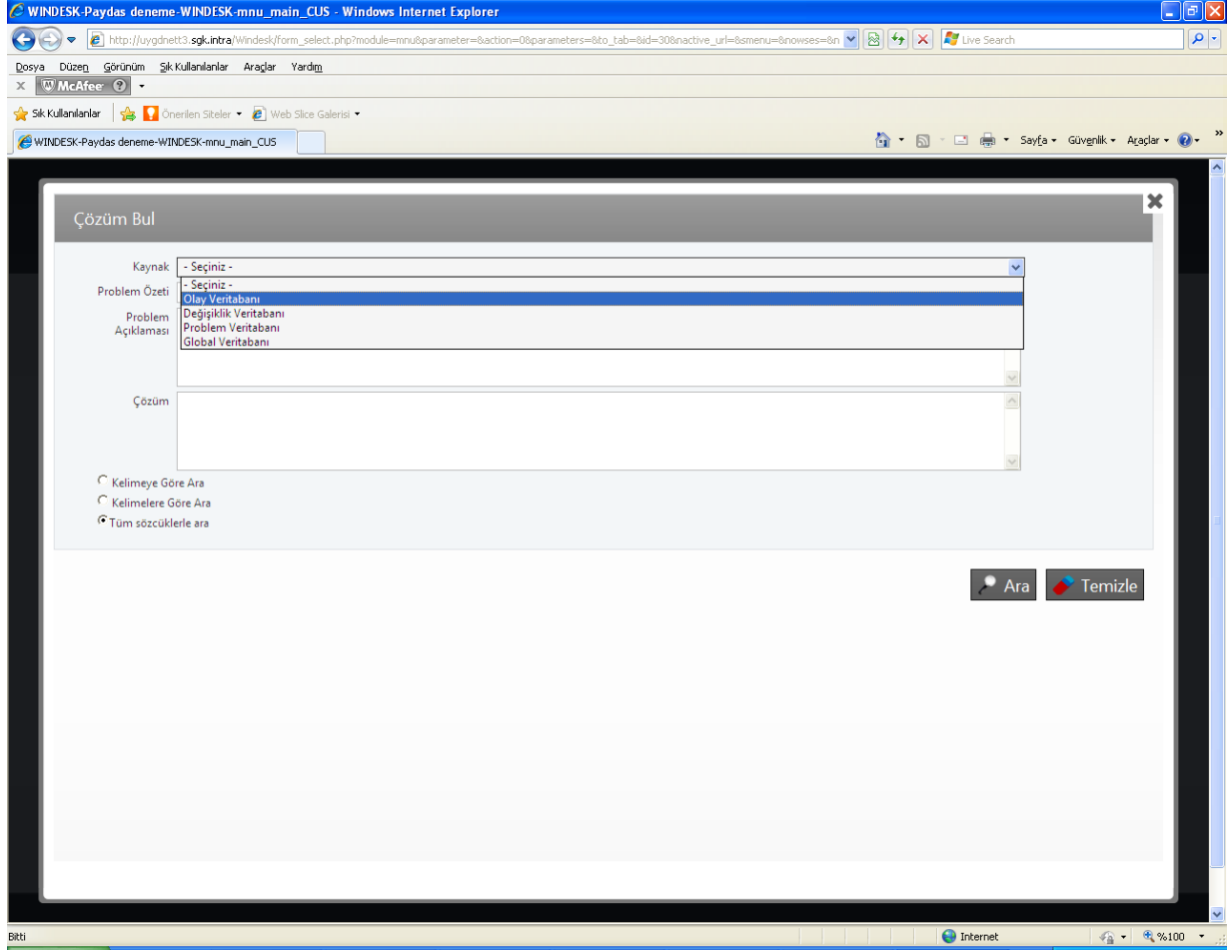
Şekil 10- Yeniden başlatma

Almış olduğumuz çözüm yeterli değilse yeniden başlat seçeneğini seçiyoruz. Ayrıca yeniden başlat demeden önce açıklama yazma imkânımızda bulunmaktadır.



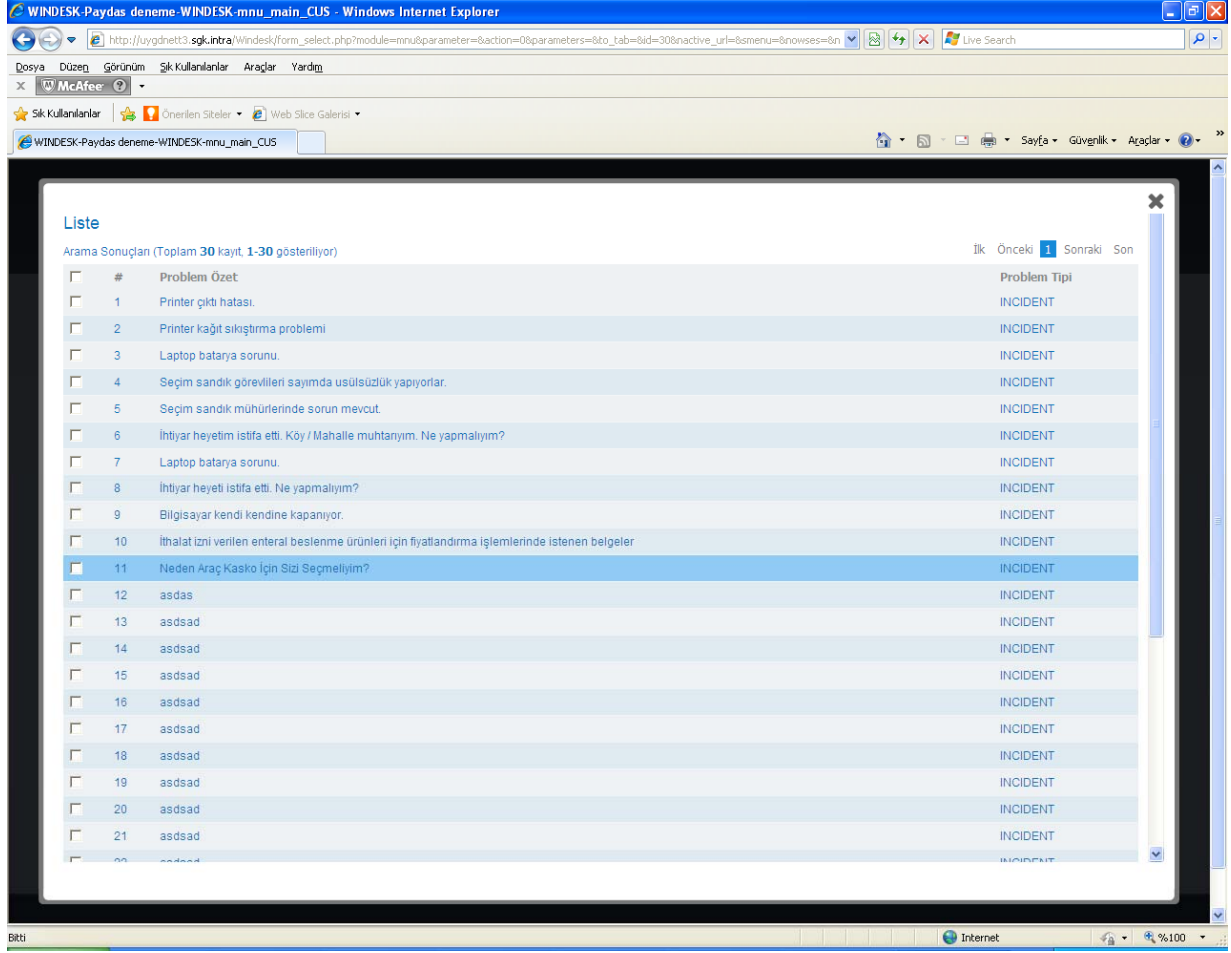
Şekil 11-Çözüm Bul

Sıklıkla karşılaştığımız olay kayıtları için çözüm bul seçeneği veritabanında var olan eski olay kayıtları ile ilgili çözümleri incelememize olanak sağlamaktadır. Eğer söz konusu hatayı çözecek benzer bir çözüm bulunmakta ise hiç olay kaydı açmadan da sorunumuzu çözmüş olacağız.



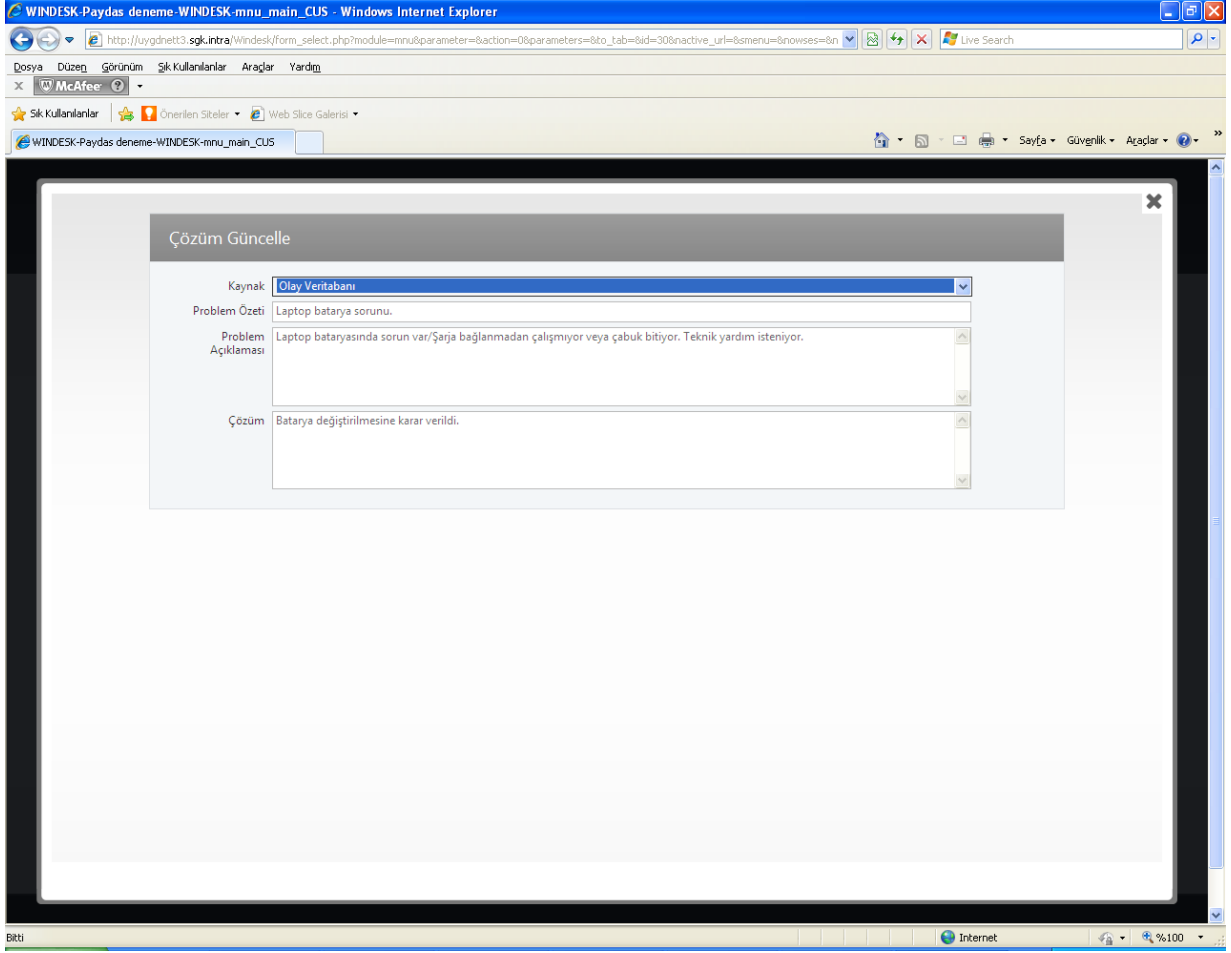
Şekil 12- Çözüm Bul ekranı

Arayacağımız çözüm için kaynak, problem özeti, problem açıklaması gibi seçenekleri kullanarak arama yapabilir ve çözümü görebiliriz.



Şekil 13- Listelenmiş çözümler

Yukarıda Olay veritabanı seçilip önceki olay kayıtlarına ilişkin çözümler görüntülenmektedir. Bunlardan herhangi birini seçmek için listenin herhangi bir satırına gelip çözümü çift tıklayarak görüntüleyebiliriz.



Şekil 14- Çözülmüş bir sorun

Yukarıdaki sayfada problemin özeti, açıklaması ve yardım masasının verdiği çözüm görüntülenmiştir.

Genel olarak Servis masası son kullanıcı ekranı bu şekilde çalışmaktadır. Bu uygulama çalıştıkça çeşitli iyileştirmeler zaman içinde gerçekleşecektir.

Uyarı: Bu uygulama için dikkat edilmesi gereken en önemli husus karşılaştığımız bir olay için sadece bir olay kaydı açılmasıdır. Çünkü açılan olay kaydının mutlaka kapatılması gerekmektedir.