

1. GİRİŞ

Bu kılavuz; “Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu Online İşlemler” sisteminde, oluşan kullanıcı sorunları ve önerileri sistemini anlatmak amacı ile hazırlanmıştır.

Bu sistem ile;

- Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu Online İşlemleri kullanan, Birlikler, Odalar, Mühendisler ve Mali Müşavirlerin işlemlerinin on-line ortamda hızlı ve güvenli olarak gerçekleştirilmesi ve sorunlarına hızlı olarak çözüm sağlanması,
- Türkiye genelindeki Oda, Birlik ve Federasyonların sistemi kullanmasını sağlayarak sistemde çıkan sorunları alarak çözüm sağlamak ve durumu takip etmek amaçlanmaktadır.

Aşağıdaki başlıklar altında yer alan işlemler detaylı bir şekilde anlatılacaktır.

1. Sistem Giriş İşlemleri
2. Türkiye Esnaf ve Konfederasyonu Sisteme Giriş ve İşlemleri
3. Birlik Sisteme Giriş ve İşlemleri
4. Oda Sisteme Giriş ve İşlemleri
5. Mühendis Sisteme Giriş ve İşlemleri
6. Mali Müşavir Sisteme Giriş ve İşlemleri

Sisteme Giriş İşlemleri :

TESK, Birlik, Oda, Mühendis ve Mali Müşavir kullanıcı adı ve şifresi ile TESK online işlemler sayfasından sisteme giriş yapar.

Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu

Kullanıcı Adı

Şifre

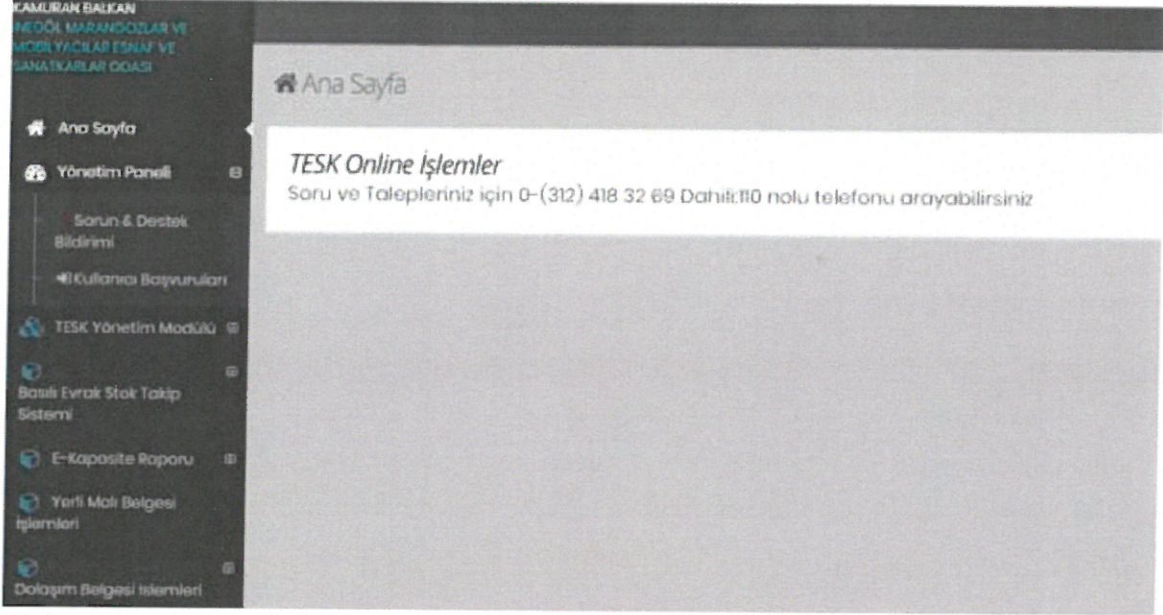
Giriş

[Kayıt olmak için tıklayınız](#)

[Şifrenizi unuttunuz](#)

TURKIYE ESNAF VE SANATKARLARI KONFEDERASYONU Online İşlemler (Sorun ve Destek Bildirimi Sistemi) Kullanma Kılavuzu v1

Sisteme giriş yapan TESK, Birlik, Oda, Mühendis ve Mali Müşavir Sorun ve Destek Bildirim işlemleri için menüde yer alan Yönetim Panelinin altında “Sorun ve Destek Bildirim Sistemi” tıklayarak TESK online işlemler ile ilgili bütün sorun bildirimlerini ilgili departmandaki kişilere ulaşacak şekilde bütün işlemleri bu sekmeden gerçekleştirebilecektir.



Yönetim Paneli Altında yer alan “Sorun & Destek Bildirimi” tıklayarak TESK online işlemlerde yer alan alanlarla ilgili sorunları sisteme girerek ilgili departmana yönlendirip sorun çözümü ile ilgili geri dönüşler yapılmaktadır. Bu sayede çıkan sorunlar kısa sürede çözülecek kayıt altına alınacak ve telefon trafiği minimum seviyeye indirilecektir.

Id	Bildiren	Konusu	Öncelik Durumu	Kategorisi	Oluşturma Tarihi	Çözüm Tarihi	Durumu
----	----------	--------	----------------	------------	------------------	--------------	--------

TURKIYE ESNAF VE SANATKARLARI KONFEDERASYONU Online İşlemler (Sorun ve Destek Bildirimi Sistemi) Kullanma Kılavuzu v1

Sisteme giriş yapan kullanıcı Birlik, Oda, Mühendis ve Mali Müşavir “Sorun & Oneri Listesi” ekranında yer alan “Yeni Kayıt” butonunu **+ Yeni Kayıt** tıklayarak “Bildirim” ekranına yönlendirilir.

Bildirim ekranında yer alan “Kategori” alanından sorunun ilgili olduğu kategoriye seçer bu alanlar;

- Kapasite Raporu
- Yerli Malı Belgesi
- Dolaşım Belgesi
- Basılı Evrak, Stok
- Bilgi İşlem – Teknik

Sorunun ilgili olduğu kategori seçildikten sonra, “Öncelik” seviyesi seçilir, sorunun kısa “Konusu” alana girilir ve “Sorun Tanımı” yapılarak “Kaydet” butonuna **Kaydet** tıklanır.

TURKIYE ESNAF VE SANATKARLARI KONFEDERASYONU Online İşlemler (Sorun ve Destek Bildirimi Sistemi) Kullanma Kılavuzu v1

Bildirim

Kategori: KAPASİTE RAPORU

Öncelik: **Orta** (Düşük, Orta, Yüksek)

Konu: Kapasite Raporu Prod Kodları

Tanım: Kapasite Raporu dolduktuktan mühendislik prod kodları esb sistemde için hatıra girişi yaparken sistemde prod kodları eksik olarak yer almaktadır

Geri **Kaydet**

Kaydet butonuna tıklandıktan sonra ekranda sorun ile ilgili iletilmesi gereken bir belge var ise doküman yükleme ekranı açılır. Belge var ise yüklenir, belge yok ise yükleme yapılmadan (burada belge yükleme zorunluluğu yoktur sorun ile ilgili bir gerekli belge varsa isteğe göre yüklenebilir) “Tamam” butonuna tıklanarak sorun ilgili birim çalışanlarına iletilir.

Bildirim

Kategori: KAPASİTE RAPORU

Öncelik: **Orta** (Düşük, Orta, Yüksek)

Konu: Kapasite Raporu Prod Kodları

Tanım: Kapasite Raporu dolduktuktan mühendislik prod kodları esb sistemde için hatıra girişi yaparken sistemde prod kodları eksik olarak yer almaktadır

Sorunu çözmeye yardımcı olabilecek, yüklemek istediğiniz doküman var ise yükleyiniz işlem bittikten sonra "Tamam" tuşuna basarak işlem tamamlayınız.

Dosya Yükle

İlgili Sorun kaydedildi!

Tamam

Geri **Kaydet**

Sorun Bildirimi yapan Birlik, Oda, Mühendis veya Mali Müşavir “Sorun & Oneri Listesi” yapmış olduğu sorun listelenir.

Sorun & Oneri Listesi

Sorgulama Kriterleri:


Sorun Bildiren: Başkentli Tarihçe 01.01.2019

Kategori: ESH Turkiye 11.12.2019

Yeni Sorun **Yeni Sorun** **Sorgula**

ID	Bildiren	Konu	Öncelik Durumu	Kategori	Oluşturma Tarihi	Okunma Tarihi	Durumu
127	İNCEOL MARMARCIÖZLER VE MOBİLYACILAR ESNAF VE SANATKARLAR ODASI	Kapasite Raporu Prod Kodları	ORTA	KAPASİTE RAPORU	18/02/2019 11:25		BENLİYOR
126	İNCEOL MARMARCIÖZLER VE MOBİLYACILAR ESNAF VE SANATKARLAR ODASI	İstekleri belge satışı yapılmamıştır.	YÜKSEK	BASLI EVİM STOK	18/02/2019 11:43	18/02/2019 11:44	KATEGORİ YÖNLENDİRİLER
124	İNCEOL MARMARCIÖZLER VE MOBİLYACILAR ESNAF VE SANATKARLAR ODASI	emiriyedisi	ORTA	KAPASİTE RAPORU	15/02/2019 09:36	15/02/2019 09:59	ÇÖZÜLDÜ

TURKIYE ESNAF VE SANATKARLARI KONFEDERASYONU Online İşlemler (Sorun ve Destek Bildirimi Sistemi) Kullanma Kılavuzu v1

Listelenen sorunun durumu “Bekliyor” olarak görüntülenmektedir. Listelenen sorun listesinde yer alan “Görüntüle” butonunu  tıklayarak açılan Sorun Bildirim ekranında girmiş olduğu sorunu ve detaylarını görüntüleyebilir.



Sorun Bildirim ekranı, kullanıcıya sorunun detaylarını göstermektedir. Ekranın baş kısmında sorunun başlığı, iletilme tarihi ve kategorisi yer almaktadır. Sorun tanımını, yüklenmiş belgeleri ve işlem kayıtlarını görüntülemek için ilgili butonlar bulunmaktadır.

Başlık: İNÇOL MAZANGOZLAR VE MOBİLYACILAR ESNAF VE SANATKARLAR ODASI
Birim Tarihi: 19-02-2019 11:23
Kategori: KAPASİTE RAPORU

Tanım:
Kapasite Raporu düzenlenirken mühendis prod kodlarını eklenmediği için hatalı giriş yapılmış sistemde prod kodları eklenmiş olarak yer almaktadır

Yüklenmiş Belgeler

İşlem Kayıtları

İşlem Türü	İşlem Açıklaması	İşlem Tarihi
OLUŞTURULDU	Çağrıda	19-02-2019 11:23
BEKLİYOR		19-02-2019 11:23

Sorun Bildirim Ekranında yer alan detaylar;

-  İletim Tarihi
-  Kategori
-  Sorun Tanımı
-  Yüklenmiş Belgeler
-  İşlem Kayıt Bilgileri

Girilmiş olan sorun ilgili Kategorideki sorumlu kişiye yönlendirilir ve ilgili kategorideki sorumlunun Sorun & Oneri Listesinde listelenir ve durumu “Bekliyor” olarak görüntülenir.



Sorun & Oneri Listesi ekranı, kullanıcıya sorunların listesini göstermektedir. Listede sorun başlığı, iletilme tarihi, kategori, öncelik durumu, atanmış çözüm kategorisi, oluşturma tarihi, okunma tarihi ve durumu yer almaktadır.

Sorgulama Kriterleri



Sorun Başlığı: İNÇOL MAZANGOZLAR VE MOBİLYACILAR ESNAF VE SANATKARLAR ODASI
Başlangıç Tarihi: 01-01-2019

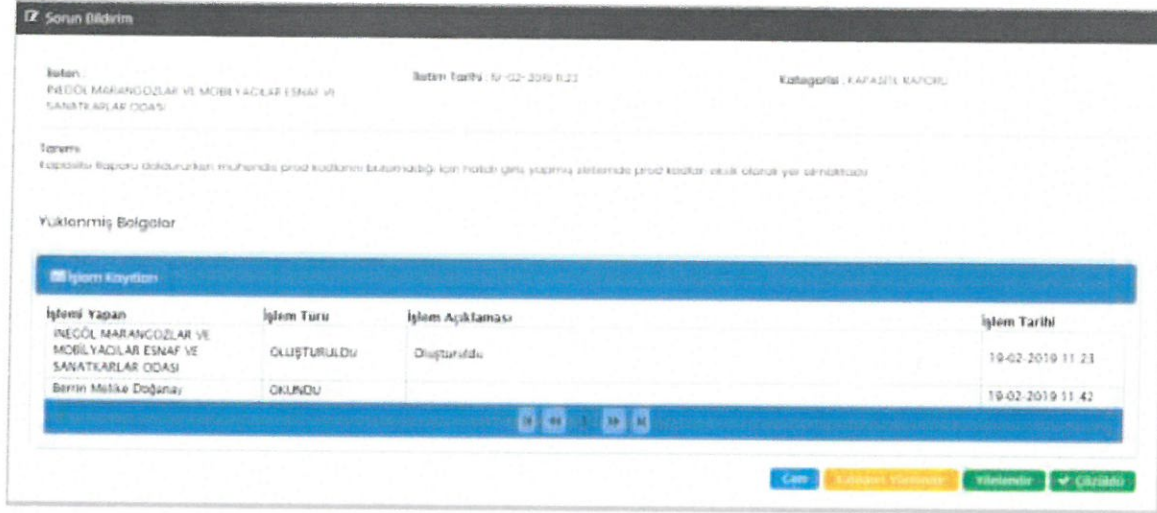
Kategori: KAPASİTE RAPORU
Bitti Tarihi: 31-12-2019

Sorgula

Id	Bildirim	Konusu	Öncelik Durumu	Atanmış Çözüm Kategorisi	Oluşturma Tarihi	Okunma Tarihi	Durumu
127	İNÇOL MAZANGOZLAR VE MOBİLYACILAR ESNAF VE SANATKARLAR ODASI	Kapasite Raporu Prod kodları	ORTA	Berrin Melike Coğalan	KAPASİTE RAPORU	19/02/2019 11:23	BEKLİYOR

TURKIYE ESNAF VE SANATKARLARI KONFEDERASYONU Online İşlemler (Sorun ve Destek Bildirimi Sistemi) Kullanma Kılavuzu v1

İlgili Sorumlu “Görüntüle” butonunu  tıklayarak “Sorun Bildirim” ekranına yönlendirilir. İletilen sorun ile ilgili çözüm ne ise yapar bu durumda “ Çözüldü” butonunu  tıklar.



Birim: İNEGÖL MARANGOZLAR VE MOBİLYACILAR ESNAF VE SANATKARLAR ODASI
Birim Tarihi: 19-02-2019 11:23
Kategori: KAPASİTE RAPORU

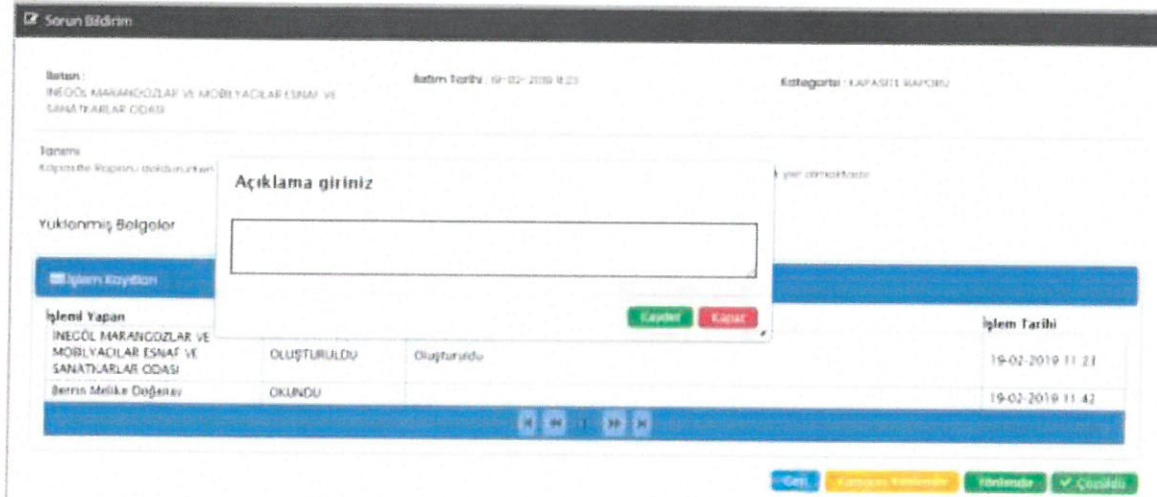
Tanım: Kapasite Raporu doldurulan mühendis prod kodlarını butun kabuğu için hatalı giril yapmış sistemde prod kodları yanlış olarak yer almaktadır

Yüklenmiş Belgeler

İşlemi Yapan	İşlem Tarihi	İşlem Açıklaması	İşlem Tarihi
İNEGÖL MARANGOZLAR VE MOBİLYACILAR ESNAF VE SANATKARLAR ODASI	OLUŞTURULDU	Oluşturuldu	19-02-2019 11:23
Berrin Melike Doğanay	OKUNDU		19-02-2019 11:42

Çözüldü

Çözüldü butonu tıkladıktan sonra sorun bildirim yapan kuruma iletilmesi için gerekli bilgi ve durumu “Açıklama” ekranına girerek “Kaydet” butonuna tıklar.



Birim: İNEGÖL MARANGOZLAR VE MOBİLYACILAR ESNAF VE SANATKARLAR ODASI
Birim Tarihi: 19-02-2019 11:23
Kategori: KAPASİTE RAPORU

Tanım: Kapasite Raporu doldurulan

Yüklenmiş Belgeler

Açıklama giriniz

İşlemi Yapan

İşlemi Yapan	İşlem Tarihi	İşlem Açıklaması	İşlem Tarihi
İNEGÖL MARANGOZLAR VE MOBİLYACILAR ESNAF VE SANATKARLAR ODASI	OLUŞTURULDU	Oluşturuldu	19-02-2019 11:23
Berrin Melike Doğanay	OKUNDU		19-02-2019 11:42

Çözüldü

Sorun “Çözüldü” olarak güncellenir.

TURKIYE ESNAF VE SANATKARLARI KONFEDERASYONU Online İşlemler (Sorun ve Destek Bildirimi Sistemi) Kullanma Kılavuzu v1

Sorun & Oneri Listesi								
Sorgulama Kriterleri								
Sorun Bildiren	Başlangıç Tarihi							
Kategori	Bitiş Tarihi							
KAPASITE RAPORU	31.12.2019							
Yeni Sorun Sorgula								
ID	Bildiren	Konusu	Öncelik Durumu	Atanmış Çözücü Kategorisi	Oluşturma Tarihi	Okunma Tarihi	Durumu	
127	İNEGÖL MARANGOZLAR VE MOBİLYACILAR ESNAF VE SANATKARLAR ODASI	Kapasite Raporu Prod kodları	ORTA	Berrin Melis Doğanay	KAPASITE RAPORU	19/02/2019 11:23	19/02/2019 11:42	ÇÖZÜLDÜ

Sorunun çözümü açıklaması otomatik olarak sorun bildirimi yapan kurumun “Sorun & Oneri Bildirim “ listesinde güncellenir.

Sorun & Oneri Listesi								
Sorgulama Kriterleri								
Sorun Bildiren	Başlangıç Tarihi							
Kategori	Bitiş Tarihi							
HEPSİ	31.12.2019							
Yeni Sorun Yeni Sorun Sorgula								
ID	Bildiren	Konusu	Öncelik Durumu	Kategorisi	Oluşturma Tarihi	Okunma Tarihi	Durumu	
127	İNEGÖL MARANGOZLAR VE MOBİLYACILAR ESNAF VE SANATKARLAR ODASI	Kapasite Raporu Prod kodları	ORTA	KAPASITE RAPORU	19/02/2019 11:23	19/02/2019 11:42	ÇÖZÜLDÜ	

Sorun & Oneri Bildirim listesinde sorun bildirimi yapan kurum sorunun ne zaman okunduğuna dair tarih ve saat bilgisi ve iletmış olduğu sorunun durumunu çözüldü olarak görüntülemektedir.

Sorun Bildirim		
Beton	Beton Tarihi: 19-02-2019 9:22	Kategorisi: KAPASITE RAPORU
İNEGÖL MARANGOZLAR VE MOBİLYACILAR ESNAF VE SANATKARLAR ODASI		
Tanımı		
Kapasite Raporu oluşturulmuş fakat eksik prod kodları bulunmadığı için hatalı girilip yapılan sistemde prod kodları eksik olarak yer almaktadır		
Yüklenmiş Bilgiler		
İşlem Kayıtları		
İşlem Türü	İşlem Açıklaması	İşlem Tarihi
OLUŞTURULDU	Oluşturuldu	19-02-2019 11:23
ÇÖZÜLDÜ	Gerekli çalışma yapılmış olup eksik prod kodları tamamlanmış ve sisteme tanımlanmış olup sorununuz çözülmüştür	19-02-2019 11:48

Görüntüle butonu tıklayarak ilgili kişinin yapmış olduğu çözümü ve işlem açıklamasını görüntüler.