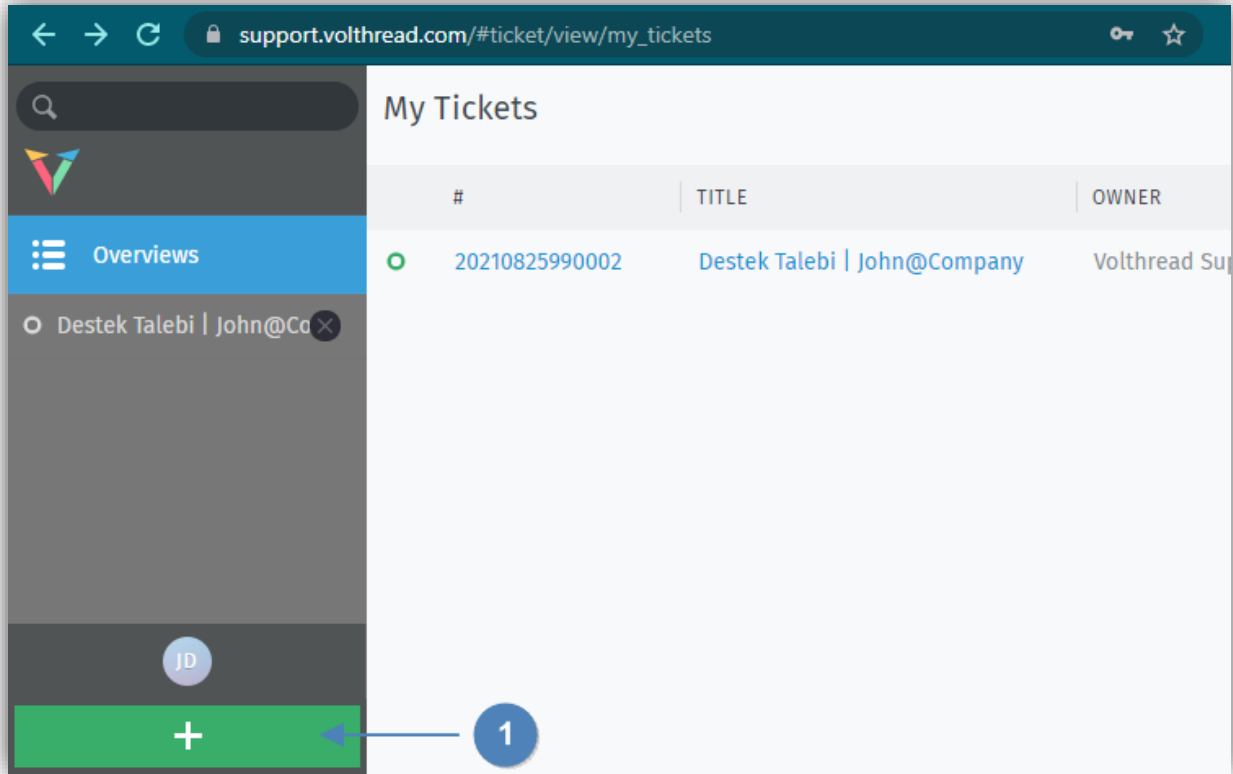


## Etkili Destek Talebi Nasıl Açılır?

Volthread Support System (VSS) 'inde ticket açarken hızlı IT desteği alabilmek için, destek talebinin açıklayıcı olmasına özen gösterilmelidir. Destek talebinin (Support Request, SR) açıklayıcı olması Volthread IT destek mühendislerinin problemi hızlı anlamasına yardımcı olacak ve problemin en hızlı şekilde çözüme kavuşmasını sağlayacaktır.

Aşağıdaki adımları takip ederek daha etkili bir Volthread IT destek talebi oluşturabilirsiniz:

1. VSS giriş sayfasına gidilir: <https://support.volthread.com>
2. Tanımlanmış olduğunuz eposta ve şifre bilgileriyle VSS sistemimize giriş yapılır.
3. Yönlendirilen sayfada “**Yeni Yayıt Oluştur**” butonuna tıklanır. Aşağıdaki ekran görüntüsünü referans alabilirsiniz.



4. Açılacak talebi özetleyen bir başlık girilir.
5. Talep içeriğinde aşağıdaki bilgilerin bulunması, problemin en hızlı şekilde çözülmesini sağlayacaktır;
  - a. Problemin nasıl oluştuğu ve detayları
  - b. Voltthread destek mühendislerinin problemi oluşturabilmesi (reproduce edebilmesi) için "problemi yeniden oluşturma" aşamaları
  - c. Probleme ait ekran görüntüsü ve/veya başarılı çalışma senaryosuna ait ekran görüntüsü
  - d. Özet hata logu (exception log) ve hataya ait full stack trace log dosyası
  - e. WebServis çağrılarında Postman, SOAPUI ve CURL üzerinden gönderilen isteğin örneği
  - f. Browser üzerinden yapılan istekler için tam adres, menü yolu veya URL/URI bilgisi

### New Ticket

TITLE \*

Yeni Destek Talebi | John@Company

TEXT \*

Merhaba,  
Bir sorun meydana geldi;

// problemin detayları  
// problemin nasıl oluştuğunu açıklayan kısa bilgi  
// problemin yeniden oluşturma aşamaları  
// probleme ait ekran görüntüler ve ek kaynaklar

WebLogic Domains

Domain Full Name | Domain Type | WebLogic Version | Admin Username | Admin Password | Environment | Last Access

```
[weblogic@... ~]$ telnet ... .com.tr 443
Trying
Connected to
Escape character is '^['.
```

<Aug 16, 2021 11:55:06,338 AM EET> <Warning> <Socket> <BEA-000449> <Closing the socket, as no data read from it onxxx:64,320 during the configured idle timeout of 5 seconds.>  
weblogic.jdbc.extensions.PoolLimitSQLException:  
weblogic.common.resourcepool.ResourceLimitException: No resources currently available in pool xxx to allocate to applications, please increase the size of the pool and retry.  
at weblogic.jdbc.common.internal.JDBCUtil.wrapAndThrowResourceException(JDBCUtil.java:280)

Yardımcı olabilir misiniz?  
Saygılarımla.

[select attachment...](#)

GROUP \* STATE

Customers new

[Cancel & Go Back](#) [Create](#)

What can you do here?

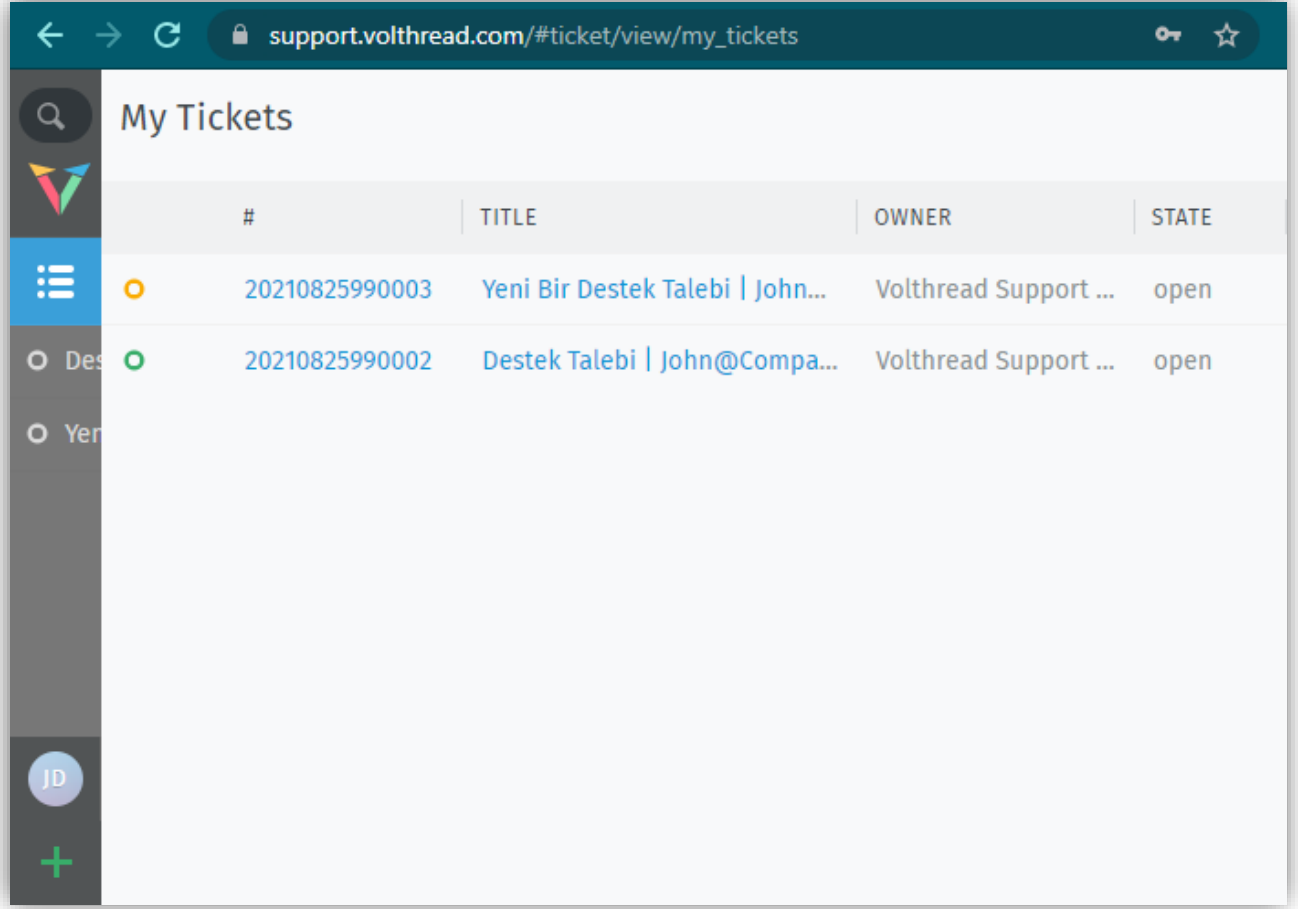
The way to communicate with us is this thing called "ticket". Here you can create one.

1

2

3

6. Ticket oluşturulduktan sonra açtığınız çağrılar kayıt listesine eklenir, bu sayfadan destek ticket'ınızın durumunu ve içeriğini takip edebilirsiniz.



#	TITLE	OWNER	STATE
20210825990003	Yeni Bir Destek Talebi   John...	Volthread Support ...	open
20210825990002	Destek Talebi   John@Compa...	Volthread Support ...	open

\* Volthread Support System'ine kayıt olmak ve kurumsal çözümlerimize ulaşmak için bizimle iletişime geçebilirsiniz: <https://www.volthread.com/tr/contact>