

ارسال درخواست عضویت

بعد از وارد نمودن آدرس پنل پشتیبانی در جستجو گر وب ، صفحه ای مطابق تصویر زیر را داریم .

Version 6.57.5912.22160

English | فارسی

قسمتی که با کادر قرمز رنگ مشخص شده برای انتخاب زبان می باشد . برای راحتی فرآیند ثبت نام زبان فارسی را انتخاب می کنیم.

ورود به پشتیبانی (نرم افزار ارتباط با مشتری)

ورود به سایت با اکانت شبکه های اجتماعی

g+ ! f

فراموشی رمز عبور

تنظیمات بیشتر

(GMT - ۰۸:۰۰) Pacific Time

ساعت تابستان

chakad

نام کاربری

رمز عبور

ورود ✓

اگر عضو نیستید کلیک کنید

نسخه 6.57.5912.22160

سپس روی لینک "اگر عضو نیستید کلیک کنید" ، کلیک نمایید. در کادر بازشده اطلاعات خود را وارد نمایید . و روی دکمه ذخیره کلیک نمایید.

Register ✕

نام و نام خانوادگی

ایمیل

نام کاربری

رمز عبور

پستورد قوی،
موبایل

نام شرکت

76679 7-667-9

ذخیره

بعد از ذخیره اطلاعات پیام موجود در کادر قرمز نمایش داده میشود و باید منتظر تایید مدیر باشیم.

ورود به پشتیبانی (نرم افزار ارتباط با مشتری)

ورود به سایت با اکانت شبکه های اجتماعی

فراموشی رمز عبور

تنظیمات بیشتر

(GMT+03:30) Pacific Time

ساعت تابستان

chakad

نام کاربری

رمز عبور

ورود ✓

اگر عضو نیستید کلیک کنید

اطلاعات شما ثبت شد. بعد از تایید مدیریت سیستم برای شما فعال می شود.

نسخه 6.57.5912.22160

بعد از تایید مدیر ، نام کاربری و رمز عبوری که در هنگام ثبت نام ایجاد کرده اید را در کادرهای علامت گذاری شده وارد نمایید.



ثبت و ارسال تیکت

بعد از ورود به پنل با کلیک روی دکمه " ایجاد تیکت جدید " اقدام به ساخت تیکت و ثبت درخواست خود نمایید.



در کادر موضوع ، موضوع در خواست و در قسمت اولویت میزان فوریت بررسی درخواست را انتخاب می کنیم .

<input type="text" value="ارسال تیکت جدید"/>		موضوع
<input type="text"/>		گروه

شناسه	
اولویت	<input type="text" value="پایین"/>
متن نامه	مت ایجاد می گردد

قسمت گروه ، بخشی است که درخواست ما به آن بخش برای بررسی ارسال خواهد شد. (گروه پشتیبانی هوشمند سازی را انتخاب میکنیم.)

گروه	<input type="text" value="پشتیبانی هوشمند ساز"/>
	<ul style="list-style-type: none">پشتیبانی شبکهپشتیبانی طراحی سایتپشتیبانی هوشمند سازیپشتیبانی هاستینگ و دامنه

در قسمت متن نامه ، شرح درخواست را ذکر نمایید. و اگر تمایل به ارسال تصویر و یا فایلی به همراه درخواست هستید با کلیک روی کادر قرمز رنگ میتوانید . فایل خود را ضمیمه و ارسال نمایید. و در انتها دکمه ذخیره را کلیک نمایید تا تیکت شما برای بخش پشتیبانی ارسال شود.

متن درخواست در این قسمت ایجاد می گردد

متن نامه

ارسال تیکت

برای ارسال ضمیمه

ضمیمه

ذخیره

بعد از ذخیره تیکت پیام ارسال موفق نمایش داده می شود و در منوی سمت چپ که آمار تیکت هانمایش میدهد یک تیکت باز اضافه می گردد.



منوی آمار تیکت ها

▪ وضعیت های موجود یک تیکت به شرح زیر می باشد :

باز : تیکتی توسط مشتری ایجاد شده و به نرم افزار ارتباط با مشتری ارسال شده است و هنوز پاسخی برای آن تیکت داده نشده است.

در جریان : تیکتی که توسط گروه پشتیبانی مورد بررسی و پیگیری قرار دارد.

بسته : پاسخ دهی به تیکت مورد نظر به پایان رسیده است

جواب داده شده : جواب به تیکت مورد نظر داده شده است.

منتظر پاسخ کاربر : در صورت که نیاز به دریافت اطلاعات خاصی از کاربر باشد.

جواب دهی به تیکت

هنگامی که به تیکت شما پاسخ داده شد در منوی آمار تیکت "باز" به "جواب داده شد" تغییر پیدا می کند.

ایجاد تیکت جدید

آمار	
0	بسته
0	باز
0	در جریان
1	جواب داده شد
0	منتظر پاسخ کاربر
0	فاکتور

برای مشاهده و بررسی پاسخ تیکت روی قسمتی که با کادر قرمز رنگ مشخص شده کلیک نمایید.

انتخاب	گروه پشتیبانی	اهمیت	وضعیت	کاربر	موضوع	شماره تیکت
	پشتیبانی هوشمند سازی	فوق العاده	جواب داده شد	kashmiri	درخواست تیکت	2

بعد از انتخاب تیکت می توانیم ۲ نوع امتیاز به تیکت بدهیم " امتیاز به پاسخ " و رضایت کلی "

امتیاز به پاسخ ها امتیازی است که به جواب های کاربر پشتیبانی داده می شود و برای همه پاسخ های یک تیکت می باشد نه تک تک پاسخ ها.

رضایت کلی منظور امتیاز به نحوه پاسخ دهی، زمان پاسخ دهی و... می باشد.

برای امتیاز دادن بعد از انتخاب تیکت مورد نظر می توانید روی ستاره ها کلیک نمایید .



رضایت کلی



امتیاز به پاسخ

بعد از کلیک بر روی ستاره ها به صورت اتوماتیک امتیاز ها در سیستم ثبت می شود و **نیازی به زدن دکمه ارسال نمی باشد**



رضایت کلی



امتیاز به پاسخ

برای حذف امتیازها روی همان ستاره کلیک کنید یعنی در تصویر بالا در امتیاز به پاسخ روی ستاره چهارمی و در رضایت کلی روی ستاره سومی کلیک نمایید ، امتیازها حذف می شوند .
و در انتها اگر پاسخ دیگری برای تیکت نداشتیم میتوانیم وضعیت تیکت را بسته اعلام کنیم.

▼	
بسته	

وضعیت

بشتیبانی هوشمند سازی

گروه بشتیبانی