



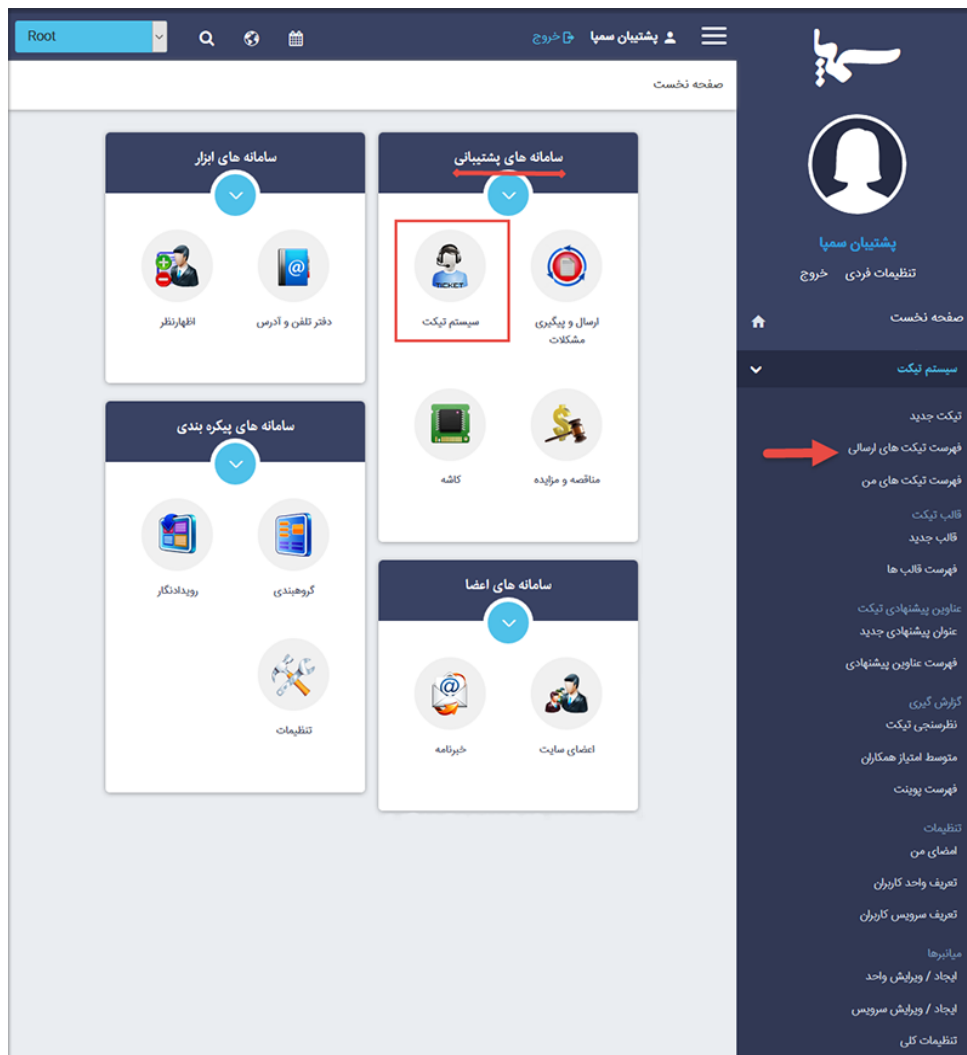
این سامانه برای برقراری ارتباط با مخاطبان و پشتیبانی آنلاین از آنها استفاده می شود. از ویژگی های این سامانه می توان به ایجاد واحدهای مختلف سازمانی و تقسیم بندی واحدها براساس سرویس هایی که ارائه می دهند اشاره نمود. از طرفی با این تقسیم بندی این امکان فراهم می گردد تا مخاطبان هر واحد براساس سرویسی که دریافت می کنند مسائل را مطرح نمایند و کارشناسان واحدها نیز براساس تخصص مربوط به هر سرویس به مسائل پاسخ دهند.

برای مثال در شرکت رادکام واحدهای تعریف شده شامل نرم افزار، هاستینگ، فروش و ... است و سرویس های ارائه شده توسط هر واحد نیز شامل سرویس سمپا، هاست و دامنه، وب میل، مشاوره و ... می باشد که مخاطبان با استفاده از همین تقسیم بندی ها مسائل و مشکلات خود را ارسال می نمایند.

برای شرکت هایی که از طرف مخاطبان خود تماس تلفنی بسیاری دارند و یا پرتال های سازمانی که کاربران بسیاری بر روی زیرپرتال های متعددی کار می کنند، استفاده از سامانه تیکت تعداد تماس های تلفنی را بسیار کاهش داده و احتمال خطا در پاسخگویی را به شدت کاهش می دهد. از طرفی به دلیل ثبت همه مطالب امکان فراموشی پیگیری مسائل را نیز از بین می برد.

نحوه کار با سامانه تیکت:

برای ورود به این سامانه می توانید بر روی آیکون آن در صفحه نخست سمپا کلیک کرده و یا از منو سمت راست فهرست تیکت های ارسالی را انتخاب نمایید.

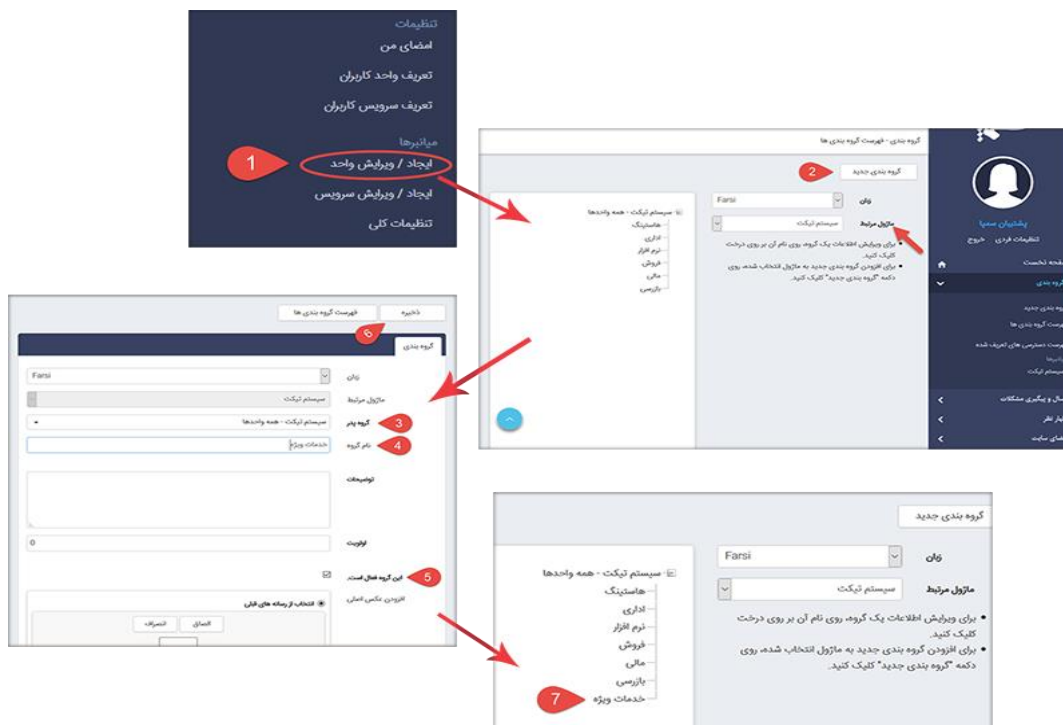


چنانچه برای بار اول وارد این ماژول شوید، می بایست در ابتدا واحدها و سرویس های متناظر آنها را تعریف نمایید تا اعضای سایت بتوانند تیکت ها را برای واحدهای صحیح ارسال نمایند. پس از انجام این مرحله از طریق بخش فهرست تیکت های ارسالی، می توانید لیست تیکت های رسیده را مشاهده نمایید.



تعریف واحد:

۱. از منو سمت راست "ایجاد / ویرایش واحد" را انتخاب کرده. سپس در صفحه باز شده از طریق گروه بندی جدید، واحد های خود را در سیستم ثبت نمایید.
۲. برای این کار در صفحه جدید ، یک نام برای واحد نوشته و واحدی را به عنوان واحد پدر برای آن انتخاب نمایید.
۳. پس از ذخیره تغییرات، نام واحد به لیست واحدها اضافه خواهد شد.



تعریف سرویس:

1. پس از ایجاد واحدها، از طریق گزینه "ایجاد / ویرایش سرویس" سرویس های متناظر هر واحد را باید تعیین نمود. سرویس ها در واقع همان نقش هایی هستند که از طریق ماژول اعضای سایت ایجاد می گردند. در نتیجه با کلیک بر روی دکمه جدید شروع به ثبت سرویس ها نمایید.
2. در صفحه باز شده ماژول مرتبط را "تیکت" قرار دهید و نام سرویس را به فارسی و انگلیسی وارد کرده و درنهایت ذخیره نمایید.
3. پس از ذخیره نام ، بخش اختصاص سرویس به واحد مربوطه فعال می گردد که روالی به شرح تصویر دارد.

The image contains several screenshots of a web application interface for defining services. The screenshots are annotated with red circles and numbers 1 through 9, indicating specific steps in the process.

- Step 1:** A dropdown menu for selecting a module, with 'تیکت' (Ticket) selected.
- Step 2:** A form for entering service details, including 'نام فارسی' (Farsi Name) and 'نام انگلیسی' (English Name).
- Step 3:** A confirmation message: 'نقش با موفقیت ذخیره شد.' (Role saved successfully).
- Step 4:** A list of services with columns for 'کد' (Code), 'نام فارسی' (Farsi Name), 'نام انگلیسی' (English Name), and 'ماژول مرتبط' (Related Module). The 'support' service is highlighted.
- Step 5:** A confirmation message: 'این نقش فعال است.' (This role is active).
- Step 6:** A dropdown menu for selecting a service, with 'support' selected.
- Step 7:** A form for assigning services to units, including 'ماژول مرتبط' (Related Module), 'نام فارسی' (Farsi Name), 'نام انگلیسی' (English Name), and 'توضیح فارسی' (Farsi Description).
- Step 8:** A list of units with checkboxes for selecting which units the service applies to.
- Step 9:** A confirmation message: 'انتخاب گروه ضروری است.' (Group selection is mandatory).

اختصاص کاربر پاسخ دهنده:

- پس از ایجاد واحدها و تعیین سرویس های مربوطه، باید کاربران پاسخ دهنده را برای هر واحد و سرویس تعیین نمود.
1. برای این کار روی لینک "تعریف واحد کاربران" کلیک کنید.
 2. در صفحه باز شده بر روی واحد مورد نظر کلیک کرده و از طریق کلید "افزودن کاربر به واحد" کارشناسان پاسخگوی این واحد را مشخص نمایید.

سیستم تیکت - تعریف واحد کاربر

1: تنظیمات
اعضای من
تعریف واحد کاربر
تعریف سرویس کاربر
میرانرها
ایجاد / ویرایش واحد
ایجاد / ویرایش سرویس
تنظیمات کلی

3: افزودن کاربر به واحد

2: خدمات ویژه

4: نام و نام خانوادگی

5: اختصاصی کاربر

شماره کاربر	نام و نام خانوادگی	تیکت
FatemeH	فاطمه	<input checked="" type="checkbox"/>
shiva	شیوا	<input checked="" type="checkbox"/>
amir	امیر	<input type="checkbox"/>
mohsen_admin	محسن	<input type="checkbox"/>
fatemeH_admin	فاطمه	<input type="checkbox"/>
majid	مجید	<input type="checkbox"/>
hasan	حسن	<input type="checkbox"/>

۳. پس از آن، سرویس پاسخگویی را نیز باید تعیین نمود. برای این کار بر روی "تعریف سرویس کاربران" کلیک کرده و در صفحه باز شده نقشی که به عنوان سرویس تعریف نموده اید را به کارشناس هر بخش اختصاص دهید.

اعضای سایت - فهرست اعضای سایت

1: تنظیمات
اعضای من
تعریف واحد کاربر
تعریف سرویس کاربر
میرانرها
ایجاد / ویرایش واحد
ایجاد / ویرایش سرویس
تنظیمات کلی

2: نام و نام خانوادگی

4: نقش

5: اختصاصی نقش

6: حذف

کد	نام و نام خانوادگی	نام شرکت	تاریخ ثبت نام	وضعیت
14139	فاطمه		۱۵ مهر ۱۳۹۱	<input checked="" type="checkbox"/>
14091	شیوا		۱۵ مهر ۱۳۹۱	<input checked="" type="checkbox"/>
14078	فاطمه		۱۵ مهر ۱۳۹۱	<input checked="" type="checkbox"/>
13511	سید محمد		۱۴ اسفند ۱۳۸۹	<input checked="" type="checkbox"/>

کد	نقش	ماترل مرتبط
53	پشتیبانی	ticketing
52	عملیات در کارکن	staff
51	صورتحساب - مدیر	invoice
50	ناظر	forum
49	نمونه	forum
48	مدیر	forum

اختصاص سرویس به اعضای سایت:

علاوه بر کارشناسان، اعضای سایت نیز باید متناسب با سرویسی که دریافت می کنند، مسائل خود را تیکت نمایند. در نتیجه علاوه بر اختصاص سرویس به کارشناسان، به اعضای سایت نیز باید سرویس اختصاص داد. برای این منظور به ماژول اعضای سایت رفته و با انتخاب هر کدام از اعضا، سرویس مد نظر را مطابق مرحله قبل اختصاص دهید.

پس از انجام مراحل بالا، واحدها و سرویس های مربوطه و همچنین کارشناسان پاسخگوی هر واحد نیز تعیین می گردد.

از این مرحله به بعد اعضای سایت پس از ارسال مسائل و مشکلات خود در قالب تیکت، کارشناسان هر بخش می توانند پاسخ آنها را بدهند.

در زیر به بررسی سایر بخش های سیستم تیکت می پردازیم:

فهرست تیکت های ارسالی:

در این قسمت لیست تمامی تیکت هایی که از طرف اعضای سایت ارسال گشته، قابل رویت و در دسترس است. کارشناسان به تفکیک واحدهایی که به آن دسترسی دارند می توانند تیکت های مرتبط با آن واحد را در اینجا مشاهده نمایند.

پس از ورود به این بخش علاوه بر فهرست تیکت ها ، ابزار جستجوی درون ماژولی در دسترس است که از طریق آن می توانید براساس فیلتر های مختلفی نظیر وضعیت ، اولویت ، واحد، کاربران پاسخ دهنده و یا تاریخ آخرین بروز رسانی تیکتی را بیابید. از طرفی می توان واژه ای از عنوان، متن تیکت و یا پاسخی که به تیکت داده شده و یا بخشی از نام فرد ارسال کننده در بخش جستجو وارد نمود و تیکت خاصی را یافت.

The screenshot displays a web interface for managing tickets. At the top, there are search filters for 'جستجو در شرکتها...' and 'جستجوی دقیق عبارت...'. Below these are checkboxes for 'اعضای سایت' and 'متن پاسخ ها'. There are also dropdown menus for 'وضعیت' (Status), 'اولویت' (Priority), 'واحد' (Unit), and 'سرویس' (Service). A date range filter is set from 1395/09/07 to 1395/11/07. A star rating of 95.0% is shown. The main area contains a table with columns: 'وضعیت' (Status), 'عنوان' (Title), 'فرستنده' (Sender), 'واحد' (Unit), 'سرویس' (Service), 'مسئول پیگیری' (Responsible), and 'زمان انتظار' (Waiting Time). The table lists 10 tickets with various details like status (e.g., 'بازرسی', 'درخواست گرفته'), titles, senders, units, services, responsible persons, and waiting times.

وضعیت	عنوان	فرستنده	واحد	سرویس	مسئول پیگیری	زمان انتظار
بازرسی	تکوی پرگل آبیایی	مکتب آبیایی	ترم افزار	سمیا	--	12 ساعت 49 دقیقه
بازرسی	تغییرات آلا جدید پرگل آبیایی	مکتب آبیایی	ترم افزار	سمیا	--	15 ساعت 17 دقیقه
درخواست آپدیت		مکتب آبیایی	ترم افزار	سمیا	hadi	16 ساعت 35 دقیقه
ترتیب سمیا		مکتب آبیایی	فروش	سمیا	shahin	16 ساعت 58 دقیقه
اصلاحات سایت		مکتب آبیایی	ترم افزار	سمیا	shahin	18 ساعت 20 دقیقه
اشکال در تنظیمات سطحات		مکتب آبیایی	ترم افزار	سمیا	sm	18 ساعت 41 دقیقه
مادول فروش و پرسش و پاسخ		مکتب آبیایی	فروش	سمیا	--	22 ساعت 54 دقیقه
درخواست لایحه پیش فاکتور طراحی ماژول صنعت نامه در سایت		مکتب آبیایی	فروش	سمیا	mehammed	1 روز
بازرسی	اصاق کشیاه گویم ناموری به ایلیر	مکتب آبیایی	ترم افزار	سمیا	sm	1 روز 13 ساعت
ایلمر مرید		مکتب آبیایی	ترم افزار	سمیا	sm	1 روز 13 ساعت

در فهرستی که از تیکت ها وجود دارد پارامترهای مختلفی وجود دارد که به ترتیب عبارتند از:

- **وضعیت تیکت:** تیکت ها می توانند وضعیت های مختلفی داشته باشند که راهنمای این وضعیت ها بدین شرح است:

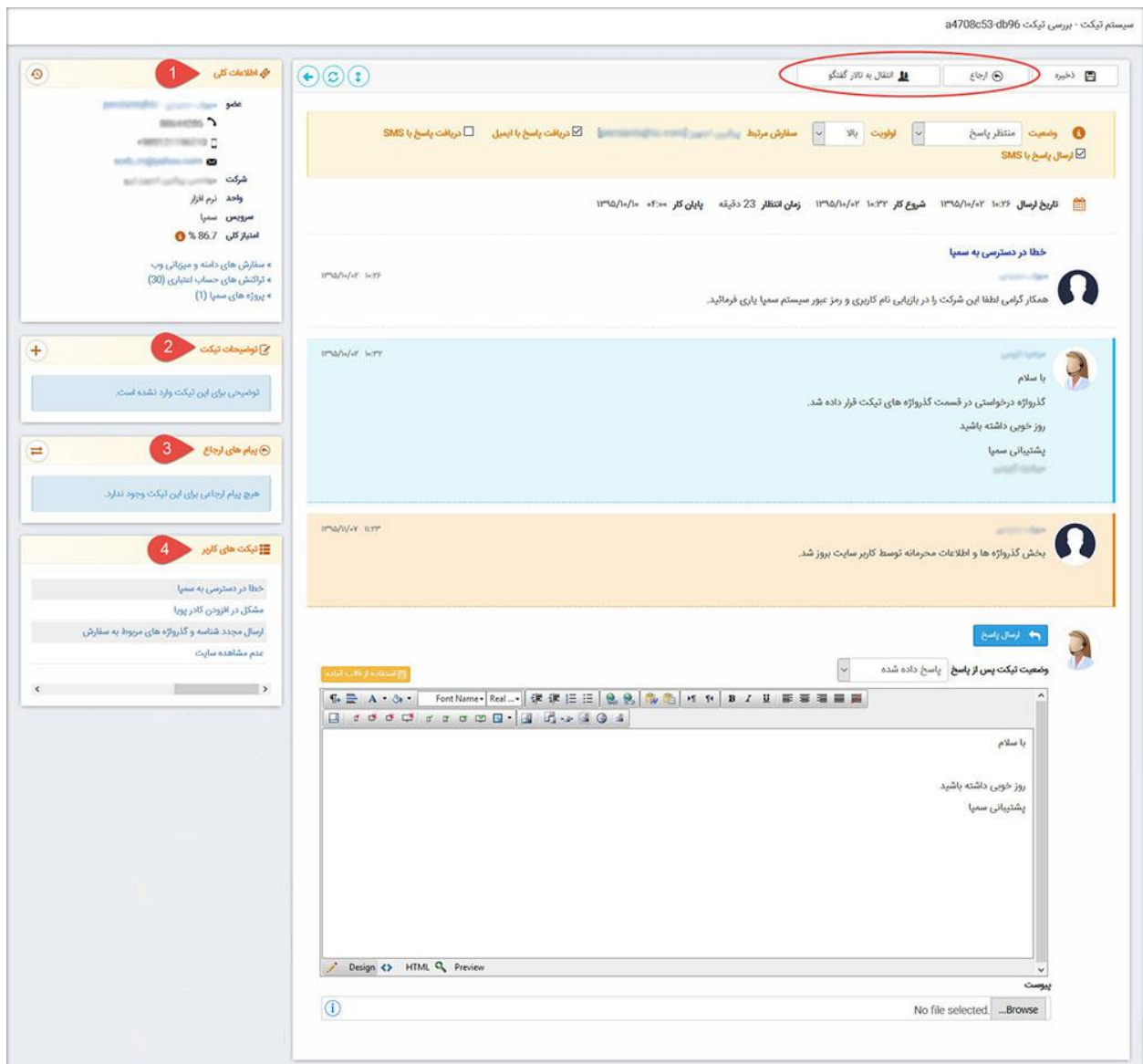
پرسش جدید	
در دست بررسی	
منتظر پاسخ	
منتظر پیگیری مشتری	
پاسخ داده شده	
بسته شده	
بایگانی شده	
پیام سیستم	
حل شده	

- عنوان ، فرستنده ، واحد و سرویسی که تیکت برای آن ارسال شده است
- مسئول پیگیری: نام کارشناسی که در حال بررسی و پاسخ دهی به تیکت می باشد
- زمان انتظار: مدت زمانی که مخاطب در انتظار پاسخ کارشناسان بوده است
- در انتها نیز اگر امتیازی به کارشناس داده شده باشد، نمایش داده می شود.

کارشناسان برای پاسخ دادن به تیکت ها باید وارد جزئیات تیکت شوند تا علاوه بر مشاهده شرح کامل تیکت، در صورتی که فایلی پیوست شده باشد نیز دریافت کنند. علاوه بر این یک ویرایشگر متن برای درج پاسخ آنها قرار دارد. همچنین بخش پیوست فایل نیز برای آنان فعال است تا در صورت نیاز تصویر، فیلم و یا سایر فایل ها را برای کاربر ارسال نمایند.

در شرایطی که ارسال کنندگان برای واحدی اشتباه تیکت را فرستاده باشند و یا لازم باشد برای بررسی بیشتر و دقیق تر تیکت به کارشناس دیگری سپرده شود، می توان از کلید "ارجاع" که در بالای صفحه قرار دارد استفاده نمود.

از طرفی چنانچه سایت دارای تالار گفتگو باشد، کلیدی با عنوان انتقال به تالار گفتگو نیز جهت پوشش پرسش پاسخ صورت گرفته بین کاربر و کارشناس در آنجا وجود دارد.



در سمت چپ صفحه جزئیات بخش هایی دیگری وجود دارند که به ترتیب عبارتند از:

۱. اطلاعات کلی:

در این بخش اطلاعاتی از ارسال کننده تیکت قرار دارد. اطلاعاتی نظیر نام و نام خانوادگی، اطلاعات تماس، ایمیل، واحد و سرویسی که تیکت برای آن ارسال شده است و ...

۲. توضیحات تیکت:

گاهی برای برخی تیکت ها چندین کارشناس زمان صرف کرده و بررسی هایی را انجام می دهند، آنها می توانند توضیحاتی از بررسی ها انجام شده را در این بخش درج نمایند تا از دوباره کاری سایرین جلوگیری شود.

۳. پیام های ارجاع:

پیام هایی که هنگام ارجاع تیکت نوشته می شود در این قسمت نمایش داده می شود.

۴. تیکت های کاربر:

لیست تیکت هایی که کاربر در گذشته ارسال کرده را به همراه تاریخ آن ها در این بخش نشان می دهد.

فهرست تیکت های من:

هر کارشناسی می تواند لیستی از تیکت های پاسخ داده خود را به همراه آخرین وضعیت آنها و همچنین زیر کادر جستجو میانگین امتیازاتی که تاکنون دریافت کرده است، مشاهده نماید.

The screenshot shows a user interface for managing tickets. At the top, there is a search bar and a filter dropdown. Below that, a satisfaction rating of 95.0% is displayed with five stars and a red arrow pointing to it. A table lists tickets with columns for status, priority, waiting time, responsible person, service, unit, subject, and title. The first row shows a ticket with a status of '80.0%' and a priority of '1'. On the right side, there is a sidebar with a user profile and a menu where 'فهرست تیکت های من' (My Tickets) is highlighted with a red circle.

قالب تیکت:

فهرست قالب ها:

در این قسمت می توانید فهرستی از پاسخ های آماده برای سوالات متداولی که بصورت تیکت ارسال می شود تهیه نمایید تا در زمان پاسخ دادن به آنها از این قالب های آماده استفاده نمایید تا سرعت پاسخگویی به تیکت ها افزایش یابد.

The screenshot shows a 'Ticket Templates' management interface. It includes a search bar and filter dropdowns for unit, service, and language. Below the filters, there is a table with columns for code, title, type, unit, and service. The table lists several templates, such as '169 قالب عمومی', '168 شبکه های اجتماعی', and '155 پایان زمان اعلام موارد اصلاحی در سایت'. Each row has a checkbox for selection.

قالب جدید:

قالب های پاسخ که در بالا توضیح داده شد را در این بخش باید تهیه نمایید. برای این کار وارد قالب جدید شده و پس از پر کردن پارامترهای موجود با دادن عنوان و متن پاسخ، قالب پاسخ خود را آماده نمایید.

ارسال تیکت از روی این قالب

ذخیره

این قالب فعال است.

زبان: Farsi

نوع: عادی

واحد: لطفا انتخاب کنید
وارد کردن این قسمت ضروری است.

سرویس: لطفا انتخاب کنید
وارد کردن این قسمت ضروری است.

اولویت: 0

عنوان:
وارد کردن این قسمت ضروری است.

Font Name: Real ...

B I U

عناوین پیشنهادی تیکت:

می توانید فهرستی از عناوینی که بصورت متداول تیکت دارند به عنوان پیشنهاد در این بخش تهیه نمایید تا کاربران برای ارسال تیکت از آن ها استفاده نمایند. همچنین می توانید برای عنوان وارد شده یک متن شرح نیز آماده نمایید.

عنوان پیشنهادی جدید:

سرویس مرتبط به موضوع را انتخاب و در قسمت عنوان، عنوان پیشنهادی را وارد کرده و در صورت تمایل در قسمت شرح نیز شرحی برای عنوان پیشنهادی ثبت نمایید.

ذخیره

این عنوان پیشنهادی فعال است.

سرویس: سرویس مربوطه را انتخاب کنید.
وارد کردن این قسمت ضروری است.

اولویت: 0

عنوان:
وارد کردن این قسمت ضروری است.


Font Name: Real ...


B I U

فهرست عناوین پیشنهادی:

فهرستی از عناوین پیشنهادی در این قسمت وجود دارد.

سیستم تیکت - فهرست عناوین پیشنهادی

جستجو 

جستجو در عناوین پیشنهادی ... جستجو 

شامل

واحد



سرویس

کد <input type="checkbox"/>	عنوان	سرویس
37 <input type="checkbox"/>	مشکل در افزودن کادر ایستا	سمپا
36 <input type="checkbox"/>	خطا در دسترسی به سمپا	سمپا
35 <input type="checkbox"/>	مشکل در افزودن کادر پویا	سمپا

گزارش گیری:

متوسط امتیاز همکاران:

همانطور که قبل تر هم توضیح داده شد یکی از امکانات سامانه تیکت امتیازدهی به کارشناسان پاسخ دهنده می باشد. در این بخش میانگین امتیازی که هر کارشناس کسب کرده است را به همراه تعداد تیکت پاسخ داده و تعداد نظر ثبت شده، نشان می دهد.

سیستم تیکت - متوسط امتیاز همکاران			
جستجو 			
<input type="text" value="همه موارد"/>	انتخاب کاربر سمپا		
<input type="text" value="جستجو"/>	<input type="text" value="1395/11/07"/>	<input type="text" value="1390/05/05"/>	تاریخ پاسخ
متوسط امتیاز همکار 	تعداد نظر	تعداد پاسخ	نام و نام خانوادگی
% 100.00	1	1	مهدی پور...
% 95.29	17	25	مژده...
% 95.00	56	69	مرضیه...
% 93.04	23	32	حمید...
% 92.29	3488	7461	محمد...
% 92.21	77	111	شیوا...
% 92.18	3285	5657	مجید...
% 91.86	221	356	سارا...
% 91.32	129	277	پریسا...
% 91.05	3083	5597	فاطمه...
% 90.62	6098	9687	فرناز...
% 90.34	3329	5962	سعید...
% 90.27	300	542	سمیرا...

فهرست پوینت:

امتیازاتی که اعضای سایت به کارشناسان می دهند براساس درصد می باشد. در نرم افزار هر کدام از این درصدها دارای پوینت مشخصی است که در این بخش می توان با مشخص کردن بازه زمانی میزان پوینت کسب شده توسط هر کارشناس را مشاهده نمود.

سیستم تیکت - فهرست پوینت

جستجو

انتخاب کاربر سمپا همه موارد

تاریخ امتیازدهی 1395/11/25 1395/10/26 جستجو

نام و نام خانوادگی	خیلی ضعیف	ضعیف	متوسط	خوب	عالی	امتیاز
فاطمه	-20	-30	8	46	153	[157]
نوید	-40	-20	2	24	153	[119]
فرناز	-20	0	2	20	114	[116]
مجید	0	0	4	14	54	[72]
سارا	0	0	0	8	57	[65]
میلاد	0	0	1	18	42	[61]

تنظیمات:

امضای من:

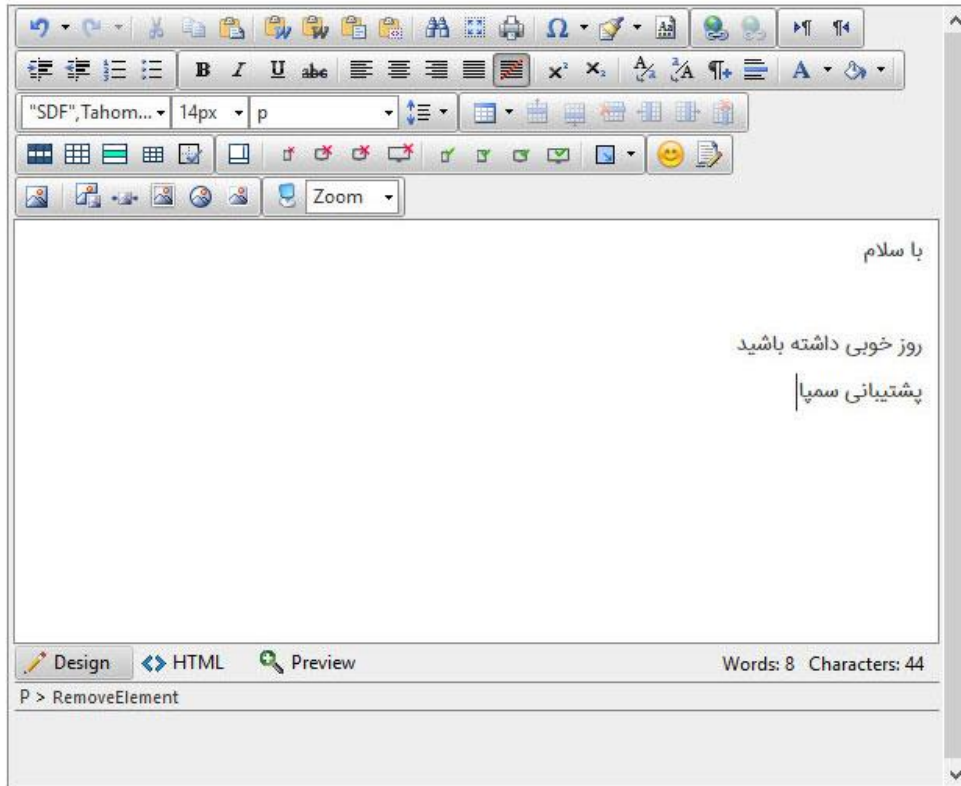
هر کارشناس می تواند برای خود یک متنی را به عنوان امضا در سیستم تعریف نماید تا برای هر تیکت در ویرایشگری که برای پاسخ وجود دارد نمایش داده شود. برای مثال:

موفق باشید

کارشناس سمپا

واحد پشتیبانی و امور مشتریان سمپا

نمایش امضای من در انتهای تیکت



The screenshot shows a rich text editor with a toolbar at the top containing various icons for undo, redo, bold, italic, underline, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, insert image, and zoom. Below the toolbar, the font face is set to "SDF", Tahom... and the size is 14px. The main editing area contains the Persian text: "با سلام", "روز خوبی داشته باشید", and "پشتیبانی شما". At the bottom of the editor, there are tabs for "Design", "HTML", and "Preview", and a status bar showing "Words: 8 Characters: 44". A dropdown menu is open at the bottom left, showing "P > RemoveElement".

— در این بخش می توانید امضای خود را وارد نمایید. این امضا در انتها تیکت های ارسالی توسط شما قرار می گیرد.