



مستندات سیستم پشتیبانی (TicketSupport)

سایت ساز

صفحه ۱ از ۴۰

شماره نسخه: 2.0.0

شماره بازنگری: ۲

کد: FQM-0069



سایت ساز



سایت ساز

مستندات سیستم پشتیبانی (TicketSupport)

کد: FQM-0069

شماره بازنگری: ۲

شماره نسخه: 2.0.0

صفحه ۲ از ۴۰

۱. هدف کلی پروژه:

نرم افزار سیستم پشتیبانی سایت ساز (Ticket Support) یکی دیگر از محصولات تولیدی شرکت سایت ساز می باشد. نرم افزار پشتیبانی آنلاین مشتریان یکی از کاربردی ترین محصولات برای سازمان ها و مجموعه های ارائه دهنده خدمات پشتیبانی اینترنتی به مشتریان می باشد.

قابلیت ها:

- قابلیت مشاهده تیکت های ارسال شده
- قابلیت افزودن تیکت
- قابلیت تعیین اولویت تیکت
- قابلیت افزودن ضمیمه فایل به تیکت
- امکان ارسال پاسخ به تیکت
- قابلیت جستجوی تیکتها بر اساس عنوان و شماره و یا متن تیکتها
- امکان مشاهده وضعیت تیکت حذف شده فقط برای مدیر سیستم و پشتیبان ها،
- امکان مشاهده تیکت در وضعیت اخطار بسته شدن، وضعیت پاسخ مشتری
- قابلیت بستن تیکت توسط مدیر، کاربر و پشتیبان
- امکان مشاهده تالارهای مختلف که توسط مدیر ایجاد شده است
- امکان ورود و ویرایش اطلاعات شخصی
- امکان مشاهده پیغام اولیه سایت
- امکان مشاهده جزئیات تیکت
- قابلیت انتقال تیکت به دیگر واحد ها توسط پشتیبان مربوطه
- قابلیت ورود متن انتقال تیکت توسط پشتیبان
- امکان استفاده از جوابها آماده توسط پشتیبان جهت پاسخگویی سریعتر به تیکت ها
- امکان افزودن تیکت به تالارهای مورد نظر موجود
- قابلیت مشاهده اطلاعات کاربران توسط پشتیبان
- قابلیت حذف و ویرایش پاسخ های پشتیبان توسط مدیر



مستندات سیستم پشتیبانی (TicketSupport)

صفحه ۳ از ۴۰	شماره نسخه: 2.0.0	شماره بازنگری: ۲	کد: FQM-0069	

- قابلیت افزودن و حذف واحدهای مورد نظر توسط مدیر
- امکان تعیین سطح دسترسی جواب های آماده برای هر نفر توسط مدیر
- امکان قرار دادن پیغام توسط مدیر در صفحه ورود کاربران به سیستم پشتیبانی
- قابلیت جستجوی کاربران بر اساس حروف الفبا
- قابلیت تعیین مدت زمان گزارش عدم پیگیری



مستندات سیستم پشتیبانی (TicketSupport)

صفحه ۴ از ۴۰

شماره نسخه: 2.0.0

شماره بازنگری: ۲

کد: FQM-0069

۲. نحوه ورود به سیستم پشتیبانی:

۱، ۲ پس از ورود نام کاربری و رمز عبور می توان وارد برنامه شد.

سیستم پشتیبانی سایت ساز

ثبت نام در سایت

کاربران ما

نام کاربری:

ایمیل:

نام:

نام خانوادگی:

کلمه عبور:

تکرار کلمه عبور:

ثبت نام در سایت

نام کاربری:

کلمه عبور:

ورود به سایت

آیا رمز عبور خود را فراموش کرده اید؟

۱، ۲ در صورت فراموش نمودن رمز عبور می توان بر روی گزینه [آیا رمز عبور خود را فراموش کرده اید؟](#) کلیک

نمود. در صفحه باز شده نام کاربری مورد نظر وارد می شود و با کلیک بر روی [ارسال رمز به ایمیل](#) رمز عبور به ایمیل کاربر ارسال می شود.

کاربران ما

نام کاربری:

کلمه عبور:

ورود به سایت

آیا رمز عبور خود را فراموش کرده اید؟

نام کاربری:



ارسال رمز به ایمیل



مستندات سیستم پشتیبانی (TicketSupport)

صفحه ۵ از ۴۰

شماره نسخه: 2.0.0

شماره بازنگری: ۲

کد: FQM-0069

۱، ۲، ۲ در صورت نداشتن نام کاربری می بایست در قسمت ثبت نام در سایت مشخصات را وارد نمود با کلیک بر روی گزینه " ثبت نام در سایت " کاربر در سایت ثبت نام می شود و می تواند با نام کاربری و رمز عبور خود وارد سیستم پشتیبانی بشود.

ثبت نام در سایت



نام کاربری:



ایمیل:



نام:



نام خانوادگی:



کلمه عبور:



تکرار کلمه عبور:

ثبت نام در سایت



مستندات سیستم پشتیبانی (TicketSupport)

صفحه ۶ از ۴۰

شماره نسخه: 2.0.0

شماره بازنگری: ۲

کد: FQM-0069

۲,۳ شرح قابلیت‌های سیستم پشتیبانی از سمت کاربر:

۱,۳,۲ در این قسمت تیکت‌های ارسال شده قابل مشاهده می‌باشند.

The screenshot shows the TicketSupport user interface. At the top, there is a navigation bar with the text "پشتیبانی سایت ساز" and "user a". Below the navigation bar, there is a search bar and a filter menu. The main content area displays a table of tickets. The table has columns for "وضعیت" (Status), "کد" (Code), "عنوان" (Title), "واحد" (Unit), "تاریخ ارسال" (Send Date), and "آخرین تغییر" (Last Change). The first row shows a ticket with status "تیکت جدید" (New Ticket), code "۵", title "تیکت پشتیبانی", unit "پشتیبانی", send date "۱۳۹۳/۰۱/۲۰", and last change "۱۴:۱۲:۳۸ PM".

وضعیت	کد	عنوان	واحد	تاریخ ارسال	آخرین تغییر
تیکت جدید	۵	تیکت پشتیبانی	پشتیبانی	۱۳۹۳/۰۱/۲۰ ۱۴:۱۲:۳۸ PM	۱۳۹۳/۰۱/۲۰ ۱۴:۱۲:۳۸

۲,۳,۲ شرح وضعیت تیکتها به صورت زیر است:

۱,۳,۲,۱,۲ تیکت در وضعیت "در دست بررسی" با آیکن **در حال بررسی** نمایش داده می‌شود. در این حالت تیکت توسط قسمت مربوطه مشاهده شده است.

۲,۳,۲,۱,۲ تیکت در وضعیت "بسته شده" با آیکن **بسته شده** نمایش داده می‌شود. در این حالت تیکت یا توسط مدیران، پشتیبان و یا بصورت خودکار پس از زمان تعیین شده در تنظیمات به حالت "خطا بسته شدن" تبدیل می‌شود و سپس بسته می‌شود.

۲,۳,۲,۱,۳ تیکت در وضعیت "جدید" با آیکن **تیکت جدید** نمایش داده می‌شود. در این حالت تیکت توسط بخش مربوطه هنوز باز نشده است.

۲,۳,۲,۱,۴ تیکت در وضعیت "پاسخ پشتیبانی" با آیکن **پاسخ پشتیبانی** نمایش داده می‌شود. در این حالت تیکت توسط بخش مربوطه پاسخ داده شده است.



سایت ساز

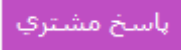
مستندات سیستم پشتیبانی (TicketSupport)

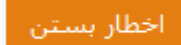
صفحه ۷ از ۴۰


شماره نسخه: 2.0.0

شماره بازنگری: ۲

کد: FQM-0069

۲,۳,۲,۱,۵ تیکت در وضعیت "پاسخ مشتری" با آیکن  نمایش داده می شود. با پاسخ مجدد کاربر به تیکت خود وضعیت تیکت به این صورت نمایش داده می شود.

۲,۳,۲,۱,۶ تیکت در وضعیت "اخطار بستن" با آیکن  نمایش داده می شود. تیکت در هنگامی که توسط کاربر در مدت زمان مشخص شده پاسخ داده نشود، در تنظیمات به حالت "اخطار به بسته شدن" در خواهد آمد.

۲,۳,۳ جهت افزودن تیکت می بایست بر روی آیکن  کلیک نمود.

2.3.3.1 در صفحه باز شده ابتدا عنوان تیکت وارد می شود.

تیکت پشتیبانی

عنوان:

2.3.3.2 سپس اولویت تیکت انتخاب می شود.

<input type="text" value="اولویت عادی"/>	اولویت عادی
<input type="text" value="اولویت عادی"/>	اولویت عادی
<input type="text" value="اولویت بالا"/>	اولویت بالا
<input type="text" value="اولویت کم"/>	اولویت کم

اولویت:



مستندات سیستم پشتیبانی (TicketSupport)

صفحه ۸ از ۴۰

شماره نسخه: 2.0.0

شماره بازنگری: ۲

کد: FQM-0069

2.3.3.3 در قسمت بعد واحد مورد نظر برای ارسال تیکت انتخاب می شود.

واحد:

پشتیبانی

یکی را انتخاب کنید

پشتیبانی

برنامه نویسی

گرافیک

فتی

تحقیقات

خدمات

رسیدگی

چک

چکر

چکر ۲

تراکنش

بررسی

واحد تستی

2.3.3.4 سپس متن تیکت وارد می شود.

متن:

سلام وقت بخیر

body



مستندات سیستم پشتیبانی (TicketSupport)

سایت ساز

کد: FQM-0069

شماره بازنگری: ۲

شماره نسخه: 2.0.0

صفحه ۹ از ۴۰

2.3.3.5 در صورت تمایل به ضمیمه فایل همراه تیکت می بایست بر روی گزینه **Choose File** کلیک نمود.

آپلود: No file selected. فایل ها تنها با پسوند (jpg .txt .doc .docx .pdf .zip .rar .xls .xlsx .png) قابل بارگزاری می باشد **_Browse**

2.3.3.6 سپس با کلیک بر روی گزینه **ارسال** تیکت به بخش مربوطه ارسال می شود.

آخرین تغییر	تاریخ ارسال	واحد	عنوان	کد	وضعیت
۱۳۹۳/۰۱/۲۰ ۱۳:۱۳:۳۸	۱۳:۱۳:۳۸ - ۱۳۹۳/۰۱/۲۰ PM	پشتیبانی		تیکت پشتیبانی	تیکت جدید

- در این قسمت "وضعیت"، "کد"، "نام"، "عنوان"، "نام کاربری"، "تاریخ ارسال"، تیکت و زمان و تاریخ آخرین تغییر تیکت، قابل مشاهده می باشد.

۲، ۳، ۴ جهت مشاهده جزئیات تیکت ارسال شده می بایست بر روی کد تیکت مربوطه کلیک نمود.

کد	وضعیت
تیکت پشتیبانی	تیکت جدید



مستندات سیستم پشتیبانی (TicketSupport)

صفحه ۱۰ از ۴۰

شماره نسخه: 2.0.0

شماره بازنگری: ۲

کد: FQM-0069

2.3.4.1 در صفحه باز شده جزئیات تیکت نمایش داده می شود. اعم از شماره تیکت، نام کاربری، نوع واحد، زمان ارسال تیکت، تاریخ بسته شدن، فرستنده، اولویت تیکت نمایش داده ، واحدی که تیکت برای آن ارسال شده است ، ایمیل کاربر و شماره تماس می شود.

شماره تیکت: ۵	نام کاربری: USER	اولویت: اولویت عادی
تاریخ ارسال: ۱۳۹۳/۰۱/۲۰	فرستنده: USER	ایمیل: info@sitesaz.ir
تاریخ بسته شدن:	واحد پشتیبانی	شماره تماس:

بستن تیکت

عنوان تیکت: تیکت پشتیبانی
پرسش:
تیکت

افزودن مطلب جدید:

افزودن مطلب جدید:

؟ 🗨️ 🗨️ 🗨️ 🗨️ 🗨️ B

2.3.4.2 در صورتیکه ارسال پاسخ به تیکت مورد نظر توسط پشتیبان به اتمام رسیده باشد هم توسط کاربر و هم

توسط پشتیبان قابل بسته شدن می باشد. بدین منظور می بایست بر روی آیکن **بستن تیکت** کلیک نمود.

شماره تیکت: ۵	نام کاربری: USER	اولویت: اولویت عادی
تاریخ ارسال: ۱۳۹۳/۰۱/۲۰	فرستنده: USER	ایمیل: info@sitesaz.ir
تاریخ بسته شدن:	واحد پشتیبانی	شماره تماس:

بستن تیکت

عنوان تیکت: تیکت پشتیبانی
پرسش:
تیکت



مستندات سیستم پشتیبانی (TicketSupport)

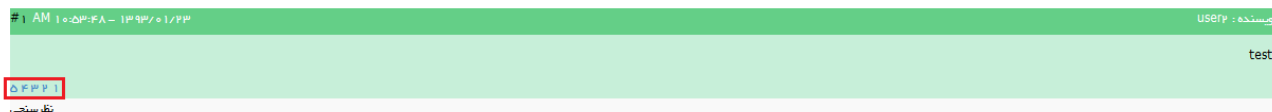
صفحه ۱۱ از ۴۰

شماره نسخه: 2.0.0

شماره بازنگری: ۲

کد: FQM-0069

2.3.4.3 کاربر در صورت تمایل به امتیاز دهی به پاسخ پشتیبان می تواند در قسمت نظرسنجی بر روی امتیاز مورد نظر کلیک نماید.



2.3.4.4 همچنین برای افزودن پاسخ جدید می بایست در قسمت "افزودن مطلب جدید" متن را به تیکت افزود و با کلیک بر روی گزینه **افزودن پاسخ** پاسخ افزوده خواهد شد.



افزودن مطلب جدید :

سلام وقت بخیر

"مطلب جدید"

body

فایل ها تنها با پسوند (jpg .txt .doc .docx .pdf .zip .rar .xls .xlsx .png) قابل بارگزاری می باشد

No file selected.

فایل ضمیمه :

افزودن پاسخ



مستندات سیستم پشتیبانی (TicketSupport)

صفحه ۱۲ از ۴۰

شماره نسخه: 2.0.0

شماره بازنگری: ۲

کد: FQM-0069

۲، ۳، ۵ می توان تیکتها را بر اساس وضعیت آنها که شامل تیکتهای فعال، تیکت جدید، پاسخ پشتیبانی، در حال بررسی، مشاهده پاسخ مشتری، بسته شده، اخطار بستن و قفل شده مشاهده نمود.

وضعیت: همه موارد

- همه موارد
- تیکت فعال
- تیکت جدید
- پاسخ پشتیبانی
- در حال بررسی
- پاسخ مشتری
- بسته شده
- اخطار بستن
- قفل شده

۲، ۳، ۶ می توان تیکتها را بر اساس درجه اهمیت آنها که شامل نوع اولویت آنها، اولویت عادی، اولویت بالا، اولویت کم مشاهده نمود.

اهمیت: همه اولویت ها

- همه اولویت ها
- اولویت عادی
- اولویت بالا
- اولویت کم



مستندات سیستم پشتیبانی (TicketSupport)

صفحه ۱۳ از ۴۰


شماره نسخه: 2.0.0

شماره بازنگری: ۲


کد: FQM-0069


۲, ۳, ۷ جهت جستجوی تیکت بر اساس عنوان و شماره و متن آنها می بایست متن مورد جستجو را در این قسمت وارد نمود.

2.3.7.1 جهت عمل جستجو می بایست بر روی آیکن  کلیک نمود.

2.3.7.2 به منظور ریست کردن تنظیمات جستجو می بایست بر روی آیکن  کلیک نمود.

۲, ۳, ۸ به منظور حذف رکورد انتخاب شده و بستن تیکت می توان یک یا چندین تیکت را انتخاب نمود.

2.3.8.1 جهت بستن تیکتهای انتخاب شده که در وضعیت بسته شده و یا حذف شده قرار ندارند، می بایست بر روی گزینه  **بستن تیکت** کلیک نمود.

کد	وضعیت	
۵	تیکت جدید	

۲, ۳, ۹ همچنین برای تغییر تعداد نمایش در صفحه، در قسمت "تعداد نمایش" با انتخاب عدد مورد نظر به همان تعداد تیکت نمایش داده می شود.



مستندات سیستم پشتیبانی (TicketSupport)

صفحه ۱۴ از ۴۰

شماره نسخه: 2.0.0

شماره بازنگری: ۲

کد: FQM-0069

۲,۳,۱۰ در منوی بالای صفحه قسمت تالارها قابل مشاهده می باشد. این قسمت توسط مدیر ایجاد می شود و قابل اضافه کردن سوالات متداول را برای پشتیبان و مشاهده آن را برای کاربران به وجود می آورد و با کلیک بر روی هر قسمت جزئیات مربوط به آن قسمت قابل نمایش می باشد.

لیست تیکت ها

اطلاعات شخصی

تالار ها

خروج



لیست تالارها

تالار پشتیبانی
تالار فروش
تالار گرافیک



استفاده از جمیل

خطای پس از ثبت نام و ارسال فرم ارتباط با ما

استفاده از cute ftp

قرار دادن لینک جزئیات مطالب بر روی عنوان با استفاده از مازول مطلب

تغییر سایز فیلدها در فرم

مشکل در تغییر تصویر head پوسته default

تعویض پوسته پیش فرض با پوسته های رایگان

خطا در ارسال فایل یا عکس

upload

نصب نسخه آزمایش سایت ساز در کامپیوتر

نصب ویگنر

فعال کردن وب میل

دسترسی در مازول مطلب

نحوه ایلود فایل در هاست



مستندات سیستم پشتیبانی (TicketSupport)

صفحه ۱۵ از ۴۰

شماره نسخه: 2.0.0

شماره بازنگری: ۲

کد: FQM-0069

- ۱۱، ۳، ۲ جهت ویرایش اطلاعات شخصی می بایست بر روی گزینه "اطلاعات شخصی" کلیک نمود.
- در این قسمت "نام"، "نام خانوادگی"، "پست الکترونیکی"، "جنسیت"، "شهر"، "آدرس"، "کدپستی" و "تلفن همراه" قابل ویرایش می باشد. همچنین جهت تغییر امضای دیجیتالی می توان در این قسمت تغییرات را اعمال نمود. امضای دیجیتالی در هر بار ارسال تیکت در انتهای آن نمایش داده می شود و جهت اطلاعات بیشتر و یا به عنوان یک مشخصه از کاربر و یا پشتیبان نمایش داده می شود.

لیست تیکت ها تالار ها اطلاعات شخصی خروج

↓

user	نام :
a	نام خانوادگی :
info۴@sitesaz.ir	پست الکترونیکی :
مرد	جنسیت :
تهران	شهر :
طالقانی	آدرس :
۱۹۹۸۸۸	کد پستی :
۰۹۱۲۵۵۶۵۶	تلفن همراه :

امضای دیجیتالی :

سلام وقت بخیر



مستندات سیستم پشتیبانی (TicketSupport)

صفحه ۱۶ از ۴۰

شماره نسخه: 2.0.0

شماره بازنگری: ۲

کد: FQM-0069

۲, ۴ شرح قابلیت‌های سیستم پشتیبانی از سمت پشتیبان (Supporter):

۲, ۴, ۱ تیکت در وضعیت "در حال بررسی" با آیکن **در حال بررسی** نمایش داده می شود. در این حالت تیکت توسط قسمت مربوطه مشاهده شده است.

۲, ۴, ۲ تیکت در وضعیت "بسته شده" با آیکن **بسته شده** نمایش داده می شود. در این حالت تیکت توسط مدیران، پشتیبان، کاربر یا بصورت خودکار پس از زمان تعیین شده در تنظیمات به حالت "اخطار بسته شدن" تبدیل می شود و سپس بسته می شود و باز شدن تیکت فقط توسط پشتیبان و مدیر امکانپذیر می باشد.

۲, ۴, ۳ تیکت در وضعیت "جدید" با آیکن **تیکت جدید** نمایش داده می شود. در این حالت تیکت توسط بخش مربوطه هنوز باز نشده است.

۲, ۴, ۴ تیکت در وضعیت "پاسخ پشتیبانی" با آیکن **پاسخ پشتیبانی** نمایش داده می شود. در این حالت تیکت توسط بخش مربوطه پاسخ داده شده است.

۲, ۴, ۵ تیکت در وضعیت "پاسخ مشتری" با آیکن **پاسخ مشتری** نمایش داده می شود. با پاسخ مجدد کاربر به تیکت خود وضعیت تیکت به این صورت نمایش داده می شود.

۲, ۴, ۶ تیکت در وضعیت "اخطار بستن" با آیکن **اخطار بستن** نمایش داده می شود. تیکت در هنگامی که توسط کاربر در مدت زمان مشخص شده پاسخ داده نشود، در تنظیمات به حالت "اخطار به بسته شدن" در خواهد آمد.

۲, ۴, ۷ تیکت در وضعیت "حذف شده" با آیکن **حذف شده** نمایش داده می شود. این وضعیت قابل نمایش برای کاربران نخواهد بود.



مستندات سیستم پشتیبانی (TicketSupport)

صفحه ۱۷ از ۴۰

شماره نسخه: 2.0.0

شماره بازنگری: ۲

کد: FQM-0069

۹، ۴، ۲ در این قسمت تیکت های ارسال شده به واحدهای مختلف سیستم پشتیبانی قابل مشاهده می باشند.

وضعیت: همه موارد | واحد: پشتیبانی | اهمیت: همه اولویت ها | جستجو: []



تعداد نمایش: ۱۰

حذف تیکت | اخطار بسته شدن | بستن تیکت | تبدیل به تیکت جدید

وضعیت	کد	نام	عنوان	نام کاربری	تاریخ ارسال	آخرین تغییر
تیکت جدید	۵	user a	تیکت پشتیبانی	user	۱۳۹۳/۰۱/۲۰ ۱۴:۱۴:۳۸ PM	۱۳۹۳/۰۱/۲۰ ۱۴:۱۴:۳۸
پاسخ پشتیبانی	۴	سید مجتبی اسمعیلی	پیغام از واحد پشتیبانی: تیکت پشتیبانی	admin	۱۳۹۳/۰۱/۲۰ ۱۱:۱۱:۰۰ AM	۱۳۹۳/۰۱/۲۰ ۱۱:۱۱:۰۰
بسته شده	۲	سید مجتبی اسمعیلی	پیغام از واحد پشتیبانی: test	admin	۱۳۹۳/۱۲/۰۶ ۱۱:۴۰:۴۱ AM	۱۳۹۳/۱۲/۰۶
بسته شده	۳	سید مجتبی اسمعیلی	پیغام از واحد پشتیبانی: ticket New	admin	۱۳۹۳/۱۲/۲۴ ۴:۵۴:۲۹ PM	۱۳۹۳/۰۱/۱۰

۱، ۴، ۲ به منظور حذف رکورد انتخاب شده و بستن تیکت می توان یک یا چندین تیکت را انتخاب نمود.

2.4.1.1 برای حذف تیکتهای انتخاب شده، می بایست بروی گزینه کلیک نمود.



وضعیت	کد	نام	تاریخ ارسال
پاسخ پشتیبانی	۴	سید مجتبی اسمعیلی	پیغام از واحد پشتیبانی: تیکت پشتیبانی
بسته شده	۲	سید مجتبی اسمعیلی	پیغام از واحد پشتیبانی: test
بسته شده	۳	سید مجتبی اسمعیلی	پیغام از واحد پشتیبانی: ticket New

2.4.1.2 جهت اخطار به بسته شدن تیکتهای انتخاب شده که در وضعیت "بسته شده" و یا "حذف شده" قرار

ندارند، می توان بر روی گزینه  اخطار بسته شدن  کلیک نمود.

 حذف تیکت  اخطار بسته شدن  بستن تیکت  تبدیل به تیکت جدید				
وضعیت	کد	نام		
 پاسخ پشتیبانی	۴	سید مجتبی اسمعیلی		
 بسته شده	۲	سید مجتبی اسمعیلی		
 بسته شده	۳	سید مجتبی اسمعیلی		

2.4.1.3 جهت بستن تیکتهای انتخاب شده که در وضعیت بسته شده و یا حذف شده قرار ندارند، می بایست

بر روی گزینه  بستن تیکت  کلیک نمود.

 حذف تیکت  اخطار بسته شدن  بستن تیکت  تبدیل به تیکت جدید				
وضعیت	کد	نام		
 پاسخ پشتیبانی	۴	سید مجتبی اسمعیلی		
 بسته شده	۲	سید مجتبی اسمعیلی		
 بسته شده	۳	سید مجتبی اسمعیلی		



مستندات سیستم پشتیبانی (TicketSupport)

صفحه ۱۹ از ۴۰

شماره نسخه: 2.0.0

شماره بازنگری: ۲

کد: FQM-0069

2.4.1.4 جهت تبدیل تیکتهای انتخاب شده که وضعیت آنها در دست بررسی می باشد، به تیکت جدید می توان بر روی گزینه **تبدیل به تیکت جدید** کلیک نمود.

وضعیت	کد	نام	
پاسخ پشتیبانی	۴	سید مجتبی اسمعیلی	پیغام از واحد پشتیبانی: تیکت پشتیبانی
بسته شده	۲	سید مجتبی اسمعیلی	پیغام از واحد پشتیبانی: test
بسته شده	۳	سید مجتبی اسمعیلی	پیغام از واحد پشتیبانی: ticket New

۲, ۴, ۲ جهت مشاهده جزئیات تیکت ارسال شده می بایست بر روی کد تیکت مربوطه کلیک نمود.

وضعیت	کد	نام	
تیکت جدید	۵	user a	تیکت پشتیبانی
پاسخ پشتیبانی	۴	سید مجتبی اسمعیلی	پیغام از واحد پشتیبانی: تیکت پشتیبانی
بسته شده	۲	سید مجتبی اسمعیلی	پیغام از واحد پشتیبانی: test
بسته شده	۳	سید مجتبی اسمعیلی	پیغام از واحد پشتیبانی: ticket New



مستندات سیستم پشتیبانی (TicketSupport)

صفحه ۲۰ از ۴۰

شماره نسخه: 2.0.0

شماره بازنگری: ۲

کد: FQM-0069

2.4.2.1 در صفحه باز شده جزئیات تیکت نمایش داده می شود. اعم از شماره تیکت، نام کاربری، نوع واحد، زمان ارسال تیکت، تاریخ بسته شدن، فرستنده، اولویت تیکت نمایش داده می شود.

اولویت: اولویت بالا ایمیل: hoo.com شماره تماس:	نام کاربری: izadd فرستنده: علی ایزد دوست واحد پشتیبانی	شماره تیکت: ۱۲۹۵۴۵ تاریخ ارسال: ۱۳۹۳/۰۱/۲۰ تاریخ بسته شدن:
--	--	--

بستن تیکت اخطار بسته شدن تغییر واحد قفل پشتیبانی

متوان تیکت: خطا در باز شدن سایت
پرسش:
باسلام

در باز شدن ساین با این error مواجه میشویم
There is no subdomain here
ممنون میشم رسیدگی کنید.

نویسنده: vafalee

درود بر شما

کاربر گرامی:

جناب ایزد دوست اطلاعات را از طریق یک تیکت برای واحد پشتیبانی ضمیمه نمود.

به همین دلیل این تیکت را بسته و پاسخ خود را از طریق شماره تیکت ۱۲۹۵۴۶ پیگیری نمود.



مستندات سیستم پشتیبانی (TicketSupport)

صفحه ۲۱ از ۴۰

شماره نسخه: 2.0.0

شماره بازنگری: ۲

کد: FQM-0069

بستن تیکت

۲,۴,۲,۱,۱ جهت بستن تیکت می بایست بر روی گزینه کلیک نمود.

۲,۴,۲,۱,۲ در صورت تمایل به اعلام اخطار به بسته شدن تیکت به فرستنده می توان بر روی گزینه

اخطار بسته شدن

کلیک نمود. در این وضعیت تیکت در صورتیکه که توسط کاربر در مدت زمان مشخص شده پاسخ داده نشود، در تنظیمات به حالت "اخطار به بسته شدن" در خواهد آمد.

تغییر واحد

۲,۴,۲,۱,۳ پشتیبان جهت انتقال و تغییر تیکت به واحدی دیگر می تواند بر روی گزینه کلیک

تغییر واحد

نماید، در صفحه باز شده پس از ورود متن مورد نظر در قسمت توضیحات بر روی گزینه کلیک نماید. سپس تیکت به واحد مورد نظر منتقل می شود و در آن واحد قبل دسترسی می باشد.

تغییر واحد

The screenshot displays a web interface for ticket management. A dropdown menu is open, showing the following options: برنامه نویسی (Programmer), گرافیک (Graphic), فتی (Photography), تحقیقات (Research), خدمات (Services), رسیدگی (Investigation), چک (Check), چکر (Checker), تراکنش (Transaction), بررسی (Review), and واحد تستی (Test Unit). The interface includes a text input field for 'متن توضیحات' (Description text) and a 'تغییر واحد تیکت' (Change ticket unit) button. The background shows a large empty text area for the ticket description.

انصراف

تغییر واحد



سایت ساز


مستندات سیستم پشتیبانی (TicketSupport)

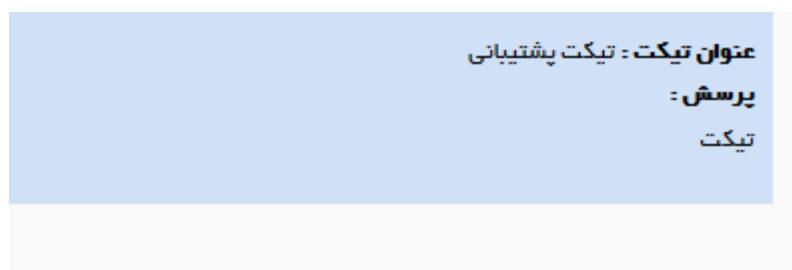
صفحه ۲۲ از ۴۰


شماره نسخه: 2.0.0

شماره بازنگری: ۲

کد: FQM-0069

2.4.2.2 در صورت تغییر واحد تیکتی به قسمت پشتیبانی در قسمت جزئیات تیکت قابل مشاهده می باشد، که با کلیک بر روی آیکن  متن تغییر واحد مشاهده می شود.



2.4.2.3 مدیر در صورتیکه نخواهد یک تیکت بسته شود و یا به حالت اخطار بسته شدن تبدیل نشود می توان بر روی گزینه  **قفل پشتیبانی** کلیک نماید، این تیکت در هر زمان قابل دسترسی توسط مدیر خواهد بود.



مستندات سیستم پشتیبانی (TicketSupport)

سایت ساز

صفحه ۲۳ از ۴۰

شماره نسخه: 2.0.0

شماره بازنگری: ۲

کد: FQM-0069

2.4.2.1 همچنین برای افزودن مطلبی جدید می بایست در قسمت "افزودن مطلب جدید" متن را به

تیکت افزود و با کلیک بر روی گزینه [افزودن پاسخ](#) پاسخ افزوده خواهد شد.




افزودن مطلب جدید :

body

No file selected. فایل ها تنها با پسوند (jpg .bt .doc .docx .pdf .zip .rar .xls .xlsx .png) قابل بارگزاری می باشد

فایل ضمیمه :

[افزودن پاسخ](#)

پشتیبان جهت استفاده از جوابهای آماده برای پاسخگویی به کاربر می تواند بر روی آیکن  کلیک نماید و سپس از قسمت طبقه بندی نوع مطلب و در قسمت واحد، واحد مورد نظر انتخاب می شود. سپس جهت افزودن جواب می بایست بر روی گزینه **افزودن** کلیک نمود.



واحد ها	طبقه بندی ها
<ul style="list-style-type: none"> پشتیبانی برنامه نویسی گرافیک فنی تحقیقات خدمات رسیدگی چک 	<ul style="list-style-type: none"> زیر واحد پشتیبانی 1

افزودن

حذف X

ذخیره ی تغییرات

در صفحه باز شده می بایست عنوان و محتوا را وارد نمود و با کلیک بر روی گزینه جواب مورد نظر ذخیره می شود.

سایت ساز ۱-۸	عنوان :
قابلیت های ورژن ۱-۸	محتوا :
<p>بازگشت</p> <p>ذخیره ی تغییرات</p>	↓

حذف X

ویرایش

سایت ساز 1.8





مستندات سیستم پشتیبانی (TicketSupport)

صفحه ۲۵ از ۴۰

شماره نسخه: 2.0.0

شماره بازنگری: ۲

کد: FQM-0069

۲,۴,۲,۱,۲ پشتیبان جهت افزودن تیکت مورد نظر به تالارها می بایست بر روی آیکن  کلیک نماید و سپس از قسمت "لیست تالارها"، تالار مورد نظر انتخاب می شود و با کلیک برروی گزینه  ذخیره در تالار مطلب در تالار انتخاب شده ذخیره می شود.




ضافه کردن به تالار



support.sitesaz.ir/engine/modules/sitesaz.ticketSupport/contents/PopUpTalars.aspx?c=129501

لیست تالارها :
تالار پشتیبانی
تالار پشتیبانی
تالار فروش
تالار گرافیک

ذخیره در تالار 

با سلام

متأسفانه من در ماه پیش دو یا سه بار با مشکل ارسال ایمیل و یا دریافت آن مواجه می شوم. لطفاً علت این مسئله را (در صورتی که خودتان مطلع هستید) به بنده هم اطلاع دهید.
website: www.alhamico.com
email: info@alhamico.com
password: samif006a

در نظر داشته باشید که این مسئله ، مشکلات بسیار زیادی برای ما ایجاد کرده است و انتظار حل آن در سریعترین زمان و برای همیشه را داریم.

خدرزاده
۰۹۱۶۳۰۵۳۳۱۳

دروود بر شما

کلیر گرامی:

دریافت و ارسال ایمیل های شما چک شد در فایل ضمیمه شده قابل مشاهده می باشد.

تنها مورد در رابطه با ارسال ایمیل به gmail میباشد که با توجه به فیلتر بودن سرور های ایران پیش می آید.

با توجه به بررسی های انجام شده بر روی پنل هست شما امکان انتقال هست شما به سرور قدرتمند دیگری وجود دارد اگر ملایید تأییدیه خود را در ادامه این تیکت ارسال نمایید تا روند انتقال صورت گیرد.



مستندات سیستم پشتیبانی (TicketSupport)

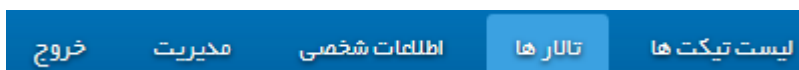
صفحه ۲۶ از ۴۰

شماره نسخه: 2.0.0

شماره بازنگری: ۲

کد: FQM-0069

۱، ۴، ۲ در منوی بالای صفحه قسمت تالارها قابل مشاهده می باشد. این قسمت توسط مدیر ایجاد می شود و قابل مشاهده برای پشتیبان و کاربران می باشد و با کلیک بر روی هر قسمت جزئیات مربوط به آن قسمت قابل نمایش می باشد.



استفاده از جیمیل

خطای پس از ثبت نام و ارسال فرم ارتباط با ما

استفاده از cute ftp

قرار دادن لینک جزئیات مطالب بر روی عنوان با استفاده از مازول مطلب

تغییر سایز فیلدها در فرم

مشکل در تغییر تصویر head پوسته default

تعویض پوسته پیش فرض با پوسته های رایگان

خطا در ارسال فایل با عکس

upload

نصب نسخه آزمایش سایت ساز در کامپیوتر

نصب ویگنر

فعال کردن وب میل

دسترسی در مازول مطلب

نحوه ابلود فایل در هاست



مستندات سیستم پشتیبانی (TicketSupport)

صفحه ۲۷ از ۴۰

شماره نسخه: 2.0.0

شماره بازنگری: ۲

کد: FQM-0069

۲, ۴, ۲ می توان تیکت‌ها را بر اساس وضعیت آنها که شامل فعال و غیر فعال بودن تیکت، تیکت جدید، پاسخ پشتیبانی به تیکت، تیکت در دست بررسی، مشاهده پاسخ مشتری به تیکت، تیکت بسته شده، اخطار بسته شدن تیکت، مشاهده نمود.

وضعیت: همه موارد | واحد: پشتیبانی | اهمیت: همه اولویت‌ها | جستجو: []

- همه موارد
- تیکت فعال
- تیکت جدید
- پاسخ پشتیبانی
- در حال بررسی
- پاسخ مشتری
- بسته شده
- اخطار بستن
- حذف شده
- قفل شده

۲, ۴, ۱ می توان تیکت‌ها را بر اساس واحدهای مشخص شده مشاهده نمود.

وضعیت: همه موارد | واحد: پشتیبانی | اهمیت: همه اولویت‌ها | جستجو: []

- پشتیبانی
- برنامه نویسی
- گرافیک
- فنی
- تحقیقات
- خدمات
- رسیجی
- چک
- چکر
- چکر ۲
- تراکنش
- بررسی
- واحد تستی



مستندات سیستم پشتیبانی (TicketSupport)

صفحه ۲۸ از ۴۰

شماره نسخه: 2.0.0

شماره بازنگری: ۲

کد: FQM-0069

۲, ۴, ۳ می توان تیکتها را بر اساس درجه اهمیت آنها که شامل نوع اولویت آنها، اولویت عادی، بالاترین اولویت، کمترین اولویت مشاهده نمود.

وضعیت: همه موارد واحد: پشتیبانی اهمیت: همه اولویت ها جستجو:

- همه اولویت ها
- اولویت عادی
- اولویت بالا
- اولویت کم

۲, ۴, ۴ جهت جستجوی تیکت بر اساس عنوان آنها می بایست متن مورد جستجو را در این قسمت وارد نمود.

وضعیت: همه موارد واحد: پشتیبانی اهمیت: همه اولویت ها جستجو:

2.4.4.1 جهت عمل جستجو می بایست بر روی آیکن کلیک نمود.

2.4.4.2 به منظور ریست کردن تنظیمات جستجو و بازگشتن نوع وضعیت و واحد و درجه اهمیت به حالت اولیه

می بایست بر روی آیکن کلیک نمود.



مستندات سیستم پشتیبانی (TicketSupport)

صفحه ۲۹ از ۴۰

شماره نسخه: 2.0.0

شماره بازنگری: ۲

کد: FQM-0069

۲, ۵ شرح قابلیت‌های مدیریتی سیستم پشتیبانی (Admin):

- تمامی تنظیمات بخش مدیریت همانند قسمت پشتیبان (Supporter) می باشد. موارد متمایز در این سطح از دسترسی در این قسمت ذکر شده است.

۱, ۵, ۲ مدیر می تواند با ورود به قسمت مدیریت، وارد تنظیمات شود.

لیست تیکت ها تالار ها اطلاعات شخصی مدیریت خروج

2.5.1.1 با کلیک بر روی گزینه "تعیین واحد کاری" میتوان برای طبقه بندی‌های موجود زیر طبقه ایجاد نمود و همچنین برای هر زیر طبقه سطح دسترسی تعیین نمود. طبقه بندی ها در قسمت لینک ها و فایل ها و جوابهای آماده استفاده می شوند.

تعیین وضعیت تیکت

تعیین واحد کاری

افزودن واحد +

✖ +	پشتیبانی	🔽
✖ 🚫	زیر واحد پشتیبانی ۱	🔽
✖ +	برنامه نویسی	🔽
✖ 🚫	برنامه نویسی دیتابیس	🔽
✖ 🚫	برنامه نویسی دات نت	🔽
✖ +	گرافیک	🔽
✖ 🚫	گرافیک سایت	🔽
✖ +	فنی	🔽
✖ +	تحقیقات	🔽
✖ 🚫	زیر گروه تحقیقات	🔽




مستندات سیستم پشتیبانی (TicketSupport)

صفحه ۳۰ از ۴۰


شماره نسخه: 2.0.0

شماره بازنگری: ۲

کد: FQM-0069

۲,۵,۱,۱,۱ جهت افزودن واحد می بایست بر روی آیکن  کلیک و عنوان مورد نظر برای طبقه بندی واحد را وارد نمود و سپس بر روی گزینه "ثبت تغییرات" کلیک نمود.

طبقه بندی:	<input type="text"/>
<input type="button" value="بازگشت"/>	<input type="button" value="ثبت تغییرات"/>

۲,۵,۱,۱,۲ جهت حذف واحد و طبقه بندی هر واحد می بایست بر روی آیکن  کلیک نمود.

۲,۵,۱,۱,۳ جهت ویرایش واحد مورد نظر می بایست بر روی هر عنوان کلیک نمود.

پشتیبانی	
زیر واحد پشتیبانی ۱	
برنامه نویسی	



طبقه بندی:	زیر واحد پشتیبانی 1
<input type="button" value="بازگشت"/>	<input type="button" value="ثبت تغییرات"/>




مستندات سیستم پشتیبانی (TicketSupport)

صفحه ۳۱ از ۴۰

شماره نسخه: 2.0.0

شماره بازنگری: ۲

کد: FQM-0069

۲,۵,۱,۱,۴ جهت تعیین سطح دسترسی هر زیر واحد می توان بر روی آیکن  کلیک نمود. ابتدا کاربر مورد نظر از میان لیست کاربران انتخاب می شود و سطح دسترسی مربوط به هریک که شامل قابلیت افزودن، ویرایش و حذف انتخاب می شود.

پشتیبانی < زیر واحد پشتیبانی ۱

لیست کاربران :

chegeni
user
user ۱

سطح دسترسی: افزودن ویرایش قابلیت حذف

ثبت تغییرات

2.5.1.2 با کلیک بر روی گزینه "تعیین وضعیت تیکت" می توان انواع وضعیتهای موجود برای تیکتها را ویرایش نمود.

تعیین واحد کاری	تعیین وضعیت تیکت	تعیین اهمیت تیکت	اولین پیغام	سطح دسترسی	مهلت بسا
تعیین وضعیت تیکت					
وضعیت					
تیکت جدید	تیکت جدید				تیکت جدید
پاسخ پشتیبانی	پاسخ پشتیبانی				پاسخ پشتیبانی
در حال بررسی	در حال بررسی				در حال بررسی
پاسخ مشتری	پاسخ مشتری				پاسخ مشتری
بسته شده	بسته شده				بسته شده
اخطار بستن	اخطار بستن				اخطار بستن
حذف شده	حذف شده				حذف شده
قفل شده	قفل شده				قفل شده

۲,۵,۱,۲,۱ با کلیک بر روی هر وضعیت می توان عنوان هریک را ویرایش نمود.

معادل عنوان وضعیت :

تیکت جدید

ثبت تغییرات



مستندات سیستم پشتیبانی (TicketSupport)

صفحه ۳۲ از ۴۰

شماره نسخه: 2.0.0

شماره بازنگری: ۲

کد: FQM-0069

2.5.1.3 در قسمت "تعیین اهمیت تیکت"، می توان با کلیک بر روی هر یک، حالت‌های اهمیت را ویرایش نمود و با کلیک بر روی گزینه **Choose File** تصویر حالت مورد نظر آپلود می شود.

اولین پیغام

تعیین اهمیت تیکت

تعیین وضعیت تیکت

تعیین واحد کاری

تصویر حالت اهمیت	عنوان حالت اهمیت	<input type="checkbox"/>
	اولویت عادی	<input type="checkbox"/>
	اولویت بالا	<input type="checkbox"/>
	اولویت کم	<input type="checkbox"/>



معادل عنوان
حالت:

اولویت عادی

تصویر حالت
اهمیت

No file selected.

_Browse

انصراف

ثبت تغییرات



مستندات سیستم پشتیبانی (TicketSupport)

صفحه ۳۳ از ۴۰

شماره نسخه: 2.0.0

شماره بازنگری: ۲

کد: FQM-0069

2.5.1.4 در قسمت بعد می توان اولین پیغام قابل نمایش برای صفحه ورود کاربران به سیستم پشتیبانی را وارد نمود. (میتوان متن را به صورت کد html قرار داد)

تعیین واحد کاری تعیین وضعیت تیکت تعیین اهمیت تیکت **اولین پیغام** سطح دسترسی

اولین پیغام

نام برای کاربران :

تخفیف ویژه شرکت سایت ساز
sdsadasd

مایش :

ثبت تغییرات



مستندات سیستم پشتیبانی (TicketSupport)

صفحه ۳۴ از ۴۰

شماره نسخه: 2.0.0

شماره بازنگری: ۲

کد: FQM-0069

2.5.1.5 با کلیک بر روی گزینه "سطح دسترسی"، میتوان دسترسی هر کاربر عادی را به پشتیبان تبدیل نمود. در این قسمت می بایست بر روی حرف اول نام کاربری مورد نظر کلیک نمود و کاربر مورد نظر را بر اساس حروف الفبا و یا فیلتر جستجو پیدا نمود که شامل نام کاربری، نام و نام خانوادگی می باشد. سطح دسترسی فقط برای تعیین پشتیبان در نظر گرفته شده است.

گزارش عدم بگیری

مهلت بستن تیکت

سطح دسترسی

اولین پیغام

تعیین اهمیت تیکت

تعیین وضعیت تیکت

تعیین واحد کاری

سطح دسترسی

نمایش پشتیبان ها

لیست کاربران

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

نام کاربری:

دسترسی	نام خانوادگی	نام	نام کاربری	کاربر مورد نظر پشتیبان نمی باشد
	a	user	user	<input type="checkbox"/>
	کاربری	کاربر	user۱	<input type="checkbox"/>
	کاربری	کاربر۲	user۲	<input type="checkbox"/>



دسترسی	نام خانوادگی	نام	نام کاربری	کاربر مورد نظر پشتیبان نمی باشد
	a	user	user	<input checked="" type="checkbox"/>
	کاربری	کاربر	user۱	<input type="checkbox"/>
	کاربری	کاربر۲	user۲	<input type="checkbox"/>





مستندات سیستم پشتیبانی (TicketSupport)

صفحه ۳۵ از ۴۰

شماره نسخه: 2.0.0

شماره بازنگری: ۲

کد: FQM-0069

۲،۵،۱،۵،۲ در این قسمت می توان با کلیک بر روی واحد مورد نظر دسترسی واحد مربوطه را به کاربر مورد نظر اختصاص داد.

نام کاربری: user

واحد	دسترسی
پشتیبانی	<input type="checkbox"/>
برنامه نویسی	<input type="checkbox"/>
گرافیک	<input type="checkbox"/>
فنی	<input type="checkbox"/>
تحقیقات	<input type="checkbox"/>
خدمات	<input type="checkbox"/>
رسیدگی	<input type="checkbox"/>
چک	<input type="checkbox"/>
چکر	<input type="checkbox"/>
چکر ۲	<input type="checkbox"/>

2.5.1.6 در قسمت بعد با کلیک بر روی "گزینه مهلت بستن تیکت" می توان وارد قسمت تنظیمات زمانبندی تیکت برای هر واحد شد.

مهلت بستن تیکت

سطح دسترسی

اولین بهام

تعیین اهمیت تیکت

تعیین وضعیت تیکت

تعیین واحد کاری

مهلت بستن تیکت

واحد: پشتیبانی

مهلت تبدیل وضعیت اخطار بسته شدن به وضعیت بسته شدن: ۲ به روز

مهلت تبدیل وضعیت پشتیبانی به وضعیت اخطار بسته شدن: ۲ به روز

ثبت تغییرات

۲،۵،۱،۶،۱ ابتدا می بایست واحد مورد نظر انتخاب شود.

- پشتیبانی
- پشتیبانی
- برنامه نویسی
- فروش
- طراحی سایت
- امور مالی
- اداری
- هاست و دامنه



مستندات سیستم پشتیبانی (TicketSupport)

صفحه ۳۶ از ۴۰

شماره نسخه: 2.0.0

شماره بازنگری: ۲

کد: FQM-0069

۲،۵،۱،۶،۲ در قسمت بعد مدت زمانی که طول می کشد تا تیکت بعد از وضعیت اخطار، بسته شود معین میشود.

به روز

۲

مهلت تبدیل وضعیت اخطار بسته شدن به وضعیت بسته شدن

۲،۵،۱،۶،۲ در قسمت بعد مدت زمانی که طول می کشد تا تیکت از حالت پشتیبانی به وضعیت اخطار بسته شدن تبدیل شود معین می شود.

به روز

۲

مهلت تبدیل وضعیت پشتیبانی به وضعیت اخطار بسته شدن

2.5.1.7 در قسمت بعد با کلیک بر روی "گزارش عدم پیگیری" می توان وارد قسمت تنظیمات ایمیل شد.

لیست تالارها

گزارش عدم پیگیری

مهلت بستن تیکت

سطح دسترسی

اولین پیغام

تعیین اهمیت تیکت

تعیین وضعیت تیکت

تعیین واحد کاری

گزارش عدم پیگیری

develop@sitesaz.ir

ایمیل مبدا :

•••••

کلمه عبور:

mail.sitesaz.ir

نام سرور :

port : 25 مثال ۵۸۷

شماره درگاه :

ثبت تغییرات

پشتیبانی

واحد :

support@yahoo.com

ایمیل مقصد :

۲ روز

قابلیت ارسال گزارش عدم پیگیری پس از :

ثبت تغییرات



مستندات سیستم پشتیبانی (TicketSupport)

صفحه ۳۷ از ۴۰

شماره نسخه: 2.0.0

شماره بازنگری: ۲

کد: FQM-0069

۲,۵,۱,۷,۱ در این قسمت ابتدا ایمیل مبدا هر ایمیلی که از سمت تیکت ساپورت ارسال شود از این ایمیل خواهد بود و همچنین در قسمت رمز عبور، رمز ایمیل مبدا وارد می شود.

develop@sitesaz.ir

ایمیل مبدا :

•••••

کلمه عبور:

۲,۵,۱,۷,۲ در قسمت بعد نام سرور مبدا و شماره درگاه مورد نظر وارد می شود و سپس با کلیک بر روی گزینه "ثبت تغییرات" اطلاعات ذخیره می شود.

mail.sitesaz.ir

نام سرور :

مثال : 25 port : ۵۸۷

شماره درگاه :

ثبت تغییرات

۲,۵,۱,۷,۳ سپس می بایست ایمیل مربوط به هر واحد را تنظیم نمود. که با انتخاب هر واحد ایمیل مقصد وارد می شود.

پشتیبانی

- پشتیبانی
- برنامه نویسی
- گرافیک
- فنی
- تحقیقات
- خدمات
- رسیدگی
- چک
- چکر
- چکر ۲
- تراکنش
- بررسی
- واحد تستی

واحد :

support@yahoo.com

ایمیل مقصد :



مستندات سیستم پشتیبانی (TicketSupport)

صفحه ۳۸ از ۴۰

شماره نسخه: 2.0.0

شماره بازنگری: ۲

کد: FQM-0069

۲,۵,۱,۷,۴ در صورتیکه یک تیکت پس از مدت زمانی که در این قسمت تعیین می شود پاسخ داده نشود، کاربر می تواند بر روی گزینه گزارش عدم پیگیری را که در قسمت تیکت خود قرار دارد کلیک نماید که یک ایمیل حاوی متن گزارش عدم پیگیری و تاریخ می باشد به ایمیل مقصد در واحد مورد نظر فرستاده می شود.

قابلیت ارسال گزارش عدم پیگیری پس از: روز

۲,۵,۱,۷,۵ سپس با کلیک بر روی گزینه **ثبت تغییرات** اطلاعات ذخیره می شود.

2.5.1.8 در قسمت بعد با کلیک بر روی گزینه "لیست تالارها" می توان وارد قسمت تنظیمات تالارها شد.

تعیین واحد کاری تعیین وضعیت تیکت تعیین اهمیت تیکت اولین پیغام سطح دسترسی مهلت بستن تیکت گزارش عدم پیگیری **لیست تالارها**

گزارش عدم پیگیری



حذف تالار X

لیست تالارها	<input type="checkbox"/>
تالار بیست 1	<input type="checkbox"/>
تالار صنعت	<input type="checkbox"/>
تالار فنی	<input type="checkbox"/>
تالار تستی	<input type="checkbox"/>

۲,۵,۱,۸,۱ در این قسمت جهت افزودن تالار جدید می بایست بر روی آیکن کلیک نمود. در صفحه باز شده

عنوان تالار وارد می شود و با کلیک بر روی گزینه **ثبت تغییرات** تالار ذخیره می شود.

عنوان تالار: **ثبت تغییرات**



مستندات سیستم پشتیبانی (TicketSupport)

صفحه ۳۹ از ۴۰

شماره نسخه: 2.0.0

شماره بازنگری: ۲

کد: FQM-0069

۲،۵،۱،۸،۲ جهت ویرایش هر تالار می توان بر روی عنوان هر تالار کلیک نمود.

حذف تالار ×	
	<input type="checkbox"/>
تالار بیست 1	<input type="checkbox"/>
تالار صنعت	<input type="checkbox"/>
تالار فنی	<input type="checkbox"/>
تالار مطالب	<input type="checkbox"/>
تالار تستی	<input type="checkbox"/>

کلیک نمود.

حذف تالار ×

۲،۵،۱،۸،۳ جهت حذف تالارها می توان پس از انتخاب آنها بر روی گزینه

حذف تالار ×	
	<input type="checkbox"/>
تالار بیست 1	<input checked="" type="checkbox"/>
تالار صنعت	<input checked="" type="checkbox"/>
تالار فنی	<input checked="" type="checkbox"/>
تالار مطالب	<input type="checkbox"/>
تالار تستی	<input type="checkbox"/>



مستندات سیستم پشتیبانی (TicketSupport)

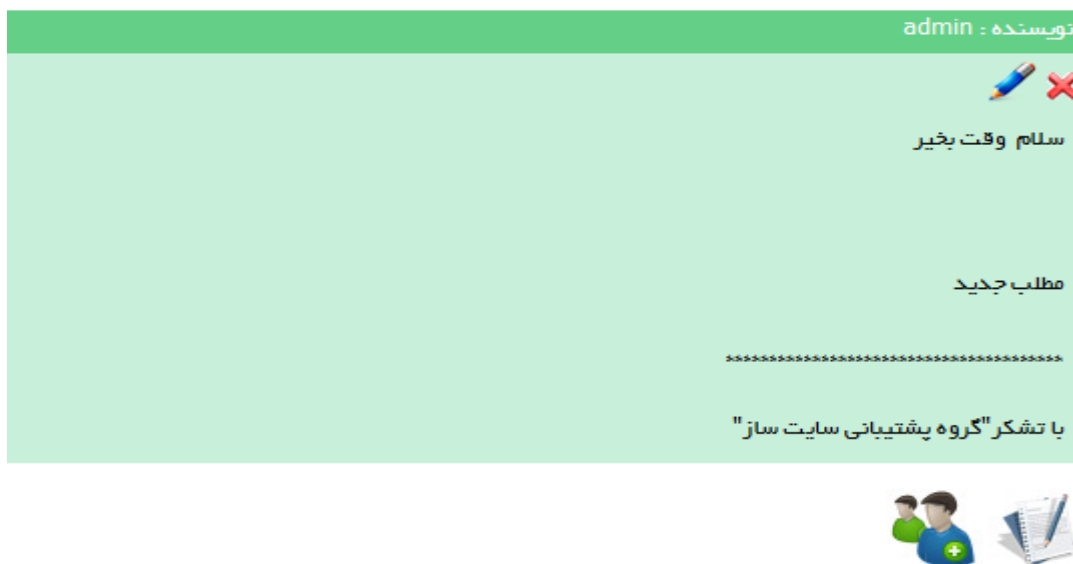
صفحه ۴۰ از ۴۰


شماره نسخه: 2.0.0


شماره بازنگری: ۲

کد: FQM-0069

2.5.1.9 در صورتیکه به صورت اشتباه تیکتی برای فردی ارسال نمودید یا تمایل به ویرایش متن تیکت داشتید فقط مدیر قادر به حذف و ویرایش تیکت می باشد.



۲,۵,۱,۹,۱ مدیر جهت حذف جواب تیکت می تواند بر روی آیکن  کلیک نماید.

۲,۵,۱,۹,۲ مدیر جهت ویرایش جواب تیکت می تواند بر روی آیکن  کلیک نماید.

