سایت ساز

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:

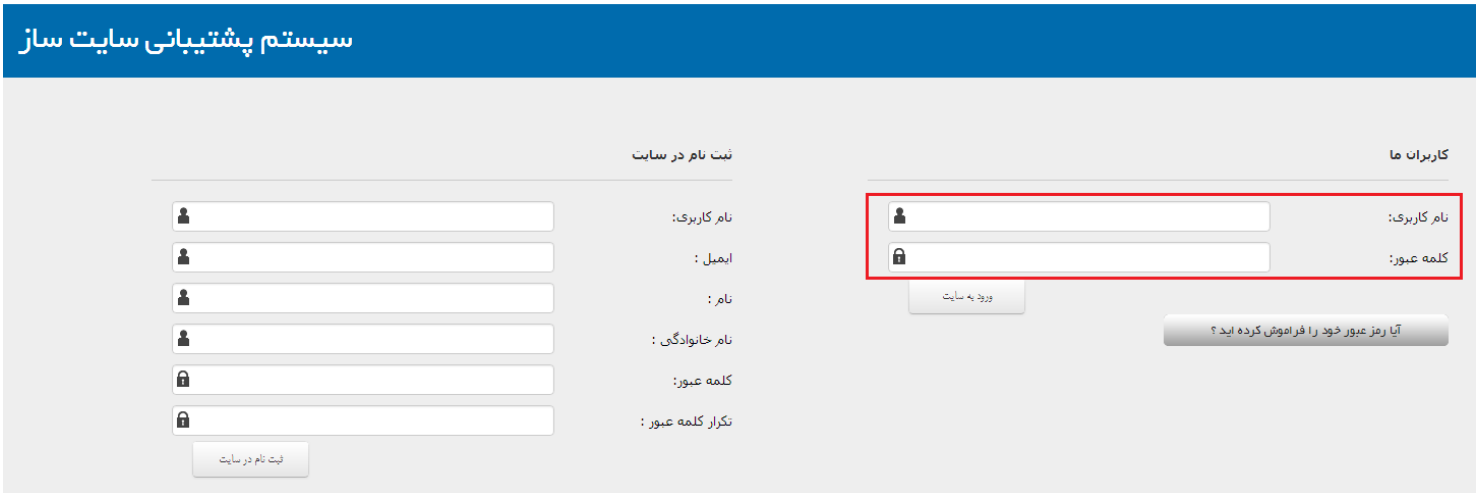
- **قابلیت مشاهده تیکت های ارسال شده**
- **قابلیت افزودن تیکت**
- **قابلیت تعیین اولویت تیکت**
- **قابلیت افزودن ضمیمه فایل به تیکت**
- **امکان ارسال پاسخ به تیکت**
- **قابلیت جستجوی تیکتها بر اساس عنوان و شماره و یا متن تیکتها**
- **امکان مشاهده وضعیت تیکت حذف شده فقط برای مدیر سیستم و پشتیبان ها،**
- **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**

- قابلیت افزودن و حذف واحدها ی 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

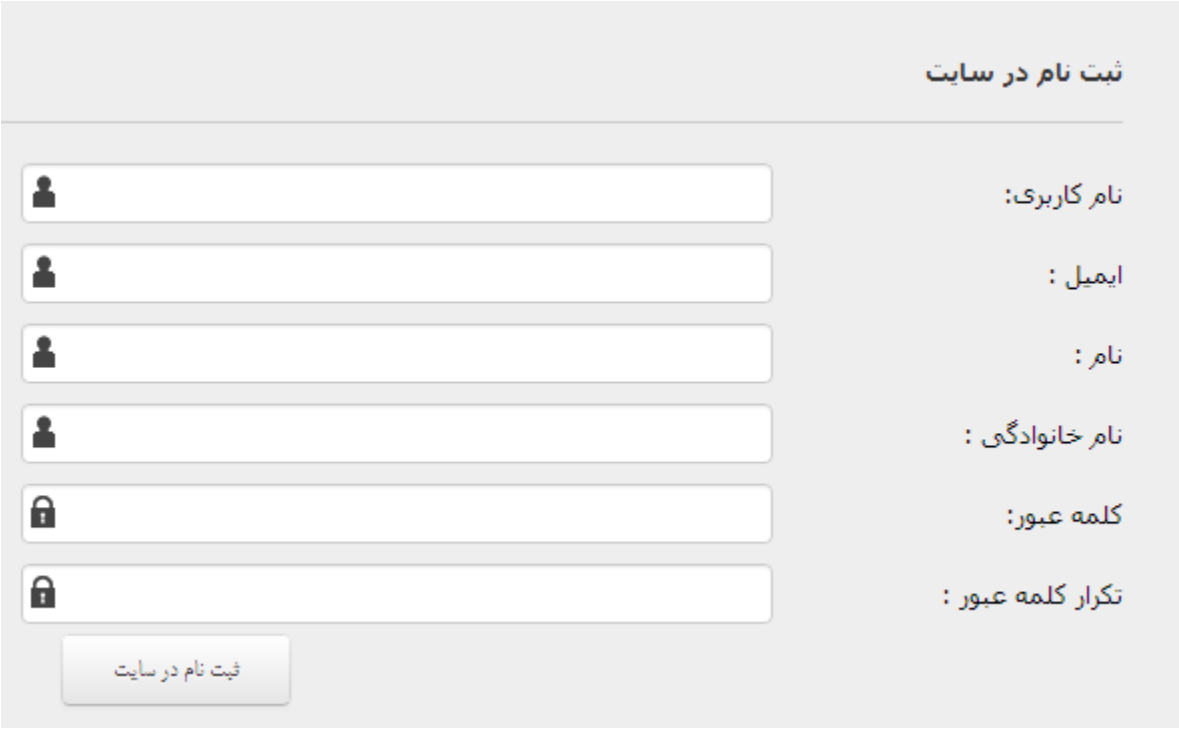
۲. نحوه ورود به سیستم پشتیبانی:

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



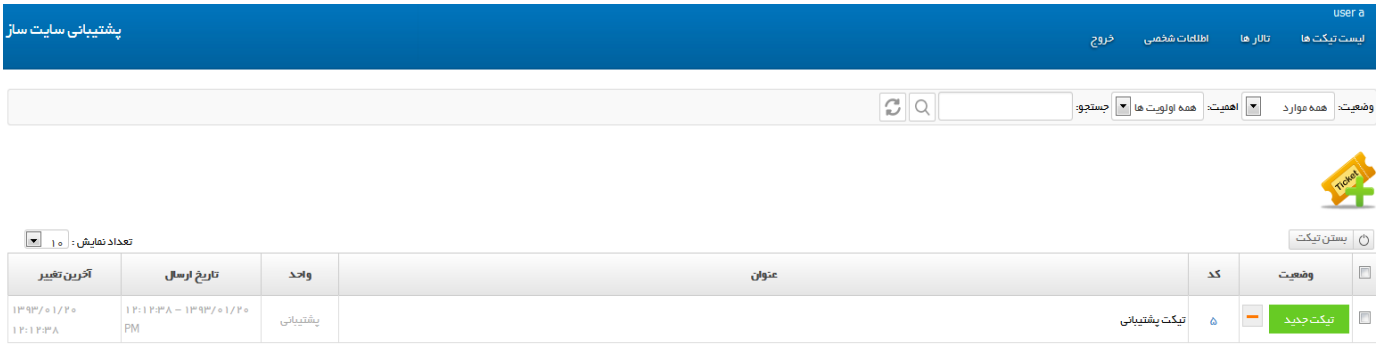
۲,۱,۱ در صورت فراموش نمودن رمز عبور می توان بر روی گزینه آیا رمز عبور خود را فراموش کرده اید ؟ کلیک نمود. در صفحه باز شده نام کاربری مورد نظر وارد می شود و با کلیک بر روی ارسال رمز به ایمیل رمز عبور به ایمیل کاربر ارسال می شود.

۲,۲,۱ 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.

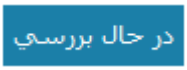


۲,۳ شرح قابلیتهای سیستم پشتیبانی از سمت کاربر:

۲,۳,۱ در این قسمت تیکت های ارسال شده قابل مشاهده می باشند.



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

۲,۳,۲,۱,۱ تیکت در وضعیت "در دست بررسی" با آیکن 

نمایش داده می شود. در این حالت تیکت توسط قسمت مربوطه مشاهده شده است.

۲,۳,۲,۱,۲ تیکت در وضعیت "بسته شده" با آیکن

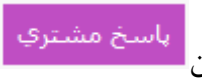
نمایش داده می شود. در این حالت تیکت یا توسط مدیران ، پشتیبان و یا بصورت خودکار پس از زمان تعیین شده در تنظیمات به حالت "اخطار بسته شدن" تبدیل می شود و سپس بسته می شود.

۲,۳,۲,۱,۳ تیکت در وضعیت "جدید" با آیکن

نمایش داده می شود. در این حالت تیکت توسط بخش مربوطه هنوز باز نشده است.

۲,۳,۲,۱,۴ تیکت در وضعیت "پاسخ پشتیبانی" با آیکن

نمایش داده می شود. در این حالت تیکت توسط بخش مربوطه پاسخ داده شده است.

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.

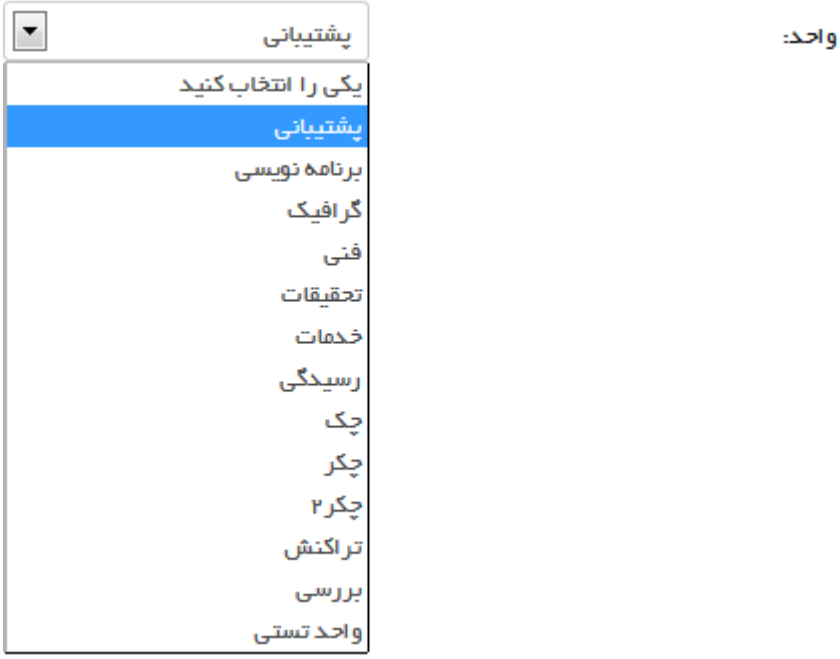
عنوان: تیکت پشتیبانی

2.3.3.2 سپس اولویت تیکت انتخاب می شود.

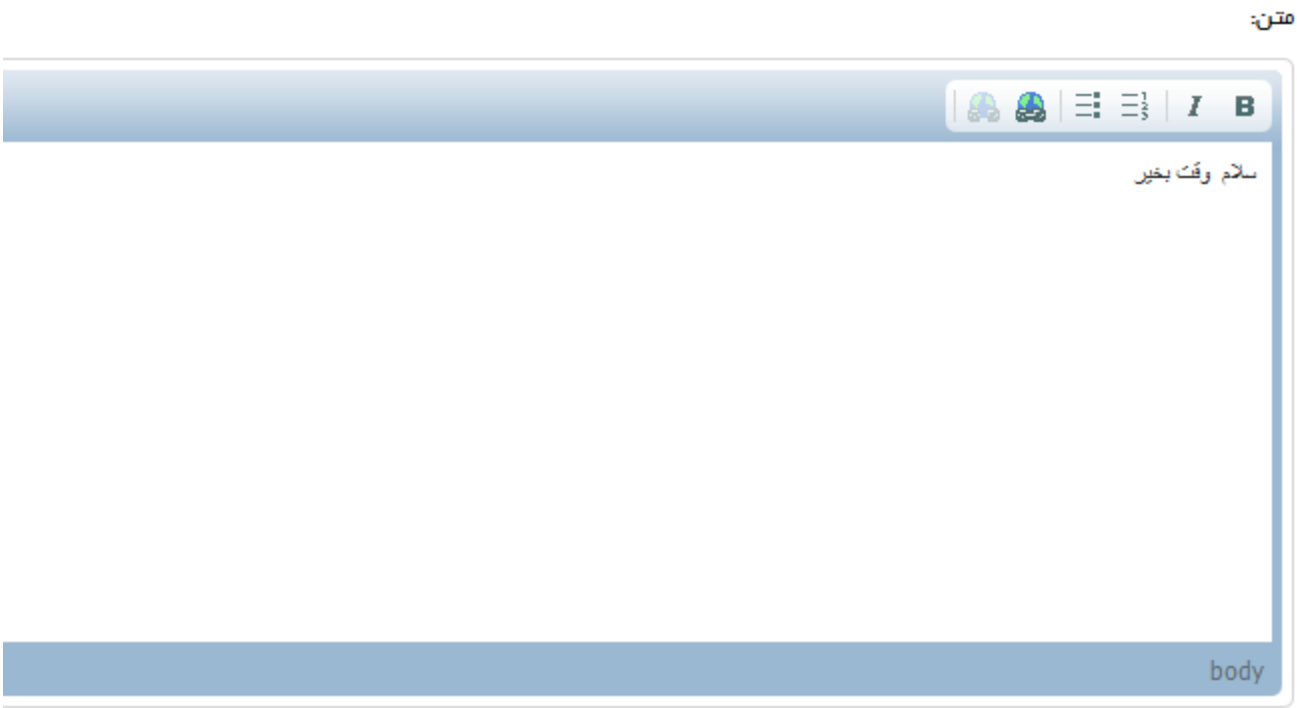
اولویت: اولویت عادی

اولویت عادی
اولویت بالا
اولویت کم

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



2.3.3.4 سپس متن تیکت وارد می شود.



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

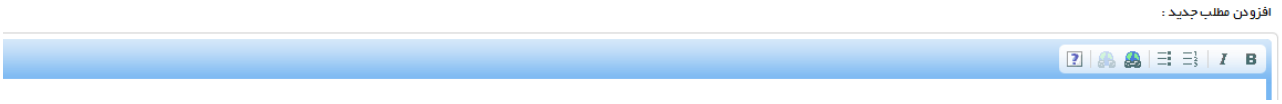
آپلود : Browse... No file selected. فایل ها تنها با پسوند(.jpg .txt .doc .docx .pdf .zip .rar .xls .xlsx .png) قابل بارگزاری می باشد

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

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

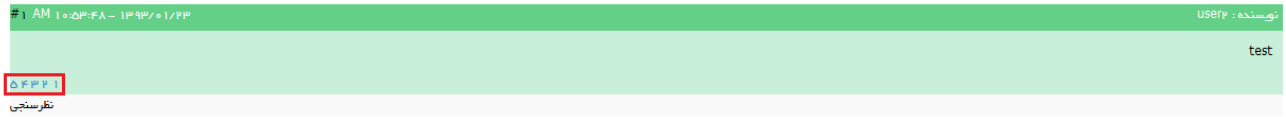
۲,۳,۴ جهت مشاهده جزئیات تیکت ارسال شده می بایست بر روی کد تیکت مربوطه کلیک نمود.

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.

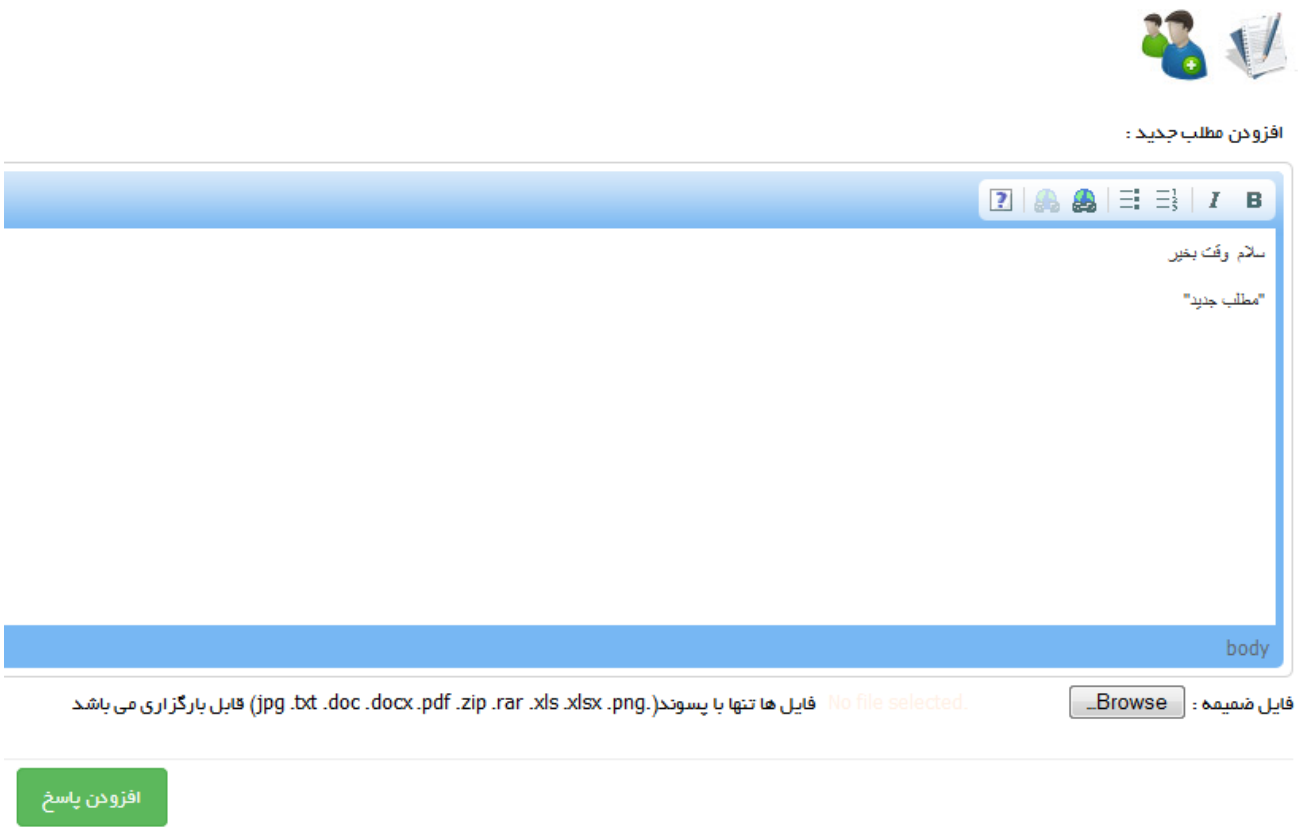


2.3.4.2 در صورتیکه ارسال پاسخ به تیکت مورد نظر توسط پشتیبان به اتمام رسیده باشد هم توسط کاربر و هم توسط پشتیبان قابل بسته شدن می باشد. بدین منظور می بایست بر روی آیکن بستن تیکت کلیک نمود.

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.

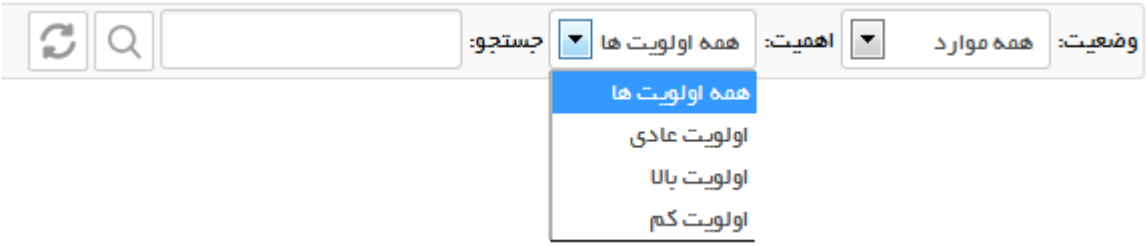


2.3.4.4 همچنین برای افزودن پاسخ جدید می بایست در قسمت "افزودن مطلب جدید" متن را به تیکت افزود و با کلیک بر روی گزینه افزودن پاسخ پاسخ افزوده خواهد شد.



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.

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.



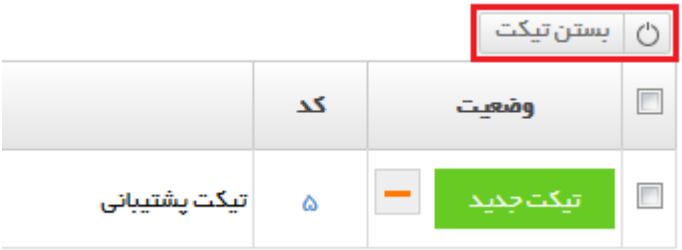
۲,۳,۷ جهت جستجوی تیکت بر اساس عنوان و شماره و متن آنها می بایست متن مورد جستجو را در این قسمت وارد نمود.

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

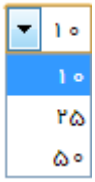
2.3.7.2 به منظور ریست کردن تنظیمات جستجو می بایست بر روی آیکن کلیک نمود.

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

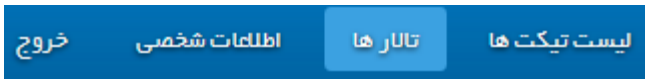
2.3.8.1 جهت بستن تیکتهای انتخاب شده که در وضعیت بسته شده و یا حذف شده قرار ندارند، می بایست بر روی گزینه بستن تیکت کلیک نمود.

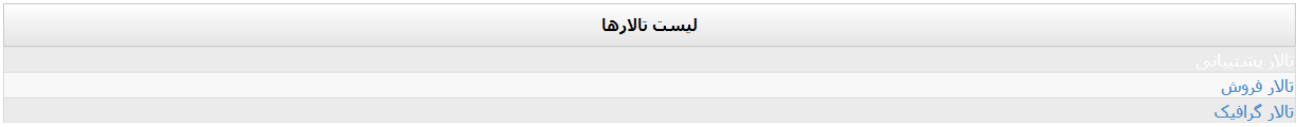


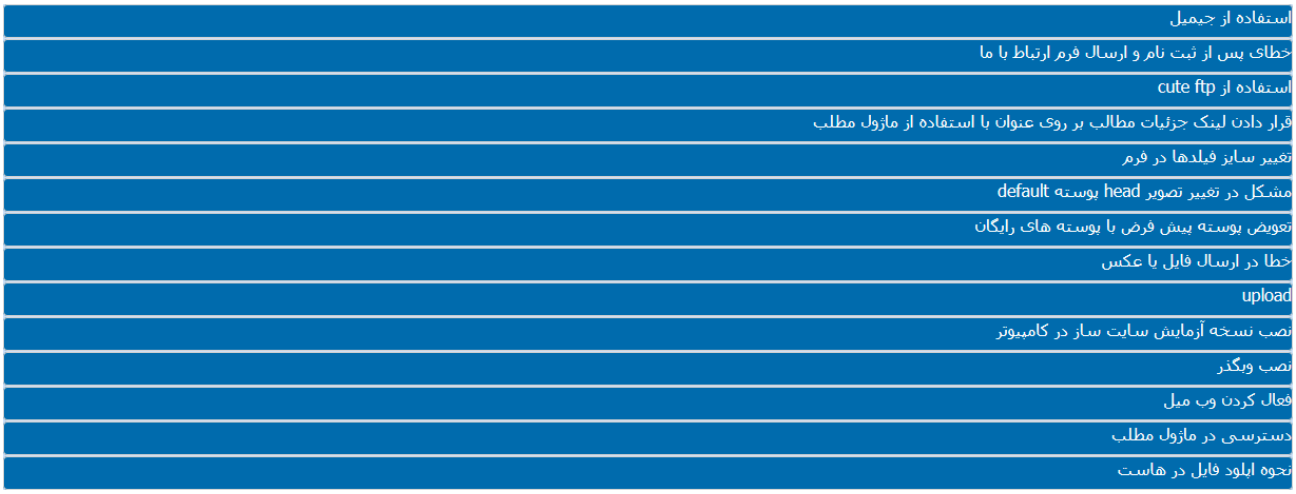
۲,۳,۹ همچنین برای تغییر تعداد نمایش در صفحه، در قسمت "تعداد نمایش" با انتخاب عدد مورد نظر به همان تعداد تیکت نمایش داده می شود.



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 جزییات مربوط به آن قسمت قابل نمایش می باشد.

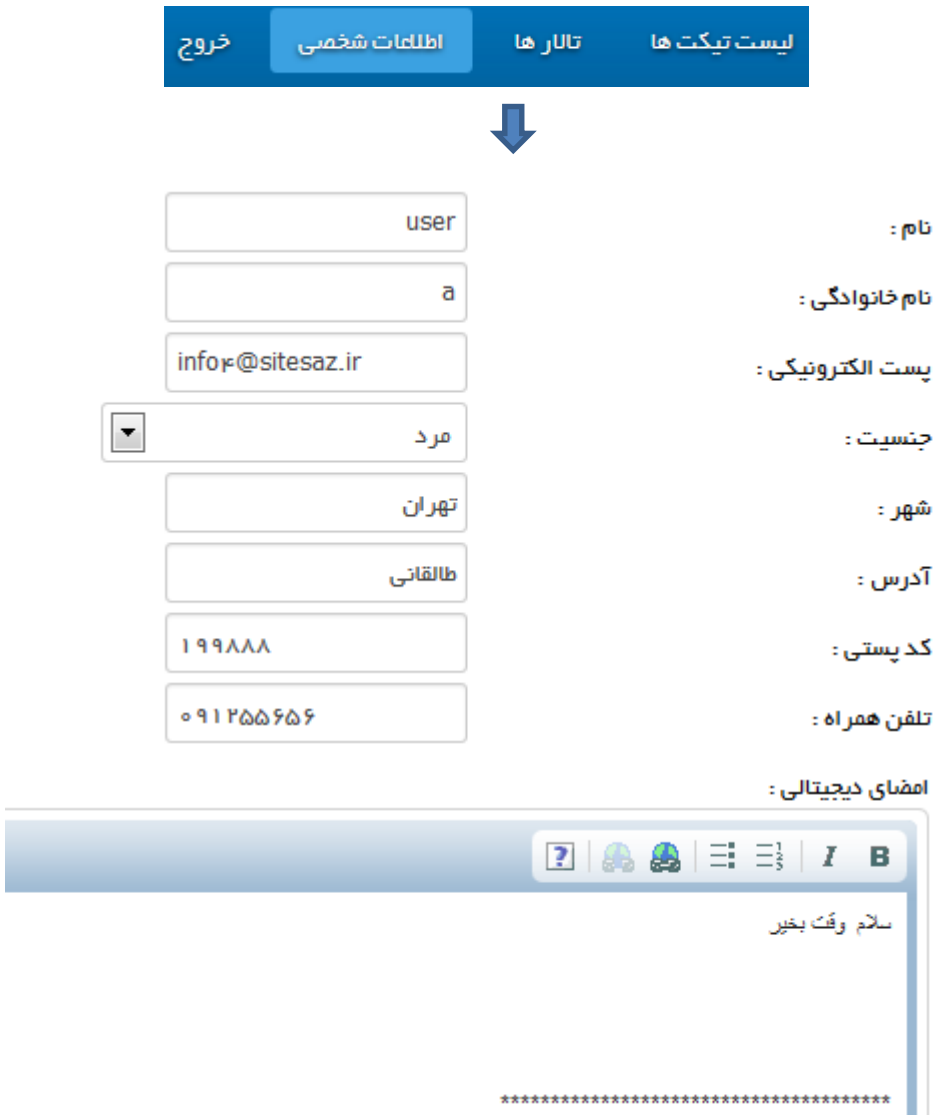






۲,۳,۱۱ جهت ویرایش اطلاعات شخصی می بایست بر روی گزینه "اطلاعات شخصی" کلیک نمود.

- در این قسمت "نام"، "نام خانوداگی"، "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.



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 یا 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.

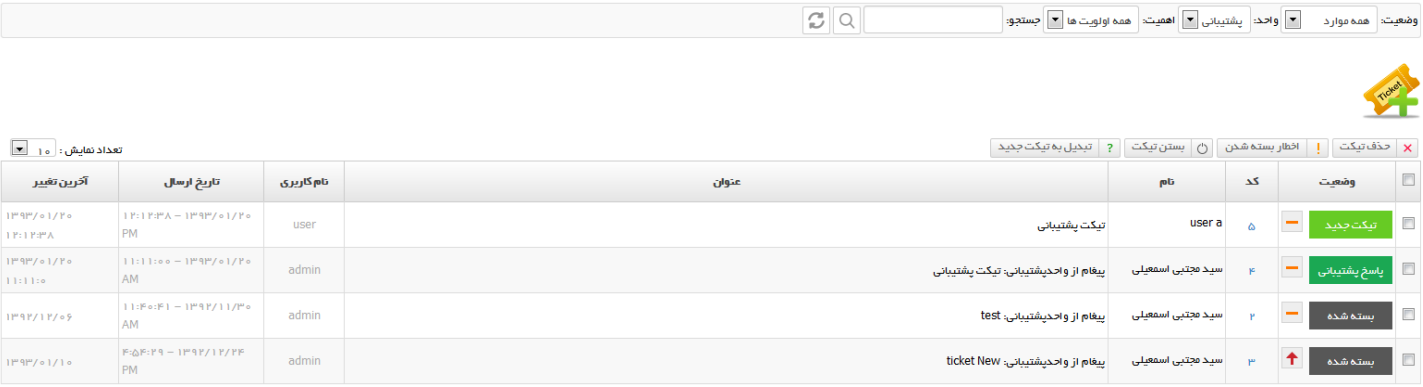
۲,۴,۴ تیکت در وضعیت "پاسخ پشتیبانی" با آیکن پاسخ پشتیبانی نمایش داده می شود. در این حالت تیکت توسط بخش مربوطه پاسخ داده شده است.

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.

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



۲,۴,۱ 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 حذف تیکت کلیک نمود.

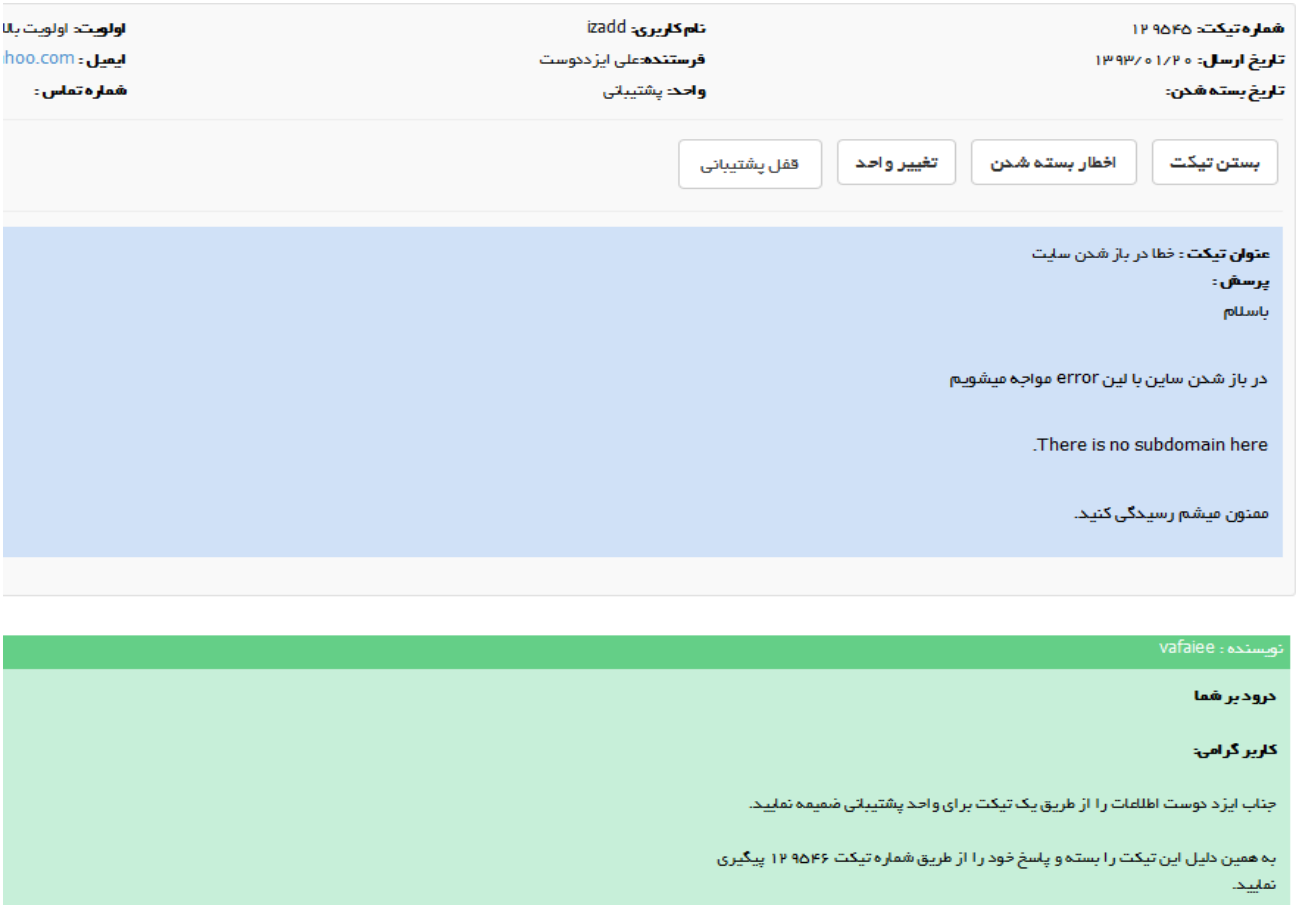
2.4.1.2 جهت اخطار به بسته شدن تیکتهای انتخاب شده که در وضعیت "بسته شده" و یا "حذف شده" قرار ندارند، می توان بر روی گزینه اخطار بسته شدن کلیک نمود.

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.

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.

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

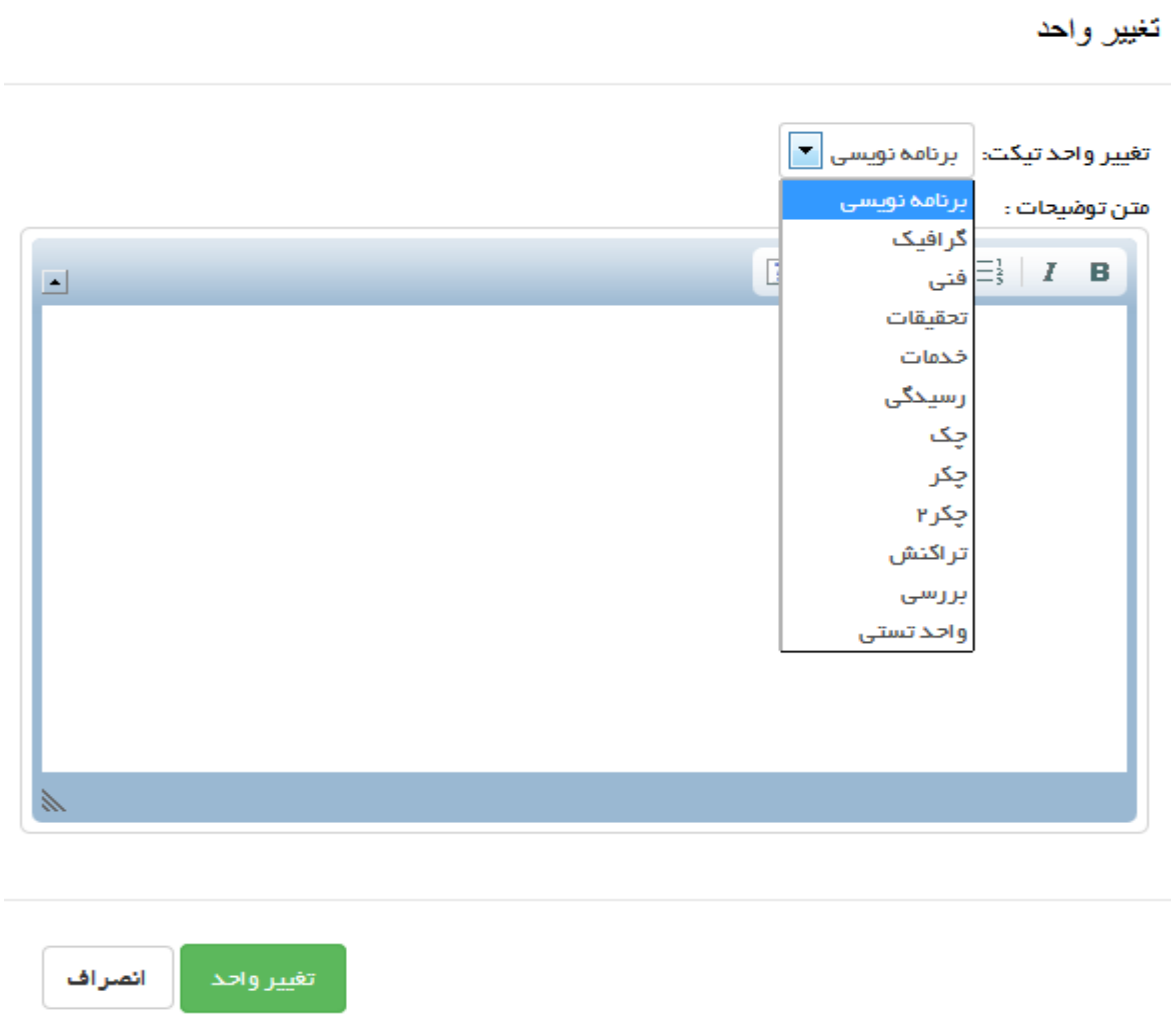
2.4.2.1 در صفحه باز شده جزئیات تیکت نمایش داده می شود. اعم از شماره تیکت، نام کاربری، نوع واحد، زمان ارسال تیکت، تاریخ بسته شدن، فرستنده، اولویت تیکت نمایش داده می شود.



۲,۴,۲,۱,۱ جهت بستن تیکت می بایست بر روی گزینه بستن تیکت 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 صوریتکه که توسط کاربر در مدت زمان مشخص شده پاسخ داده نشود، در تنظیمات به حالت "اخطار به بسته شدن" در خواهد آمد.

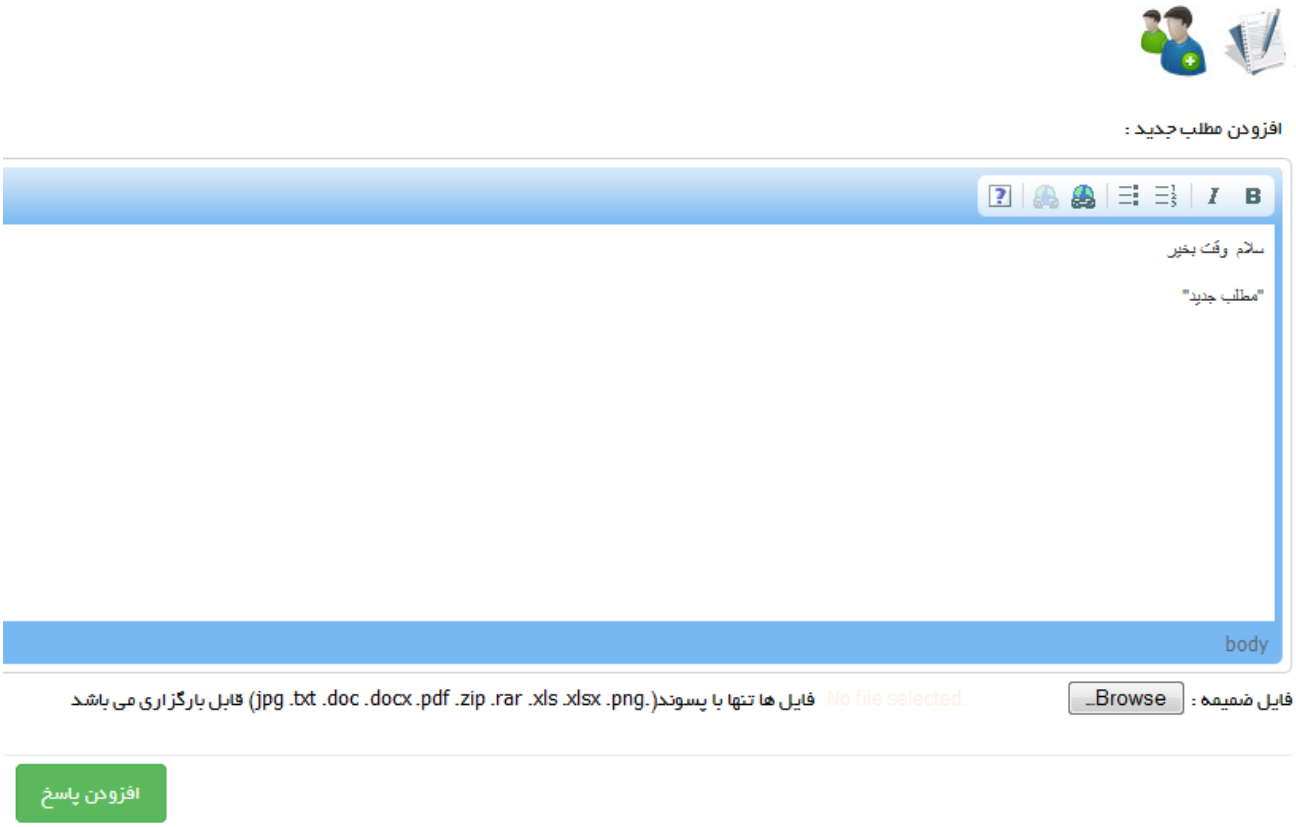
۲,۴,۲,۱,۳ پشتیبان جهت انتقال و تغییر تیکت به واحدی دیگر می تواند بر روی گزینه تغییر واحد کلیک نماید، در صفحه باز شده پس از ورود متن مورد نظر در قسمت توضیحات بر روی گزینه تغییر واحد کلیک نماید. سپس تیکت به واحد مورد نظر منتقل می شود و در آن واحد قبل دسترسی می باشد.



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

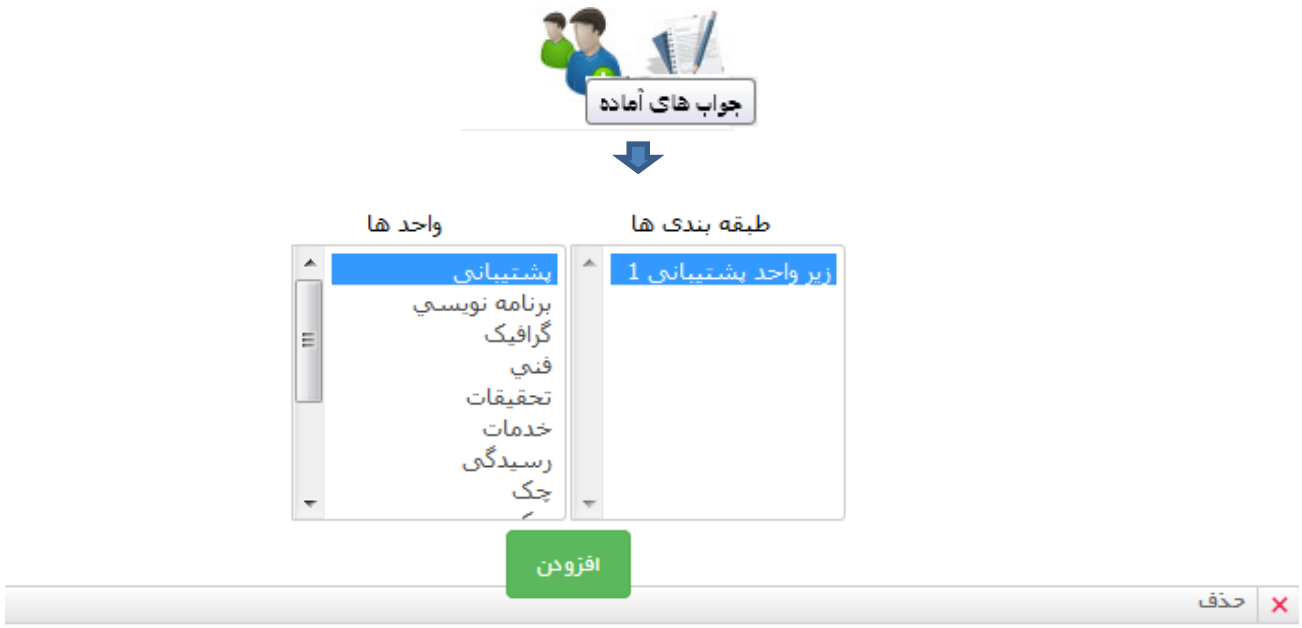
2.4.2.3 مدیر در صورتیکه نخواهد یک تیکت بسته شود و یا به حالت اخطار بسته شدن تبدیل نشود می توان بر روی گزینه قفل پشتیبانی کلیک نماید، این تیکت در هر زمان قابل دسترسی توسط مدیر خواهد بود.

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.



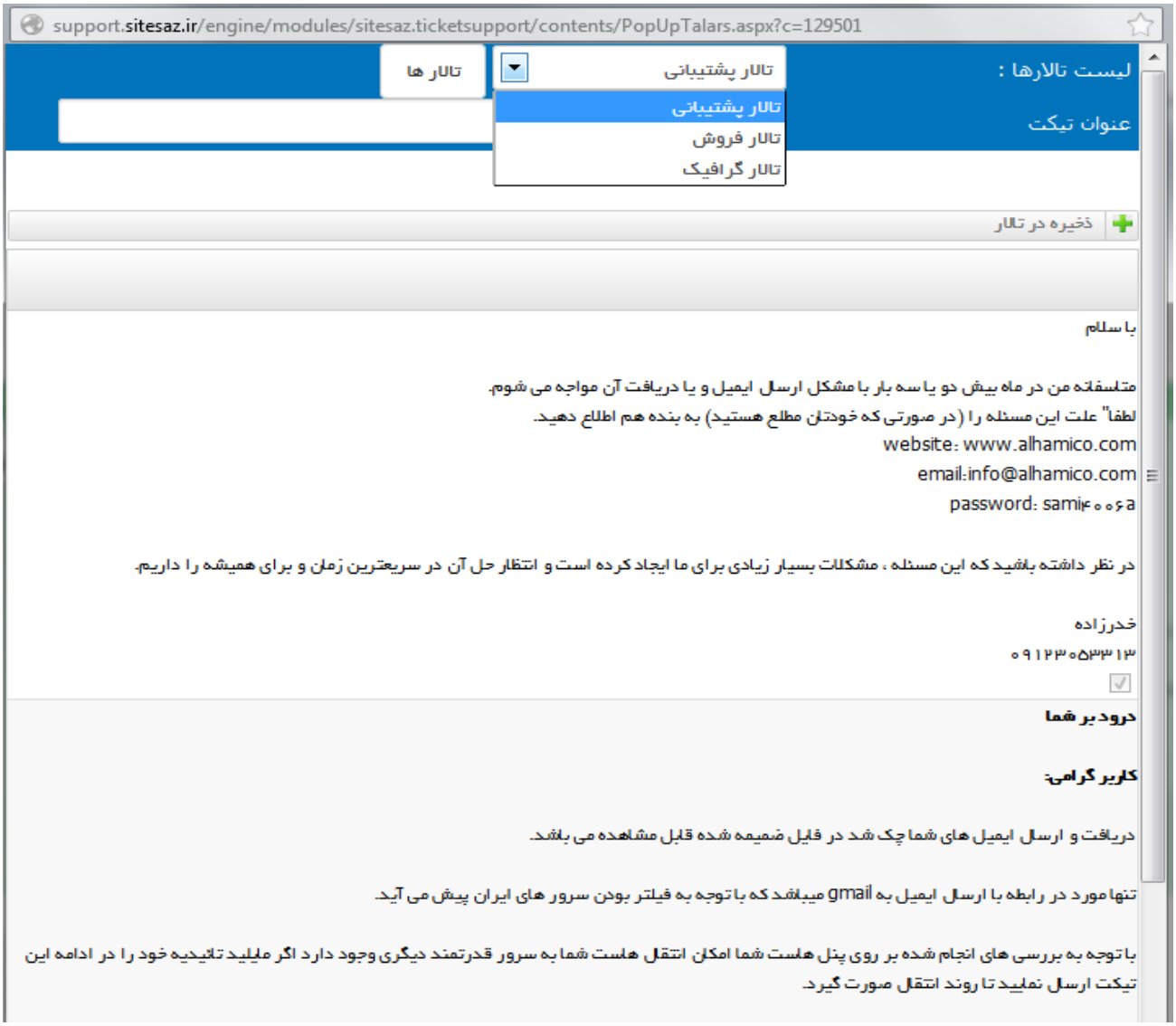
۲,۴,۲,۱,۱ پشتیبان جهت استفاده از جوابهای آماده برای پاسخگویی به کاربر می تواند بر روی آیکن کلیک نماید و سپس از قسمت طبقه بندی نوع مطلب و در قسمت واحد، واحد مورد نظر انتخاب می شود.

سپس جهت افزودن جواب می بایست بر روی گزینه افزودن کلیک نمود.

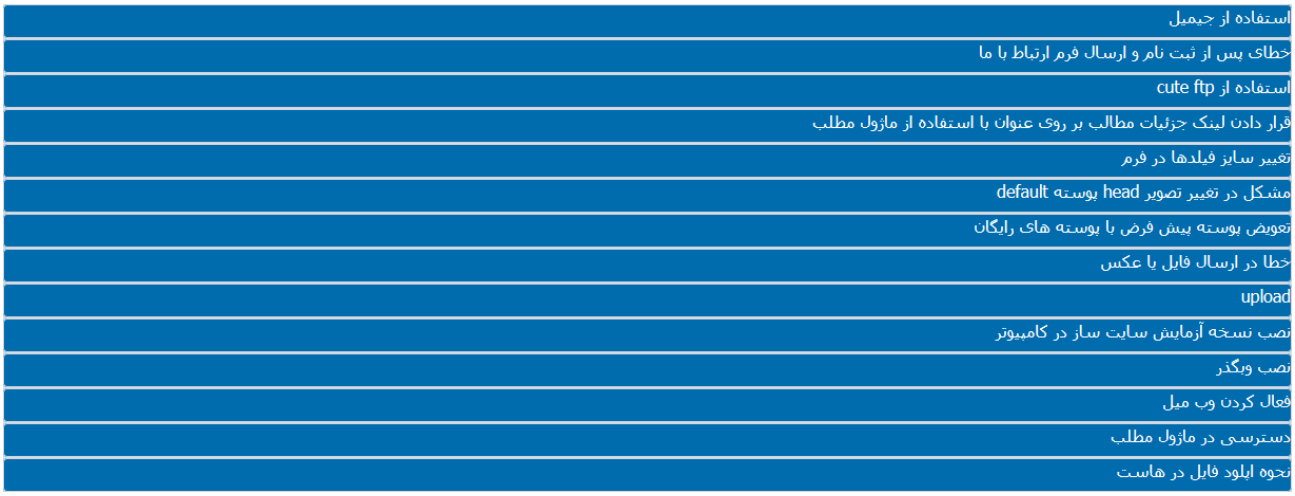


۲,۴,۲,۱,۱,۱ در صفحه باز شده می بایست عنوان و محتوا را وارد نمود و با کلیک بر روی گزینه ذخیره ی تغییرات جواب مورد نظر ذخیره می شود.

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.

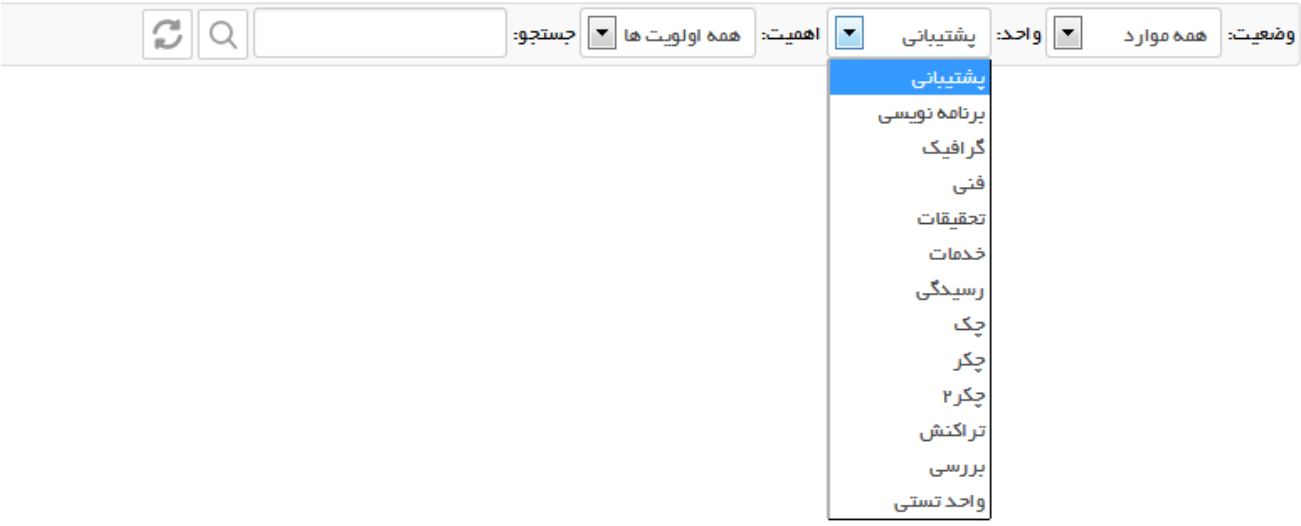


۲,۴,۱ در منوی بالای صفحه قسمت تالارها قابل مشاهده می باشد. این قسمت توسط مدیر ایجاد می شود و قابل مشاهده برای پشتیبان و کاربران می باشد و با کلیک بر روی هر قسمت جزییات مربوط به آن قسمت قابل نمایش می باشد.

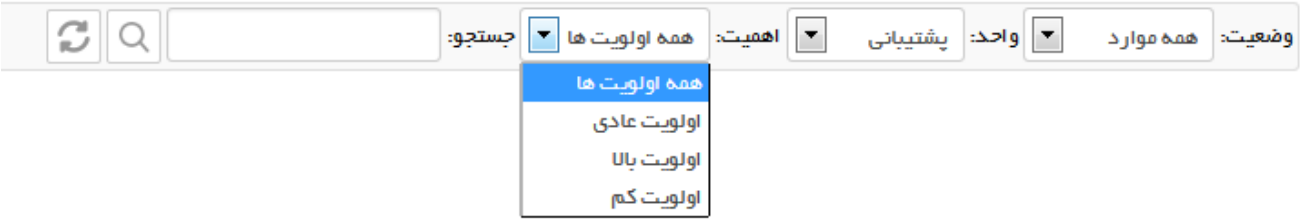


۲,۴,۲ می توان تیکتها را بر اساس وضعیت آنها که شامل فعال و غیر فعال بودن تیکت، تیکت جدید، پاسخ پشتیبانی به تیکت، تیکت در دست بررسی، مشاهده پاسخ مشتری به تیکت، تیکت بسته شده، اخطار بسته شدن تیکت، مشاهده نمود.

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



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.



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

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

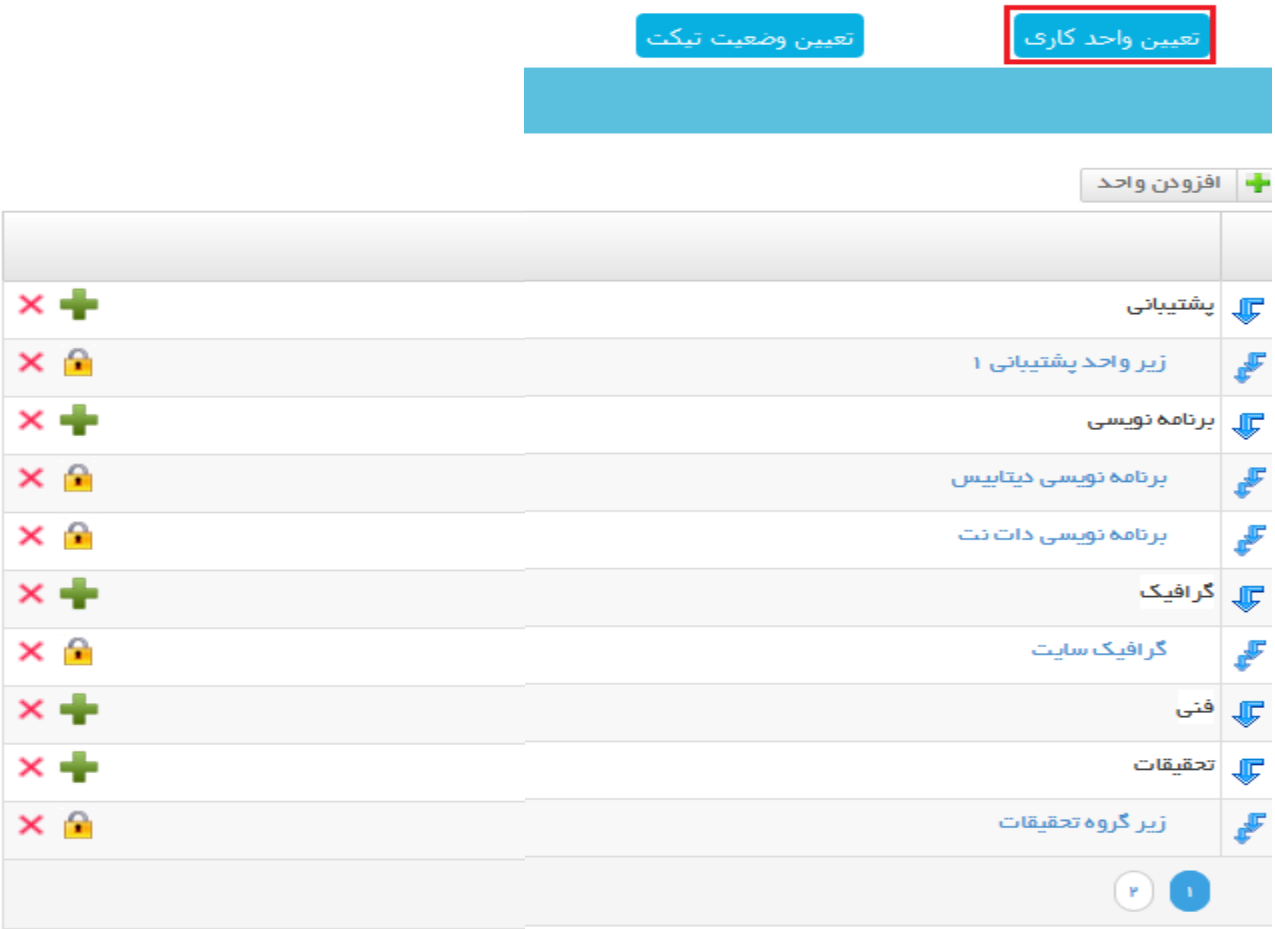
2.4.4.2 به منظور ریست کردن تنظیمات جستجو و بازگشتن نوع وضعیت و واحد و درجه اهمیت به حالت اولیه می بایست بر روی آیکن کلیک نمود.

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

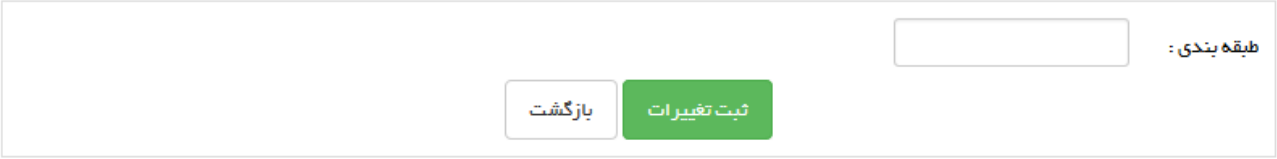
- تمامی تنظیمات بخش مدیریت همانند قسمت پشتیبان (Supporter) می باشد. موارد متمایز در این سطح از دسترسی در این قسمت ذکر شده است.

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

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.

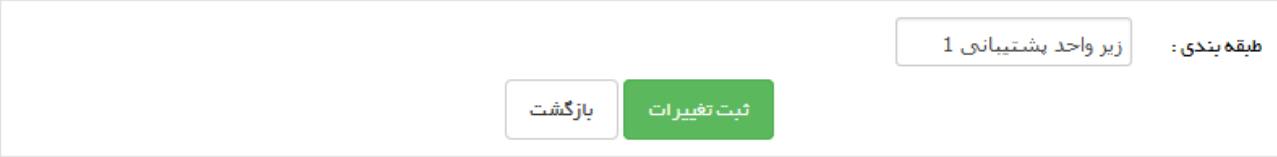


۲,۵,۱,۱,۱ جهت افزودن واحد می بایست بر روی آیکن ➕ کلیک و عنوان مورد نظر برای طبقه بندی واحد را وارد نمود و سپس بر روی گزینه "ثبت تغییرات" کلیک نمود.

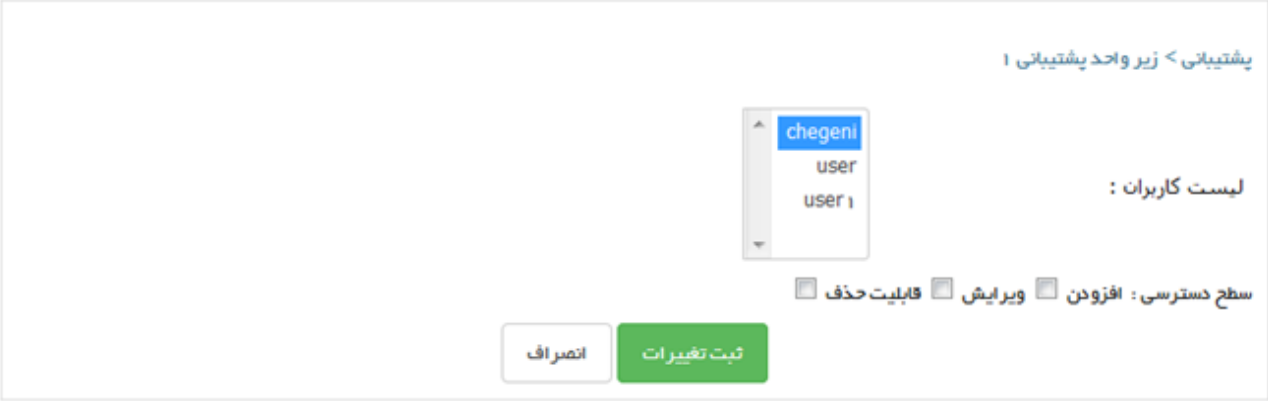


۲,۵,۱,۱,۲ جهت حذف واحد و طبقه بندی هر واحد می بایست برروی آیکن ❌ کلیک نمود.

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

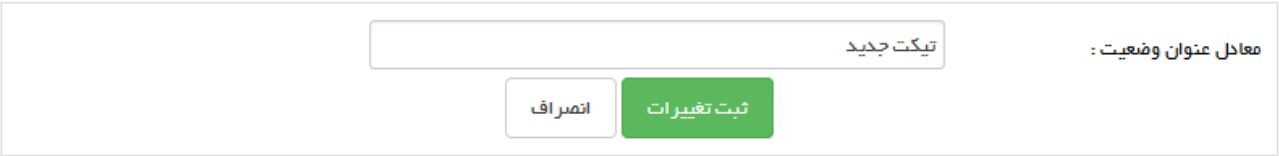


۲,۵,۱,۱,۴ جهت تعیین سطح دسترسی هر زیر واحد می توان بر روی آیکن 🔒 کلیک نمود. ابتدا کاربر مورد نظر از میان لیست کاربران انتخاب می شود و سطح دسترسی مربوط به هریک که شامل قابلیت افزودن، ویرایش و حذف انتخاب می شود.

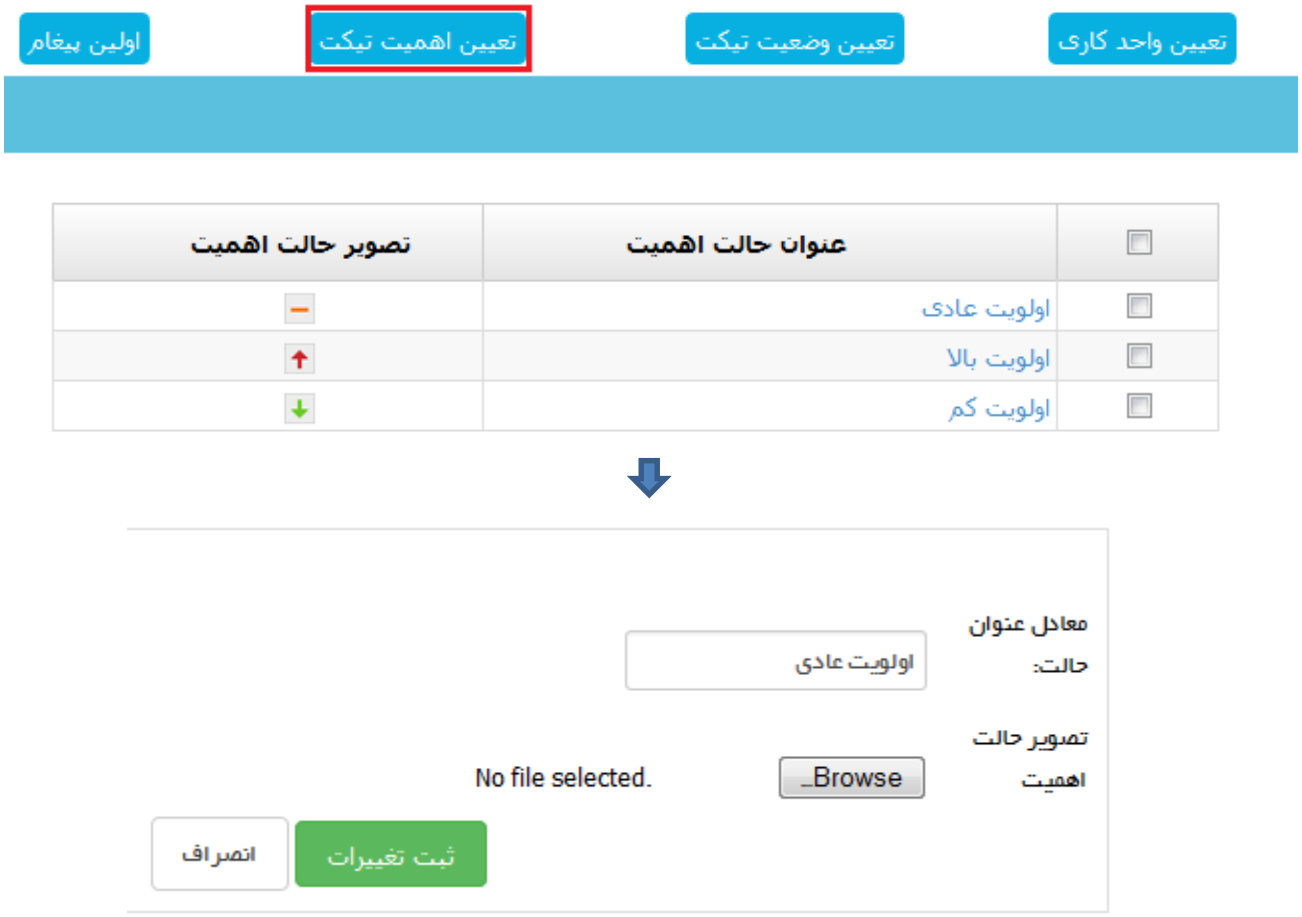


2.5.1.2 با کلیک بر روی گزینه "تعیین وضعیت تیکت" می توان انواع وضعیتهای موجود برای تیکتها را ویرایش نمود.

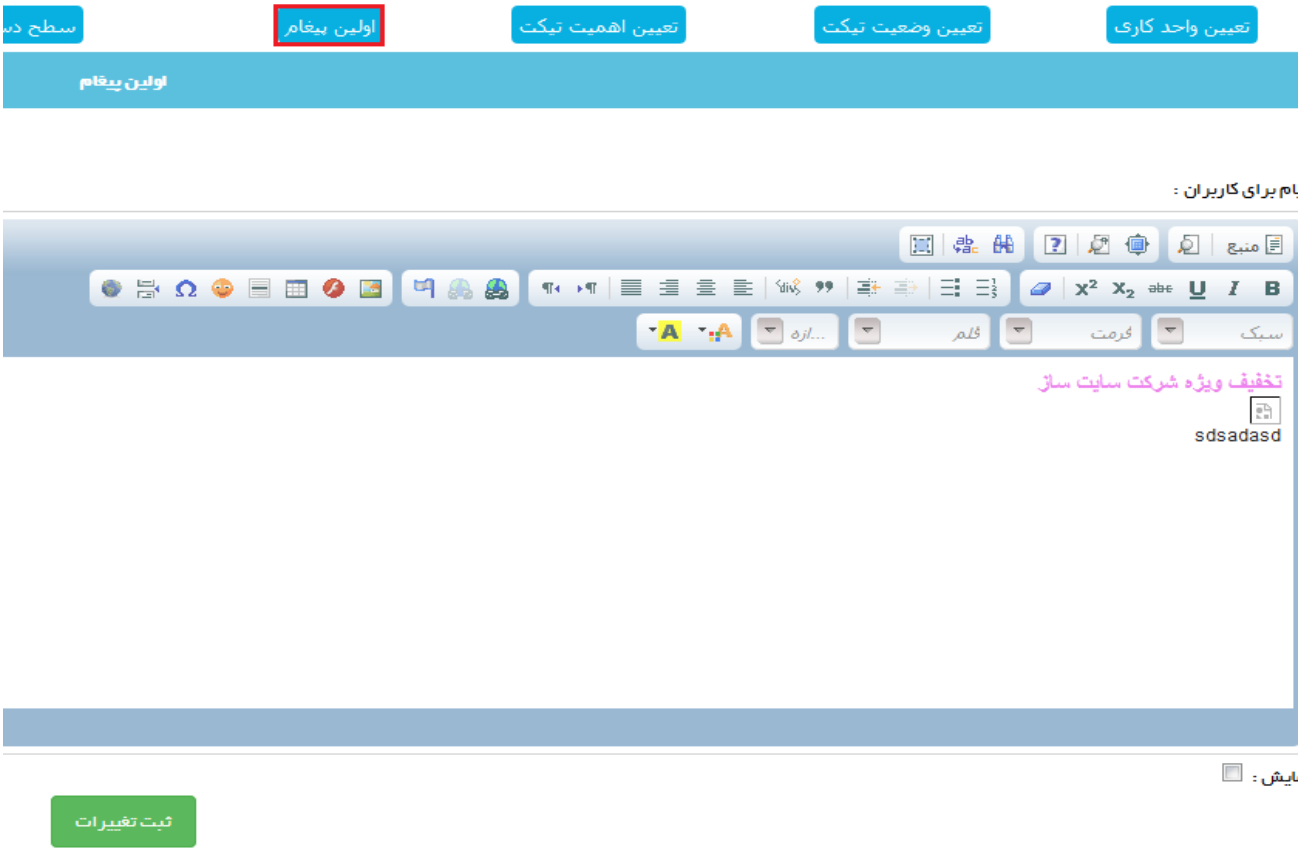
۲,۵,۱,۲,۱ با کلیک بر روی هر وضعیت می توان عنوان هریک را ویرایش نمود.



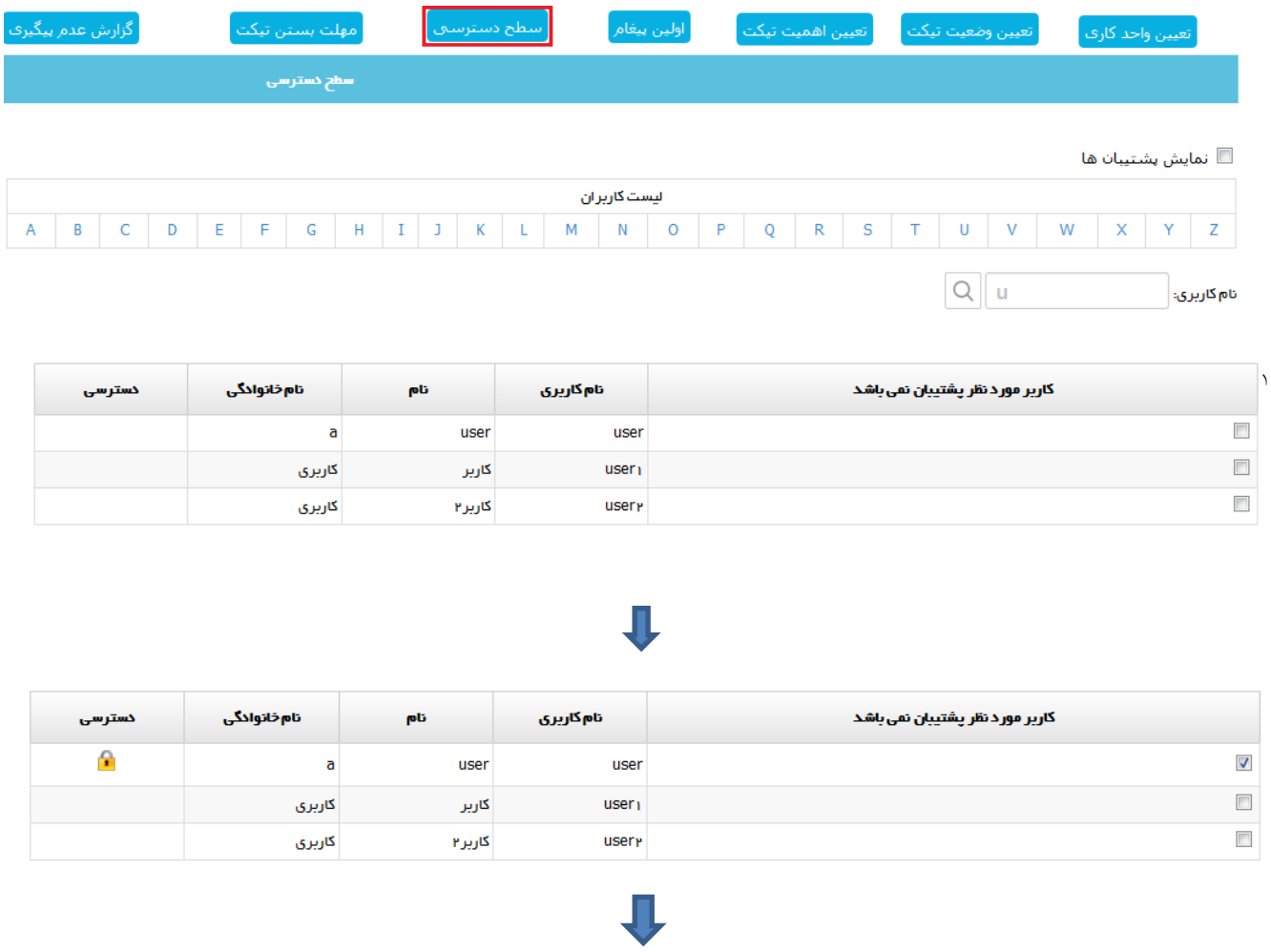
2.5.1.3 در قسمت "تعیین اهمیت تیکت"، می توان با کلیک بر روی هر یک، حالتهای اهمیت را ویرایش نمود و با کلیک بر روی گزینه Choose File تصویر حالت مورد نظر آپلود می شود.



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)



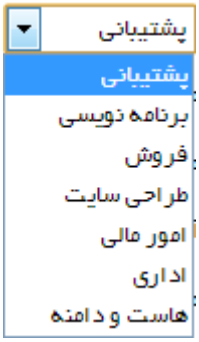
2.5.1.5 با کلیک بر روی گزینه "سطح دسترسی"، میتوان دسترسی هر کاربر عادی را به پشتیبان تبدیل نمود. در این قسمت می بایست بر روی حرف اول نام کاربری مورد نظر کلیک نمود و کاربر مورد نظر را بر اساس حروف الفبا و یا فیلتر جستجو پیدا نمود که شامل نام کاربری، نام و نام خانوادگی می باشد. سطح دسترسی فقط برای تعیین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



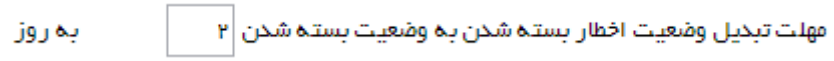
۲,۵,۱,۵,۲ دراین قسمت می توان با کلیک بر روی واحد موردنظر دسترسی واحد مربوطه را به کاربر مورد نظر اختصاص داد.

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.

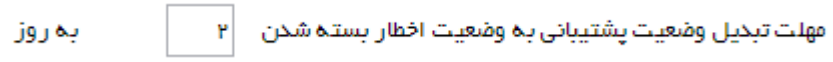
۲,۵,۱,۶,۱ ابتدا می بایست واحد مورد نظر انتخاب شود.



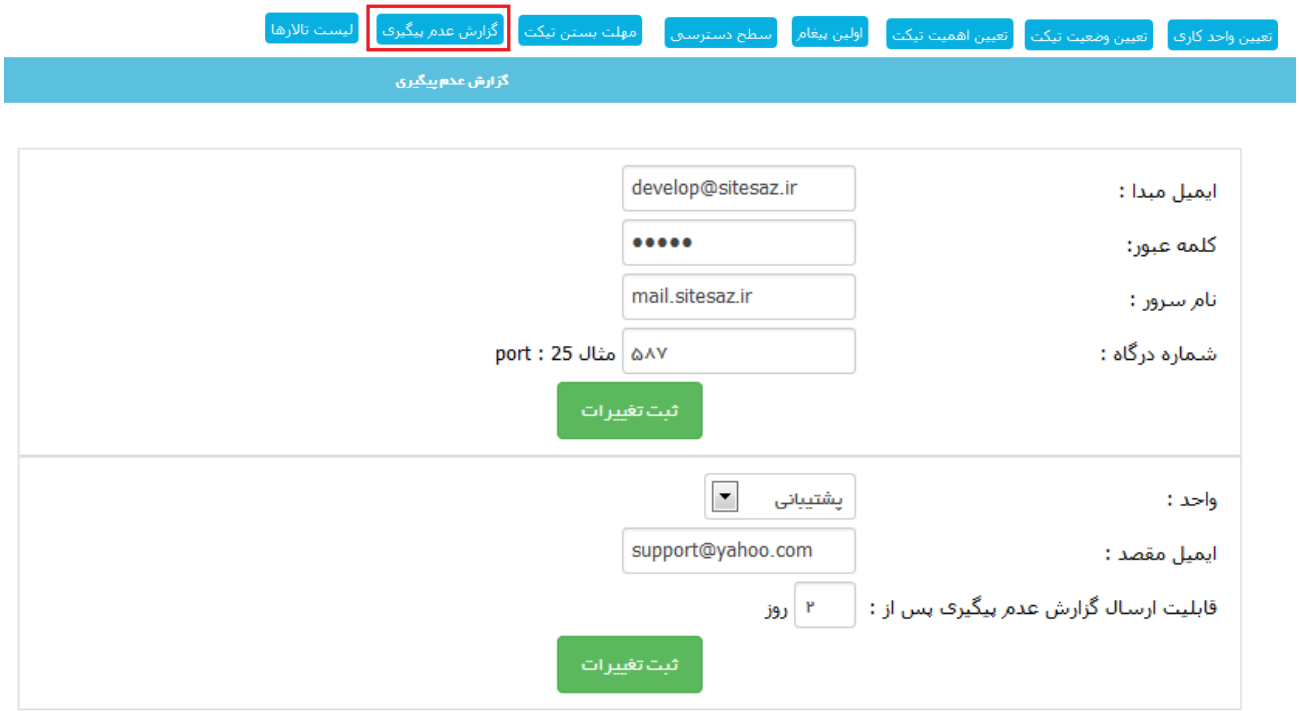
۲,۵,۱,۶,۲ در قسمت بعد مدت زمانی که طول می کشد تا تیکت بعد از وضعیت اخطار، بسته شود معین میشود.



۲,۵,۱,۶,۳ در قسمت بعد مدت زمانی که طول می کشد تا تیکت از حالت پشتیبانی به وضعیت اخطار بسته شدن تبدیل شود معین می شود.



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



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.

ایمیل مبدا : develop@sitesaz.ir

کلمه عبور: •••••

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

نام سرور : mail.sitesaz.ir

شماره درگاه : ۵۸۷ مثال port : 25

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.

واحد : پشتیبانی

- پشتیبانی
- برنامه نویسی
- گرافیک
- فنی
- تحقیقات
- خدمات
- رسیدگی
- چک
- چکر
- چکر۲
- تراکنش
- بررسی
- واحد تستی

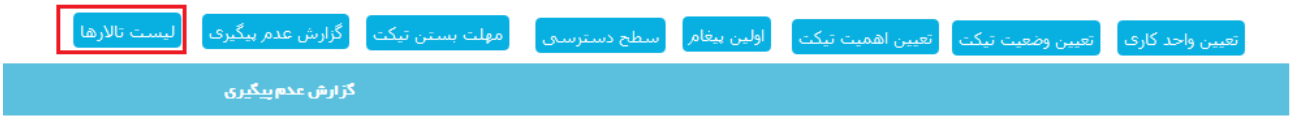
ایمیل مقصد : support@yahoo.com

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.

۲,۵,۱,۷,۵ سپس با کلیک بر روی گزینه

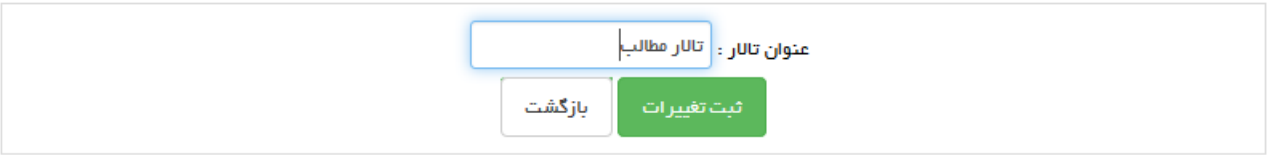
اطلاعات ذخیره می شود.

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

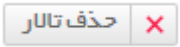


۲,۵,۱,۸,۱ در این قسمت جهت افزودن تالار جدید می بایست بر روی آیکن کلیک نمود. در صفحه باز شده عنوان تالار وارد می شود و با کلیک بر روی گزینه

تالار ذخیره می شود.

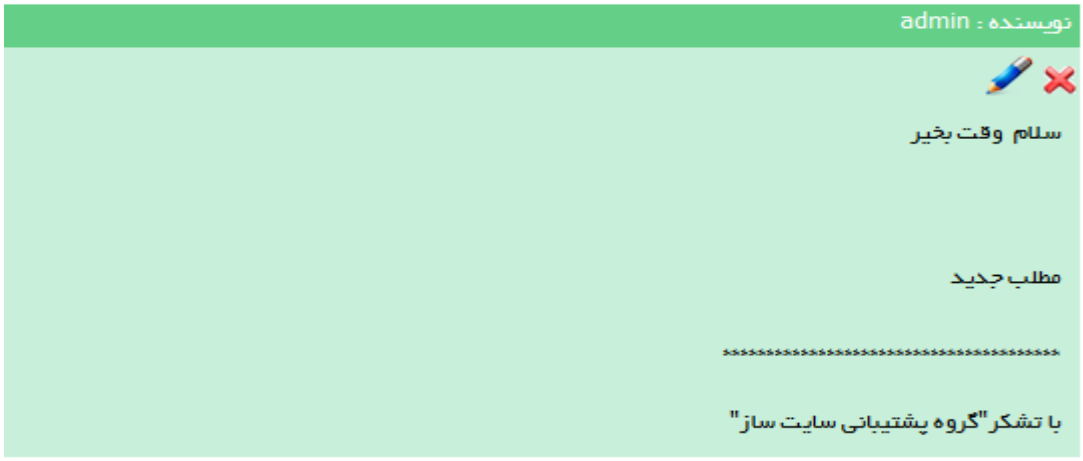


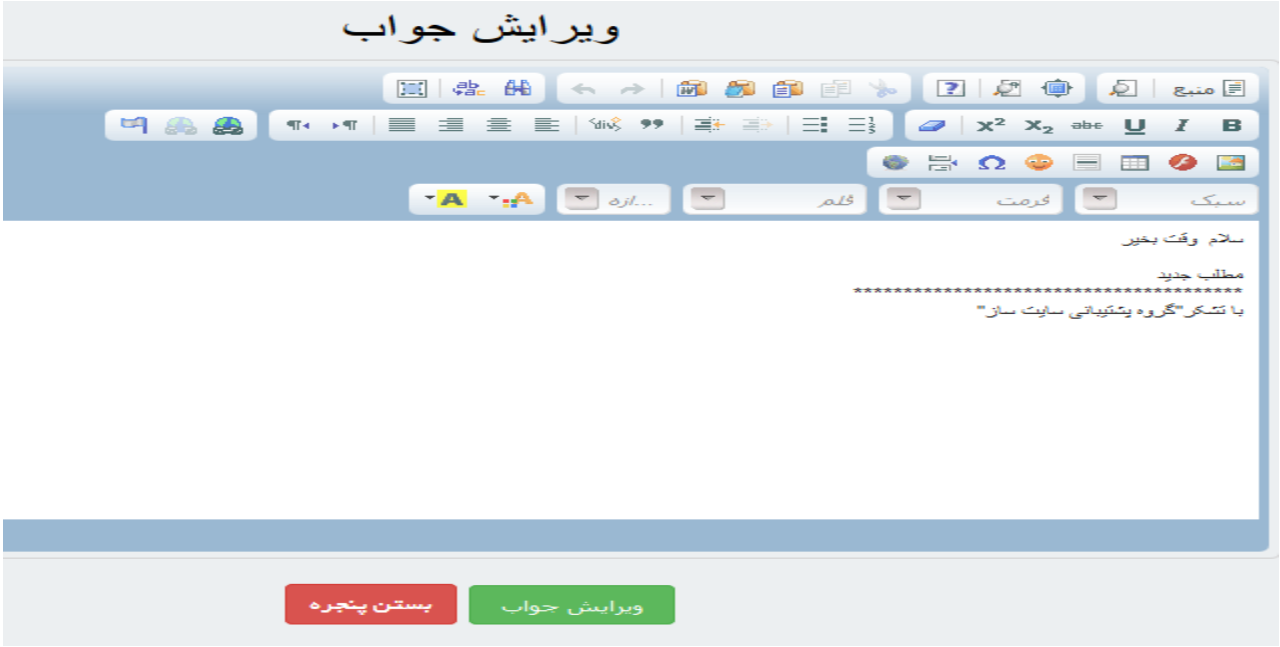
۲,۵,۱,۸,۲ جهت ویرایش هر تالار می توان بر روی عنوان هر تالار کلیک نمود.

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

کلیک نمود.

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.