

ماژول پرسش و پاسخ پیشرفته

کاربرد: از طریق این ماژول کاربران می توانند سوالات خود را از طریق سایت مطرح نمایند و مدیر سایت پس از پاسخ دادن، آن را به پست الکترونیکی کاربران ارسال نموده و یا در سایت منتشر نماید. در واقع امکان ارتباط دو طرفه و پویا با مدیران سایت و کاربران را فراهم می سازد.

نحوه عملکرد این ماژول بدین صورت می باشد که ابتدا کاربر از طریق بخش ارسال پرسش، پیشنهاد، انتقاد و شکایت خود را ارسال نموده و کد رهگیری دریافت می نماید، سپس مدیر این بخش در نرم افزار سمپا آنها را بررسی نموده و در صورت لزوم می تواند به مدیران دیگر برای دریافت پاسخ ارجاع نماید و در نهایت پاسخ را به دو صورت عمومی (که در خروجی سایت پرسش و پاسخ هردو برای کاربران دیگر نمایش داده می شود) یا خصوصی (که به آدرس پست الکترونیک کاربری که پرسش را مطرح نموده) ارسال می نماید.

امکانات

- ارسال پرسش در قالب پیشنهاد، انتقاد یا شکایت
- اختصاص کد رهگیری برای هر پرسش
- امکان ارجاع پرسش ها به مدیران برای دریافت پاسخ در بخش مدیریت سایت و پورتال
- انتخاب نحوه دریافت پاسخ، (عمومی یا خصوصی) توسط کاربر
- امکان ارسال فایل مرتبط با پرسش توسط کاربر
- امکان تعریف مدیران برای بررسی و پاسخ به پرسش ها
- نمایش تمام پرسش و پاسخ ها در خروجی سایت و پورتال برای دسترسی کاربران
- دسته بندی پرسش و پاسخ ها برحسب نوع کاربر و نوع پرسش در بخش مدیریت و خروجی سایت و پورتال



روش استفاده از ماژول پرسش و پاسخ پیشرفته:

میتوان روی شکل مربوط به ماژول پرسش و پاسخ در صفحه نخست سمپا کلیک کرد یا اینکه از منوی سمت راست در سمپا استفاده نمود.



فهرست پرسش و پاسخ: از طریق این گزینه میتوان فهرست پرسش های ارسالی از طرف کاربران را مشاهده نموده و به آنها پاسخ داد. از طریق کادر جستجو در این صفحه نیز میتوان پرسش ها را با توجه به موارد انتخابی، جستجو نمود.

The screenshot shows the 'Advanced Question and Answer Module' interface. It includes a search bar (A) and various filters (B-G) for searching questions. Below the filters is a table with columns for ID, Title, Date, User, and Status. The table contains two rows of data. To the right of the table is a sidebar with a list of questions.

کد	عنوان	تاریخ ارسال	مسئول پیگیری	نام فرستنده	شماره پیگیری
54	نرم افزار سما	۱۱ اردیبهشت ۱۳۹۲	saeideh		9380183363
53	پرسش	۱۱ اردیبهشت	saeideh	سعيد	51001261

A کلمه جستجو: برای جستجوی پرسش، در این قسمت میتوان بخشی از نام آن را وارد کرد تا جستجو بر اساس آن انجام شود.

B گروه های پرسش و پاسخ: اگر پرسش ها را از طریق "ماژول گروه بندی" گروه بندی کرده باشیم، در این قسمت میتوان گروه مربوطه را برای جستجوی پرسش انتخاب نمود.

C نوع پرسش و پاسخ: در این قسمت میتوانیم پرسش ها را بر اساس نوعی که در "نوع پرسش و پاسخ" تعریف کرده ایم، جستجو نماییم.

D نوع کاربر: در این قسمت میتوانیم پرسش ها را بر اساس نوعی که در "نوع کاربر" برای انتخاب کاربران تعریف کرده ایم، جستجو نماییم.

E وضعیت: در این قسمت میتوانیم پرسش ها را بر اساس وضعیت پیگیری پرسش ها توسط کاربر یا اپراتور، جستجو نماییم.

F زبان: از طریق این گزینه میتوان در سایتهای چند زبانه، زبان سایت را برای جستجوی پرسش انتخاب کرد.

G فعال: با انتخاب این گزینه، میتوانیم پرسش ها را بر اساس وضعیت فعال یا غیر فعال بودن آن، جستجو نماییم.

H پرسش های ارجاع داده شده: اگر هنگام پاسخ دادن به پرسش، آن را به شخص دیگری از کاربران سما ارجاع داده باشیم، در این قسمت میتوان جستجو را بر اساس نام آن کاربر انجام داد.

I تاریخ ارسال: در این قسمت میتوان پرسش ها را بر اساس تاریخ ارسال آن از طرف کاربر، جستجو کرد.

J پرسش های بدون پاسخ: با انتخاب این گزینه، میتوان جستجو را بر اساس پرسش های بدون پاسخ انجام داد و به آنها پاسخ داد.

K تعداد: از طریق این گزینه میتوان تعداد پرسش های انتخاب شده را در یک صفحه مشاهده نمود.



L پرسش و پاسخ جدید: با انتخاب این گزینه مدیر سایت میتواند پرسش جدیدی را وارد نموده و به آن پاسخ دهد تا در سایت نمایش داده شود.

M حذف: برای حذف یک پرسش ، آن را انتخاب و روی این گزینه کلیک می کنیم.

N پرسش های فعال یا غیر فعال: پرسش های فعال برای نمایش در سایت با علامت و پرسش های غیر فعال با علامت نشان داده می شوند.

O پرسش های ارجاع داده شده یا ارجاع نشده: اگر پرسشی را به کاربری برای پاسخ دادن ارجاع داده باشیم علامت و در صورت ارجاع ندادن پرسش علامت نشان داده می شود.

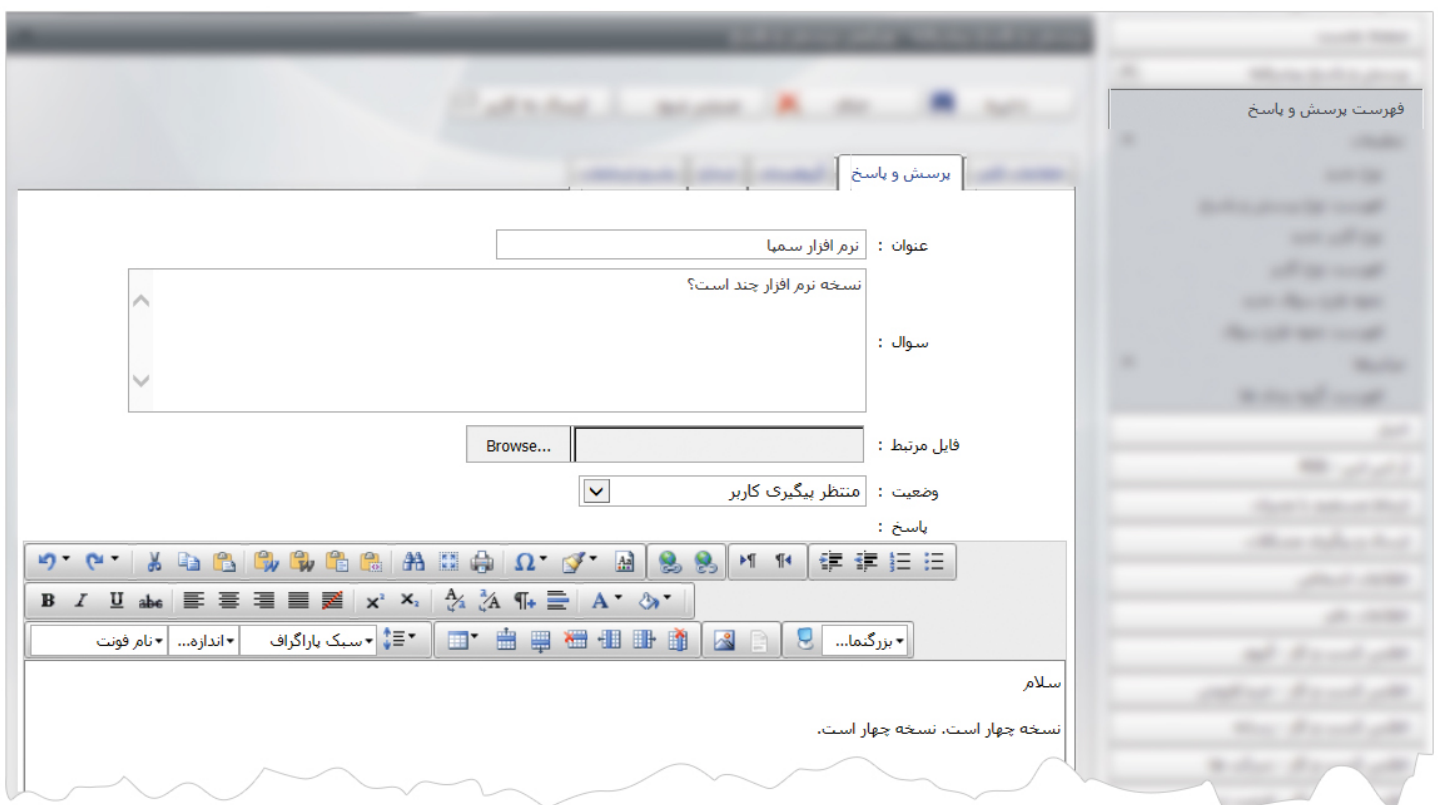
P وضعیت پرسش ها: در این قسمت وضعیت پرسش جدید با علامت ، منتظر پیگیری کاربر با علامت ، منتظر پیگیری اپراتور با علامت و پرسش های پایان یافته با علامت نشان داده می شوند.

ویرایش پرسش و پاسخ: با کلیک بر روی کد یا عنوان یک پرسش میتوان آن را باز کرد ، ویرایش نمود ، به آن پاسخ داد ، پرسش را برای پاسخ دهی به کاربر دیگری ارجاع داد، پرسش و پاسخ را برای نمایش در سایت منتشر کرد و پاسخ را به کاربر سایت ارسال نمود.

A اطلاعات کلی: در این قسمت، میتوان اطلاعات کاربرانی که از طریق سایت آن را تکمیل نموده اند، مشاهده کرد:

- نوع پرسش و پاسخ: در این قسمت، کاربرسایت نوع پرسشی را که مدیر سایت تعریف کرده است، انتخاب می کند. مانند انتقاد، شکایت..
- نوع کاربر: در این قسمت، کاربر سایت نوع کاربری خود را که مدیر سایت تعریف کرده است، انتخاب می کند. مانند همکار، مشترک...
- نحوه طرح سوال: در این قسمت، کاربر سمپا از طریق کادر پویای مربوطه نحوه طرح سوال را که تعریف شده است، انتخاب می کند.
- فعال: اگر بخواهیم پرسش کاربری را فعال کنیم تا بتواند از طریق شماره پیگیری، پرسش خود را پیگیری نماید، این گزینه را تیک می زنیم تا فعال گردد.
- مسئول پیگیری: در این قسمت نام کاربر سمپا که مسئول پاسخ دهی به پرسش می باشد، ثبت می شود.
- نام فرستنده: اگر کاربری که پرسش را مطرح می کند، عضو سایت باشد نام کاربری او در این قسمت قرار می گیرد.
- شماره پیگیری: در این قسمت، شماره پیگیری کاربر سایت که پرسش خود را مطرح کرده است، ثبت می شود.
- زبان: در سایت های چند زبانه، در این قسمت گزینه مربوط به زبان برای پرسش و پاسخ انتخاب می شود.
- سطح: در صورت ارجاع یک پرسش به کاربر دیگری از سمپا، از طریق این گزینه اولویت انجام کار را مشخص می کنیم.
- اولویت: در این قسمت اولویت نمایش پرسش ها را در سایت بر اساس عدد وارد می کنیم.
- اطلاعات شخصی: سایر قسمتها مربوط به اطلاعات شخصی کاربر می باشد که خودش در سایت وارد می کند.

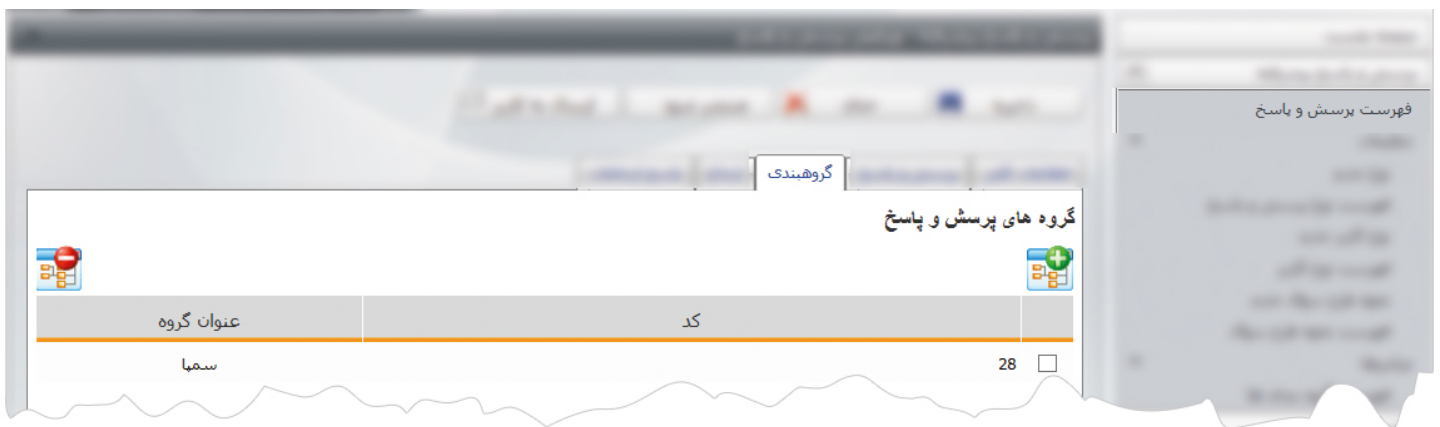
B پرسش و پاسخ: در این قسمت میتوان پرسش کاربر را مشاهده نموده و به آن پاسخ داد.





- **عنوان:** در این قسمت کاربر، عنوان پرسش خود را در سایت وارد می نماید.

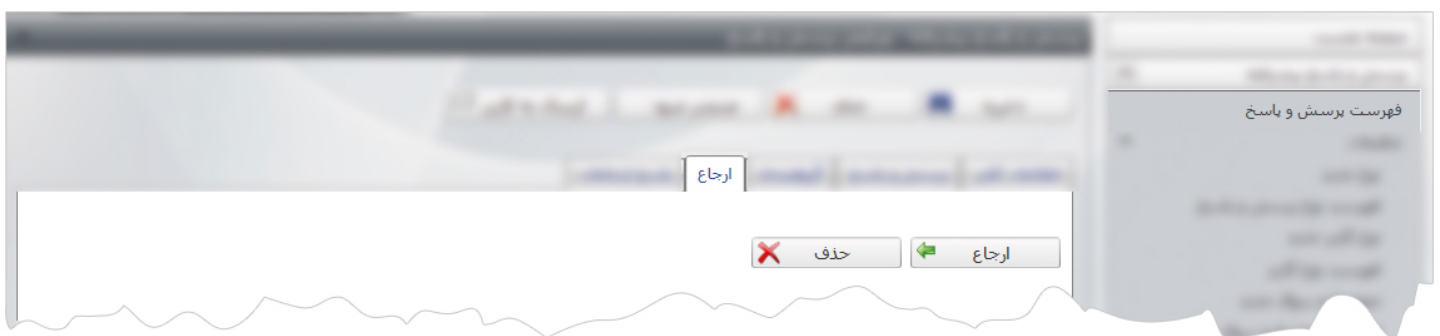
- **سوال:** در این قسمت کاربر متن پرسش خود را در سایت وارد می کند.
- **فایل مرتبط:** اگر کاربر بخواهد فایلی را در رابطه با پرسش خود به سایت ارسال نماید، از این قسمت می تواند آن فایل را از طریق کامپیوتر خود فراهوانی کرده و ارسال نماید.
- **وضعیت:** این قسمت توسط کاربر سمپا بصورت دستی انتخاب می شود، اگر پرسش جدیدی مطرح شده باشد وضعیت "جدید" ، اگر پاسخ داده شود وضعیت "منتظر پیگیری کاربر" ، اگر پرسش برای پاسخ دهی به کاربر دیگری از سمپا ارجاع داده شود وضعیت "منتظر پیگیری اپراتور" و اگر پاسخ داده شود و بخواهد به کاربر ارسال نماید وضعیت "پایان یافته" را انتخاب می نماید.
- **پاسخ:** در این قسمت کاربر سمپا می تواند متن پاسخ و توضیحات را وارد نماید.

C گروه بندی: اگر پرسش ها را از طریق گزینه "فهرست گروه بندی ها" گروه بندی کرده باشیم، از این قسمت آن گروه را انتخاب می کنیم.

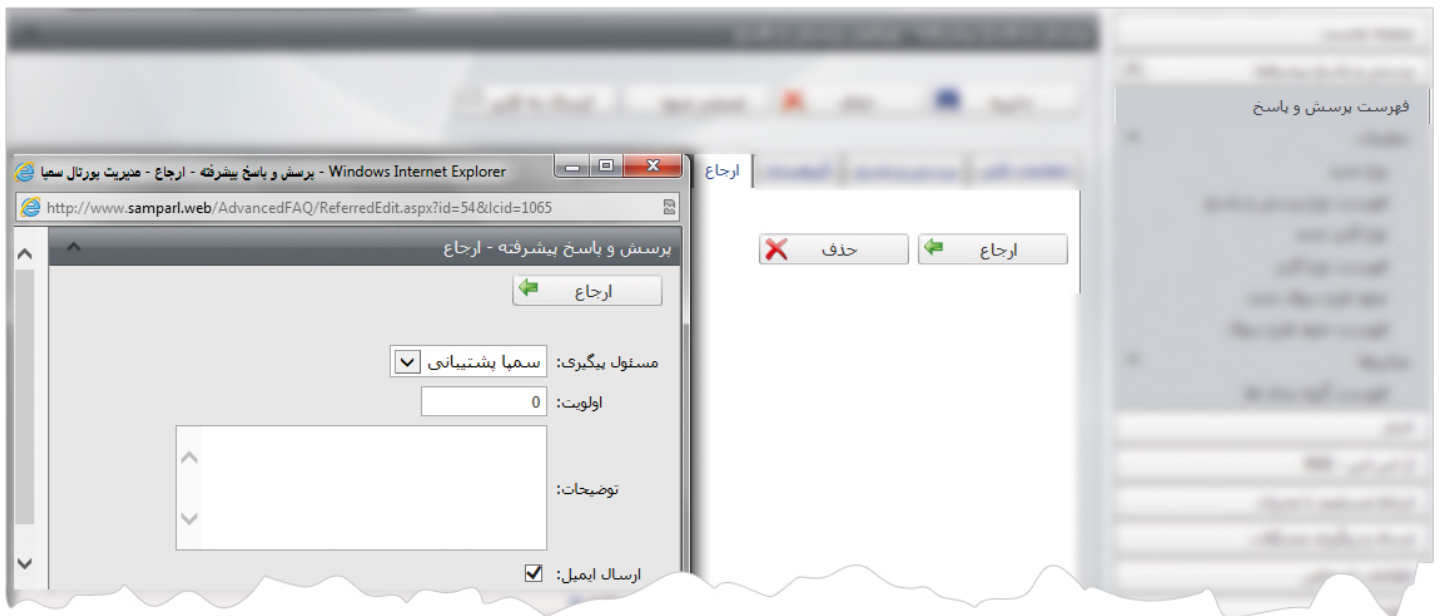


در این قسمت از طریق گزینه  گروه را اضافه می کنیم و برای حذف گروه نیز گزینه  را بکار می بریم. کاربر سایت نیز می تواند از طریق فرم ارسال پرسش در سایت ، گروه مربوط به پرسش خود را انتخاب نماید.

D ارجاع: اگر کاربر سمپا بخواهد پرسشی را برای پاسخ دهی به کاربر دیگری از سمپا ارجاع دهد، از این قسمت استفاده می کند.



برای ارجاع دادن پرسش به کاربر سمپا روی گزینه  کلیک می نمایم تا کادر زیر باز شود.

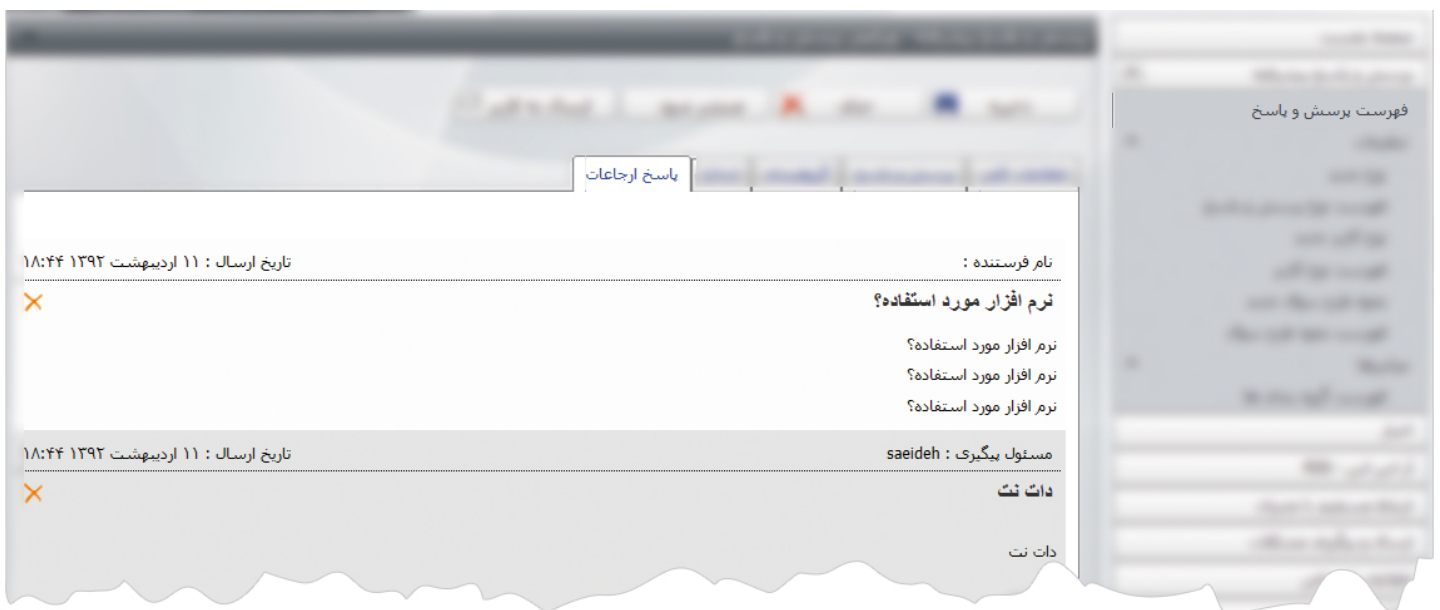


در کادر فوق مسئول پیگیری پرسش را که از کاربران سمپا می باشد و توسط مدیر سایت ایجاد شده ، انتخاب می کنیم.

پرسش به پست الکترونیکی کاربر سمپا ارسال می شود و با کلیک بر روی آدرس الکترونیکی مندرج در آن، صفحه ای برای پاسخ دهی باز می شود که می تواند متن پاسخ را وارد کرده و ارسال نماید.

برای حذف کاربری که پرسش را ارجاع داده ایم ، کاربر را انتخاب کرده و روی گزینه **حذف** کلیک می نمایم.

E پاسخ ارجاعات: در این قسمت میتوان پاسخ سوالاتی را که به کاربر ارجاع داده شده بود، مشاهده نمود.



F ذخیره: پس از پاسخ دهی به پرسش کاربر، از طریق این گزینه آن را ذخیره می کنیم.

G حذف: از طریق این گزینه میتوان پرسش کاربر را حذف نمود.

H منتشر شود: اگر بخواهیم پرسش و پاسخ کاربر در فهرست پرسش ها و پاسخ ها در سایت قابل مشاهده باشد، روی این گزینه کلیک می نماییم.

I ارسال به کاربر: پس از پاسخ دهی به پرسش کاربر و ذخیره آن، از طریق این گزینه میتوان پاسخ را به پست الکترونیکی کاربر ارسال نمود.

نوع جدید: در این قسمت، نوع پرسش و پاسخ را تعریف می کنیم تا کاربر بتواند آن را در سایت انتخاب نماید. مانند شکایت، پیشنهاد، انتقادات ...



A زبان: در سایتهای چند زبانه، از این گزینه زبان مربوط به سایت را برای افزودن نوع جدید انتخاب می کنیم.

B عنوان: عنوان نوع جدید برای پرسش و پاسخ را در این قسمت وارد می کنیم.

C اولویت: در این قسمت اولویت نمایش نوع پرسش و پاسخ را در سایت، بر اساس عدد وارد می کنیم.

D فعال: برای فعال کردن و نمایش نوع پرسش و پاسخ در سایت، این گزینه را انتخاب می کنیم.

E ذخیره: پس از افزودن نوع جدید، از طریق این گزینه میتوان آن را ذخیره نمود.

فهرست نوع پرسش و پاسخ: در این قسمت میتوان فهرست نوع پرسش و پاسخ را مشاهده یا جستجو کرد و آن را ویرایش نمود.



A نوع جدید: از طریق این گزینه میتوان نوع جدیدی را برای پرسش و پاسخ ایجاد کرد.

B حذف: از طریق این گزینه میتوان نوع پرسش و پاسخ را حذف نمود.

C زبان: در سایتهای چند زبانه، از این گزینه زبان مربوط به سایت را برای جستجوی نوع پرسش و پاسخ انتخاب می کنیم.

D کلمه جستجو: در این قسمت عبارتی از نوع پرسش و پاسخ را برای جستجوی آن وارد می کنیم.

E وضعیت: از طریق این گزینه میتوان نوع پرسش و پاسخ را بر اساس وضعیت فعال یا غیرفعال بودن آن جستجو کرد.

نوع کاربر جدید: در این قسمت، نوع کاربری که می خواهید پرسش خود را از طریق سایت مطرح نمایید را تعریف می نمایم تا کاربر بتواند آن را در سایت انتخاب نماید. مانند همکار، مشترک، ...



A زبان: در سایتهای چند زبانه، از این گزینه زبان مربوط به سایت را برای افزودن نوع کاربر جدید انتخاب می کنیم.

B عنوان: عنوان نوع کاربر جدید برای پرسش و پاسخ را در این قسمت وارد می کنیم.

C اولویت: در این قسمت اولویت نمایش نوع کاربر را در سایت، بر اساس عدد وارد می کنیم.

D فعال: برای فعال کردن و نمایش نوع کاربر جدید در سایت، این گزینه را انتخاب می کنیم.

E ذخیره: پس از افزودن نوع کاربر جدید، از طریق این گزینه میتوان آن را ذخیره نمود.

فهرست نوع کاربر: در این قسمت میتوان فهرست نوع کاربر را مشاهده یا جستجو کرد و با کلیک بر روی هر نوع، آن را ویرایش نمود.



A نوع کاربر جدید: از طریق این گزینه میتوان نوع جدیدی را برای کاربر ایجاد کرد.

B حذف: از طریق این گزینه میتوان نوع کاربر را حذف نمود.

C زبان: در سایتهای چند زبانه، از این گزینه زبان مربوط به سایت را برای جستجوی نوع کاربر انتخاب می کنیم.

D کلمه جستجو: در این قسمت عبارتی از نوع کاربر را برای جستجوی آن وارد می کنیم.

E وضعیت: از طریق این گزینه میتوان نوع کاربر را بر اساس وضعیت فعال یا غیرفعال بودن آن جستجو کرد.

نحوه طرح سوال جدید: در این قسمت، نحوه طرح سوال را برای کاربر تعریف می کنیم. سوالات ممکن است از طرف واحدها یا سازمانهای مختلفی باشد، با تعریف این نوع میتوان آنها را گروه بندی کرد. مانند طرح سوال از سایت...



- A زبان:** در سایتهای چند زبانه، از این گزینه زبان مربوط به سایت را برای افزودن نحوه طرح سوال جدید انتخاب می کنیم.
 - B عنوان:** عنوان نحوه طرح سوال برای پرسش و پاسخ را در این قسمت وارد می کنیم.
 - C اولویت:** در این قسمت اولویت نمایش نحوه طرح سوال را در سایت، بر اساس عدد وارد می کنیم.
 - D فعال:** برای فعال کردن و نمایش نحوه طرح سوال در سایت، این گزینه را انتخاب می کنیم.
 - E ذخیره:** پس از افزودن نحوه طرح سوال جدید، از طریق این گزینه میتوان آن را ذخیره نمود.
- فهرست نحوه طرح سوال:** در این قسمت میتوان فهرست نحوه طرح سوال را مشاهده یا جستجو کرد و آن را ویرایش نمود.



- A نحوه طرح سوال جدید:** از طریق این گزینه میتوان نحوه طرح سوال جدیدی را برای کاربر ایجاد کرد.
- B حذف:** از طریق این گزینه میتوان نحوه طرح سوال را حذف نمود.
- C زبان:** در سایتهای چند زبانه، از این گزینه زبان مربوط به سایت را برای جستجوی نحوه طرح سوال انتخاب می کنیم.
- D کلمه جستجو:** در این قسمت عبارتی از نحوه طرح سوال را برای جستجوی آن وارد می کنیم.
- E وضعیت:** از طریق این گزینه میتوان نحوه طرح سوال را بر اساس وضعیت فعال یا غیرفعال بودن آن جستجو کرد.

فهرست گروه بندی ها: اگر بخواهیم پرسش و پاسخ ها را گروه بندی نماییم، در این بخش باید انواع گروهها را تعریف کنیم.

با کلیک بر روی گزینه فهرست گروه بندی ها، کادری به عنوان گروه بندی باز می شود.



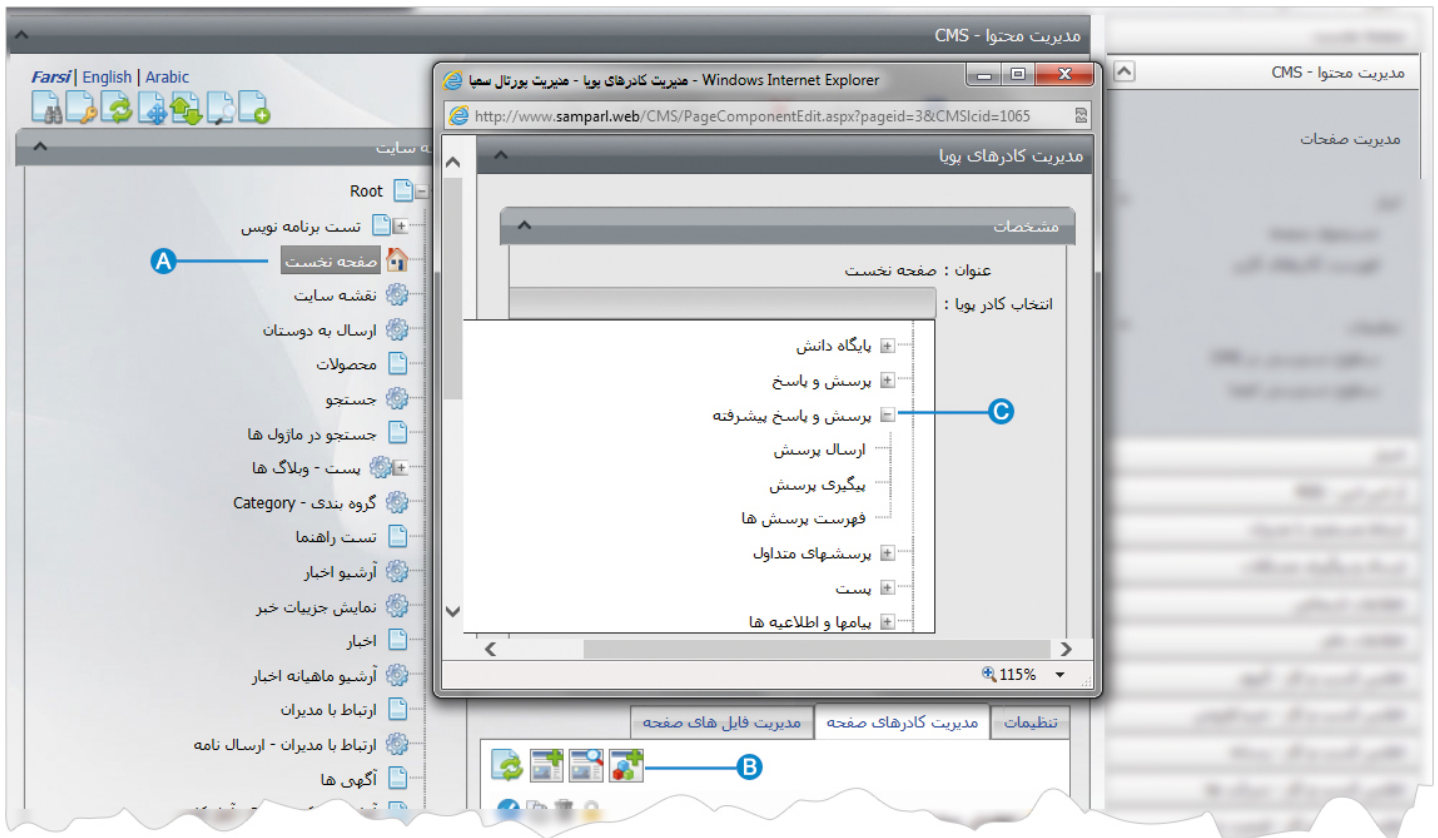
در این بخش روی گزینه گروه بندی جدید کلیک می کنیم تا کادر زیر باز شود.




در این قسمت، گروه پدر یا شاخه اصلی مربوط به گروه بندی را مشخص و از گروه، عنوان گروه را وارد می کنیم و تغییرات را ذخیره می نماییم.

چگونگی نمایش کادر پرسش و پاسخ پیشرفته در سایت:

برای نمایش پرسش و پاسخ پیشرفته ، باید از کادر پویا استفاده نماییم، به همین دلیل در ماژول مدیریت محتوا(CMS) ، گزینه مدیریت صفحات را باز کرده و مراحل زیر را انجام می دهیم:



A صفحه ای را که قبلا ساخته شده و می خواهیم کادر پرسش و پاسخ پیشرفته را در آن نمایش دهیم، انتخاب می کنیم.

B در بخش مدیریت کادرهای صفحه از طریق آیکن  کادر پویا اضافه می کنیم.

C در کادر پویا، انواع انتخابها برای نمایش ماژولهای مختلف وجود دارد، چون می خواهیم کادر مربوط به پرسش و پاسخ پیشرفته را در صفحه نمایش دهیم، باید از لیست نمایش آن، یکی از انواع نمایش را انتخاب نماییم.

از فهرست کادرها، نوع نمایش "ارسال پرسش" را انتخاب می کنیم:



A انتخاب کادر پویا: عنوان کادر پویایی که برای نمایش کادر پرسش و پاسخ انتخاب کردیم را نشان می دهد.

B محل نمایش: محل قرار گیری هر کادر را در یک صفحه مشخص می کند. کادرها می توانند در هر قسمتی از سایت قرار بگیرند که با توجه به مسترپیج تعیین شده برای صفحه، میتوان محل نمایش کادر را مشخص کرد. بعنوان مثال کادری را میتوان در وسط صفحه، سمت راست یا سمت چپ صفحه قرار داد.

C عنوان: عنوانی را برای کادر وارد می کنیم که در بالای کادر قابل نمایش باشد.

D اولویت: در هر صفحه کادرهای زیادی ممکن است قرار داده شود. با توجه به محل نمایش کادرها باید اولویتشان را نیز مشخص کرد تا هر کادری در محل خاص خودش قرار گیرد. اگر اولویت را مشخص نکنیم کادرهایی که محل نمایش یکسان با اولویت داشته باشند، در یک سطر قرار می گیرند و باعث برهم ریختن صفحه می شوند.

E عرض کادر: اگر بخواهیم چند کادر را با محل نمایش یکسان و اولویت یکسان در کنار هم قرار دهیم، مقدار دلخواهی را برای عرض هر کادر در نظر می گیریم.

F ارتفاع کادر: اگر بخواهیم چند کادر را با محل نمایش یکسان و اولویت یکسان در کنار هم قرار دهیم، مقدار یکسانی را برای ارتفاع هر کادر در نظر می گیریم که دو کادر هم اندازه باشند.

G نمایش عنوان در کادر: اگر بخواهیم عنوانی را که برای کادر وارد کرده ایم در سایت قابل نمایش باشد، این گزینه را تیک می زنیم.

H استفاده از قالب: برای هر سایتی با توجه به گرافیک آن، قالبهای آماده ای وجود دارد که میتوان از آن برای تغییر قالب کادرها استفاده کرد.

I پارامترها: در این بخش میتوان تنظیماتی را بر اساس گزینه های موجود برای نحوه نمایش ارسال پرسش در سایت انجام داد.

ج ذخیره: بعد از تنظیمات کادر پویای ارسال پرسش، از طریق این گزینه تغییرات را ذخیره می کنیم.

نمایش کادر در سایت:

پس از قرار دادن کادر پویا، در صفحه سایت که کادر را در آن گذاشته ایم Refresh می کنیم یا کلید F5 را فشار می دهیم تا تغییرات و چگونگی نمایش کادر را مشاهده نماییم.



نمایش برخی دیگر از کادرها در سایت:

نمایش فهرست پرسش و پاسخ : از طریق این کادر میتوان فهرست پرسش ها و پاسخ های کاربران که توسط مدیر سایت منتشر شده است، را در سایت مشاهده نمود.



نمایش پیگیری پرسش: با قرار دادن این کادر در صفحه ، کاربران می توانند وضعیت پرسش های خود را با وارد کردن شماره پیگیری خود مشاهده نمایند.

