

## سامانه تیکت

در طراحی سایت با نرم افزار مانا، **سیستم تیکت** برای برقراری ارتباط با مخاطبان و پشتیبانی آنلاین از آنها استفاده می‌شود. از ویژگی‌های **سامانه تیکت** می‌توان به ایجاد واحدهای مختلف سازمانی و تقسیم بندی واحدها براساس سرویس‌هایی که ارائه می‌دهند اشاره نمود. از طرفی با این تقسیم بندی این امکان فراهم می‌گردد تا مخاطبان هر واحد براساس سرویسی که دریافت می‌کنند 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 سرویس‌های ارائه شده توسط هر واحد نیز شامل سرویس مانا، هاست و دامنه، وب‌میل، مشاوره و ... می‌باشد که مخاطبان با استفاده از همین تقسیم بندی‌ها مسائل و مشکلات خود را ارسال می‌نمایند.

برای شرکت‌هایی که از طرف مخاطبان خود تماس تلفنی بسیاری دارند و یا سایت و پورتال‌های سازمانی که کاربران بسیاری بر روی زیرپورتال‌های متعددی کار می‌کنند، استفاده از **سیستم تیکت** تعداد تماس‌های تلفنی را بسیار کاهش داده و احتمال خطا در پاسخگویی را به شدت کاهش می‌دهد. از طرفی به دلیل ثبت همه مطالب امکان فراموشی پیگیری مسائل را نیز از بین می‌برد.

### نحوه کار با سیستم تیکت در طراحی سایت:

برای ورود به **سیستم تیکت** می‌توانید بر روی آیکون آن در صفحه نخست مانا کلیک نمایید.



چنانچه برای اولین بار وارد این ماژول شوید، می‌بایست در ابتدا واحدها و سرویس‌های 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، می‌توانید لیست **تیکت**‌های رسیده را مشاهده نمایید.

### تعریف واحد در طراحی سایت:

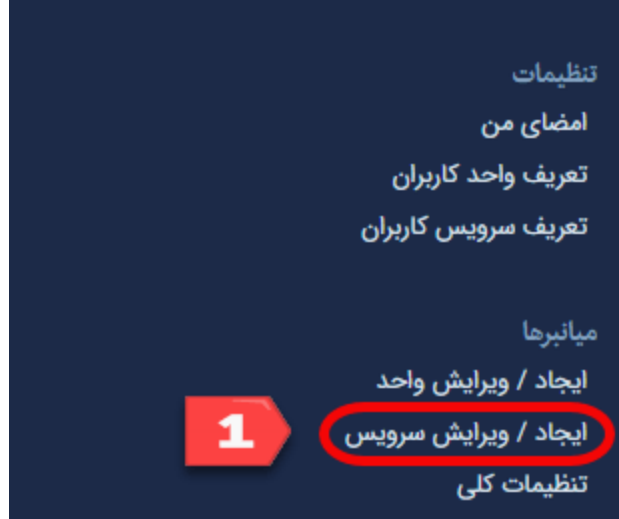
از منو سمت راست "ایجاد / ویرایش واحد" را انتخاب کرده. سپس در صفحه باز شده از طریق گروه‌بندی جدید، واحد های خود را در سیستم ثبت نمایید.

برای این کار در صفحه جدید ، یک نام برای واحد نوشته و واحدی را به عنوان واحد پدر انتخاب نمایید.

پس از ذخیره تغییرات، نام واحد به لیست واحدها اضافه خواهد شد.

## تعریف سرویس در طراحی سایت:

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 می‌گردند. در نتیجه با کلیک بر روی دکمه جدید شروع به ثبت سرویس ها نمایید.

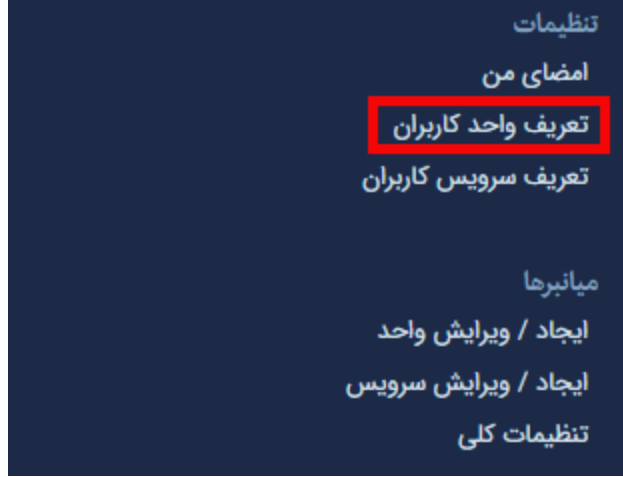


در صفحه باز شده ماژول مرتبط را "تیکت" قرار دهید و نام سرویس را به فارسی و انگلیسی وارد کرده و در نهایت ذخیره نمایید. پس از ذخیره نام، بخش اختصاص سرویس به واحد مربوطه فعال می‌گردد که روالی به شرح تصویر دارد.

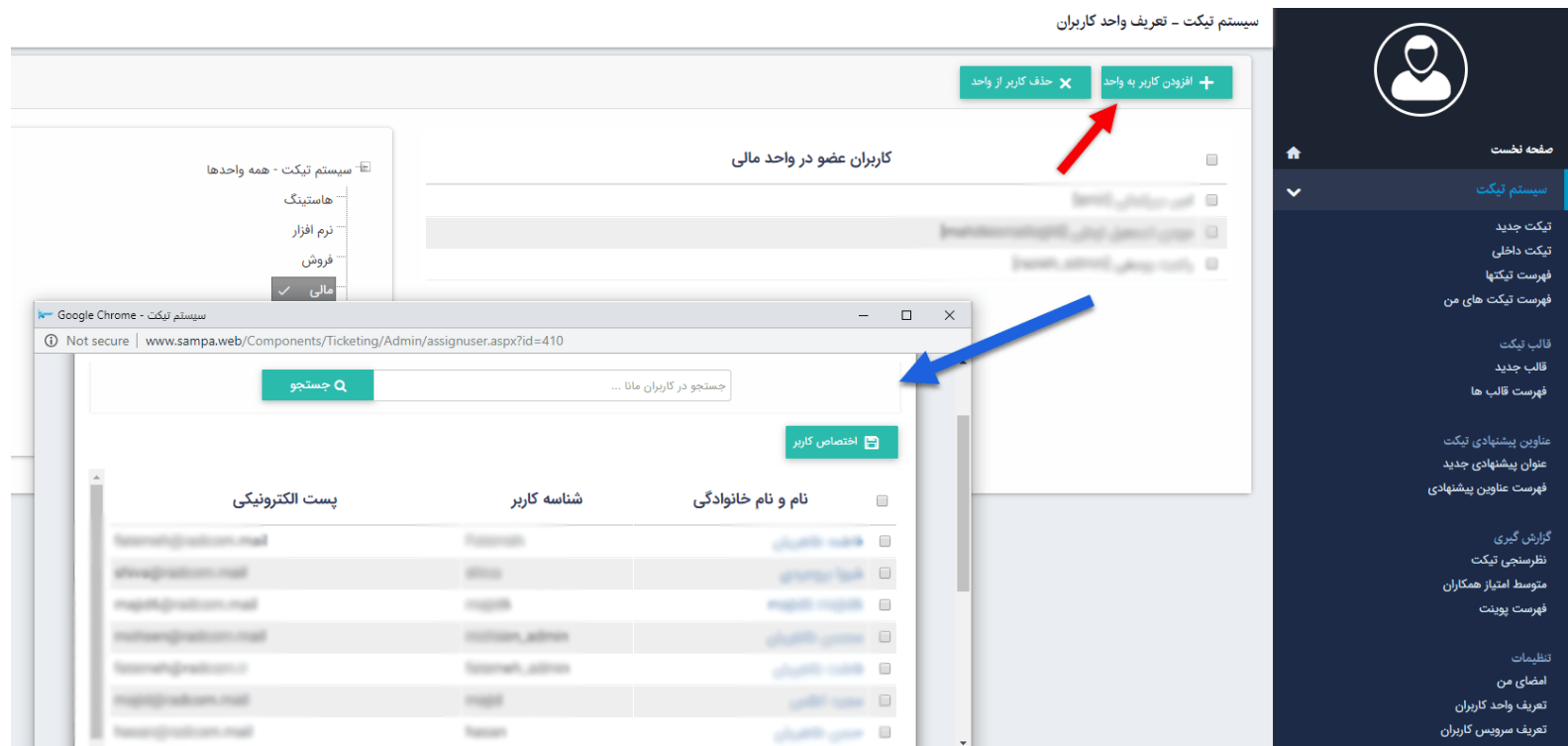
## اختصاص کاربر پاسخ دهنده:

پس از ایجاد واحدها و تعیین سرویس های مربوطه در طراحی سایت، باید کاربران پاسخ دهنده را برای هر واحد و سرویس تعیین نمود.

برای این کار روی لینک "تعریف واحد کاربران" کلیک کنید.



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.



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.

لازم به ذکر است که این عملیات از طریق مازول اعضای سایت صورت می گیرد.

1

2

3

| کد    | نام و نام خانوادگی | نام شرکت | تاریخ ثبت نام    | شماره کاربری | زیردامنه | وضعیت |
|-------|--------------------|----------|------------------|--------------|----------|-------|
| 14239 | محمد خدایی         |          | ۱۹ اردیبهشت ۱۳۹۸ | solli        | root     | ✓     |
| 14238 | علی محمدی          |          | ۲۵ فروردین ۱۳۹۸  | magh18       | customer | ✓     |
| 14237 | علی محمدی          |          | ۱۹ فروردین ۱۳۹۸  |              | root     | ✓     |
| 14236 |                    |          | ۲۵ اسفند ۱۳۹۷    |              | root     | ⚠     |
| 14235 |                    |          | ۲۰ اسفند ۱۳۹۷    |              | root     | ⚠     |
| 14234 |                    |          | ۱۴ اسفند ۱۳۹۷    |              | root     | ⚠     |
| 14233 |                    |          | ۲ اسفند ۱۳۹۷     |              | root     | ⚠     |
| 14232 |                    |          |                  |              | root     | ✓     |
| 14231 |                    |          |                  |              | root     | ⚠     |
| 14230 |                    |          |                  |              | root     | ⚠     |
| 14229 |                    |          |                  |              | root     | ⚠     |
| 14228 |                    |          |                  |              | root     | ⚠     |
| 14227 |                    |          |                  |              | root     | ⚠     |
| 14226 |                    |          |                  |              | root     | ⚠     |

| کد    | نقش    | زیردامنه قابل اعمال | تاریخ شروع   | تاریخ خاتمه | وضعیت |
|-------|--------|---------------------|--------------|-------------|-------|
| 13044 | خریدار | همه زیردامنه ها     | ۱۰ بهمن ۱۳۹۷ | ۱۴۰۴        | ✓     |

## اختصاص سرویس به اعضای سایت:

علاوه بر کارشناسان، اعضای سایت نیز باید متناسب با سرویسی که دریافت می‌کنند، 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 سرویس‌های مربوطه و همچنین کارشناسان پاسخگوی هر واحد نیز تعیین می‌گردد.

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

## در زیر به بررسی سایر بخش‌های سیستم تیکت در طراحی سایت می‌پردازیم:

### تیکت داخلی:

در سیستم تیکت امکان ارسال تیکت در یک سازمان بین واحد‌ها با هدف تبادل بین مشکلات و درخواست‌ها بین افراد یک سازمان از طریق تیکت به وجود آمده است. بدین منظور می‌توان از تیکت داخلی استفاده کرد، نحوه ارسال آن همانند تیکت جدید می‌باشد و مطابق با تصویر زیر می‌توان واحد، سرویس و مسئول پیگیری را انتخاب و تیکت را ارسال نمود.

سیستم تیکت - تیکت جدید

ذخیره

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

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

مسئول پیگیری: تمامی کاربران

عنوان:

وارد کردن این قسمت ضروری است.

استفاده از قالب آماده

با سلام  
کاربر گرامی

دادگام

Design HTML Preview

صحنه نخست

سیستم تیکت

تیکت جدید

تیکت داخلی

فهرست تیکتها

فهرست تیکت های من

قالب تیکت

قالب جدید

فهرست قالب ها

عناوین پیشنهادی تیکت

عنوان پیشنهادی جدید

فهرست عناوین پیشنهادی

گزارش گیری

نظرسنجی تیکت

متوسط امتیاز همکاران

فهرست پوینت

تنظیمات

امضای من

تعریف واحد کاربران

میانبرها

ایجاد / ویرایش واحد

## فهرست تیکتها:

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 می‌توانند **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 می‌توانید براساس فیلتر های مختلفی نظیر وضعیت ، اولویت ، واحد، کاربران پاسخ دهنده و یا تاریخ آخرین بروز رسانی **تیکتی** را بیابید. از طرفی می‌توان 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.

جستجو Q

جستجوی دقیق عبارت

جستجو در تیکت ها ...

شامل

 اعضای سایت  عنوان تیکت  متن تیکت  متن پاسخ ها

وضعیت

7 مورد انتخاب شده

اولویت: تمامی موارد

واحد: پشتیبانی مانا و سمیا

سرویس: تمامی سرویس های شما

نوع تیکت: همه موارد

انتخاب کاربر: همه موارد

امتیاز: همه موارد

تاریخ آخرین بروزرسانی:

از: 1398/01/04

تا: 1398/03/22

Excel خروجی

جدید +

★★★★☆ 90.4%

| وضعیت | عنوان | فرستنده | واحد  | سرویس       | مسئول پیگیری | زمان انتظار    |
|-------|-------|---------|---|-------------|--------------|----------------|
|       |       |         | پشتیبانی مانا و سمیا                        | مانا و سمیا | فاطمه        | 14 روز 22 ساعت |
|       |       |         | پشتیبانی مانا و سمیا                        | مانا و سمیا | فاطمه        |                |
|       |       |         | پشتیبانی مانا و سمیا                        | مانا و سمیا | فاطمه        |                |
|       |       |         | پشتیبانی مانا و سمیا                        | مانا و سمیا | فاطمه        | 100.0%         |
|       |       |         | پشتیبانی مانا و سمیا                        | مانا و سمیا | فاطمه        |                |
|       |       |         | پشتیبانی مانا و سمیا                        | مانا و سمیا | فاطمه        |                |
|       |       |         | فروش ← پشتیبانی مانا و سمیا                 | مانا و سمیا | فاطمه        | 1 روز 21 ساعت  |
|       |       |         | پشتیبانی مانا و سمیا                        | مانا و سمیا | فاطمه        |                |
|       |       |         | پشتیبانی مانا و سمیا                        | مانا و سمیا | فاطمه        |                |
|       |       |         | پشتیبانی مانا و سمیا                        | مانا و سمیا | فاطمه        |                |
|       |       |         | فروش ← پشتیبانی مانا و سمیا                 | مانا و سمیا | فاطمه        | 3 روز 19 ساعت  |
|       |       |         | فروش ← پشتیبانی مانا و سمیا                 | مانا و سمیا | فاطمه        | 3 روز 19 ساعت  |
|       |       |         | پشتیبانی مانا و سمیا ← پشتیبانی مانا و سمیا | مانا و سمیا | فاطمه        | 4 روز          |
|       |       |         | پشتیبانی مانا و سمیا ← پشتیبانی مانا و سمیا | مانا و سمیا | فاطمه        | 4 روز          |

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.

## وضعیت

در دست بررسی

منتظر پیگیری مشتری

بسته شده

پیام سیستم

پرسش جدید

منتظر پاسخ

پاسخ داده شده

بایگانی شده

حل شده

- **عنوان** ، **فرستنده** ، **واحد** و **سرویس** 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 می‌شود

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، می‌توان از کلید "ارجاع" که در بالای صفحه قرار دارد استفاده نمود. با کلیک بر روی این دکمه، کادر زیر نمایش داده می‌شود و می‌توان توضیحات مربوط به تیکت را برای واحد و یا شخص ارجاع داده شده تایپ نمود.

ارجاع تیکت 92dc0db5-0506

ارجاع ↻

|                   |                      |
|-------------------|----------------------|
| وضعیت             | پرسش جدید            |
| توضیحات           |                      |
| ارجاع تیکت به     |                      |
| واحد              | پشتیبانی مانا و سمپا |
| سرویس             | مانا و سمپا          |
| انتخاب کاربر مانا | تمامی کاربران        |

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.



The screenshot shows a ticket management interface with the following elements:

- 1** اطلاعات کلی: Overview section showing customer details, company information, and service status.
- 2** توضیحات تیکت: Ticket description field.
- 3** پیام های ارجاع: Forwarding messages section.
- 4** گذرواژه های تیکت: Password management section.
- 5** تیکت های کاربر: User tickets list with columns for date, status, and subject.
- 6** توضیحات تیکت های دیگرکاربر: Other user ticket descriptions.
- 7** گذرواژه های تیکت های دیگر این کاربر: Passwords for other tickets of this user.
- 8** اسفاده از قالب آماده: A preview window showing a pre-designed email template for the ticket response.

At the top right, there are buttons for 'انتقال به تالار گفتگو' (Move to chat), 'ارجاع' (Forward), and 'ذخیره' (Save).

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

## 1. 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 ...

## 2. 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.

## 3. پیام های ارجاع:

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

#### 4. گذرواژه های تیکت:

در صورتی که نیاز به تبادل گذرواژه باشد برای امنیت باید در این بخش گذرواژه را قرار داد.

The screenshot shows the 'سیستم تیکت - ارسال و مشاهده گذرواژه ها و اطلاعات محرمانه' (Ticket System - Send and view passwords and confidential information) interface. At the top, it displays the user's name 'عنوان عدم امکان ورود به بخش سمپا' (Title: Inability to access the SAMPA section) and ticket details: 'شماره تیکت 92dc0db5-0506 تاریخ ارسال ۲۸ خرداد ۱۳۹۸ =۸:۵۲ عضو مرتبط omidpordel [پُر دل]' (Ticket number 92dc0db5-0506, sent on 28 Khordad 1398 = 8:52, related member omidpordel [Pur Del]).

The main section is titled 'گذرواژه جدید' (New Password). It features a dropdown menu for 'نوع گذرواژه' (Password Type) with options: 'نوع گذرواژه را انتخاب کنید.' (Select password type.), 'نوع گذرواژه را انتخاب کنید.' (Select password type.), 'سمپا' (Sampa), and 'تالار گفتگو' (Forum). A red arrow points to this dropdown. To the right is a 'ذخیره' (Save) button. Below the dropdown is a 'فهرست گذرواژه ها' (Password List) section, which is currently empty and shows a message: 'هیچ گذرواژه ای وجود ندارد.' (No passwords exist).

The bottom section is titled 'گذرواژه جدید' (New Password) and contains a form with the following fields: 'نوع گذرواژه' (Password Type) with a dropdown menu, 'نام دامنه' (Domain Name), 'شناسه کاربری' (User ID), 'گذرواژه' (Password), and 'شرح' (Description). A blue arrow points to the 'ذخیره' (Save) button. Below the form are fields for 'اولویت' (Priority) set to 0 and 'تاریخ حذف' (Deletion Date) set to 1398/04/27. A note on the left side of the form reads: 'لطفا نام دامنه و شناسه و گذرواژه مربوط به دسترسی به کنترل پنل SAMPA را ارسال نمایید.' (Please send the domain name, user ID, and password related to access to the SAMPA control panel).

در صفحه گذرواژه جدید با انتخاب سمپا لیست بالا نمایش داده می شود که می توان در آن نام دامنه ای که برای آن گذرواژه جدید تعریف گردیده، شناسه کاربری، گذرواژه و شرح را قرار داد و پس از آن دکمه ذخیره را کلیک نمایید.

#### 5. تیکت های کاربر:

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

#### 6. توضیحات تیکت های دیگر کاربر:

در این بخش توضیح تیکت های گذشته این کاربر قابل مشاهده می باشد.

## 7. گذرواژه های تیکت های دیگر این کاربر:

گذرواژه در تیکت های دیگر کاربر در این قسمت قابل دسترس می باشد.

## 8. استفاده از قالب آماده:

با استفاده از این پارامتر از قالبهای موجود که در انتهای راهنما به ایجاد قالب اشاره شده است، می توان از متن های آماده برای پاسخگویی به تیکت ها استفاده نمایید.

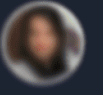
برای انتخاب هر کدام از قالبها دکمه انتهای که با فلش قرمز نمایش داده شده است می توان انتخاب نمود.

The screenshot shows a web interface for managing tickets. At the top right, it says 'فهرست قالب ها' (Template List). Below this is a search bar with the text 'جستجو' (Search) and a magnifying glass icon. There are three filter dropdowns: 'شامل' (Include) set to 'همه موارد' (All items), 'واحد' (Unit) set to 'همه موارد' (All items), and 'سرویس' (Service) set to 'Farsi'. Below the filters is a table with the following columns: 'کد' (Code), 'عنوان' (Title), 'نوع' (Type), 'واحد' (Unit), and 'سرویس' (Service). The table contains five rows of data. A red arrow points to the 'سرویس' column header. At the bottom of the table, it says '۵ مورد، صفحه ۱ از ۱' (5 items, page 1 of 1).

| کد  | عنوان   | نوع  | واحد                 | سرویس       |
|-----|---|------|----------------------|-------------|
| 169 | قالب عمومی  | عادی | پشتیبانی مانا و سمپا | مانا و سمپا |
| 168 | شبکه های اجتماعی                                  | عادی | پشتیبانی مانا و سمپا | مانا و سمپا |
| 155 | پایان زمان اعلام موارد اصلاحی در سایت .....       | عادی | پشتیبانی مانا و سمپا | مانا و سمپا |
| 153 | بروزرسانی سایت ----- به آخرین نسخه سمپا انجام شد. | عادی | پشتیبانی مانا و سمپا | مانا و سمپا |
| 152 | پایان کار و شروع دوره گارانتی سایت -----          | عادی | پشتیبانی مانا و سمپا | مانا و سمپا |

## فهرست تیکت های من:

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



جستجو در تیکت‌ها ... شامل

جستجوی دقیق عبارت جستجو

اعضای سایت عنوان تیکت متن تیکت متن پاسخ ها وضعیت

7 مورد انتخاب شده

اولویت تمامی موارد

واحد پشتیبانی مانا و سمیا

سرویس تمامی سرویس های شما

نوع تیکت همه موارد

انتخاب کاربر مریم ساکی

امتیاز همه موارد

تاریخ آخرین بروزرسانی تا از

1398/03/22 تا 1398/01/04

Excel خروجی

جدید +

★★★★★ 90.4 %

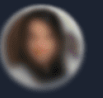
| وضعیت                                   | عنوان     | فرستنده                 | واحد                      | سرویس       | مسئول پیگیری      | زمان انتظار |
|---|-----------|-------------------------|---------------------------|-------------|-------------------|-------------|
| درج کد google analytics                 | مریم ساکی | توسعه کاربرد نرم افزار  | توسعه کاربردهای نرم افزار | pourroostam | 19 ساعت، 32 دقیقه |             |
| مشکل در عملکرد مازول                    | مشتریان   | پشتیبانی مانا و سمیا    | پشتیبانی مانا و سمیا      | saki        | 14 روز، 22 ساعت   |             |
| افزایش کردن یوزر وب مستر                | مشتریان   | پشتیبانی مانا و سمیا    | پشتیبانی مانا و سمیا      | saki        | --                |             |
| بزرگ شدن آلبوم نمایش داده نمی شوند.     | مشتریان   | پشتیبانی مانا و سمیا    | پشتیبانی مانا و سمیا      | saki        | --                |             |
| بهرانی فعال نبودن لینک عکس های صفحه اول | مشتریان   | پشتیبانی مانا و سمیا    | پشتیبانی مانا و سمیا      | saki        | 4 روز، 1 ساعت     |             |
| سایت نی نی سالن                         | مریم ساکی | توسعه کاربرد نرم افزار  | توسعه کاربردهای نرم افزار | ebrahimi    | --                |             |
| عدم نمایش کلیدواژه url                  | مریم ساکی | توسعه زیرساخت نرم افزار | پشتیبانی مانا و سمیا      | saki        | 28 روز، 2 ساعت    |             |
| وسط چین شدن عنوان مقالات                | مریم ساکی | توسعه کاربرد نرم افزار  | توسعه کاربردهای نرم افزار | pourroostam | --                |             |
| سایت apple4.com                         | مریم ساکی | توسعه کاربرد نرم افزار  | پشتیبانی مانا و سمیا      | saki        | 35 روز، 20 ساعت   |             |
| هدر آسبا نیوز                           | مریم ساکی | توسعه کاربرد نرم افزار  | توسعه کاربردهای نرم افزار | ebrahimi    | --                |             |
| ایجاد حاشیه در جدول                     | مریم ساکی | توسعه کاربرد نرم افزار  | پشتیبانی مانا و سمیا      | saki        | 50 روز            |             |
| دسترسی مدیر در مانا                     | مریم ساکی | توسعه کاربرد نرم افزار  | پشتیبانی مانا و سمیا      | saki        | 50 روز            |             |
| درج کد google analytics                 | مریم ساکی | توسعه کاربرد نرم افزار  | توسعه کاربردهای نرم افزار | pourroostam | --                |             |
| مشکل در فیلد input file                 | مریم ساکی | توسعه کاربرد نرم افزار  | پشتیبانی مانا و سمیا      | saki        | 53 روز، 2 ساعت    |             |
| test                                    | مریم ساکی | پشتیبانی مانا و سمیا    | پشتیبانی مانا و سمیا      | negin       | --                |             |
| آیوم صوتی                               | مریم ساکی | توسعه کاربرد نرم افزار  | پشتیبانی مانا و سمیا      | saki        | 41 روز، 21 ساعت   |             |

۱۶ مورد، صفحه ۱ از ۱

## قالب تیکت:

## فهرست قالب ها:

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



جستجو ▲

شامل جستجو در قالبها ...

همه موارد

واحد همه موارد

سرویس همه موارد

زبان Farsi

**حذف** **+ جدید**

| کد  | عنوان   | نوع  | واحد                 | سرویس       |
|-----|---|------|----------------------|-------------|
| 169 | قالب عمومی                                      | عادی | پشتیبانی مانا و سمیا | مانا و سمیا |
| 168 | شبکه های اجتماعی                                | عادی | پشتیبانی مانا و سمیا | مانا و سمیا |
| 155 | پایان زمان اعلام موارد اصلاحی در سایت .....     | عادی | پشتیبانی مانا و سمیا | مانا و سمیا |
| 153 | بروزرسانی سایت --- به آخرین نسخه سمیا انجام شد. | عادی | پشتیبانی مانا و سمیا | مانا و سمیا |
| 152 | پایان کار و شروع دوره گارانتی سایت ---          | عادی | پشتیبانی مانا و سمیا | مانا و سمیا |

۵ مورد، صفحه ۱ از ۱

## 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.

سیستم تیکت - قالب جدید

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.

Design HTML Preview

عناوین پیشنهادی تیکت:

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

سیستم تیکت - فهرست عناوین پیشنهادی

جستجو

شامل جستجو در عناوین پیشنهادی ...

جستجو

واحد همه موارد

سرویس همه موارد

حذف + جدید

| سرویس       | عنوان                             | کد |
|-------------|-----------------------------------|----|
| مانا و سمیا | کندی سایت                         | 97 |
| مانا و سمیا | اضافه نمودن درگاه پرداخت اینترنتی | 96 |
| مانا و سمیا | انتقال اطلاعات                    | 95 |
| مانا و سمیا | اصلاح موارد ظاهری سایت            | 94 |
| مانا و سمیا | مشکل در عملکرد مازول              | 93 |
| مانا و سمیا | خطا در دسترسی به سمیا             | 36 |

۶ مورد، صفحه ۱ از ۱

صفحه نخست

سیستم تیکت

تیکت جدید

تیکت داخلی

فهرست تیکتها

فهرست تیکت های من

قالب تیکت

قالب جدید

فهرست قالب ها

عناوین پیشنهادی تیکت

عنوان پیشنهادی جدید

**فهرست عناوین پیشنهادی**

گزارش گیری

نظرسنجی تیکت

متوسط امتیاز همکاران

فهرست پوینت

تنظیمات

## 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.

سیستم تیکت - ویرایش عنوان پیشنهادی

حذف ذخیره

این عنوان پیشنهادی فعال است.

سرویس مانا و سمیا

اولویت 0

عنوان کندی سایت

واحد

حذف عنوان از واحد



واحد

پشتیبانی مانا و سمیا

Design HTML Preview

گزارش گیری:

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

| سیستم تیکت - متوسط امتیاز همکاران   |           |            |                    |
|---|-----------|------------|--------------------|
| جستجو            |           |            |                    |
| انتخاب کاربر سمپا   |           | همه موارد  |                    |
| تاریخ پاسخ  |           | 1395/11/07 | 1390/05/05         |
| <input type="text" value="جستجو"/>  |           |            |                    |
| 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        | پرینسا...          |
| 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 می‌دهند و براساس درصد می‌باشد. در نرم افزار هر کدام از این درصدها دارای پوینت مشخصی است که در این بخش می‌توان با مشخص کردن بازه زمانی میزان پوینت کسب شده توسط هرکارشناس را مشاهده نمود.



جستجو ▲

همه موارد

انتخاب کاربر سمپا

جستجو Q

📅 1395/11/25

📅 1395/10/26

تاریخ امتیازدهی

نام و نام خانوادگی

خیلی ضعیف   ضعیف   متوسط   خوب   عالی   امتیاز ▼

|       |     |    |   |     |     |     |
|-------|-----|----|---|-----|-----|-----|
| فاطمه | 153 | 46 | 8 | -30 | -20 | 157 |
| نوید  | 153 | 24 | 2 | -20 | -40 | 119 |
| فرناز | 114 | 20 | 2 | 0   | -20 | 116 |
| مجید  | 54  | 14 | 4 | 0   | 0   | 72  |
| سارا  | 57  | 8  | 0 | 0   | 0   | 65  |
| میلاذ | 42  | 18 | 1 | 0   | 0   | 61  |

تنظیمات:

امضای من:

هرکارشناس می‌تواند برای خود یک متنی را به عنوان امضا در ظراحی سایت تعریف نماید تا برای هر در ویرایشگری که برای پاسخ وجود دارد، نمایش داده شود. برای مثال:



نمایش امضای من در انتهای تیکت

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

## مستندات تیکت

### دسترسی کاربر سایت

- برای اینکه کاربر از ویو سایت بتواند تیکت قرار دهد لازم است در مازول اعضای سایت ، به کاربر مورد نظرتان نقش ( سرویس ) را اختصاص دهید.
- اگر می خواهید به تمامی کاربرانی که عضو سایت می شوند به صورت پیش فرض یک نقش (سرویس) اختصاص داده شود، کد نقش مورد نظرتان را در مازول تنظیمات، کلید "SiteMember\_DefaultRoles" وارد کنید.

### دسترسی کاربر سمپا

- برای اینکه کاربر بتواند از داخل سمپا به تیکت پاسخ دهد لازم است به واحد و سرویس مورد نظرتان دسترسی داشته باشد ( لینک های آن در مازول تیکت < تنظیمات قرار گرفته است).
- اگر به سرویس و واحد دسترسی داشته باشد « تیکت را می بیند و می تواند آنرا ویرایش کند.
- اگر فقط به سرویس دسترسی داشته باشد و به واحد دسترسی نداشته باشد « تیکت را می بیند اما امکان ویرایش آن را ندارد.
- اگر به سرویس دسترسی نداشته باشد و به واحد دسترسی داشته باشد « تیکت را نمی تواند ببیند.