راهنمای استفاده از سیستم تیکتینگ (بخش پشتیبانی)

1 -ورود به بخش مدیریت تیکتینگ

جهت ورود به بخش مدیریت تیکتینگ، ابتدا وارد وب سایت شرکت مهندسی نرم افزار فناوری اطلاعات نوین به نشانی https://www.nitsoftware.com شده و سپس از طریق لینک <u>ورود</u> وارد بخش <u>ورود به سیستم</u> سایت شوید. و یا از طریق لینک زیر وارد شوید:

https://ticket.nitsoftware.com/ERP/Login/LoginView

ļ	باشکاه مشتریان پشتیبانی درباره ها تماس با ها 🗧 ورو	گروه محصولات کلاس های آموزشی	صفحه اصلي
	فناوری اطلاعات نوین - NIT		
	ارائه دهنده راهکارهای نرم افزاری برای تمامی کسب و کارها		
	🖺 خرید نرم افزار 🔇 همکاری با ما 🎣 درخواست آموزش و پشتیبانی		
	گروه محصولات نرم افزاری بر اساس نوع کسب و کار		

با توجه به ایمیل و رمز عبوری که در اختیار دارید وارد بخش مدیریت سایت شوید.

ۍ ورود	صفحه اصلی گروه محصولات کلاس های آموزشی باشگاه مشتریان پشتیبانی درباره ما تماس با ما
	ورود به سیستم
	ايميل
	رمز عبور ۰۰۰۰
	CAS ye ret ret rully
	مرا به خاطر بسپار
	ورود کېت نام

در بخش مدیریت سایت بر روی لینک مدیریت تیکتینگ کلیک کنید.

سايت	info فروع مدیریت ا	o@nitsoftware.com		تماس با ما	پشتیبانی درباره ما	باشگاه مشتریان	، های آموزشی	سولات کلاس	ی گروہ محد	صفحه اصل
										1
									-	مديريت سايد
									یت سایت	مفحه امیلی / مدیر،
Q						6.	بررسی شد	بررسی تشده	0	خريد نرم افزار
بررسی	ترم افزارهای مورد تیاز	پست الکترونیکی	شماره تلقن ثابت / همراه	نوع فعاليت شركت	نام شرکت	نام و نام خانوادگی	تاريخ	رديف	0	همکاری با ما
بررسي	نرم افزار اختصاضى چاپ	solmaznikkhu@gmail.com	9214052198	صنعت چاپ دیجیتال	مجتمع چاپ نوین اثر	پوریا جنوبی	1400/6/29-10	29 1	0	آموزش و پشتیبانی
									0	تماس یا ما
										توشته های سایت
										مديريت تيكتينگ
									/	
									/	

2 - ورود به بخش مدیریت ارتباط با مشتری

در صفحه ظاهر شده، نام کاربری و رمز عبور کارشناس تیکتینگ را وارد نمایید.

ميستم	ط ورود به
admin	نام کاربری
وروح	
عا درخواست پشتیبانی کارتابل ارتباط با اعضا ورود اعضا	ورود فروشگاه

با استفاده از لینک مدیریت ارتباط با مشتری، وارد این بخش شوید.

سال فعال : ۱۴۰۰ 😱 مدیر سیستم 🖡	🖍 شرکت فناوری اطلاعات نوین
	(لا) سیستم های خوزه مانی +
	🖷 سیستم های خوزه اداری
(B)	ې سيستم های حوزه ټولېد کې
	📆 سیستم های برنامه ریزی و توسعه فروش ﴾
مدیریت ارتباط با مشتری	سيستم های پشتيبان تصميم گيری 🐇
<u> </u>	ایل سیستم های خوزه بیمارستانی »
	المع تسعيلات ، ا
•	🔮 سرپرستې 4

3 – تعريف كاربران تيكتينگ

در بخش جداول پایه ای > کاربران تیکتینگ اقدام به تعریف کاربران مورد نظر نمایید.(کاربرانی که می توانند تیکت ثبت کنند)

سال فعال : ۱۴۰۰ ب 🔘 مدیر سیستم ب					ی اطلاعات نوین	🕜 شرکت فناور
🛛 سیستم مدیریت ارتباط با مشتری	عملیات پایان سال	سرپرستی	تيكتينگ	گژارشات	جداول پایه ای	عمليات اصلى
				1	طبقه بندى موضو	
					نوع دريافت بازخور	
					دیارتمان فروشگاه	
					نوع عمل بېگېرې	
				ستل	شماره داخلی بره	
				رسنل	یست الکترونیک پ	
					مديريت ارجاعات	
				8	نظرستجى	
					قرم های CRM	
					اولویت ها	
				-	کاربران تیکنینگ	
			/		محصولات تبكتينگ	

سال فعال : ۱۴۰۰ 🔪 😡 مدیر سیستم 🗸								🞧 شرکت نمونه
سیستم مدیریت ارتباط با مشتری			عمليات پايان سال	سرپرستی	تيكتينگ	گزارشات	جداول پایه ای	عملیات اصلی
х у								کاربر
	11	⁴ 00/05/1 ⁴⁶ 0	تاريخ ايجاد					🗟 کد کاربری
	فعال ۱	فعال 🔿 غير	شخص وضعیت					۵۰ نام کاربری کلمه عبور
	¥	قرارداد	ترل یا	22		a 9		شماره همراه
						پیامک 🔽	ایمیل 🔽	ایمیل نحوه اطلاع رسانی
	~			ت ا			از	دپارتمان های مجاز
						انمىراف	تاييد	کنترل

در فرم ثبت کاربر، اطلاعات کاربر جدید را وارد نمایید و ثبت فرم را انجام دهید.

4 - تعريف محصولات تيكتينگ

در بخش جداول پایه ای > محصولات تیکتینگ اقدام به تعریف محصولات مورد نظر نمایید.(محصولاتی که کاربران بر اساس آن ها تیکت مورد نظر خود را ثبت می کنند)

سال فعال : ۱۴۰۰ ب 🔘 مدیر سیستم ب						🔂 شرکت نمونه
🛛 سیستم مدیریت ارتباط با مشتری	عملیات پایان سال	سرپرستی	تيكتينگ	گزارشات	حداول پایه ای	عمليات اصلى
				•	ساختار سازمانی	
				عى	طبقه بندى موضو	
				د	نوع دريافت بازخور	
					دیارتمان فروشنگاه	
					نوع عمل بیگیری	
				ستل	شماره داخلی بر	
				رسنل	یست الکنرونیک ب	
					مديريت ارجاعات	
					نظرستجى	
					فرم های CRM	
					اولويت ها	
					کاربران تیکنینگ	
				1.2	محصولات ثيكتينگ	
			-	-		

در فرم ثبت محصولات تیکتینگ، اطلاعات محصول جدید را وارد نمایید و ثبت فرم را انجام دهید.

کد محصولات مورد نظر را که در این مجموعه قرار خواهند گرفت را انتخاب نمایید.

سال فعال : ۱۴۰۰ ب					ی اطلاعات نوین	<table-cell> شرکت فناور:</table-cell>
🖗 سیستم مدیریت ارتباط با مشتری	مليات پايان سال	سرپرستی ء	تيكتينگ	گزارشات	جداول پایه ای	عمليات اصلى
X v					ینگ اینگ	محصولات تيكت
						* كد
						۽ شرح
		3	کد محصول			
			~			
						√ فيت
				انمىراف	ثېت	کنترل

5 - ثبت تيكت توسط كارشناس

جهت ثبت تیکت از طریق منوی تیکتینگ > ثبت تیکت توسط کارشناس اقدام نمایید .

		THE REPORT		THE REPORT	A MARIN
א سیستم مدیریت ارتباط با مشت	عملیات پایان سال	تیکنینگ سرپرستی ثبت تیکت توسط کارشناس	در ارشات	جداول پایه ای	مليات امىلى
		کا ال گھنگ			
		داربایل بیدیری بیدت			
	نيناس ا	کارتابل تیکت های بدون کاره			

اطلاعات فرم ثبت تیکت را وارد نموده و ثبت فرم را انجام دهید.

* لیست محصول بر اساس شرکت انتخاب شده ظاهر می شود.

سال فعال : ۱۶۰۰ ب 🔞 مدیر سیستم ب					ں اطلاعات نوین	🖒 شرکت فناور و
😡 سیستم مدیریت ارتباط با مشتری	عمليات پايان سال	سرپرستی	تيكتينگ	گزارشات	جداول پایه ای	عمليات اصلى
x v.						فرم ثبت تيكت
					admin	صادر گننده
		10	ت ۲۱:۳۵	۱ ساء	1400/05/20	تاريخ
		~				شرکت *
			~	بد	== انتخاب كني	🖌 محصول
			~	بد	انتخاب كني	🔹 دپارتمان
			~	بد	انتخاب كني	_* طبقہ بندی
						* توضيحات
<u>84</u>					Ø	پيوست
				انصراف	تاييد	کنترل

6 – کارتابل پیگیری تیکت



جهت پیگیری تیکت های ثبت شده از طریق منوی تیکتینگ > کارتابل پیگیری تیکت اقدام نمایید.

در این بخش، لیست تیکت هایی که کارشناس ثبت کرده است قابل نمایش و پیگیری می باشد. **بررسی نشده** : تیکت هایی که توسط کاربران ثبت شده است و پیگیری توسط کارشناس انجام نشده است. **تیکت های من** : تیکت هایی که بررسی شده اند و یا توسط کارشناس دیگری ارجاع داده شده اند.

7 -بررسی و ارجاع تیکت ها توسط کارشناس پشتیبانی

در بخش کارتابل پیگیری تیکت، بر روی تیکت مورد نظر در ردیف ها کلیک نمایید تا فرم پیگیری تیکت نمایش داده شود.

🔘 نوید نظریان	سال فعال : ۱۴۰۰ 🗸					اطلاعات نوين	ر) شرکت فناوری
یریت ارتباط با مشتری	ی سیستم مد		عملیات پایان سال	سرپرستی	گزارشات تیکتینگ	جداول پایه ای	ملیات اصلی
c. v.							ليست تيكت ها
						تیکت های من	بررسی نشدہ
پيوست	عنوان تیکت	محصول	صادركننده	نام شرکت	تاريخ و ساعت		کد پیگیری
	تست تیکت پشتیبان	سيستم مديريت مالى	کاربر داخلی–میلاد رضوی	سپيتا تاش	۱۴۰۰ در ساعت ۱۴:۳۰	/05/141	۲۲

در فرم تیکت، ابتدا قبول تیکت را انتخاب نمایید و در صورتی که اطلاعات کاربر ناقص و یا اشتباه بود آن را در بخش بررسی و ارجاع اصلاح نمایید.

در صورتی که انجام تیکت به اتمام رسیده باشد تیک غیر قابل انجام را انتخاب و توضیح کوتاهی جهت مشاهده کاربر وارد نمایید.

- حداقل یک ردیف شرح کار در بخش شرح انجام کار باید ثبت شود.
- در صورتی که نیاز به ارجاع تیکت به کارشناس دیگری بود، از طریق بخش ارجاعات اطلاعات اشخاص مربوطه را وارد نمایید.

سال فعال : ۱۴۰۰ 🚽 🔘 نوید نظریار							للاعات نوين	شرکت فناوری اه
🛛 سیستم مدیریت ارتباط با مشن			عملیات پایان سال	رپرستى :	تیکتینگ س	گزارشات	داول پایه ای	ات امىلى ج
								- 1
				Fa				📄 قبول تیکت
		۱۴ ساعت : ۱۴؛۲۹	00/05/W1	יטרצק :		co.io.	rr Jua razavi	دد پیدیری : مادر کننده ر
		ہ نشدہ است	ت : فايلى ضميم	پيوست		رصوی	میں تا تائیں۔ میں تا تائیں	صادر دینده : شرکتر:
						ت مال	سپیت مس	سرخت . محصما ، :
					ش	ے یہی۔ مات بس از فر و	یشتیبانی و خد	دبارتمان :
					5	پ ن د در		منوات ترکت ب
						Utitu	نست بینت پ	عبوان نينت . طبقة بندء، موضوع
						شتيبان	ی . مستان تست تیکت پ	توضيحات : توضيحات :
							EL	رسی و ارج
	×:	ا اشکال	طبقه بندى موضوعى					ے غیر قابل انجام
					~	یت مالی	سيستم مدير	يصول
					پس از فروش 🧹	تیبانی و خدمات	۱۰ پش	بارتمان
						شتيبان	تست تیکت پن	توضيحات
						شتيبان	تست تیکت پن	توضيحات
				8				15-1-11-
								رح انجام کار
				ات	توضيح		تاريخ	
					وضيحات			تاريخ
								<u></u>
								جاعات
	نوع ارجاع	توضيحات	پرستل		پست سار قانی		دپارتمان	
	نوع ارجاع	توفيحات	پرستل		پست سارمانی		دپارتمان	