

آموزش ثبت و پیگیری تیکت

مشتریان محترم ایده گستران از این پس می توانند مشکلات و سوالات خود را از طریق سیستم پشتیبانی آنلاین ایده گستران در میان بگذارند تا در کوتاه ترین زمان ممکن بررسی و برطرف گردد.
لازم به ذکر است که قبل از ثبت تیکت سوالات متداول را بررسی نموده و در صورتی که سوال شما در بین این سوالات وجود نداشت تیکت مربوطه را ثبت نمایید.
کافیست وارد وبسایت ایده گستران شوید:

<http://ideGostaran.com>

بر روی گزینه "ورود به سامانه پشتیبانی" کلیک نمایید.
در پنجره باز شده نام کاربری و گذرواژه ای که از طرف شرکت ایده گستران در اختیار شما قرار گرفته است را وارد نمایید. (لطفا در حفظ و نگهداری آن کوشا باشید)

خروج	مدیریت حساب کاربری	نمونه قراردادها	تیکت های من	اطلاعات تماس	خانه	درباره ایده گستران
------	--------------------	-----------------	-------------	--------------	------	--------------------

ورود به سیستم

نام کاربری
نام کاربری ...

گذرواژه
گذرواژه ...

مرا به خاطر بسپار

© ۲۰۱۶ - Ticketing



در این مرحله وارد سیستم پشتیبانی آنلاین ایده گستران می شوید.

خانه درباره ایده گستران اطلاعات تماس
تیکت های من نمونه قراردادها
مدیریت حساب کاربری خروج

پشتیبانی آنلاین شرکت ایده گستران

به کلیه تیکت ها حداکثر ظرف مدت ۲۴ ساعت کاری پاسخ داده خواهد شد

لطفا قبل از ارسال تیکت، بخش پرسش های متداول را بررسی نمایید. ممکن است برای مشکل شما راه حلی از پیش ثبت شده باشد.

ثبت درخواست جدید

آخرین تغییرات نرم افزارها

پرسش های متداول

۱. مدیریت حساب کاربری

در اولین ورود به سیستم پشتیبانی آنلاین لازم است که به بخش "مدیریت حساب کاربری" رفته و شماره تلفن همراه و آدرس پست الکترونیک خود را تایید و در صورت نیاز ویرایش نمایید. قابل ذکر است که در صورت تایید ایمیل و نیز شماره‌ی موبایل و یا تغییر آن بعد از بررسی تیکت با ارسال پیامک خودکار شما در جریان اتمام کار قرار خواهید گرفت.

خانه درباره ایده گستران اطلاعات تماس
تیکت های من نمونه قراردادها
مدیریت حساب کاربری خروج

مدیریت حساب کاربری

شما با نام کاربری **۸۹۲۳۴۴** وارد شده اید.

۱ گذرواژه

عملیات مربوط به گذرواژه

[تغییر گذرواژه](#)

۲ اطلاعات کاربری

تکمیل یا ویرایش اطلاعات کاربری

[مدیریت اطلاعات کاربری](#)

۳ تایید اطلاعات تماس

تایید شماره تلفن همراه و آدرس پست الکترونیک جهت دریافت رسیدها و اعلانات

تایید شماره تلفن همراه

تایید آدرس پست الکترونیک

۲. ثبت درخواست جدید

برای ثبت درخواست پشتیبانی کفایت با انتخاب "ثبت درخواست جدید" وارد پنجره زیر شوید:

خانه	درباره ایده گستران	اطلاعات تماس	تیکت های من	نمونه قراردادها	مدیریت حساب کاربری	خروج
------	--------------------	--------------	-------------	-----------------	--------------------	------

ساخت تیکت جدید

بخش	موضوع
پشتیبانی	نرم افزار فروش
عنوان	
کندی سرعت در فرم جستجو	
توضیحات	
	در فرم جستجو در زمان وارد کردن نام نویسنده نرم افزار کند می شود و زمان زیادی برای درج نام نویسنده طول می کشد. چه راه حلی برای رفع این مشکل وجود دارد؟
ساخت تیکت بازگشت به لیست تیکت ها	

بخش مربوطه را جهت ثبت درخواست از بین بخش های (فروش، مالی و پشتیبانی) انتخاب می نمایید. سپس در فیلد "موضوع" نرم افزاری که در ارتباط با آن به مشکل خورده اید را انتخاب می نمایید.

برای درج عنوان و توضیحات، دقت داشته باشید که به صورت کامل و روشن درخواست خود را بیان نمایید تا در کمترین زمان ممکن درخواست بررسی و برطرف گردد.

لازم به ذکر است که عنوان و توضیحاتی که کامل نبوده و اطلاعات کافی را به بخش مربوطه منتقل نکند، کنسل شده و جهت پیگیری نیاز به ثبت مجدد تیکت با توضیحات کامل می باشد. بنابراین به صورت کامل و جامع توضیحاتی از مشکلات مشاهده شده در نرم افزار را قید نمایید و در صورت نیاز در بخش تیکت های ثبت شده به قسمت ارسال پاسخ رفته و تصویری از مشکلات مشاهده شده را ارسال نمایید. در صورت مشاهده هرگونه پیام یا خطا متن پیام و یا تصویر آن را ارسال نمایید.

در پایان با زدن "ساخت تیکت" درخواست شما ثبت می گردد.

۳. تیکت های ثبت شده

لیست تیکت های ثبت شده را می توانید از منوی "تیکت های من" مشاهده نمایید.

تیکت های من

ثبت تیکت جدید

نمایش محتویات ۱۰

تاریخ ثبت ↑	کد رهگیری	بخش	موضوع	عنوان	وضعیت	عملیات
۲۰۱۷/۰۷/۲۴ ۱۱:۵۲:۲۸	YHXINTAM۶۴	پشتیبانی	نرم افزار فروش	کندی سرعت در فرم جستجو	در حال بررسی	
۲۰۱۷/۰۷/۲۴ ۱۲:۰۴:۰۲	۱۳۳۷۳۳۳۳۳۳	فروش	بیمش های پیش از فروش	...	انتظار شده	
۲۰۱۷/۰۷/۲۴ ۱۲:۰۴:۰۲	۱۳۳۷۳۳۳۳۳۳	پشتیبانی	نرم افزار فروش	...	انتظار شده	
۲۰۱۷/۰۷/۲۴ ۱۲:۰۴:۰۲	۱۳۳۷۳۳۳۳۳۳	پشتیبانی	نرم افزار فروش	کندی سرعت در فرم جستجو	انتظار شده	
۲۰۱۷/۰۷/۲۴ ۱۲:۰۴:۰۲	۱۳۳۷۳۳۳۳۳۳	پشتیبانی	نرم افزار فروش	...	انتظار شده	
تاریخ ثبت	کد رهگیری	بخش	موضوع	عنوان	وضعیت	عملیات

نمایش ۱ تا ۵ از مجموع ۵ مورد
بعدی قبلی

ثبت تیکت جدید

در صورتی که موارد اعلام شده برطرف شده است و نیاز به پی گیری درخواست را ندارید می توانید با انتخاب در ستون عملیات، تیکت ثبت شده را ببندید. قابل ذکر است که بعد از بستن تیکت، امکان ارسال پاسخ برای آن را ندارید. جهت مشاهده مکاتبات و ارسال پاسخ می توانید با انتخاب وارد اطلاعات تیکت مربوطه شوید.



مشاهده تیکت (YHXINTAM64)

مشخصات تیکت			
تاریخ ثبت	کد رهگیری		
۱۱:۵۲:۲۸ - ۲۰۱۷/۰۷/۲۴	YHXINTAM64		
بخش	موضوع		
پشتیبانی	نرم افزار فروش		
کارشناس	وضعیت	تاریخ تحویل کار	
نوری	در حال بررسی	۲۰۱۷/۰۷/۲۴	

+

محتوای تیکت

+

ارسال پاسخ

+

مکاتبات تیکت

بازگشت به لیست تیکت ها

در این قسمت شما می توانید مشخصات تیکت را مشاهده نمایید. با انتخاب محتوای تیکت عنوان و توضیحاتی که برای تیکت ثبت کرده اید نمایش داده می شود. برای ارسال پاسخ به پشتیبان مربوطه کافیست بر روی کادر ارسال پاسخ کلیک نمایید. در این قسمت امکان ارسال تصویر نیز وجود دارد.

برای مشاهده مکاتبات صورت گرفته به قسمت مکاتبات تیکت مراجعه نمایید.