ثبت و پیگیری درخواست پشتیبانی توسط نماینده فروش

ثبت درخواست

- 1. وارد دفتر کاری خود شوید.
- از منوی سمت راست، گزینه « درخواستها درخواست خدمات و پشتیبانی» را انتخاب کنید.
 - 3. در این صفحه، از منوی «نوع درخواست»، موضوع مورد نظر خود را انتخاب کنید.
- 4. اگر نیاز به ارسال مستندات بود، ابتدا فایل را انتخاب کرده (عدد (1) در تصویر زیر) و سپس، حتماً دکمه «بارگذاری» (عدد (2) در تصویر زیر) را بزنید.
 - * حجم فایل باید کمتر از 1 مگابایت باشد.

| | توضيحات |
|---------------------|--------------------|
| ياز | پیوست مدارک مورد ن |
| رى قانصراف ھ (2) | |
| ثبت درخواست | |

- **5.** دکمه «ثبت درخواست» را بزنید.
- **6.** پس از ثبت درخواست، کد رهگیری به شما نمایش داده میشود.

پیگیری درخواست

- برای بررسی وضعیت درخواست و مشاهده پاسخ واحد پشتیبانی، منوی «درخواستها مشاهده درخواستها» را انتخاب کنید.
 - .2 روی عبارت «بررسی درخواست» یا آیکن «مشاهده جزئیات» کلیک کنید.

| | | | | | | | | | | فيلتر — |
|-------------------------|------------------|-----------------|--------------------|--------------------------|---------------------|-----------|--------------------|----------------------------------|-----------------|---------|
| از ۲۴ 🗠 🗠 ۲۲ 🕨 ا 🗠 ۲۷ 🗸 | | | | | | | | | | |
| | مشاهده جزئیات | کد رهگیری \$ | کاربر ثبت کننده | تاريخ ثبت \$ | نام فرایند \$ | وضعيت \$ | تاریخ بروزرسانی \$ | مسئول انجام | عنوان فرايند \$ | رديف |
| - | | ₹FSu-1۵λ٣∘' | | 1F01/07/7 ⁰ 0 | درخواست پشتیبانی | شروع مجدد | | مدیریت درخواستهای بشتیبانی | بررسی درخواست | ١ |
| ٦ | | | | | | | | | ſſ | |

3. اگر نیاز به توضیح بیشتری از طرف شما باشد، درخواست برگشت داده میشود. در این صورت، گزینه «ارجاع مجدد درخواست» (عدد (1) در تصویر زیر) را بزنید و اطلاعات مورد نیاز را در کادر «توضیحات» تایپ کنید. سپس، دکمه «ذخیره» را بزنید.

همچنین، در صورت لزوم، میتوانید از طریق گزینه «پیوست» در همین صفحه (عدد (2) در تصویر زیر)، فایلی را پیوست کنید.

4. اگر از طرف شرکت فایلی برای شما ارسال شده باشد، در تب «پیوستها» (عدد (3) در تصویر زیر) در دسترس است. روی این دکمه کلیک کرده و آن را دانلود نمایید.

| | | | بررسی درخواست |
|-----------------------------------|-----------------------|-------------------|--|
| ا بستن درفواست ارجاع مجدد درخواست | | | پيوست نقطه نظر |
| \land | | | جزئياك |
| | کد رهگیری | درخواست پشتیبانی | نام فرایند (2) ا |
| 1FeY | تاریخ بروزرسانی ۲/۱۳% | lF∘Y∕∘Y∕Iµ | تاريخ ثبت |
| داده شده | وضعیت برگشت | | کاربر ثبت کننده |
| | کد ملی | | مسئول انجام |
| | | | تلفن |
| | | | اطلاعات درخو <mark>است</mark> |
| | | | اطلاعات تکمیلی ـــــــــــــــــــــــــــــــــــ |
| | | دست | توضيحات |
| | | رخداد ها سفارش ها | نقطه نظرات پیوست ها (۱) |
| | | | |
| | | | |

5. پس از اتمام کار، میتوانید دکمه «بستن درخواست» را بزنید. جهت ارتقای فرآیند پشتیبانی، میزان رضایت خود از نحوه پیگیری را ثبت نموده و انتقادات و پبشنهادات خود را با ما در میان بگذارید.

| | | بررسی درخواسہ |
|--|---|------------------|
| ا بستن درخواست ا | | |
| | | جزئيات |
| ست پشتیبانی RFSU-16/M*/ کد رهگیری RFSU-16/M*/ | نام فرایند درخوا | |
| تاريخ بروزرساني | تاريخ ثبت | |
| وایند- پاسخ به مشتری | کاربر تبت کننده مسئول انجام | |
| میزان رضایتمندی شما از روند پیگیری این درخواست چه میزان است؟ | تلفن | |
| | | اطلاعات درخواس |
| | | |
| | | – اطلاعات تکمیلی |
| . چطور میتونم شماره حسابم رو ویرایش کنم؟ | توضيحات سلام. | |
| | | |
| | پیوست ها رخداد ها | نقطه نظرات |
| 10 | | |
| | | |
| la l | | |
| ييشنية | | |
| ت اصلاح مسامر حساب ان طعما از طسمت در مشاهده بیغام "مما قبلاً یک درخواست تا | ملام، وقت بخير. جهہ محمد دارد. در صمرت م | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |