

آموزش مدیریت پشتیبانی در سامانه پل

ویرایش 2.0

تابستان ۱۴۰۳



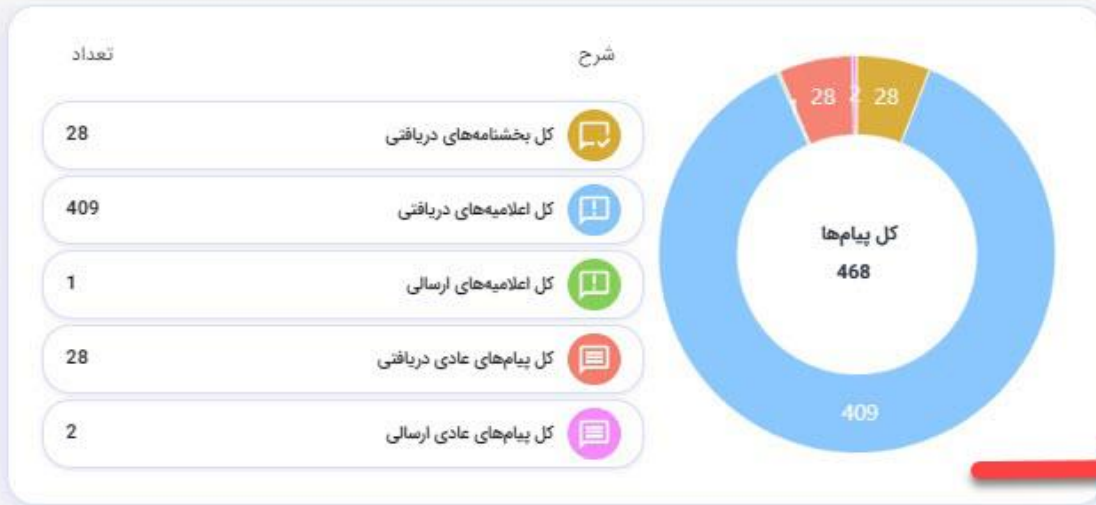
پیام ها +99
تیکت ها

بخشنامه‌های دریافتی جدید
تعداد 18

اعلامیه‌های دریافتی جدید
تعداد 337

پیام‌های عادی دریافتی جدید
تعداد 13

پیام‌های جدید سامانه
تعداد 0



داشبورد

- نقش‌ها و کاربران
- پیام‌ها
- پشتیبانی**
- تیکت‌های ارسالی
- مدیریت عضویت‌ها













پشتیبانی

جهت ارسال تیکت، با کلیک بر روی گزینه پشتیبانی در قسمت منو می‌توانید به صفحه مربوطه انتقال پیدا کنید .



ثبت تیکت جدید +

تعداد کل تیکت ها 4

#	کد پیگیری	زمان ثبت	موضوع	گیرنده	زمان پاسخگویی	وضعیت	عملیات
1	14020517-55898-36	۱۴۰۲/۵/۱۷ - ۱۵:۳۱:۳۸	مدیریت پیام ها در داشبورد	سامانه پل	۱۴۰۲/۵/۱۷ - ۲۱:۲۵:۳۳	پاسخ داده شده	  
2	14020517-49586-36	۱۴۰۲/۵/۱۷ - ۱۳:۴۶:۲۶	تعریف کاربر	سامانه پل	۱۴۰۲/۵/۱۷ - ۱۳:۴۸:۳۵	بسته شده	  
3	14020517-47764-36	۱۴۰۲/۵/۱۷ - ۱۳:۱۶:۰۴	تعریف کاربر	سامانه پل	۱۴۰۲/۵/۱۷ - ۱۳:۵۳:۳۹	در انتظار پاسخ	  
4	14020414-52781-36	۱۴۰۲/۴/۱۴ - ۱۴:۳۹:۴۱	پیام های ارسالی	انجمن کشتیرانی و خدمات وابسته ایران	۱۴۰۲/۴/۱۵ - ۱۶:۴۹:۲۴	در انتظار پاسخ	  

تیکت های ارسالی

تیکت های ارسالی

شما می توانید جهت ارسال تیکت جدید، مشاهده و مدیریت تیکت های ارسالی از منو مدیریت پشتیبانی و کلیک بر روی گزینه "تیکت های ارسالی" به صفحه مورد نظر مراجعه نمایید.

در این صفحه برای دسترسی سریع تر به تیکت های ارسالی مورد نظر، با تکمیل فیلد "جست و جو" و انتخاب یکی از گزینه های موضوع تیکت، وضعیت تیکت و ... و کلیک بر روی اعمال "جست و جو" تیکت مورد نظر نمایش داده می شود.



ثبت تیکت جدید +

جست و جو

Replied

جست و جو بر اساس

موضوع تیکت

وضعیت تیکت










کد پیگیری

گیرنده

مشاهده نشده (جدید)

اعمال جست و جو

تعداد کل تیکت ها 4

#	کد پیگیری	زمان ثبت	موضوع	گیرنده	زمان پاسخگویی	وضعیت	عملیات
1	14020517-55898-36	۱۴۰۲/۵/۱۷ - ۱۵:۳۱:۳۸	مدیریت پیام ها در داشبورد	سامانه پل	۱۴۰۲/۵/۱۷ - ۲۱:۲۵:۳۳	پاسخ داده شده	  
2	14020517-49586-36	۱۴۰۲/۵/۱۷ - ۱۳:۴۶:۲۶	تعریف کاربر	سامانه پل	۱۴۰۲/۵/۱۷ - ۱۳:۴۸:۳۵	بسته شده	  
3	14020517-47764-36	۱۴۰۲/۵/۱۷ - ۱۳:۱۶:۰۴	تعریف کاربر	سامانه پل	۱۴۰۲/۵/۱۷ - ۱۳:۵۳:۳۹	در انتظار پاسخ	  
4	14020414-52781-36	۱۴۰۲/۴/۱۴ - ۱۴:۳۹:۴۱	پیام های ارسالی		۱۴۰۲/۴/۱۵ - ۱۶:۴۹:۲۴	در انتظار پاسخ	  

< 1 >

در صفحه "تیکت های ارسالی" امکانات زیر در دسترس شما خواهد بود :

* ثبت تیکت جدید (کلیک بر روی گزینه ثبت تیکت جدید)

* مشاهده کد پیگیری، زمان و موضوع تیکت ثبت شده

* مشاهده زمان پاسخگویی و گیرنده تیکت ارسالی

* مشاهده وضعیت تیکت ارسالی (در انتظار پاسخ پشتیبان، پاسخ داده شده توسط پشتیبان و بسته شده . اتمام موضوع تیکت)

* مشاهده جزئیات و بسته و باز کردن تیکت ثبت شده در قسمت عملیات

داشبورد

نقش‌ها و کاربران

مدیریت پیام‌ها

مدیریت پشتیبانی

تیکت‌های ارسالی



+ ثبت تیکت جدید



تعداد کل تیکت ها 0

عملیات

وضعیت

زمان
پاسخگویی

گیرنده

موضوع

زمان ثبت

کد پیگیری

#



داده ای موجود نیست ...

جست و جو

پاسخ داده شده

جست و جو بر اساس

موضوع تیکت

وضعیت تیکت

کد پیگیری

گیرنده

مشاهده نشده (جدید)

حذف جست و جو

داشبورد

نقش‌ها و کاربران

مدیریت پیام‌ها

مدیریت پشتیبانی

تیکت‌های ارسالی

الف : ثبت تیکت جدید

برای این کار با کلیک بر روی "تیکت های ارسالی" در منو مدیریت پشتیبانی به صفحه مورد نظر رفته و جهت ثبت تیکت بر روی "ثبت تیکت جدید" کلیک نمایید.



ثبت تیکت جدید

6

ثبت تیکت جدید

بازگشت

4

اولویت	بخش مربوطه	سازمان مربوطه	* ارسال تیکت به	* موضوع
متوسط			سامانه پل	

3

2

1

* متن تیکت

4

ثبت تیکت جدید برای سامانه پل

برای تنظیم تیکت مربوط به سامانه پل می بایست :

۱- موضوع تیکت را درج نمایید.

۲- در قسمت ارسال تیکت، سامانه پل را انتخاب کنید.

۳- شما می توانید میزان اولویت تیکت خود را مشخص کنید.

۴- در متن تیکت، موضوع و مورد خود را تایپ کنید.

۵- شما میتوانید فایل مربوط به تیکت را بارگزاری کنید.

۶- با کلیک بر گزینه ثبت تیکت جدید، تیکت خود را ثبت نمایید

5



داشبورد

نقش‌ها و کاربران

مدیریت پیام‌ها

مدیریت پشتیبانی



ثبت تیکت جدید

7

ثبت تیکت جدید

بازگشت

اولویت	بخش مربوطه	* سازمان مربوطه	* ارسال تیکت به	* موضوع
متوسط	انجمن شرکت های حمل و نقل بین المللی ایران	سازمانها		

4

3

2

1

* متن تیکت

ثبت تیکت جدید برای انجمن

برای تنظیم تیکت مربوط به انجمن می بایست :

۱- موضوع تیکت را درج نمایید.

۲- در قسمت ارسال تیکت، سازمان ها را انتخاب کنید.

۳- در سازمان مربوطه، انجمن شرکت های حمل و نقل و در "بخش مربوطه"، بخش مورد

نظر را انتخاب کنید.



6

۴- شما می توانید میزان اولویت تیکت خود را مشخص کنید.

۵- در متن تیکت، موضوع و مورد مربوط به واحد انجمن را تایپ کنید.

۶- شما میتوانید در صورت وجود فایل مربوط به تیکت، آن را بارگزاری کنید.

۷- با کلیک بر گزینه ثبت تیکت جدید، تیکت خود را ثبت نمایید

5

داشبورد

نقش ها و کاربران

مدیریت پیام ها

مدیریت پشتیبانی



تیکت شما با کد پیگیری [REDACTED] با موفقیت ثبت

شد!

[👉 متوجه شدم!](#)

* پس از ثبت تیکت، پیغام حاوی کد پیگیری دریافت می نمایید.



بستن تیکت



بازگشت



پشتیبانی

گیرنده : سامانه پل

۱۴۰۲/۵/۱۷ - ۱۳:۴۶:۲۶

کد پیگیری : اولویت : متوسط

موضوع : تعریف کاربر

** بعد از ثبت نهایی و دریافت کد پیگیری به این صفحه منتقل میشوید.
لازم به توضیح است اگر بعد از ثبت متوجه شدید نکته یا فایل پیوست دیگری مربوط به تیکت باید ارسال شود کافیه در کادر پایین صفحه سوال یا مورد خود را تایپ یا فایل مورد نظر رو بارگزاری نمایید.
بعد از ارسال امکان گفت و گو با پشتیبانی مورد نظر برای شما فراهم می شود.



در غیر اینصورت در بالا صفحه سمت چپ بر روی گزینه بازگشت کلیک نمایید تا از صفحه تیکت خارج شوید .

Profile information and navigation icons including a globe, settings, and a notification bell.

Dashboard menu with items: داشبورد, نقش‌ها و کاربران, مدیریت پیام‌ها, and مدیریت پشتیبانی.



بستن تیکت



بازگشت



پشتیبانی

گیرنده : سامانه پل

۱۴۰۲/۵/۱۷ - ۱۵:۳۱:۳۸

کد پیگیری : [Redacted] اولویت : متوسط

موضوع : مدیریت پیام ها در داشبورد

با سلام در زمان دریافت پیام در سامانه در کدام قسمت داشبورد مشخص می شود ؟

پیامها

[Redacted] ۱۴۰۲/۵/۱۷ - ۱۵:۳۲:۱۱ 

پیغام یا اعلامیه برای من ارسال نمیشود



داشبورد

نقشها و کاربران

مدیریت پیامها

مدیریت پشتیبانی
















*** گفت و گو با پشتیبان

در این صفحه امکان گفت و گو و تبادل اطلاعات با پشتیبان سازمان یا سامانه پل برای شما فراهم شده است



ثبت تیکت جدید +

تعداد کل تیکت ها 5

عملیات	وضعیت	زمان پاسخگویی	گیرنده	موضوع	زمان ثبت	کد پیگیری	#
  	در انتظار بررسی	-	سامانه پل	دریافت بخشنامه	۱۴۰۲/۵/۲۱ - ۱۱:۰۳:۲۲		1
  	پاسخ داده شده	۱۴۰۲/۵/۱۷ - ۲۱:۲۵:۳۳	سامانه پل	مدیریت پیام ها در داشبورد	۱۴۰۲/۵/۱۷ - ۱۵:۳۱:۳۸		2
  	بسته شده	۱۴۰۲/۵/۱۷ - ۱۳:۴۸:۳۵	سامانه پل	تعریف کاربر	۱۴۰۲/۵/۱۷ - ۱۳:۴۶:۲۶		3
  	در انتظار پاسخ	۱۴۰۲/۵/۱۷ - ۱۳:۵۳:۳۹	سامانه پل	تعریف کاربر	۱۴۰۲/۵/۱۷ - ۱۳:۱۶:۰۴		4
  	در انتظار پاسخ	۱۴۰۲/۴/۱۵ - ۱۶:۴۹:۲۴	انجمن کشتیرانی و خدمات وابسته ایران	پیام های ارسالی	۱۴۰۲/۴/۱۴ - ۱۴:۳۹:۴۱		5

< 1 >

بعد از ثبت تیکت، در قسمت عملیات اقدامات زیر برای شما امکان پذیر است

ویرایش تیکت در زمانیکه تیکت شما در حال بررسی است

بررسی جزئیات و مشاهده تیکت ثبت شده

دریافت پیام از پشتیبان در خصوص تیکت ثبتی

بعد از بررسی و خاتمه تیکت، با کلیک بر روی این گزینه تیکت مورد نظر بسته می شود

گزینه بسته و خاتمه یافتن تیکت مورد نظر میباشد که در صورت لزوم با کلیک بر روی گزینه امکان به جریان انداختن مجدد

تیکت برای شما فراهم خواهد شد



داشبورد




نقش‌ها و کاربران

مدیریت پیام‌ها

مدیریت پشتیبانی

تیکت‌های ارسالی

تعداد کل تیکت‌ها 5

#	کد پیگیری	زمان ثبت	موضوع	گیرنده	زمان پاسخگویی	وضعیت	عملیات
1		۱۴۰۲/۵/۲۱ - ۱۱:۰۳:۲۲	دریافت بخشنامه	سامانه پل	-	در انتظار بررسی	  

ویرایش تیکت

در صفحه تیکت‌های ارسالی تا زمانی که تیکت ثبت شده در وضعیت در انتظار بررسی باشد در قسمت عملیات با کلیک بر روی "گزینه ویرایش" شما امکان ویرایش تیکت خود را دارید .



ویرایش تیکت

بازگشت

ثبت تیکت جدید

اولویت	بخش مربوطه	سازمان مربوطه	* ارسال تیکت به	* موضوع
زیاد			سامانه پل	دریافت بخشنامه

* متن تیکت

سلام وقت بخیر

***ویرایش تیکت**

با کلیک بر روی گزینه ویرایش تیکت به صفحه فوق منتقل می شوید و امکان ویرایش موضوع،

گیرنده، متن و پیوست تیک برای شما فراهم می شود.

بعد از ویرایش های انجام شده و کلیک بر روی گزینه "ویرایش تیکت"، تیکت ویرایش شده با

کد پیگیری جدید برای بخش پشتیبانی ارسال می گردد.

داشبورد

- نقش‌ها و کاربران
- مدیریت پیام‌ها
- مدیریت پشتیبانی

از توجه شما سپاسگزاریم.

