

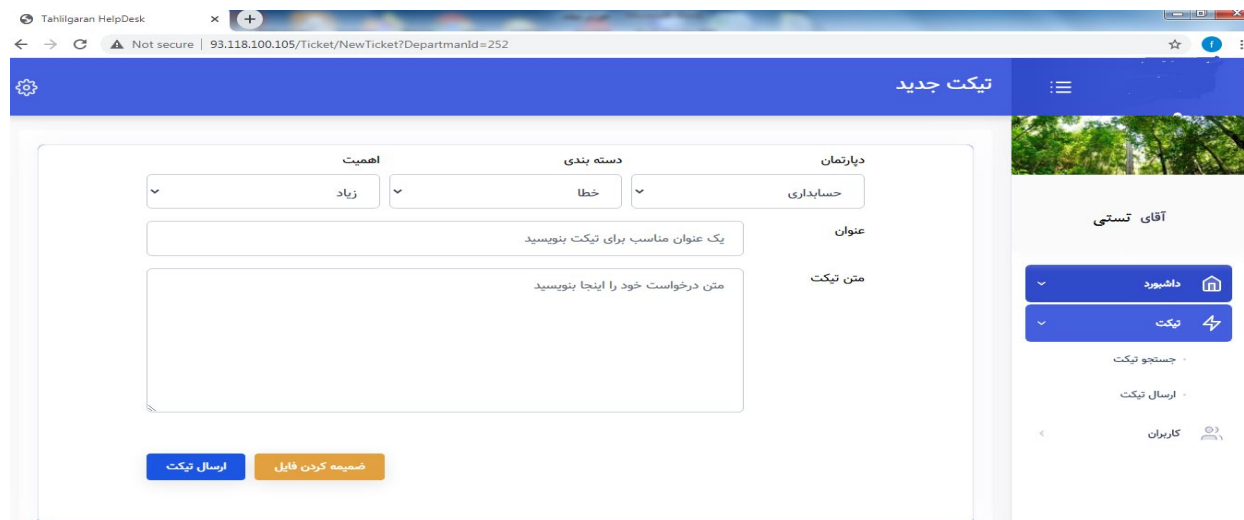
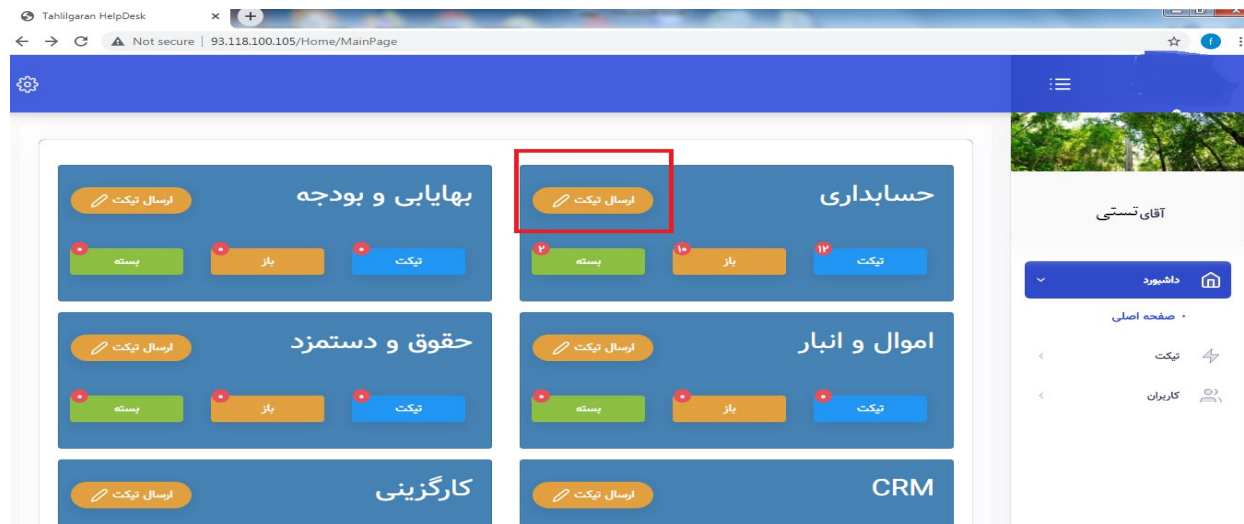


## آموزش سیستم تیکتینگ تحلیگران

(شرکت تحلیگران اطلاعات پویا بین الملل)

آدرس <http://support.tahlilgaranco.ir> را در مرورگر خود وارد نموده، سپس نام کاربری و رمز عبور را ثبت نمایید.

سپس با فشردن دکمه ارسال تیکت و انتخاب دپارتمان (به طور مثال اگر از نرم افزار تعهدی استفاده می نمایید حسابداری را انتخاب نمایید) و دسته بندی و اولویت انجام کار، میتوانید درخواست یا مشکل را به واحد پشتیبانی شرکت تحلیلگران ارجاع دهید. یک عنوان مختصر نوشته و سپس توضیحات کامل بابت درخواست یا مشکل را در قسمت متن تیکت درج نمایید. امکان پیوست عکس از موضوع مربوطه (به طور مثال مشکلی که در نرم افزار دارید) با فشردن دکمه ضمیمه کردن فایل موجود است. در انتها، دکمه ارسال تیکت را کلیک نمایید.



بعد از این مرحله، برای پیگیری تیکت ارسال شده می توانید از قسمت جستجوی تیکت (یا دکمه تیکت در صفحه اصلی) استفاده نمایید و فیلتر مورد نظر را وارد نمایید. قسمت وضعیت، نمایانگر وضعیت تیکت ارسالی شما است (صف انتظار: هنوز هیچ پشتیبانی بررسی نکرده - در حال انجام: پشتیبان در حال بررسی است - انجام شده: کار شما از طرف پشتیبانی انجام و به پایان رسیده است) مسئول رسیدگی، پشتیبان مربوط به تیکت شما در تحلیلگران است و با فشردن دکمه مشاهده می توانید پاسخ ارسالی از طرف پشتیبان را رویت نمایید.

The screenshot shows the Tahilgaran HelpDesk interface. At the top, there is a search bar with a dropdown menu for filters. The dropdown menu is open, showing options: همه (All), خطا (Error), بهینه سازی (Optimization), and درخواست (Request). Below the search bar, there is a table of tickets. The table has columns for عنوان (Title), کاربر (User), وضعیت (Status), دسته بندی (Category), مسئول رسیدگی (Responsible), تاریخ ثبت (Registration Date), and دکمه مشاهده (View Button). The table contains two rows of tickets.

عنوان	کاربر	وضعیت	دسته بندی	مسئول رسیدگی	تاریخ ثبت	دکمه مشاهده
ویرایش ردیف	فراهانی	در حال انجام	خطا	فاطمه مظلوم	۵ شهریور ۱۳۹۹	مشاهده
مشکل گزارش جامع	فراهانی	در حال انجام	خطا	فاطمه مظلوم	۱ شهریور ۱۳۹۹	مشاهده

تعریف کاربر جدید هم تنها با کاربری ادمین از قسمت مربوطه قابل ثبت است.