



## راهنمای سامانه ارسال و پیگیری مشکلات

سامانه ارسال و پیگیری مشکلات امکان ارتباط شما با مراجعه کنندگان سایت را فراهم می آورد. مراجعه کنندگان می توانند سوالات خود را برای پیگیری در این قسمت وارد کنند و از این طریق پیگیری نمایند. این سامانه در واقع همان تکریم ارباب رجوع است.

کادرهای پویای مرتبط با این سامانه " **ارسال و پیگیری مشکلات** " و " **ارسال مشکلات** " است.

## شروع کار با سامانه ارسال و پیگیری مشکلات



The screenshot shows the SAMPA web interface. At the top, there is a navigation bar with the SAMPA logo and a search bar containing the text "ارسال و پیگیری مشکلات". Below the navigation bar, the main content area displays a table titled "ارسال و پیگیری مشکلات - مسائل پیگیری نشده". The table has three columns: "عنوان مساله", "شماره پیگیری", and "حذف". There are two rows of data in the table. To the right of the table is a sidebar menu with the title "مسئله" and a list of options: "ارسال و پیگیری مشکلات", "مدیر", "مسائل در حال پیگیری (1)", "مسائل پیگیری نشده (2)", and "مشاهده پیگیریهای انجام شده".

عنوان مساله	شماره پیگیری	حذف
پیگیری سفارش	7242743	<input type="checkbox"/>
مشکل در بخش اعضای سایت	792730	<input type="checkbox"/>

امکاناتی که این سامانه در اختیاران قرار می دهد به شرح زیر است :

### مسائل در حال پیگیری

فهرست مسائل دریافت شده که پاسخ داده شده اند را در اختیار قرار می دهد. عدد مقابل آن تعداد مسائل در حال پیگیری یا پیگیری شده را نمایش می دهد.

### مسائل پیگیری نشده

فهرست مسائل دریافت شده که پاسخی برایشان ارسال نشده است را در اختیار قرار می دهد. عدد مقابل آن تعداد مسائل پیگیری نشده را مشخص می کند.

### مشاهده پیگیری های انجام شده

امکان مشاهده پاسخ های ارسال شده برای یک مسئله خاص را فراهم می آورد.

## مسائل در حال پیگیری

با انتخاب گزینه " مسائل در حال پیگیری " فهرست مسائل پاسخ داده شده و نام شخص پیگیری کننده را مشاهده خواهید کرد.   
 کلمه در صورت داشتن دسترسی مدیر تمامی مسائل در حال پیگیری قابل مشاهده است و در صورت داشتن دسترسی اپراتور تنها مسائل پیگیری شده توسط آن اپراتور در فهرست قابل مشاهده است.

### ارسال و پیگیری مشکلات - مسائل در حال پیگیری

سمپا

پیگیری کننده	عنوان مساله	شماره پیگیری	
admin	عدم دریافت اطلاعات سفارش	10142716	<input type="checkbox"/>

ارسال و پیگیری مشکلات

مدیر

مسائل در حال پیگیری (1)

مسائل پیگیری نشده (2)

مشاهده پیگیریهای انجام شده

با کلیک بر روی شماره پیگیری یا عنوان مساله به صفحه پاسخگویی مسئله مربوطه وارد خواهید شد.

### فهرست پیگیریهای انجام شده برای مساله شماره : 10142716

سمپا

رویا رستمی: تاریخ ارسال : [ ۱۳۸۶/۰۷/۲۲ - ۱۴:۰۷ ]

عدم دریافت اطلاعات سفارش

حذف
پیگیری جدید

اپراتور پیگیر:

تاریخ ارسال : ۱۳۸۶/۰۷/۲۲ - ۱۴:۰۸

برای پیگیری مورد خود باید به صورت زیر عمل نمایید :

- 1- از بخش پشتیبانی ، گزینه 1 را انتخاب کنید.
- 2- فرم های مربوط به بخش اطلاعات سفارش را دریافت کنید.
- 3- پس از تکمیل فرم ، فرم مورد نظر را به نمایندگی فروش شرکت ارسال نمایید.

رویا رستمی : فرم درخواستی موجود خوانا نیست

فرم به صورت pdf بوده و خوانا نیست

ارسال و پیگیری مشکلات

مدیر

مسائل در حال پیگیری (1)

مسائل پیگیری نشده (2)

مشاهده پیگیریهای انجام شده

راهنما

اطلاعات کاربر

© 2000-2007 RADCOM. All rights reserved.

ذخیره

تاریخ پیگیری :

شرح پیگیری :

برای ادامه پیگیری و دادن پاسخ کافی است به این صفحه وارد شوید و در " شرح پیگیری " پاسخ داده و بر روی ذخیره کلیک کنید.

کلمه نسخه ای از پاسخ ارسال شده به مسئله به ایمیل مراجعه کننده ارسال می گردد.

با انتخاب گزینه "مسائل پیگیری نشده" فهرست مسائل دریافت شده از مراجعه کنندگان را که هنوز پاسخی به آنها ارسال نشده، قابل مشاهده است.

ارسال و پیگیری مشکلات - مسائل پیگیری نشده

حذف

شماره پیگیری	عنوان مساله	
7242743	پیگیری سفارش	<input type="checkbox"/>
792730	مشکل در بخش اعضای سایت	<input type="checkbox"/>

سمپا

ارسال و پیگیری مشکلات

مدیر

مسائل در حال پیگیری (1)

مسائل پیگیری نشده (2) ➔

مشاهده پیگیریهای انجام شده

با کلیک بر روی "شماره پیگیری" یا "عنوان مساله" امکان پاسخگویی برایتان فراهم می شود.

این مساله هنوز پیگیری نشده است

اصبر آزاد:

**پیگیری سفارش**

با وجود ارسال اطلاعات قبش واریزی، سفارش داده هنوز در وضعیت بررسی نشده است. لطفا علت تاخیر در انجام سفارش را بیان کنید.

با تشکر

تاریخ ارسال: [ ۱۳۸۷/۰۵/۰۳ - ۰۹:۲۵ ]

دخیره

تاریخ پیگیری: 1387/05/03

شرح پیگیری:

سمپا

ارسال و پیگیری مشکلات

مدیر

مسائل در حال پیگیری (1)

مسائل پیگیری نشده (2)

مشاهده پیگیریهای انجام شده

راهنما

اطلاعات کاربر

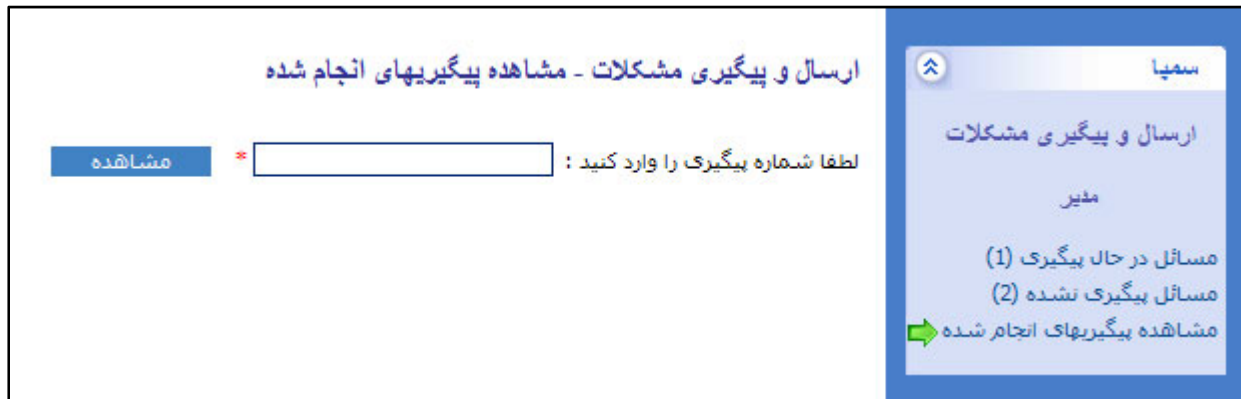
© 2000-2007 RADCOM.  
All rights reserved.

برای پاسخگویی در قسمت "شرح پیگیری" پاسخ را وارد کنید و بر روی دخیره کلیک کنید.

## مشاهده پیگیری های انجام شده

با انتخاب گزینه "مشاهده پیگیری های انجام شده" از منوی سمت راست امکان مشاهده پاسخ های ارسال شده به یک مساله خاص قابل مشاهده است.

برای اینکار کافی است "شماره پیگیری" آن مسئله را در محل مربوطه وارد کنید و بر روی **مشاهده** کلیک کنید.



ارسال و پیگیری مشکلات - مشاهده پیگیریهای انجام شده

لطفا شماره پیگیری را وارد کنید : \*  مشاهده

سمپا

ارسال و پیگیری مشکلات

مدیر

مسائل در حال پیگیری (1)

مسائل پیگیری نشده (2)

مشاهده پیگیریهای انجام شده →