

PARTY INVITATION



كيفية إستخدام تطبيق الدعم الفني

How to use the Technical Support Module

You're Invited to Celebrate with Us!



نحن نهتم دائماً بتحقيق الكفاءة فيما يتعلق بخدمات الدعم الفني ونظراً لكثرة الطلبات دون تحديد للأهمية فإنه أصبح إلزاماً علينا خلق فرص للتواصل مع المستخدمين بشكل أسهل و أسرع ويكون فيه أولوية لأهمية الطلبات و الشكاوى

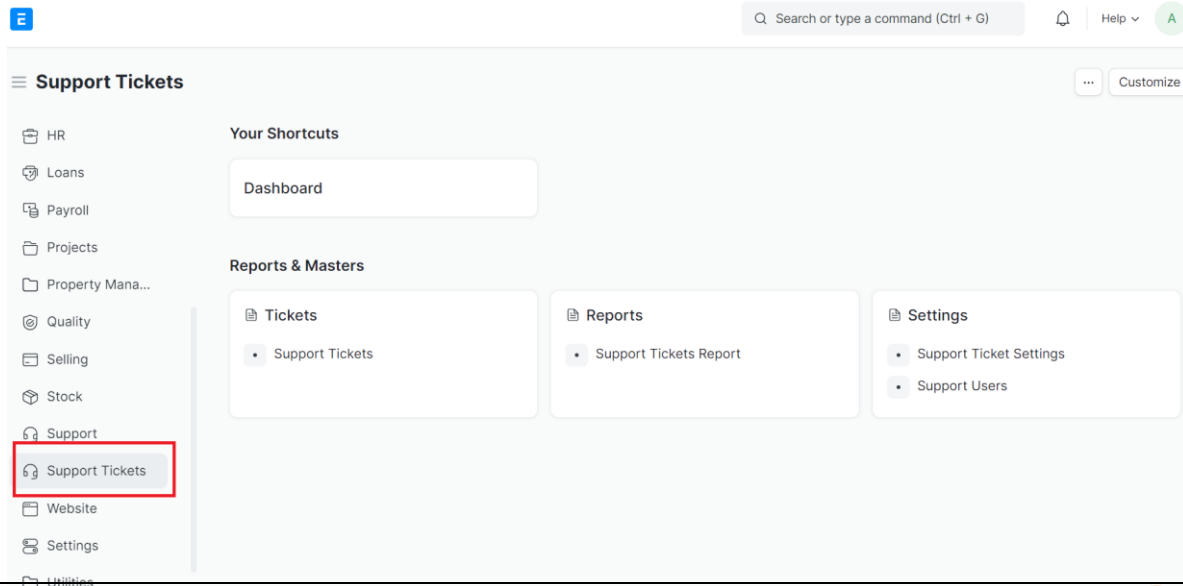
إن التنظيم هو أول خطوات حل المشكلات و الطلبات



توفير الوقت : هو مصدر الاهتمام لكم ولنا حيث أن الوقت المحدد الظاهر أمامكم بعد إنشاء طلب المساعدة هو إلزام و التزام بالنسبة لنا لذا نرجو تفهمكم بعدم إستقبال اي مكالمات لقسم الدعم الفني لتوفير كامل الوقت لمتابعة وحل كافة الطلبات المتعلقة بكم .

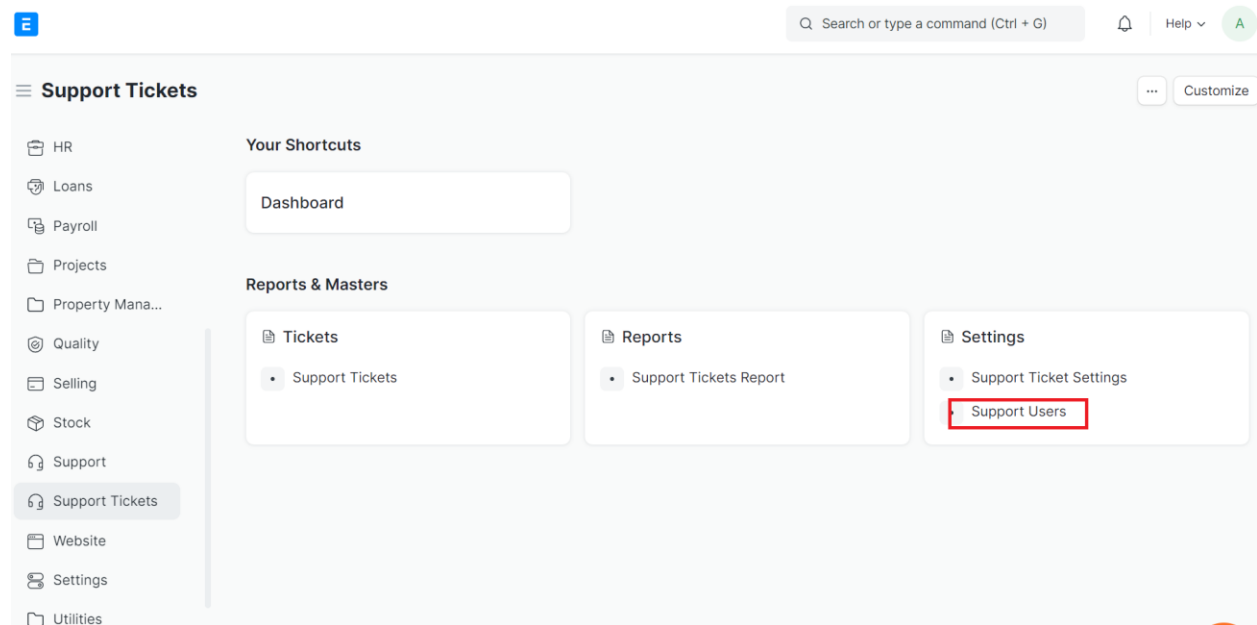
أين أجد التطبيق؟

سيجد كل مستخدم التطبيق يظهر بجانب التطبيقات الأساسية داخل النظام بأسم **Support Ticket** كما هو موضح في الصورة



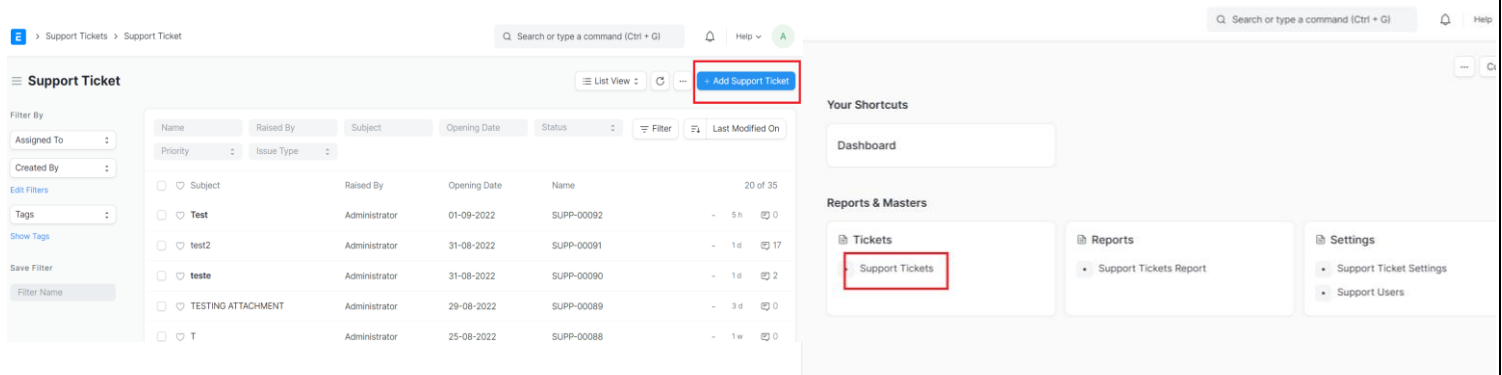
هل يستطيع كل مستخدم له حساب علي النظام بإنشاء طلب دعم؟

بالتأكيد لا وفقاً للشيت المرسل من طرفكم هؤلاء هم المستخدمين فقط الذي يمكن لهم إنشاء طلبات الدعم عن طريق عمل حساب داخل التطبيق **Support Ticket User**



كيف يمكن إنشاء طلب جديد للدعم؟

عن طريق الدخول الي **Support Ticket** ثم الضغط علي **Add Support Ticket**



شرح للخانات داخل المستند

بمجرد فتح الطلب سيكون بأسم و رقم التليفون ورقم **Anydesk** الخاص بالمستخدم والذي تم تعريفه سابقاً وقد يتطلب الحل الاتصال بالمستخدم او الدخول على الجهاز الخاص به عن طريق ال **AnyDesk** ثم يقوم المستخدم بكتابة عنوان للطلب وتحديد أهمية الطلب وبناء عليه سيظهر وقت لحل الطلب بناء على أهمية الطلب ثم يتم تحديد نوع الطلب

(حيث أن الأولوية المنخفضة يتم إستقبالها خلال ساعة وحلها خلال ٤ ساعات عمل والأولوية المتوسطة يتم إستقبالها خلال نصف ساعة وحلها خلال ساعتين عمل والأولوية المرتفعة يتم إستقبالها خلال ربع ساعة وحلها خلال ساعة عمل)

ملحوظة : حرصاً منا على دقة الطلبات ذات الأولوية المرتفعة لا يمكن فتح أكثر من طلب بأهمية مرتفعة وفي حالة عمل **Complete** للطلب يمكن بعدها فتح طلب بأولوية مرتفعة مرة أخرى كما يمكن تعديل الأولويات بعد فتح الطلب بمعرفة المستخدم)

New Support Ticket

Not Saved

Save

Ticket Info

Subject *

طلب صلاحية

يتم هنا كتابة عنوان قصير لتذكرة الدعم

Opening Date

01-09-2022

تاريخ فتح تذكرة الدعم

Status

Open

هنا يظهر حالة تذكرة الدعم

Priority *

High

هنا يتم تحديد أولوية تذكرة الدعم بعناية شديدة. حيث أن الأولوية المنخفضة يتم إستقبالها خلال ساعة وحلها خلال 4 ساعات عمل والأولوية المتوسطة يتم إستقبالها خلال نصف ساعة وحلها خلال ساعتين عمل والأولوية المرتفعة يتم إستقبالها خلال ربع ساعة وحلها خلال ساعة عمل بالنسبة للإستفسارات العامة والمشاكل التقنية وطلبات التعديل والصلاحية

Issue Type *

طلب صلاحية

هنا يتم توضيح تصنيف تذكرة الدعم

ثم يقوم المستخدم بكتابة وصف للمشكلة او الطلب في خانة الوصف

New Support Ticket

Not Saved

Save

Issue Type *

طلب صلاحية

هنا يتم توضيح تصنيف تذكرة الدعم

Ticket Details

Description In Details *

Normal

B

I

U

I_x

A

🌐

”

</>

🔗

📎

📄

📌

📋

📊

Table

ماذا عن إدارة التنبيهات ؟

كافة الحركات من إنشاء الطلب وحتى التعليق وتغيير الحالة للمستند سيصل تنبيه على جروب المخصص بالتليجرام وسيتحول الجروب من وسيلة تواصل كتابتاً الي قناة للتنبيهات فقط بالطلبات الخاصة بتطبيق الدعم الفني .

Ticket Status has been changed to Closed

See the document at
<https://erpcloud.systems/app/issue/ISS-02941> 01:44 PM

K

~~Kassaml andeaningBot~~

New Ticket # SUPP-00029

Raised By : AbdIrahman Ossama

Date : 2022-09-01

Subject : تقنية

Type : مشكلة تقنية

Priority : Medium

Status : Open

Description :
amend من كانسل الى exp claim اثناء تعديل حالة
amount ظهور رسالة

See the document at
<https://erpcloud.systems/app/issue/ISS-02953> 02:08 PM

K

~~Kassaml andeaningBot~~

↓

ثم سيقوم مسئول الدعم بالعمل على الطلب وفقاً للوقت المحدد له وبعدها سيقوم بعمل تعليق في خانة **Comment** وبعدها سيقوم بتغيير حالة المستند الى **Replied**, في حالة مراجعة المستخدم للحل يجب عليه تغيير حالة الطلب من **Replied** الى **Closed**

هنا يتم كتابة تفاصيل تذكرة الدعم الفني بشكل واضح ويمكن إرفاق صور توضيحية أيضا

Add a comment

Ctrl+Enter to add comment

Comment

Test • Closed

< > Print ... Save

Add a tag ...

رقم تذكرة الدعم

البريد الإلكتروني الذي سيقوم مسئول الدعم الفني التواصل عليه

0 • 0 FOLLOW

Support edited this
6 hours ago

You created this
10 hours ago

Ticket Info

Subject *

Test

يتم هنا كتابة عنوان قصير لتذكرة الدعم

Opening Date

01-09-2022

تاريخ فتح تذكرة الدعم

Opening Time

11:05:52

توقيت فتح تذكرة الدعم

Status

Closed

Open

Working

Replied

Hold

Resolved

Closed

هنا يتم تحديد أولوية تذكرة الدعم بعناية شديدة. حيث أن الأولوية المنخفضة يتم إستقبالها خلال ساعة وحلها خلال 4 ساعات عمل والأولوية المتوسطة يتم إستقبالها خلال نصف ساعة وحلها خلال ساعتين عمل والأولوية المرتفعة يتم إستقبالها خلال ربع ساعة وحلها خلال ساعة عمل بالنسبة للإستفسارات العامة والمشاكل التقنية وطلبات التعديل والصلاحيه

Issue Type *

إستفسار عام

هنا يتم توضيح تصنيف تذكرة الدعم

لماذا كل ذلك؟

من أجل متابعة أسرع لنا و لكم من حيث عدد الطلبات والمشكلات وهل تجاوزت المدة المحددة لكل أولوية ام تمت الاستجابة في الأوقات المحددة لها؟ ولمتابعة أسهل و أسرع من جانبكم لقياس مدى كفاءة المستخدمين و أكثر المشكلات والطلبات تكراراً .

Support Tickets Dashboard

Total No Of Tickets

35

2.94 %
since yesterday

Open Tickets

15

0 %
since yesterday

Working Tickets

7

0 %
since yesterday

Hold Tickets

0

Replied Tickets

2

0 %
since yesterday

Resolved Tickets

0

Closed Tickets

11

10 %
since yesterday

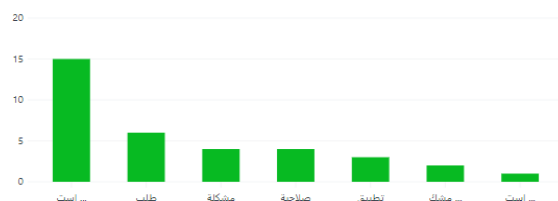
Tickets Status

Last synced 55 minutes ago



Tickets Type

Last synced 55 minutes ago



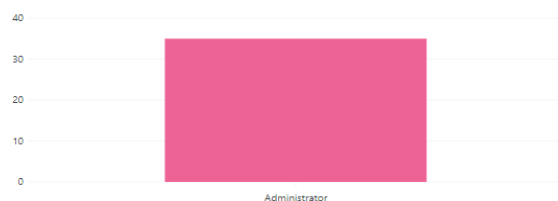
Tickets Priority

Last synced 55 minutes ago



Tickets Raised By

Last synced 55 minutes ago



Support Tickets Report

Create Card Set Chart ↻ ⋮

Ticket No

Raised By

From Date

To Date

Status

Priority

Type

	Ticket No	Reference No	Raised By	Date	Time	Status	Priority	Type	Subject
1	SUPP-00093	ISS-02955	Administrator	01-09-2022	21:45:04	Open	Low	طلب صلاحية	طلب صلاحية
2	SUPP-00092	ISS-02951	Administrator	01-09-2022	11:05:52	Closed	Low	إستفسار عام	Test
3	SUPP-00091	ISS-02945	Administrator	31-08-2022	11:35:02	Closed	Low	تطبيق	test2
4	SUPP-00090	ISS-02944	Administrator	31-08-2022	10:51:51	Closed	Low	تطبيق	teste
5	SUPP-00089	ISS-02932	Administrator	29-08-2022	14:58:14	Open	Low	مشكلة تقنية	TESTING ATTACHMENT
6	SUPP-00088	ISS-02922	Administrator	25-08-2022	16:20:39	Open	Low	تطبيق	T

Support Tickets Report

Create Card Set Chart ↻ ⋮

Ticket No

Raised By

From Date

To Date

Status

Priority

Type

	Ticket No	Reference No	Raised By	Date	Time	Status	Priority	Type	Subject
1	SUPP-00093	ISS-02955	Administrator	01-09-2022	21:45:04	Open	Low	طلب صلاحية	طلب صلاحية
2	SUPP-00092	ISS-02951	Administrator	01-09-2022	11:05:52	Closed	Low	إستفسار عام	Test
3	SUPP-00091	ISS-02945	Administrator	31-08-2022	11:35:02	Closed	Low	تطبيق	test2
4	SUPP-00090	ISS-02944	Administrator	31-08-2022	10:51:51	Closed	Low	تطبيق	teste
5	SUPP-00089	ISS-02932	Administrator	29-08-2022	14:58:14	Open	Low	مشكلة تقنية	TESTING ATTACHMENT
6	SUPP-00088	ISS-02922	Administrator	25-08-2022	16:20:39	Open	Low	تطبيق	T