راهنمای کاربری سامانه تیکتینگ(پشتیبانی) آرین نوین





مقدمه

نظر به بروزرسانی سامانه تیکتینگ آرین نوین جهت ارائه بهتر خدمات پشتیبانی به مشتریان عزیز؛ فایل حاضر به عنوان راهنمای مشتریان تهیه شده است.

ورود به سامانه

از طریق وب سایت آرین نوین (www.arian.co.ir) و گزینه پشتیبانی مشتریان وارد صفحه زیر شوید.

یشتیبانی مشتریان) EN FA
	م صفحه اصلی درباره آرین نوین راهکارها محصولات آرین تماس با ما اخبار و مقالات فرصت های شغلی 🗘
	به منظور ارائه خدمات پس از فروش و پشتیبانی سریع و به موقع به شما مشتریان عزیز، سامانه تیکتینگ آرین آماده دریافت درخواست های پشتیبانی شما است. در
	صورت وجود هرگونه سوال و یا مشکل، می توانید از طریق سامانه تیکتینگ سوال یا مشکل خود را مطرح نمایید. تیم پشتیبانی آرین نوین، در سریع ترین زمان تلاش می
	کند تا به شما پاسخ بگوید و رضایت خاطر شما را جلب کند.
	چنانچه در هر بخشی از استفاده از محصول با مشکل مواجه شدید، می توانید در همین صفحه با کلیک بر گزینه سامانه تیکتینگ و ورود به پنل کاربردی خود. اشکال یا
	خطای پیش آمده را به اطلاع تیم پشتیبانی برسانید. بر اساس فرآیند پشتیبانی، تیکت ارسال شده حداکثر تا 72 ساعت مورد بررسی قرار گرفته و حل خواهد شد. (می توان
	اولویت خطای به وجود آمده را در سامانه انتخاب کرد. بدیهی است تیکت های مهم در اولویت اجرایی بالاتری قرار خواهند گرفت.)
	در صورت اضطراری بودن تیکت، می توانید با ایرقراری تماس تلفتی با شماره
	و دروی بر دری بر در با در با در با در با به شماره واتس اب شرکت 2024-3347,3530 با کارشناسان بشتیبانی صحبت کنید و با به شماره واتس اب شرکت
	به شماره 09373041229 پیام ارسال نمایید.

شکل ۱: ورود به سامانه

در صورتیکه قبلا در سامانه ی تیکتینگ ثبت نام نکرده اید و نام کاربری و رمز عبور ندارید، از طریق گزینه ثبت نام در سامانه تیکتینگ

می توانید اقدام به ثبت نام نمایید.

	نامانه تیکت <mark>ینگ آری</mark> ن	் பி
		🖍 ثبت نام در سامانه پشتیبانی
		نام سازمان * * دارایی کشور - تهران
تکرار کلمه عبور *	کلمه عبور *	نام کاربری *
		investiniran.ghaziani
	نام خانوادگی *	ئام *
	قاضيانى	خانم
	ايميل *	شماره موبایل *
	s.ghaziani@investiniran.ir	° dhh@IdAIho
	استفاده خواهد شد.	متقاضی گرامی – در تکمیل شماره موبایل و ایمیل توجه شود که برای ارسال پیام و ارتباط با شما
🖌 ارسال درخواست		کد را وارد نمایید:

شکل ۲: فرم ثبت نام



با کلیک بر ورود به سامانه تیکتینگ صفحه زیر قابل مشاهده می باشد. با درج نام کاربری و رمز عبور و کد امنیتی وارد کارتابل تیکتینگ می شویم.

داشبورد جامع مدیریتی شرکت آرین نوین رایانه
دام کاربری 💄
زمز عبور 🖴
2 3618
کد امنیتی
ورود
Powered by www.arlan.co.ir 007

شکل۳: صفحه مشخصات ورود به سامانه

از طریق منوی ارسال تیکت و شروع آن ، می توانید تیکت مورد نظر خود را ثبت کنید.

V	•								۹.	یادداشت های کار	اطلاعات فعاليت	👫 مراحل	3	®I"L IÌ _
	(-	کار #: 38628			386	عنوان: #28	كار #: 38628					+		
	*											*	شروع	» ارسال تیکت
				تاریخ ارسال تیکت		کد تیکت					مشخصات متقاضى			» مشاهده تبکت های ثبت شده (۵)
			i	1F00/01/14		ሥለ۶የአ					آرین نوین رایانه - a z			
					موضوع درخواست *	~	اولویت عادی	*	واحد پشتیبانی ^{فنی}		نام پروژه * ▼ انتخاب نمایید			
										باست	میں درخو ارسال درخو متن درخو متن میں میں میں متن میں			
							(()		- 0 1	D	. 1.81.1.			
										Choose	برایری فایل های پیوست: Files			
														🖧 دریافت شده
								_						🗳 ارسال شده
								יט	انصراف و بس		ارسال درخواست			وصح اختصاص نيافته
														🖉 پیش نویس

شکل۴: ثبت تیکت



از طریق منوی «مشاهده تیکت های ثبت شده و شروع آن» ، لیست تیکت های ثبت شده و آخرین وضعیت آن ها قابل مشاهده می باشد. در صورت نهایی شدن تیکت و رفع مشکلات اعلامی می توانید از طریق گزینه بستن درخواست، اقدام به بستن تیکت مدنظر نمایید.

								9	ادداشت های کار 🎗	عاليت ي	راحل اطلاعات فع
∖≊L≞JI 🦯		+ 3	کار #: 8629								
z	Q 🕸				38629#	38629 عنوان: ا	کان #:				
ارسان تېکت «		4									
مشاهده تیکت های ثبت شده (5) «	مروع								پشتیبانی	استهای	🖋 درخو
											Q
									یانی شما	ـتهای پشتر	فهرست درخواس
					آخرین بروزرسانی	وضعيت	مشخصات متقاضی	کد تیکت	موضوع	بخش	تاريخ
			بستن درخواست	مشاهده درخواست	ነፑ፡፡ሥን:ፑአ	پاسخ از طرف مشتری	آرین نوین رایانه - a z	ም ለዮለነ	کمپین	فنى	1F00-1-10 1F:YY:FF
			بستن درخواست	مشاهده درخواست	1F00-W-10 1F:WS:FX	در دست اقدام	آرین نوین رایانه - a z	ሥለዮዖዖ	پکیج میز خدمت	فنى	11F00-17-10 11F:19:190
			بستن درخواست	مشاهده درخواست	1800-8-10 18:85:88	پاسخ از طرف مشتری	آرین نوین رایانه - a z	ሥለዮዖዖ	پکیج میز خدمت	فنى	11F00-14-70 11F:19:40
			بستن درخواست	مشاهده درخواست	ነፑ፡፡-ሥ-ነ፡ ነፑ:ሥ۶:ዮለ	در دست اقدام	آرین نوین رایانه - a z	۳۸۳۶۵	موضوع مکاتبات ۳۸۳۶۵	فنى	11°00-7°-9 11:07:00
			صفحه ۱ از ۱							بعدی	قبلی

شکل۵: مشاهده تیکت های ثبت شده

با کلیک بر گزینه مشاهده درخواست، جزئیات تیکت قابل مشاهده است و امکان ارسال پاسخ مجدد برای تیکت میسر می باشد.

		386	31 علوان: #31	≥ان #: 1363			\$Q	a
	تاريخ ارسال تيكت		کد تیکت			مشخصات متقاضى		» ارسال تیکت
	11600/03m/08		۳۸۳۶۵			آرین نوین رایانه - a z	۵)	» مشاهده تیکت های ثبت شده (ا
		موضوع درخواست		اولويت	واحد پشتيبانى	نام پروژه		
	٣	موضوع مكاتبات ۱۳۶۵		مهم	فنى	سامانه مکاتبات اداری		
					IFee-₩-٩ 11:F5:FI Ø	کارمند 🔺 کد: ۲۳۷۹ پاسخ داده شد		
					1F00-1F9 11:0Y:66 C	مشتری 🔹 a z 📔 (متن مشکل مکانیات ۳۸۳۶۵		
صفحه ۱ از ۱						قبلی ۱ بعدی		🖧 دریافت شدہ
								🖉 ارسال شده
					ت	ارسال پاسخ		<u>ک</u> اختصاص نیافته
								🖉 پیش نویس

شکل۶: مشاهده درخواست و جزئیات تیکت