

راهنمای استفاده از سامانه پشتیبانی آنلاین

(ایجاد و استفاده از تیکت های پشتیبانی)

شرکت گسترش سازگار ارقام ایرانیان

آدرس وب سایت: <http://www.gsairan.com>

آدرس فروشگاه الکترونیکی: <http://shop.gsairan.com>

آدرس سامانه پشتیبانی آنلاین: <http://www.gsairan.com/support>

سامانه پشتیبانی آنلاین شرکت گسترش سازگار ارقام ایرانیان، با هدف فراهم نمودن بستری پر سرعت، مقرون به صرفه و مبتنی بر اصول مشتری مداری، جهت ایجاد ارتباط آسان بین شرکت و مشتریان، طراحی و اجرا شده است. این سامانه، کاربران و مشتریان شرکت را قادر می سازد تا از هر کجا و در هر زمان، بتوانند درخواست های فنی و پشتیبانی خود را برای متخصصان شرکت ارسال کرده، آنها را در هر زمان پیگیری نمایند و در صورت نیاز، با ارائه جزییات بیشتر، مسائل مربوطه را مرتفع نمایند.

استفاده از امکانات این سامانه بسیار آسان بوده، و درخواست های شما با سهولت ثبت و طبقه بندی می گردند. شما می توانید با استفاده از تیکت های پشتیبانی که ثبت می کنید، پاسخ های مورد نظر را در کوتاهترین زمان ممکن و با صرف کمترین هزینه دریافت نمایید.

سامانه پشتیبانی آنلاین شرکت گسترش سازگار ارقام ایرانیان، مبتنی بر تیکت های پشتیبانی می باشد. به این مفهوم که هر درخواست پشتیبانی که از سوی شما در سامانه به ثبت می رسد، به منزله یک تیکت الکترونیکی شناخته شده و یک کد تصادفی تولید خواهد نمود. این کد بلافاصله پس از ایجاد تیکت به شما نشان داده خواهد شد و یک نسخه از آن، به آدرس ایمیلی که مشخص کرده اید، ارسال می شود. بدلیل استفاده از این تیکت های الکترونیکی، عملکرد سیستم بسیار آسان و سریع خواهد بود.

راهنمای استفاده از سامانه پشتیبانی آنلاین

شما می توانید با تایپ مستقیم آدرس سامانه پشتیبانی آنلاین یعنی <http://www.gsairan.com/support> و یا مراجعه به صفحه اول پورتال شرکت گسترش سازگار ارقام به آدرس <http://www.gsairan.com> و کلیک بر روی لینک "سامانه پشتیبانی آنلاین" وارد این بخش شوید.

صفحه آغازین سیستم ساهورت مشتریان

باز کردن یک تیکت جدید

ارسال یک تیکت پشتیبانی

مشاهده تیکت های موجود

شناسه ردیابی:

همانگونه که در تصویر بالا مشاهده می کنید، با کلیک بر روی گزینه "ارسال یک تیکت پشتیبانی" به صفحه ای می روید که در آن قادر خواهید بود درخواست پشتیبانی خودتان را ثبت و ارسال نمایید. با این وجود چنانچه تیکت خود را قبلاً به ثبت رسانده اید و اکنون قصد پیگیری وضعیت آن و مشاهده پاسخ ها را دارید، می توانید با تایپ شماره تیکت در کادر پایینی ، آن را مشاهده نمایید.

ارسال یک تیکت

لطفا از فرم زیر جهت ارسال یک تیکت جدید استفاده کنید. کلیه موارد مشخص شده با ستاره مورد نیاز می باشند.*

* نام:

کد اشتراک: (فقط عدد)

* ایمیل:

* فهرست:

* اهمیت:

* موضوع:

* پیغام:

لطفا قبل از ارسال مجددا موارد زیر را بررسی کنید :

- تمامی اطلاعات مورد نیاز وارد شدند..
 - تمامی اطلاعات صحیح و بدون غلط می باشند..
- :
- 127.0.0.1 به عنوان آدرس IP شما ثبت شده است.
 - به عنوان زمان ارسال تیکت شما ثبت شده است.

ارسال تیکت

در این صفحه می توانید درخواست پشتیبانی خود را ایجاد کنید. مواردی که با علامت ستاره قرمز رنگ (*) مشخص شده اند، حتما باید پر شوند. در غیر اینصورت پیغام خطایی مبنی بر ناقص بودن فرم ها دریافت خواهید کرد.

در بخش "نام" ، نام و نام خانوادگی خودتان را بنویسید.

در بخش "کد اشتراک"، کدی که از سوی شرکت گسترش سازگار ارقام ایرانیان به شما داده شده است را بنویسید. این کد به تمامی مشتریان شرکت داده می شود و برای هر مشتری، عددی منحصر بفرد است. با ارائه این کد، می توانید درخواست های خود را با سرعت و امکانات بیشتر، ارائه و پیگیری کرده و از امتیازات خاصی که شرکت گسترش سازگار ارقام ایرانیان برای مشتریان ویژه فراهم دیده ، بهره مند شوید. چنانچه هم اکنون از مشتریان شرکت می باشید و کد اشتراک خود را دریافت نکرده اید، با دفتر شرکت تماس بگیرید و از مسئولان راهنمایی بخواهید.

در بخش "ایمیل"، آدرس ایمیل فعال خود را وارد کنید. کلیه پیغام های یادآور سیستم و شماره تیکت های ایجاد شده، به این آدرس ایمیل ارسال خواهند شد. در پر کردن این فیلد ، دقت لازم را بعمل آورید.

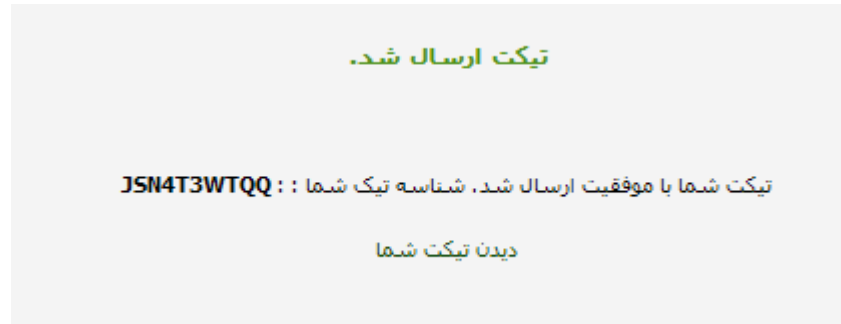
در بخش "فهرست"، شاخه های مختلف که از سوی شرکت قابل پشتیبانی است را مشاهده می کنید. انتخاب شاخه مناسب با درخواستتان باعث می شود که سریعتر به پاسخ برسید.

در بخش "اهمیت"، می توانید گزینه های "کم"، "متوسط" و یا "زیاد" را انتخاب کنید. هر چه گزینه انتخابی شما بالاتر باشد، پاسخ به درخواست شما نیز در اولویت بالاتری قرار خواهد گرفت.

در بخش "موضوع"، عنوان مشکل یا درخواست خود را بنویسید. هر چه این عنوان واضح تر باشد، سریعتر پاسخ مورد نظر خود را از مسئولان مربوطه دریافت خواهید نمود.

در بخش "پیغام"، شرح مختصری از درخواست خود را بنویسید. این بخش توسط متخصصان شرکت بررسی شده و پاسخ های لازم، در کوتاهترین زمان ممکن در تیکت شما ارسال خواهد شد.

پس از ثبت موفق آمیز تیکت، صفحه ای مانند شکل زیر برایتان نمایش داده خواهد شد:



برای آگاه شدن از دریافت پاسخ به تیکت های خود، می توانید به صندوق پستی ایمیل خود مراجعه کنید و منتظر دریافت ایمیل یادآوری که از سوی سامانه پشتیبانی برایتان ارسال می شود، باشید. ضمناً می توانید با وارد کردن کد تیکت و مراجعه به آن، در هر لحظه وضعیت درخواست خود و پاسخهای احتمالی را پیگیری نمایید.

تعمیر کارت گرافیک	
وضعیت تیکت: باز [بستن] فهرست: گارانتی پاسخ ها: 0 اهمیت: زیاد نسخه مناسب برای چاپ	
تاریخ: 16:17:25 2009-03-03 نام: رامین نصیرزاد [کد اشتراک: 1045] ایمیل: ramin.nasirzad@gmail.com	
پیغام:	
با عرض سلام و خسته نباشید، میخواستم وضعیت گارانتی کارت گرافیک GeForce 9600GTX که به تهران ارسال شده بود رو پیگیری کنم. لطفا وضعیت گارانتی رو بهم اطلاع بدین. با تشکر	

هر گونه سوال و پیشنهاد در مورد سامانه پشتیبانی آنلاین را می توانید از طریق ایمیل info@gsairan.com یا مراجعه به صفحه <http://www.gsairan.com/contact> و یا تماس با تلفن شرکت 2240237 (0131) با ما در میان بگذارید.