

“ماژول تیکت”

از منو ماژول ها << مدیریت ماژول ها، فایل زیپ ماژول را آپلود کنید.

بعد از نصب ماژول وارد پیکربندی آن شوید.

تنظیمات تیکت

قالب: default

1 تیکت جدید

پاسخ مشتری

حل شده ☒

تیکت جدید ☐

پاسخ مشتری ☐

در انتظار پاسخ کاربر ☐

پاسخ داده شده ☒

حل شده ☒

در نوبت رسیدگی ☐

در نوبت طراحی ☐

2 Owner of new tickets

3 حداکثر تعداد تیکت نمایش داده شده در بخش مدیریت: 15

حداکثر تعداد تیکت نمایش داده شده در بخش کاربری: 15

4 هنگام ثبت تیکت جدید، ایمیل به مدیریت ارسال شود

مدیریت آدرس ایمیل: info@prestaone.ir

ذخیره

تنظیمات ماژول مطابق تصاویر زیر در دسترس خواهند بود:

در ابتدا که ماژول را نصب میکنید گزینه های این بخش قابل انتخاب نیستند.

ابتدا نیاز هست که از منوی "تیکت" که در لیست منوهای مدیریت تون تشکیل شده وارد بخش های "وضعیت های تیکت"، "واحد تیکت" و "دسترسی کارمندان" شوید.

۱. از این بخش برای تیکت هایی که برای اولین بار توسط کاربر ارسال می شود (جدید)، تیکت هایی که کاربر پاسخ می دهد (پاسخ مشتری) و تیکت هایی که بسته می شوند (حل شده)، می توانید یکی از وضعیت هایی که از منو تیکت << وضعیت ها تعریف کردید را اختصاص دهید.

۲. در صورتی که می خواهید تیکت هایی که برای بار ارسال می شوند به کارشناس خاصی ارجاع داده شوند میتوانید از این بخش کارشناس مورد نظرتان را انتخاب کنید.

۳. با توجه به اینکه با زیاد شدن تیکت ها طولانی خواهند شد، برای بخش تیکت ها صفحه بندی در نظر گرفته شده است، با توجه به نیاز تان میتوانید مقدار تیکت های نمایش داده در بخش مدیریتی و کاربری را میتوانید مشخص کنید.

۴. از این بخش میتوانید برای تیکت های جدیدی که ارسال میشوند از طریق ایمیل به مدیریت رسانی شود. آدرس ایمیل از همین بخش قابل مدیریت است. ارسال ها و دریافت ایمیل ها با همین آدرس ایمیل انجام خواهند شد.

در صفحه وضعیت های تیکت میتوانید برای درخواست های مختلف وضعیت های مختلفی را اختصاص دهید. به عنوان مثال: تیکت جدید، پاسخ مشتری، در انتظار پاسخ مشتری، در نوبت انجام، حل شده و...

وضعیت های تیکت 7

Status	Color	نام	ID
جستجو	-		
ویرایش	✓	تیکت جدید	1
ویرایش	✓	پاسخ مشتری	2

افزودن / ویرایش وضعیت های تیکت

نام *

رنگ

وضعیت ☒ فعال ☐ غیرفعال

ذخیره انصراف

بعد از تعریف کردن وضعیت های مختلف به منو واحد های تیکت می رویم.

در این بخش میتوانید بخش های مختلف را تعریف کنید.

مانند: بخش فروش، بخش فنی و ...

تیکت (پرستار) / واحد تیکت

واحد تیکت

2

شناسه نام واحد کارمند پیش فرض رنگ وضعیت

جستجو

ویرایش	✓		---	بخش فنی	1	☐
ویرایش	✓		---	بخش فروش	2	☐

افزادگان دستچشم

تیکت (پرستار) / واحد تیکت

ویرایش

افزودن / ویرایش واحد تیکت

نام واحد بخش فنی

رنگ #38d5ff

کارمند پیش فرض این واحد

وضعیت فعال

نمبر

انصراف

از همین بخش میتوانید برای واحد های مختلف یک کارشناس را اختصاص دهید. در صورت ارسال تیکت جدید به واحدی خاص، بصورت خودکار تیکت به کارشناس انتخاب شده ارجاع داده می شود.

سپس به بخش دسترسی کارمندان مراجعه میکنیم.

در این بخش میتوانید افرادی که مدنظرتان هست که به بخش تیکت دسترسی داشته باشند را تعریف کنید.

این افراد از بین اکانت هایی که در مدیریت تعریف شده اند قابل انتخاب هستند.

به این صورت که ابتدا باید از منو پارامترهای پیشرفته << کارمندان، کارمندا را تعریف کنید سپس از منو "دسترسی کارمندان تیکت" افرادی که میخواهید را اضافه کنید.

تیکت (پرستاران) / دسترسی کارمند

دسترسی کارمند

راستما

شناسه	کارمند	وضعیت	موقعیت	تاریخ افزودن
1	کیانا وفاقی	✓	1	12:06:25 2023-06-22

ویرایش

تیکت (پرستاران) / دسترسی کارمند

ویرایش

افزودن / ویرایش کارمند تیکت

کارمند

کیانا وفاقی

دسترسی به همه تیکت ها ☒ فعال

دسترسی مشاهده تیکت ها ☒ بخش فنی ☐ بخش فروش

دسترسی ویرایش تیکت ها ☒ بخش فنی ☐ بخش فروش

وضعیت ☒ فعال

انصراف

نظریه

لیست واحد هایی که اضافه کردید در این بخش نمایش داده می شوند.

حال میتوانید به پیکربندی ماژول تیکت مراجعه کنید و بخش های ۱ و ۲ را پر کنید.

در منویی که بعد از نصب ماژول برای تیکت ایجاد شده، ۳ منو برای "لیست تیکت ها"، "تیکت های من" و "تیکت های حل شده" وجود دارد.



از منو "لیست تیکت‌ها" می‌توانید تمامی تیکت‌های باز که کارمند امکان دسترسی شان را دارد مشاهده کند. در منو "تیکت‌های من" تنها تیکت‌هایی که به شما اختصاص داده شده است را می‌توانید مشاهده کنید. در "تیکت‌های حل شده" تیکت‌هایی که حل شده یا بسته شده اند را می‌توانید مشاهده کنید (وضعیت‌هایی که برای گزینه حل شده در پیکربندی ماژول مشخص کردید در این قسمت نمایش داده می‌شوند).

PrestaOne

بعد از نصب و تنظیم ماژول، منویی به نام "بخش تیکت" در حساب کاربری مشتری ایجاد خواهد شد. که از این بخش امکان برقراری ارتباط با بخش شما را خواهد داشت.

خانه / حساب کاربری شما

حساب کاربری شما


تاریخچه و جزئیات سفارش


آدرس ها


اطلاعات


لیست علاقمندیهای شما


تخفیف ها


رسیدهای مالی


بخش تیکت

خروج از حساب

PrestaOne

تیکت

+ تیکت جدید

شماره تیکت	عنوان	وضعیت	کارشناس	تاریخ	عملیات
738549	پشتیبانی محصول	جدید	-	12:08:49 2023-06-22	مشاهده تیکت

با کلیک برروی دکمه "تیکت جدید" فرم برای ارسال پیام نمایش داده خواهد شد.

تیکت

+ تیکت جدید

عنوان تیکت: *

بخش فنی

ارجاع به واحد: *

پایین

اولویت: *

لطفاً پیام خود را اینجا وارد کنید...

پیام: *

No file selected. [...Browse](#)

آپلود فایل:

ثبت تیکت

عملیات	تاریخ	کارشناس	وضعیت	عنوان	شماره تیکت
مشاهده تیکت	12:08:49 2023-06-22	-	جدید	پشتیبانی محصول	738549

از این بخش مشتری می تواند عنوان، متن، واحد و اولویت پیام خود را وارد کند.

پس از ارسال تیکت، در همان صفحه لیست تیکت های ارسال شده نمایش داده خواهد شد.

با کلیک برروی مشاهده تیکت میتواند جزئیات تیکت را مشاهده کند .

وضعیت تیکت، پاسخ کارشناس، نام کارشناس تاریخ پاسخ تیکت قابل مشاهده است.

← برگشت به لیست تیکت ها

جزئیات

شماره تیکت: 738549

وضعیت: پاسخ داده شد

تاریخ ایجاد: 12:08:49 22-06-2023

تاریخ بروزرسانی: 12:18:15 22-06-2023

عنوان تیکت: پشتیبانی محصول

12:08:49 2023-06-22

درود این پیام جهت پشتیبانی محصول ارسال گردیده است.

مشاهده فایل

عنوان تیکت: پشتیبانی محصول

12:18:15 2023-06-22

پاسخ توسط کارشناس ارسال شد

موفق باشید

کارشناس: کیانا وفائی

پیام:

لطفا پیام خود را اینجا وارد کنید...

No file selected. [...Browse](#) آپلود فایل:

ثبت تیکت ➤

در بخش مدیریت نیز لیست تیکت ها بصورت زیر نمایش داده خواهد شد:

تیکت ها / تیکت های حل شده

تیکت های حل شده

لیست تیکت ها1

جستجو تیکت:

شماره تیکت را وارد کنید

مالک:

کتابدای کنید

چند

چند

شناسه	شماره تیکت	عنوان	مشتری	تاریخ ایجاد	وضعیت	واحد	اولویت	کارشناس	مالک	تاریخ بروزرسانی
2	738549	پشتیبانی محصول	کیانا وفانی	12:18:15 2023-06-22	پاسخ داده شده	بخش فنی	پایین	کیانا وفانی	کیانا وفانی	12:18:15 2023-06-22

مشاهده

جستجو
 تیکت ها / تیکت های حل شده
تیکت های حل شده

 فروش
 سفارش‌ها
 کانالوک
 مشتریان
 خدمات مشتریان
 آمار

 بهبود
 منوول‌ها
 خزاجی
 ارسال
 پرداخت
 بین المللی
 بازاریابی

 پیگیرندی
 پارامترهای فروشگاه
 پارامترهای پیشرفته

 تیکت (ریستورن)
تیکت ها
 لیست تیکت ها
 تیکت های من
 تیکت های حل شده
 وضعیت های تیکت

عنوان: پشتیبانی محصول - شماره تیکت 738549	
وضعیت: جدید	تاریخ: 12:08:49 22-06-2023
درود این پیام جهت پشتیبانی محصول ارسال گردیده است. jpg_20230622120849_738549 📎	
وضعیت: پاسخ داده شد	تاریخ: 12:18:15 22-06-2023 کارشناس: کیانا وفائی مالک: کیانا وفائی
پاسخ توسط کارشناس ارسال شد موفق باشید	
Format View Edit File 🔍 ⌨️ 🔗 ↻ B I U ➡️ ⚙️ POWERED BY TINYMCE	
یادداشت داخلی من واره شده در این بخش تنها برای کاربران قابل مشاهده خواهد بود	
بخش خـی ▼ پیام باده شد ▼ کیاتا رهائی ▼ پایین ▼ ☒ خیر	*ارجاع به واحد *وضعیت *ارجاع به کارمند اولویت ارسال ایمیل

ارسال

مشتری: کیانا وفائی

ایمیل مشتری: k1994v@yahoo.com

موبایل مشتری: 32,400 ریال

مجموع سفارشات: 12:08:49 2023-06-22

تاریخ ایجاد: 12:18:15 2023-06-22

تاریخ بروزرسانی:

وضعیت: پاسخ داده شد

اولویت: پایین

لیست تیکت ها (0)

لیست سفارشات(15)

میتوانید واحد، وضعیت، کارمند و اولویت تیکت را ویرایش کنید.

در صورتی که گزینه ارسال ایمیل فعال باشد، هنگام ارسال پاسخ از طریق ایمیل به کاربر اطلاع رسانی خواهد شد.

جزئیات اطلاعات کاربر در ستون سمت راست قابل مشاهده است. میتوانید لیست درخواست های ارسال شده، لیست سفارشات و... رو مشاهده کنید

در صورتی که برای تنظیم مازول نیاز به راهنمایی یا تمایل داشتید توسط تیم پشتیبانی تنظیم شود و یا در صورت گزارش باگ میتوانید از طریق لینک زیر با بخش پشتیبانی در ارتباط باشید:

<https://prestaone.ir/product/support>

