



TENGITOUP.IT

14++/+4/71



فهرست

٣	۱. روش استفاده از ابزار پشتیبانی :
۳	۱،۱ ورود به ابزار پشتیبانی همراه
۳	۱،۲ روال ثبت تیکت
۶	۱،۱ مشاهده صندوق پیام
٨	۲. نمایش پیغامها و اطلاعیه های سامانه :



روش استفاده از ابزار پشتیبانی :
 ۱،۱ ورود به سامانه پشتیبانی همراه

۱ جهت استفاده از ابزار پشتیبانی، در هر مرحله از فعالیت جاری، روی آیکن پشتیبانی همراه کلیک کنید.

خروج 🛃	¢ ©	دوشنبه ۲۸ تیر ۱۵:۳۵:۵ حسن حسینی _ شماره شناسایی : ۲۰۰۰ه موضوع پرونده : صدور مجوز صلاحیت فردی ؛ شماره پیگیری : ۹۹۰ه-۲۶۰۰۰ ۶۹	سامانے جامع انوناکسے اتوماسیون تاکسیرانی
صدور ک	شهرشناسی) کارتابل آموزش) کارتابل سازمان) آماده صدور ک	تشکیل پروندہ کی استعلام کی اسکن مدارک کی بررسی اطلاعات کی کارتابل سازمان کی	شماره پیگیری/شماره ملی/پلاک میستم: مواری مواری میستم: پراید تیپ: چی تی ایکس آی میستم: مقدر مواری
	 استعلام سوء پیشینه ارسال به : پلیس +۱۰ 	 استعلام پزشكي ارسال به : مركز خدمات درماني ب 	ارب حمات ریل طب مدل: ۱۳۹۶ میل ولار کار نام و نام خانوادگی: در مرابع از موادگی: منام و نام خانوادگی: مسیما محمداندا سیلندر: ۲

۱،۲ روال ثبت تیکت



۱ – برای گزارش مشکل پیش آمده، پس از کلیک روی آیکن پشتیبانی همراه، گزینه "ثبت تیکت جدید" را انتخاب کنید.

خروج 🛃	¢ ,®	دوشنبه ۲۸ تیر ۱۵:۴۴:۴۶ حسن حسینی _ شماره شناسایی : ۷۰۰۰۰ موضوع پرونده : صدور مجوز صلاحیت فردی : شماره پیگیری : ۹۹:۱۰۲۹۴۰۰۰۴۴	سامانے جامع انوناکسے انوناکسے
صدور	پېرشناسي // کارتابل آموزش) کې لیټ ټیکت جدید مشاهده صندوق پیام	تشکیل پروندہ 🔪 استعلام 🚺 اسکن مدارک 🌾 برزسی اطلاعات) کارتابل سازمان) کا 🕻	شماره پیگیری/شماره ملی/پلاک نوع : سواری - سواری پروید پروید پروی - پروی پروی - پروی ا
	 استعلام سوء پیشینه ارسال به : پلیس ۱۰۴ شماره نامه : 	 استعلام پزشكي ارسال به : مركز خدمات درماني ب شماره نامه : 	۲۵ می مرکز می مدل: ۱۳۹۶ نوع سوخت: بزین ۲۶ (دوگانه دام و نام خانوادگی: مسعود محمدنیا کدملی: ۵۰ ملر: ۲۵ ملی: ۵۰ ملو: ۲۵ ملر: ۲۵ ملی: ۵۰ ملو: ۲۵ ملو: ۲۵ ملی: ۵۰ ملو: ۲۵ ملو:
	صدور معرفی نامه 🚽 • جزئیات نتیجه شماره نامه:	صدور معرفی نامه 🖶 جزئیات نتیجه شماره نامه:	تام پدر: حسین فتاب خودرو: فتاب خودرو: 35698 :PAN IRPC901V1IW274601 موقعیت: خطی



۲ – موضوع فعالیت و درخواست جاری که در حال انجام آن هستید را وارد کنید : (به عنوان مثال : خطای کد ملی – تمدید پروانه تاکسیرانی)

۳ – واحد مسئول مربوطه در شرکت همفکران را انتخاب کنید : (پشتیبانی فنی، آموزش، اجرا و راهاندازی سیستم). در انتخاب بخش مسئول دقت نکنید، مشکل شما به بخش انتخاب شده ارجاع داده می شود.

٢	کاربر دفتر شهر نمونه ۹۹۰	دوشنبه ۲۸ تیر ۲۸:۵۳:۱۵ ۱ شماره پیگیری : ۱۰۲۹۴۰۰۰۰۴	Arens	مه جامیسیع انونا ن تاکسیرانی	ســامـانــــ اتوماسيون	۴ – شماره پیگیری و شماره ملی ثبت شـــده در پرو نده
			انى	رسال تیکت پشتیب	ار	جاری به صــورت خودکار در این قســمت تنظیم میگردد. در غبر این صـورت، اطلاعات
	پشتیبانی فنی ۸۵۲۰۰۳۴۲۷۷	بخش : شماره ملی :	99010294000080	موضوع : — شماره پیگیری :		ر این قسمت را تکمیل کنید این قسمت را تکمیل کنید
				متن پيام :		۵– در قسمت متن پیام، شرح
						دقیقی از مشکل پیش آمده را بنویسید.
			No file sele	ییوست : ectedBrowse		
			كت	ثبت تي		
			× 12 · T · 1 .	-V	a. •1 :	-)- 8
		<u>تــ</u>	پس از اکتلاطیم ه مات، روی کلیـد " <u>ث</u>	مربوطه اطلاء نشري تک	ورت تیار به یل مدرک	مدرک، فا
			م کلیک کبید.	حش در میدت	یق این ب ^ے نذاری کنید.	را ار طری سامانه بارگ

🛠 نکات مهم در ثبت تیکت :

- مشکلات خود را از طریق ثبت تیکت گزارش نموده و از تماسهای تلفنی غیرضروری جدا خودداری کنید.
- با مشاهده تکرار یک مشکل خاص برای سایر پروندهها، اطلاعات ۳ نمونه از پروندههای دارای مشکل را گزارش کنید.
 - در صورت بروز مشکل در پرونده کمکی، کد ملی مالک خودرو را در متن پیام اعلام کنید.
- در صورت لزوم به تغییر و یا ویرایش اطلاعات پروندهای که دسترسی ویرایش ندارید، مدرک مرتبط را بارگذاری کنید.
 - در صورتی بروز مشکل در پرونده خرید و فروش، <u>کد ملی خریدار و فروشنده</u> را در متن پیام اعلام کنید.



▲ با ثبت تیکت، گزارش خطا در سامانه ثبت شده و به واحد مربوطه در شرکت همفکران ارجاع داده میشود. با "شماره تیکت" و سایر اطلاعات موجود، امکان رهگیری و اطلاع از وضعیت رسیدگی به تیکت میسر میباشد.

خروج	¢ ©	دوشنبه ۲۸ تیر ۱۹:۵۹:۴۱ کاربردفتر ون تاکسیرانی انونگگسیج ۲۰ مهر نمونه ۲ بون تاکسیرانی ا
		شماره تیکت ۴۸۱»۱۰۰۴
		کد دفتر : ۲۰۰۰۲۱۵۱۹۹۷
		موضوع : پلاک خودرو اشتباه است
		شماره پیگیری : ۴۵-۱۰۵۹۹۹۰۱۹۹۰
_		شماره ملی : ۸۵۲۰۳۴۲۲۷۲
	وضعيت	تاريخ ارسال بخش
	جديد	پشتيباني فني PM , ۱۴۰۰/۵۴/۲۸ ۳:۵۹
		PM , ۱۴۰۰/۰۴/۲۸ ۳:۵۹ کاربر دفتر در پرونده الکترونیکي پلاک خودرو اشتباه ثبت شده است نمایش مستندات پرونده متن پیام : متن پیام :
M		یپوست :Browse : یپوست :



۱،۱ مشاهده صندوق پیام

۱ جهت اطلاع از نتایج رسیدگی به تیکت ثبت شده و ارتباط آفلاین با واحد پشتیبانی، گزینه "مشاهده صندوق پیام" را انتخاب کنید.

خروج 🗲	4 <u>,</u>	دوشنبه ۲۸ تیر ۱۵:۴۱:۴۶ حسن حسینی ــ شماره شناسایی : ۷۰۰۰۰ موضوع پرونده : صدور مجوز صلاحیت فردی : شماره پیگیری : ۹۹۰۰۱۰۲۱۴۰۰۰۰۶۴	سامانے جامع انوناکسے
صدور	شهرشناسي) کارتابل آموزش کی ثبت تیکت بدید مشاهده صندوق پیام	تشکیل پرونده کی استعلام کی اسکن مدارک کی بررسی اطلاعات کی کارتابل سازمان کی	شماره پیگیری/شماره ملی/پلاک نهای بیگیری/شماره بیگیری/
	 استعلام سوء پیشینه ارسال به : نیلیس +۱۰ شماره نامه : 	 استعلام پزشکي ارسال به : مرکز خدمات درماني ب شماره نامه : 	مدل: ۱۳۹۶ مدل: ۱۳۹۶ میلان دروگانه سور) ۲۴ میلان دروگانه سور) ۲۴ میلان دروگانه سور) ۲۴ میلان ۲۴ میلندز: ۲۴ ۲۰ ممحوز ۲۰ ۲۰ محمداییا ۲۰ محمدادیا
	صدور معرفی نامه 🚽 • جزئیات نتیجه شماره نامه:	صدور معرفی نامه 🕞 جزئیات نتیجه شماره نامه:	مام يدر: حسين شماره موتور: 274601 شاسی: 46159488813274600 35698 :PAN IRPC901V1IW274601 موقعیت: خطي

توجه! در صورت نیاز، با شماره تیکت ثبت شده و یا اطلاعات

موجود، تيكت مورد نظر خود را جستجو كنيد.

مارہ تیکت ستـجو:	ه : فیلتر مورد نظر/شماره تیکت/بخش/وضعیت/	جستجو 🔎		ئىت تىكت	جديد		
نماره	موضوع	تاريخ ثبت	کد دفتر	بخش	وضعيت	کاربر	عمليات
100FA	پلاک خودرو اشتباه است	۱۴۰۰/۴/۲۸	44901040001	پشتيباني فني	خوانده شده	کاربر دفتر	<u>مشاهده جزئیات</u>
رطوموا	اصلاح مشخصات کاربری	1400/6/71	४४१९०१०४०००१	واحد اجرا و راه اندازي	پاسخ داده شده پشتيبان	کاربر دفتر	مشاهده جزئیات
)00Q0;	ورود اطلاعات قديم اصلي	1600/6/20	YY99010Y0001	پشتيباني فني	پاسخ داده شده پشتيبان	کاربر دفتر	<u>مشاهده جزئیات</u>

۲ برای مشاهده جزئیات و اطلاع از وضعیت تیکت ثبت شده، در ردیف مورد نظر، روی گزینه "مشاهده جزئیات" کلیک کنید.



معرفي ابزار پشتيباني

تاريخ : ۱۴۰۰/۰۴/۲۸

نسخه : ۲،۰،۰

ردہ : خارجی

خروج 🛃	4	سه شنیه ۲۹ تیر ۵۳٬۵۹ ⊫۰۰۵۳۵۰۰ شهر نمونه ۲ شهر نمونه ۲	امان م جامع وماسیون تاکسیدانی انوناکسیم	ىس 1
	وضعیت پاسخ داده شتیبان	ېخش پشتيانې فني	شماره تیکت ۵۹۵۹۵# کد دفتر : ۲۲۹۹۰۱۵۹۵۹ موضوع : ورود اطلاعات قدیم اصلی ۹۹۵۱۵۲۴۷۰۰۰۰۶۱ : ۲۵۵۷۱۹۹۳۰۰ : تاریخ ارسال ۸۲۰۰۵۲۴۹۹:۲۹۹	
			۹:۳۳ AM , ۱۴۰۰/۰۴/۲۹ کاربر دفتر کد ملي صحيح نمي باشد و نياز به ويرايش دارد	المريث والمتربارين المحرمة
		ين	AM , ۱۶۰۰/۴۲۹۹۲ جواد صیادآبت - تصویر شناسنامه یا کارت ملي پیوست شود	طرف کارشـــناس شــرکت همفکران توجه کنید.
	****	یی و بررسی این تیکت را در صورت تمایل اعلام نمایید	کاربر محترم ؛ لطفا امتیاز خود نسبت نحوه پاسخگود ثبت امتیاز • نمایش مستندات پرونده ************************************	توجه! در صورت تمایل، با انتخاب تعداد ستاره و کلیک روی کلید "ثبت امتیاز"، امتیاز خود را به نحوه پاستخویی
	N	<< بارگشت	متن پیام : No file selectedBrowse : پیوست : ارسال پاسخ	واحد پسيباني اعارم ديد.
		به ادامه برر سی همین مشکل بت کرده و مدارک لازم را (در "ارســال پاسـخ" کلیک کنید تا سی گردد.	– اگر پا سخ منا سب دریافت نکرده و نیاز ِید، متن پیام خود را در این قســــمت ث ــورت لزوم) بارگذاری نموده و روی کلید عددا مشکل شما از طرف کارشناسان برره	۳ دار م



۲. نمایش پیغامها و اطلاعیههای سامانه :

۱ – برای مشاهده و پیگیری پیامها و اطلاعیههای صادر شده در سامانه، آیکن "نمایش اطلاعیهها و پیغامها" را انتخاب کنید.

G			۲_ نمونه	(E)	4
نه جامع اتوماسيون تاکسيرانی > اطلاعيه ها					
کی ، عصیت ، مرزمی ۱ به استحضار کلیه همکاران گرامي مي رساند ، ساما شده است مي توانيد همان تيکت را ادامه و مشکل يسر مي نمايد و لازم به هيچ گونه ارتباط تلفني و در	مانه اقاي همراه جهت ثبت مشک ل خود را مجدد اعلام نمايند و از در صف انتظار قرار گرفتن نمي با	ي شده است.در يد خودداري فرم	عمین راستا پس از پاسخ دهي کارشناسان پشتيباني سامانه در صورتي که مشکل شما حل يد.لازم به توضيح است اين قابليت به شما امکان چت دو طرفه افلاين را با تيم پشتيباني		
	55. Servicit 19990 - 26 20 1	ي مشكلات به روز رساني شده است.در همين راستا پس از پاسخ دهي كارشناسان پشتيباني سامانه در صورتي كه مشكل شما حل م نمايند و از ثبت تيكت جديد خودداري فرماييد.لازم به توضيح است اين قابليت به شما امكان چت دو طرفه افلاين را با تيم پشتيباني رفتن نمي باشد.			