

اتوناکس

سامانه جامع اتوماسیون تاکسیرانی

راهنمای ثبت تیکت

معرفی ابزار پشتیبانی محصول

CITT.eCity.AutoTaxi.Support Services

نسخه ۲,۰,۰

۱۴۰۰/۰۴/۲۸

فهرست

۱. روش استفاده از ابزار پشتیبانی : ۳
- ۱،۱ ورود به ابزار پشتیبانی همراه..... ۳
- ۱،۲ روال ثبت تیکت..... ۳
- ۱،۱ مشاهده صندوق پیام..... ۶
۲. نمایش پیغامها و اطلاعیه های سامانه : ۸

۱. 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.



۱،۲ روال ثبت تیکت

❖ **کاربرد:** ثبت تیکت، سریعترین روش گزارش مشکل و دریافت پاسخ مناسب در کوتاهترین زمان می‌باشد.
❖ **توجه!**

در صورتی که رفع مشکل پیش آمده مستلزم انجام فعالیت توسعه، تولید و نسخه‌گذاری جدید برای نرم افزار باشد، نیازمند به زمان بررسی بیشتری خواهد بود. لذا پس از ثبت تیکت، منتظر دریافت پاسخ در مدت مقرر باشید و از تماس‌های غیرضروری با واحد پشتیبانی جدا خودداری کنید.

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



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 راه اندازی سیستم).
در انتخاب بخش مسئول دقت نکنید، مشکل شما به بخش انتخاب شده ارجاع داده می شود.

۴- شماره پیگیری و شماره ملی ثبت شده در پرونده جاری به صورت خودکار در این قسمت تنظیم می گردد. در غیر این صورت، اطلاعات این قسمت را تکمیل کنید

۵- در قسمت متن پیام، شرح دقیقی از مشکل پیش آمده را بنویسید.



۶- در صورت نیاز به ارسال مدرک، فایل مدرک مربوطه را از طریق این بخش در سامانه بارگذاری کنید.

۷- پس از تنظیم همه اطلاعات، روی کلید ثبت تیکت کلیک کنید.

❖ نکات مهم در ثبت تیکت:

- مشکلات خود را از طریق ثبت تیکت گزارش نموده و از تماس های تلفنی غیرضروری جدا خودداری کنید.
- با مشاهده تکرار یک مشکل خاص برای سایر پرونده ها، اطلاعات ۳ نمونه از پرونده های 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 پرونده ای که دسترسی و ویرایش ندارید، مدرک مرتبط را بارگذاری کنید.
- در صورتی بروز مشکل در پرونده خرید و فروش، کد ملی خریدار و فروشنده را در متن پیام اعلام کنید.

۸- 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.

سامانه جامع اتوماسیون تاکسیرانی | اتوناکس

دوشنبه ۲۸ تیر ۱۵۰۵۹۰۴۱ | شماره پیگیری: ۹۹۰۱۰۲۹۴۰۰۰۴۰ | کاربر دفتر شهر نمونه ۲

شماره تیکت #۱۰۰۴۸۱
کد دفتر: ۷۲۹۹۰۱۰۲۰۰۰۱
موضوع: پلاک خودرو اشتباه است
شماره پیگیری: ۹۹۰۱۰۲۹۴۰۰۰۰۴۰
شماره ملی: ۸۵۲۰۳۴۲۲۷۲

وضعیت	بخش	تاریخ ارسال
جدید	پشتیبانی فنی	PM, ۱۴۰۰/۰۴/۲۸ ۳:۵۹

کاربر دفتر | PM, ۱۴۰۰/۰۴/۲۸ ۳:۵۹

در پرونده الکترونیکی پلاک خودرو اشتباه ثبت شده است

نمایش مستندات پرونده

متن پیام:

پیوست: No file selected. ...Browse

ارسال پاسخ >> بازگشت >>

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.



The screenshot shows the user interface of the support system. At the top, there is a navigation bar with various menu items. A red arrow points to the 'مشاهده صندوق پیام' (View Message Box) option, which is circled in red. The interface also displays user information, a search bar, and several service-related buttons.

توجه! در صورت نیاز، با شماره تیکت ثبت شده و یا اطلاعات موجود، تیکت مورد نظر خود را جستجو کنید.



The screenshot shows the search results for tickets. A table lists the search results with columns for 'شماره' (Number), 'موضوع' (Subject), 'تاریخ ثبت' (Registration Date), 'کد دفتر' (Office Code), 'بخش' (Department), 'وضعیت' (Status), 'کاربر' (User), and 'عملیات' (Operations). The 'مشاهده جزئیات' (View Details) link is highlighted in red for each row.

شماره	موضوع	تاریخ ثبت	کد دفتر	بخش	وضعیت	کاربر	عملیات
۱۰۰۴۸۱	پلاک خودرو اشتباه است	۱۴۰۰/۴/۲۸	۷۲۹۹۰۱۰۲۰۰۰۱	پشتیبانی فنی	خوانده شده	کاربر دفتر	مشاهده جزئیات
۱۰۰۰۳۷	اصلاح مشخصات کاربری	۱۴۰۰/۴/۲۱	۷۲۹۹۰۱۰۲۰۰۰۱	واحد اجرا و راه اندازی	پاسخ داده شده پشتیبان	کاربر دفتر	مشاهده جزئیات
۱۰۰۵۰۶	ورود اطلاعات قدیم اصلی	۱۴۰۰/۴/۲۹	۷۲۹۹۰۱۰۲۰۰۰۱	پشتیبانی فنی	پاسخ داده شده پشتیبان	کاربر دفتر	مشاهده جزئیات

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

سامانه جامع اتوماسیون تاکسیرانی | انوناکس

سه شنبه ۲۹ تیر ۱۴۰۰ | ۰۵۳-۵۹ | کاربر دفتر شهر نمونه ۲

شماره تیکت: #۱۰۰۵۰۶
 کد دفتر: ۷۲۹۹۰۱۰۴۰۰۱
 موضوع: ورود اطلاعات قدیم اصلی
 شماره پیگیری: ۹۹۰۱۰۴۴۷۰۰۰۰۴۱
 شماره ملی: ۸۳۵۳۱۹۹۳۰۰

وضعیت	بخش	تاریخ ارسال
پاسخ داده شده پشتیبان	پشتیبانی فنی	AM, ۱۴۰۰/۰۴/۲۹ ۹:۳۳

کاربر دفتر | AM, ۱۴۰۰/۰۴/۲۹ ۹:۳۳
 کد ملی صحیح نمی باشد و نیاز به ویرایش دارد

جواد صیادآبتین | AM, ۱۴۰۰/۰۴/۲۹ ۹:۳۲
 تصویر شناسنامه یا کارت ملی پیوست شود

کاربر محترم؛ لطفا امتیاز خود نسبت نحوه پاسخگویی و بررسی این تیکت را در صورت تمایل اعلام نمایید

★★★★★

ثبت امتیاز

نمایش مستندات پرونده

متن پیام:

پیوست: No file selected. ...Browse

ارسال پاسخ

بازگشت

توجه! به پاسخ ارائه شده از طرف کارشناس شرکت همفکران توجه کنید.

توجه! در صورت تمایل، با انتخاب تعداد ستاره و کلیک روی کلید "ثبت امتیاز"، امتیاز خود را به نحوه پاسخگویی واحد پشتیبانی اعلام کنید.

۳- اگر پاسخ مناسب دریافت نکرده و نیاز به ادامه بررسی همین مشکل دارید، متن پیام خود را در این قسمت ثبت کرده و مدارک لازم را (در صورت لزوم) بارگذاری نموده و روی کلید "ارسال پاسخ" کلیک کنید تا مجدداً مشکل شما از طرف کارشناسان بررسی گردد.

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.

