



راهنمای ثبت تیکت پشتیبانی در سامانه اعتماد سداد

نسخه شماره یک

فهرست

۱. مقدمه.....	۲
۲. روش‌های ثبت تیکت پشتیبانی.....	۳
۳. نحوه ثبت تیکت در سامانه.....	۴
پیوست ۱.....	۸



مقدمه

شرکت اعتماد پردازش سداد با استفاده از سیستم تیکتینگ (نرم افزار پشتیبانی آنلاین) به راحتی می تواند خدمات و پشتیبانی مشتریان را بهبود بخشیده و ضمن مکانیزه نمودن بخش عمده ای از امور پشتیبانی، از حجم کارهای روزانه تا حدود زیادی، کم نماید. این سیستم با تبدیل درخواست های پشتیبانی به تیکت، پیگیری درخواست مشتری را بسیار راحت تر می نماید. همچنین نرم افزار تیکتینگ ویژگی تحلیل اطلاعات و گزارش دهی دارد. با توجه به خروجی سیستم می تواند میزان پیشرفت خود را در زمینه پاسخ دهی و پشتیبانی مشتریان، بسنجد و بدین منظور کاربران می توانند از طریق سامانه و بستر ایجاد شده به طرح مشکلات احتمالی و ایجاد ارتباط مؤثر با میز خدمت بپردازند.

سیستم تیکتینگ: در بردارنده پشتیبانی خدمات مشتریان همچون، تماس تلفنی، گفتگوی آنلاین، ایمیل و رسانه های مجازی است. بسیاری از مسائل مشتری و سؤالات او در مورد فرآیندهای مختلف که وارد مرکز تماس می شوند، نیازمند پیگیری از واحدهای مختلف و گردش کار است.



۱. روش‌های ثبت تیکت پشتیبانی

مودی می‌تواند پس از ورود به سامانه به سه روش متفاوت از طریق سامانه اعتماد سداد به منظور ثبت تیکت و دریافت پشتیبانی اقدام نماید که به شرح زیر می‌باشد:

✓ روش اول: ثبت تیکت در سامانه اعتماد سداد

ثبت تیکت در سامانه اعتماد سداد توسط مودی انجام می‌گیرد که در واقع تعاملات انجام شده حول محور یک پشتیبانی و یا خدمات از طرف مودی اتفاق می‌افتد. مودی با ثبت یک تیکت به شرح ماقوع می‌پردازد و درخواست رسیدگی و پشتیبانی خود را ارسال می‌نماید. لازم به ذکر است در این روش نیز امکان استفاده از خدمات شرکت معتمد و کسب راهنمایی‌های لازم وجود دارد و مودی کاملاً با روش انجام کار آشنا می‌گردد.

✓ روش دوم: برقراری تماس با مرکز تماس

در نهایت مودی با برقراری تماس با مرکز تماس اعتماد پردازش سداد اقدام به درخواست پشتیبانی می‌نماید. مودی به شرح مشکل و یا درخواست خود نزد کارشناس میز خدمت می‌پردازد و در نتیجه آن تیکت درخواست پشتیبانی توسط مرکز تماس ثبت می‌گردد.

✓ روش سوم: ثبت تیکت به صورت حضوری

در این روش مودی با حضور در محل شرکت اعتماد پردازش سداد توسط کارشناس مربوطه برای انجام عملیات ثبت درخواست راهنمایی می‌گردد و با تکمیل فرم درخواستی به شماره سند FO.ES.۰۳ برای مراجعه حضوری جهت تیکتینگ اقدام می‌نماید که در نتیجه این اقدام، ثبت تیکت درخواست پشتیبانی توسط میز خدمت اعتماد پردازش سداد صورت می‌گیرد. در این مرحله مودی با تکمیل فرم درخواست پشتیبانی به شرح مشکل پیش‌آمده می‌پردازد و فیلهای ضروری فرم را پر می‌کند و آن را به کارشناس میز خدمت ارائه می‌دهد.

در نهایت پس از ثبت تیکت پشتیبانی توسط مودی از ۳ روش ذکر شده، ارتباط با وب سرویس به سامانه تیکتینگ و CRM شرکت برقرار می‌شود و بر اساس نوع سرویس و موضوع درخواست مودی، مطابق گردش کار تعریف شده به تیکت رسیدگی می‌شود.

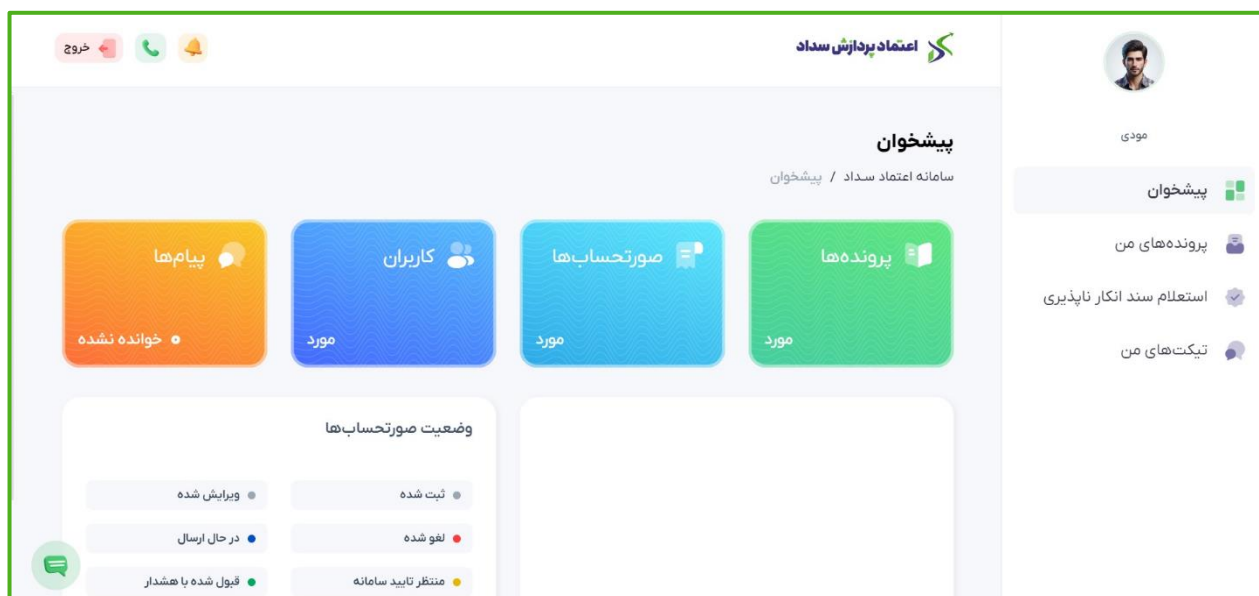
نکته: در سند حاضر صرفاً به تشریح روش اول «ثبت تیکت پشتیبانی در سامانه اعتماد سداد» می‌پردازیم.

۲. نحوه ثبت تیکت در سامانه

مودیان پس از ثبت نام در سامانه اعتماد سداد، قادر به ثبت تیکت می‌باشند.

بدین منظور، ابتدا از طریق آدرس <https://www.sadadtsp.ir> وارد سامانه اعتماد سداد شده و مطابق با تصویر زیر، بر روی گزینه «تیکت‌های من» واقع در منوی سمت راست صفحه شوید.

نکته: با استفاده از Ctrl+Click وارد لینک بالا شوید.



سامانه اعتماد سداد به منظور بهبود عملکرد هرچه بهتر خود در ارائه خدمات به مودیان مالیاتی، امکان اطلاع هرگونه نقص، خطا و یا مشکلات فنی را از سوی کاربران مهیا نموده است. در صورت مشاهده هرگونه نقص فنی سیستم و یا ابهام در هر یک از بخش‌های سامانه، مودیان می‌توانند از گزینه فوق‌الذکر استفاده نمایند.

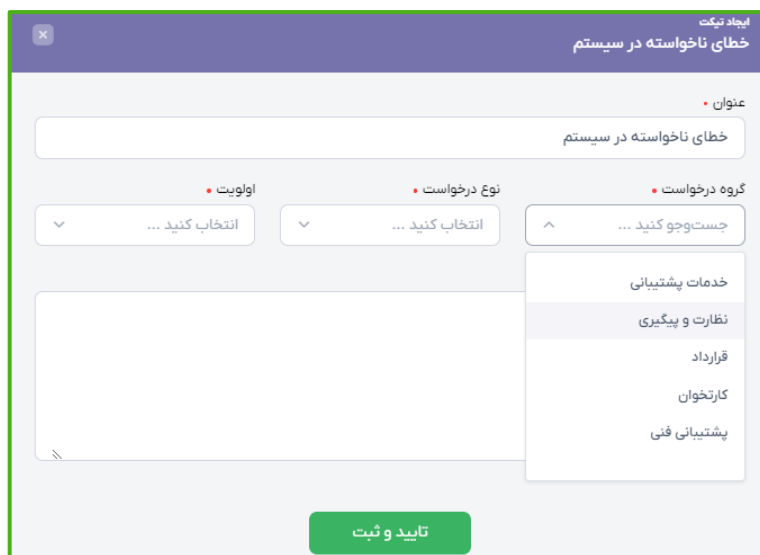


در صورتی که مودی قبلاً تیکتی ثبت کرده باشد، در صفحه «تیکت‌های من» مطابق تصویر زیر می‌تواند تیکت خود را مشاهده نماید.

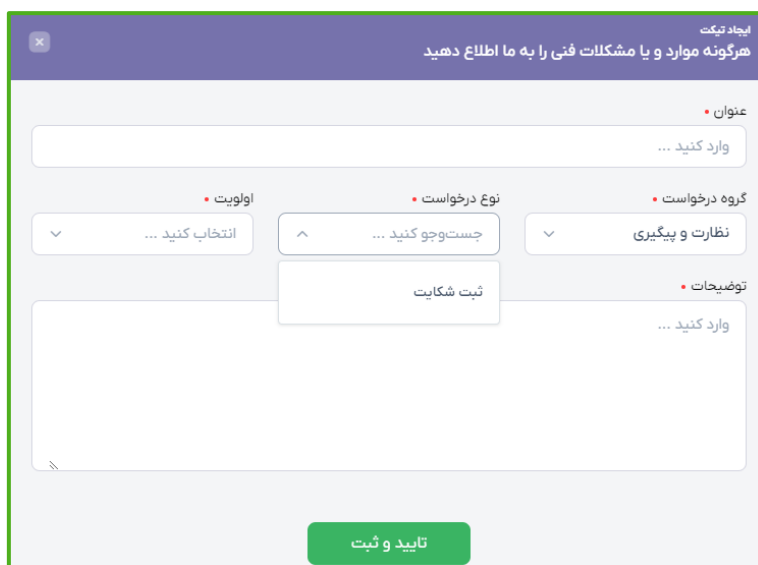
با ورود به تیکت‌های من، بر روی گزینه «افزودن» کلیک نمایید.

کاربر می‌بایست به منظور اعلام درخواست/مشکل فنی خود فیلدهای مربوطه به شرح ذیل را تکمیل نماید.

- عنوان: برای درخواست خود یک موضوع در نظر بگیرید.
- گروه درخواست: از میان گزینه‌های ذکر شده، مطابق با درخواست خود یکی را انتخاب نمایید.

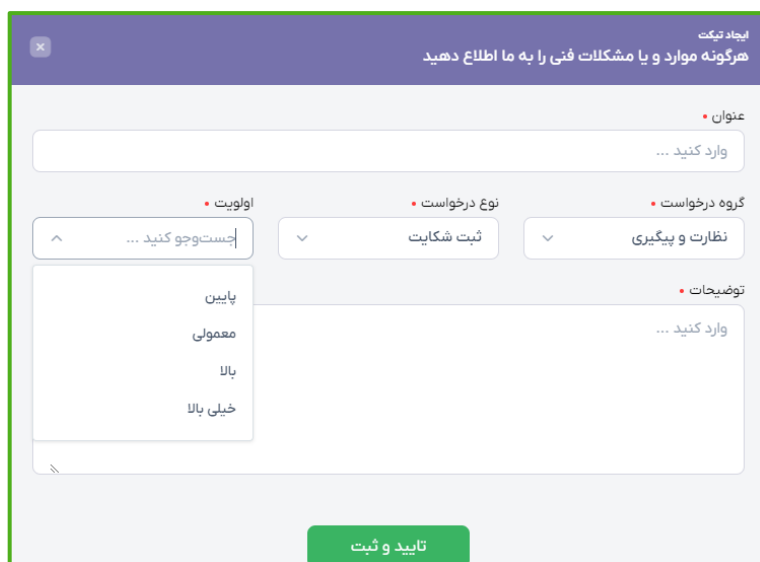


- نوع درخواست: با توجه به لیست تعریف شده در گروه درخواست، نوع درخواست نیز تغییر می‌کند؛ برای مثال با انتخاب گروه درخواست «نظارت و پیگیری»، نوع درخواست به «ثبت شکایت» تغییر می‌یابد.



- اولویت: میزان اهمیت درخواست خود را بر طبق گزینه‌های موجود انتخاب نمایید.
- توضیحات: درخواست خود را در چند سطر شرح دهید.

نکته: تکمیل تمامی فیلدها الزامی می‌باشد.



ایجاد تیکت
هرگونه موارد و یا مشکلات فنی را به ما اطلاع دهید

عنوان
وارد کنید ...

اولویت
رجست‌وچو کنید ...

نوع درخواست
ثبت شکایت

گروه درخواست
نظارت و پیگیری

توضیحات
وارد کنید ...

پایین
معمولی
بالا
خیلی بالا

تایید و ثبت

سپس گزینه «تأیید و ثبت» را انتخاب نمایید تا تیکت شما جهت رفع مشکل به کارشناسان مربوطه اعتماد پردازش سداد منتقل گردد.

پیوست ۱

فهرست گروه درخواست و نوع درخواست‌های متداول به شرح جدول ذیل می‌باشد:

عنوان درخواست متداول (تیکت)	عنوان درگاما
اختلال در دستگاه کارتخوان	کارتخوان
مغایرت‌گیری دستگاه کارتخوان	
درخواست رول کاغذی	
راهنمایی تلفنی	قرارداد
درخواست قطع همکاری	
انعقاد قرارداد	
تمدید قرارداد	
دریافت پیشنویس قرارداد	
ارسال / دریافت اصل قرارداد	
تغییر قرارداد	
درخواست خدمات ویژه (VIP)	
درخواست کارتخوان اندرویدی	
درخواست راهنمایی	
درخواست دوره آموزشی	خدمات پشتیبانی
درخواست انجام ثبت نام مالیاتی توسط کارشناس میزخدمت	
اختلال در تعریف اطلاعات خریداران	
اختلال در تعریف کالا و خدمات	
اختلال در تعریف کاربران فرعی	
فعال سازی / غیر فعال سازی پایانه فروشگاهی	
مغایرت صورتحساب‌های الکترونیکی ارسالی	
اختلال در دریافت / مشاهده فاکتور	
اختلال در ثبت نام اعتماد سداد	
درخواست قابلیت جدید در سامانه اعتماد سداد	
سایر موارد	
اختلالات مربوط به خدمات سامانه اعتماد سداد	
تماس از دست رفته - قطع شد	
نیاز به آموزش بیشتر	
پیگیری تماس خروجی	
عدم دریافت پیامک	
اختلال در دسترسی به سامانه اعتماد سداد	
اختلال در ثبت و ارسال صورتحساب	
اختلال در مشاهده صورتحساب	
اختلال در تشکیل پرونده اعتماد سداد	
خطاهای ارسالی از سامانه اعتماد سداد	
ثبت شکایت	شکایات، انتقادات و پیشنهادات
ثبت انتقاد	
ثبت پیشنهاد	
گزارش تخلف	