

به نام خدا

آموزش کاربری نرم افزار پشتیبانی

شرکت یوبارلاندنا



آموزش کاربری شامل اطلاعاتی است که یک کاربر برای استفاده از نرم افزار به آن نیاز دارد. این راهنما بصورت گام به گام همراه با تصویری از نرم افزار در هر مرحله نیازهای کاربر را در فراگیری مطالب مرتفع و روند آموزش کاربران را تسریع می بخشد.

تهیه و تنظیم: بخش پشتیبانی نرم افزار اتوماسیون های مالی و اداری - تیوان پلاس
آموزش کاربری نسخه ۹۳,۱

فهرست مندرجات

❖ ورود به سایت مرکز پشتیبانی شرکت پویا رایانه دنا

۱- حساب کاربری

۱-۱- تغییر رمز عبور

۲- درخواست و پاسخ

۲-۱- درخواست ها

۳-۱- درخواست

۴-۱- پاسخ ها

۳- شرکت

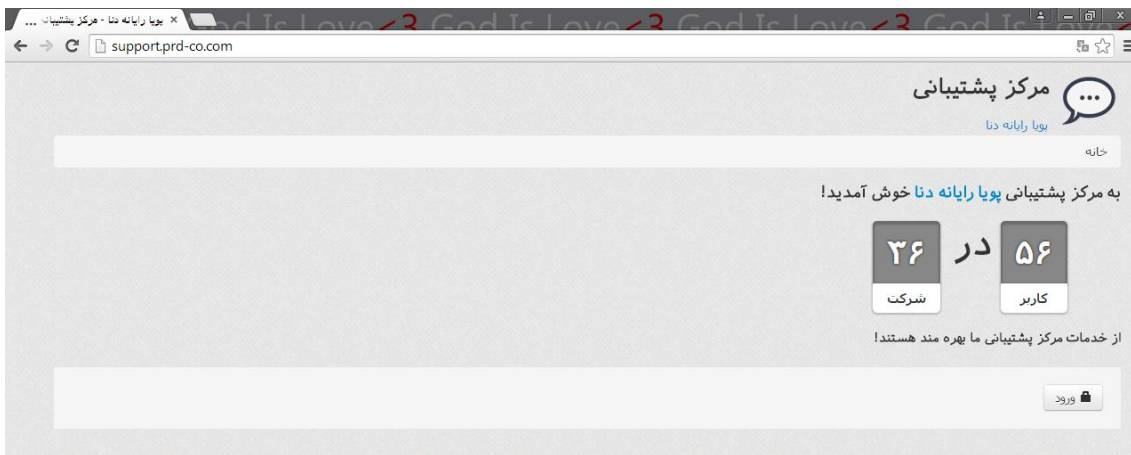
۳-۱- قراردادها

شرکت پویارایانه دنا سعی نموده است با ایجاد نرم افزاری ساده ، نیازهای پشتیبانی کارفرمایان خود را به بهترین شکل در کوتاهترین زمان ممکن میسر سازد.

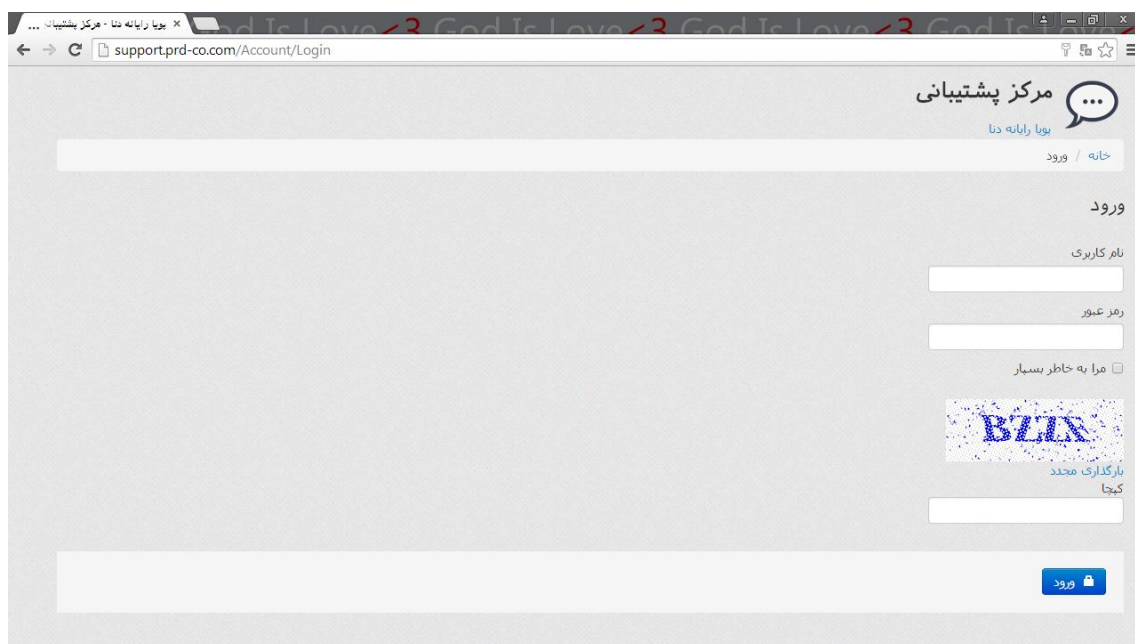
قبل از شروع کار با نرم افزار مرکز پشتیبانی ، کاربران جهت ورود به نرم افزار یک نام کاربری و رمز عبور را از بخش پشتیبانی دریافت می نمایند تا از این طریق بتوانند وارد سایت شده و مشکلات و سوالات احتمالی خود را بر طرف نمایند .

❖ ورود به سایت مرکز پشتیبانی شرکت پویا رایانه دنا :

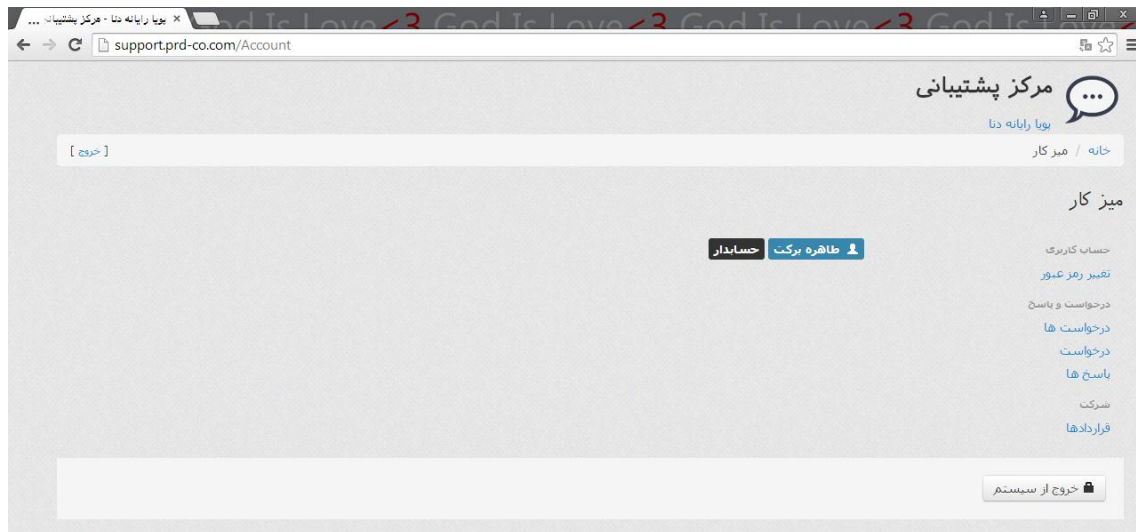
جهت ورود به سایت ، آدرس support.prd-co.com را وارد می نمائید.



سپس بر روی دکمه ورود کلیک می نمائید.



نام کاربری و رمز عبور دریافت شده از بخش پشتیبانی را وارد نموده و نمونه متن نمایش داده شده را در قسمت کپچا تایپ نموده و دکمه ورود را کلیک می‌نمائید تا وارد میز کار خود شوید.



میز کار شما براساس نوع کار شما و سطح دسترسی شما به نرم افزار های ارائه شده تنظیم گردیده است .

۱- حساب کاربری :

۱-۱- **تغییر رمز عبور :** در این بخش به کاربر این امکان داده می‌شود تا نسبت به تغییر رمز عبور خود اقدام نماید .

نکته : از کاربران خواسته می‌شود در اولین ورود خود به نرم افزار نسبت به تغییر رمز عبور اقدام نمایند و رمز عبور جدید را به خاطر بسپارند.

۲- درخواست و پاسخ :

۲-۱- **درخواست ها :** در این بخش کاربر کل درخواست های ارائه داده خود را می‌تواند ببیند و از نتیجه درخواست خود مطلع گردد.
در صورتی که درخواست داده شده کاربر توسط مرکز پشتیبانی بررسی نشده باشد علامت بررسی به صورت ظربدر زرد رنگ نمایش داده می‌شود
در صورتی که درخواست داده شده کاربر توسط مرکز پشتیبانی بررسی شده باشد علامت بررسی به صورت تیک سبز رنگ نمایش داده می‌شود.

مرکز پشتیبانی
بویا رایانه دنا
خانه / میر کار / درخواست ها

درخواست ها

جستجوی پیشرفته

شماره درخواست جستجو

شماره	عنوان	نام دباورمان	محصول	ربر سیستم	بررسی	سنه	تاریخ ثبت
1555	✘	✘	چهارشنبه ۸ بهمن ۱۳۹۲ ساعت ۱۴:۰۸
1541	✔	✔	یکشنبه ۵ بهمن ۱۳۹۲ ساعت ۱۶:۵۴
1537	✔	✔	یکشنبه ۵ بهمن ۱۳۹۲ ساعت ۱۱:۲۷
1477	✔	✔	یکشنبه ۲۱ دی ۱۳۹۲ ساعت ۹:۲۲
1475	✔	✔	شنبه ۲۰ دی ۱۳۹۲ ساعت ۱۴:۲۳
1472	✔	✔	شنبه ۲۰ دی ۱۳۹۲ ساعت ۱۱:۵۸
1469	✔	✔	شنبه ۲۰ دی ۱۳۹۲ ساعت ۱۰:۲۸
1468	✔	✔	شنبه ۲۰ دی ۱۳۹۲ ساعت ۱۰:۱۳
1466	✔	✔	شنبه ۲۰ دی ۱۳۹۲ ساعت ۱۰:۰۲
1459	✔	✔	شنبه ۲۰ دی ۱۳۹۲ ساعت ۸:۲۶
1446	✔	✔	سه شنبه ۱۶ دی ۱۳۹۲ ساعت ۱۱:۱۵
1444	✔	✔	سه شنبه ۱۶ دی ۱۳۹۲ ساعت ۱۱:۰۵
1540	✔	✔	یکشنبه ۵ بهمن ۱۳۹۲ ساعت ۱۶:۲۹
1474	✔	✔	شنبه ۲۰ دی ۱۳۹۲ ساعت ۱۳:۲۶
1445	✔	✔	سه شنبه ۱۶ دی ۱۳۹۲ ساعت ۱۱:۱۱
1432	✔	✔	یکشنبه ۱۴ دی ۱۳۹۲ ساعت ۱۰:۵۵
1431	✔	✔	یکشنبه ۱۴ دی ۱۳۹۲ ساعت ۱۰:۳۳
1430	✔	✔	یکشنبه ۱۴ دی ۱۳۹۲ ساعت ۱۰:۳۰

با کلیک بر روی عنوان درخواست شما می توانید متن درخواست و جواب داده شده کارشناسان پشتیبانی را مشاهده نمایید.

مرکز پشتیبانی
بویا رایانه دنا
خانه / میر کار / درخواست ها / اطلاعات درخواست

اطلاعات درخواست

۱۲۶۶ عدم کارکرد دکمه چاپ

دکمه چاپ در رسید کار نمی کند

png.5

بررسی شده است **هیوز ناراست** **طاهره برکت** **پشتیبانی** **نرم افزار مالی اداری T1 Plus** **اموال و دارایی های ثابت** **شنبه ۲۰ دی ۱۳۹۲ ساعت ۱۰:۰۲**

آبدیت جدید مورد را برطرف میکند

۲۱۳۳ **حسین اسماعیلی** **سه شنبه ۷ بهمن ۱۳۹۲ ساعت ۱۲:۵۷**

پاسخ جدید بارگشت

در صورت نیاز به ادامه مشورت و دریافت پشتیبانی در خصوص درخواست مشاهده شده ، با کلیک دکمه " پاسخ جدید " ادامه پشتیبانی در این مورد را دریافت می‌دارید در

غیر این صورت و دریافت پشتیبانی کامل درخواست خود تیکت توسط مرکز بسته خواهد شد و به علامت تیک سبز رنگ تبدیل می گردد.

۲-۲- درخواست : در این بخش کاربر درخواست خود را ارائه می دهد .

The screenshot shows a web browser window with the URL 'support.prd-co.com/Ticket/Create'. The page title is 'مرکز پشتیبانی' (Support Center). The form contains the following elements:

- Department (دپارتمان): A dropdown menu.
- Support Center (پشتیبانی): A dropdown menu.
- Contract (قرارداد): A dropdown menu with 'T1 Plus مالی اداری' selected.
- Title (عنوان): A text input field.
- Text (متن): A rich text editor area.
- Attachments (ضمیمه): A section with 'No file chosen' and a 'Choose File' button.
- Buttons: 'بازگشت' (Back) and 'ذخیره' (Save).
- Note: 'توجه! حداکثر اندازه فایل ارسالی ۲ مگابایت است. در صورتی که می خواهید چند فایل را ضمیمه کنید، می توانید یک فایل فشرده بسازید، سپس فایل های مورد نظر را در آن قرار داده و فقط فایل فشرده را برای ما ارسال نمایید.'

- **دپارتمان :** کاربر می تواند درخواست خود را به یک از مراکز پشتیبانی ارائه نماید . این مراکز شامل پشتیبانی ، فروش ، مدیریت و نرم افزار می باشند.
- **قرارداد :** در این بخش به کاربر لیست قراردادهای فیما بین نمایش داده می شود تا در صورت استفاده چند نرم افزار ارائه شده شرکت کاربر بتواند درخواست های خود را مختص همان پیمان ارائه نماید .
- **زیر سیستم :** در هر قرارداد ، نرم افزاری ارائه گردیده است که خود شامل چند زیر سیستم می باشد . کاربر با انتخاب زیر سیستم مورد نظر خود مرکز پشتیبانی را در ارائه بهتر خدمات یاری می نماید.
- **عنوان :** کاربر یک عنوان کلی جهت درخواست خود انتخاب می نماید .
- **متن :** کاربر متن کاملی از درخواست خود را ارائه می نماید تا مرکز پشتیبانی بتواند در کمترین زمان ممکن پاسخگوی کاربر باشد .
- **ضمیمه :** کاربر می تواند در صورت مشاهده پیام و یا جهت توضیح بیشتر درخواست خود عکسی را تهیه نماید و پیوست درخواست خود نماید.

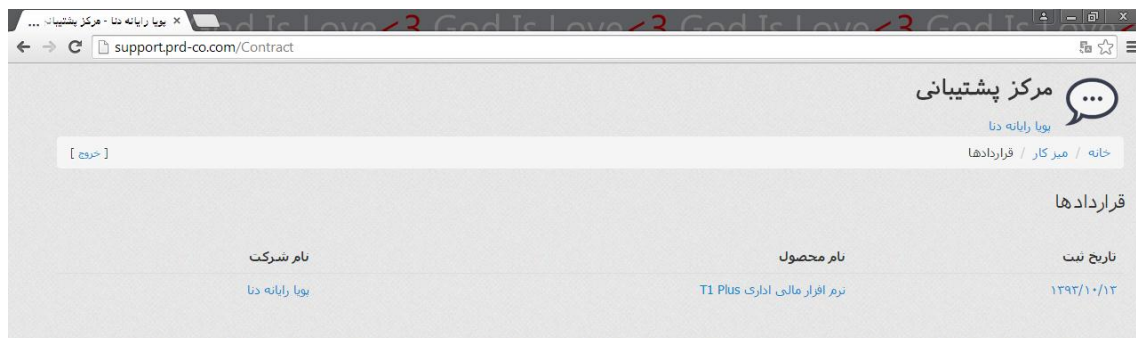
در نهایت با ذخیره نمودن اطلاعات درخواست ، به درخواست کاربر شماره ای اختصاص می یابد که می تواند از طریق آن پیگیری های بعدی مورد نیاز خود را انجام دهد.

۳-۲- پاسخ ها : در این بخش کاربر پاسخ های خود را به درخواست های پشتیبانی شده مرکز مشاهده می نماید و می تواند ادامه روال پشتیبانی را از این بخش دریافت نماید.

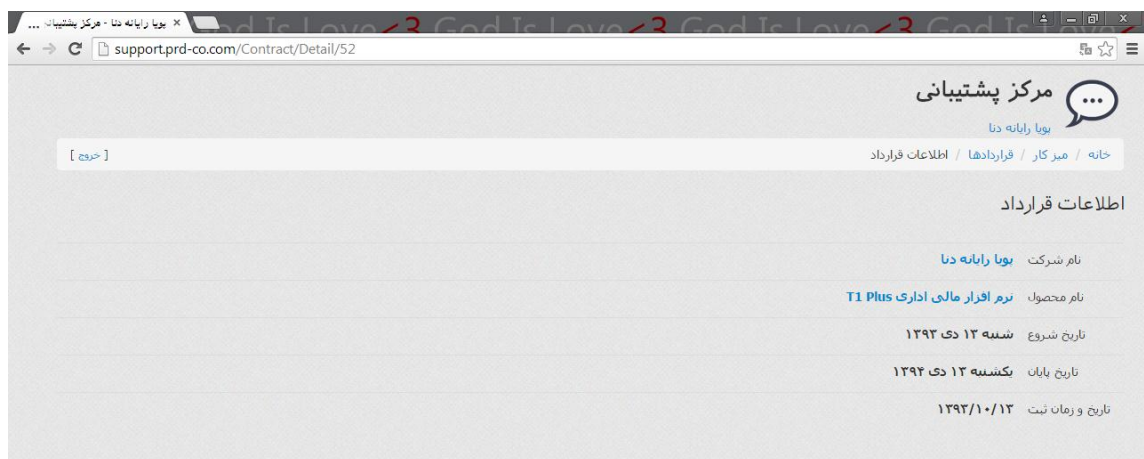


۳- شرکت :

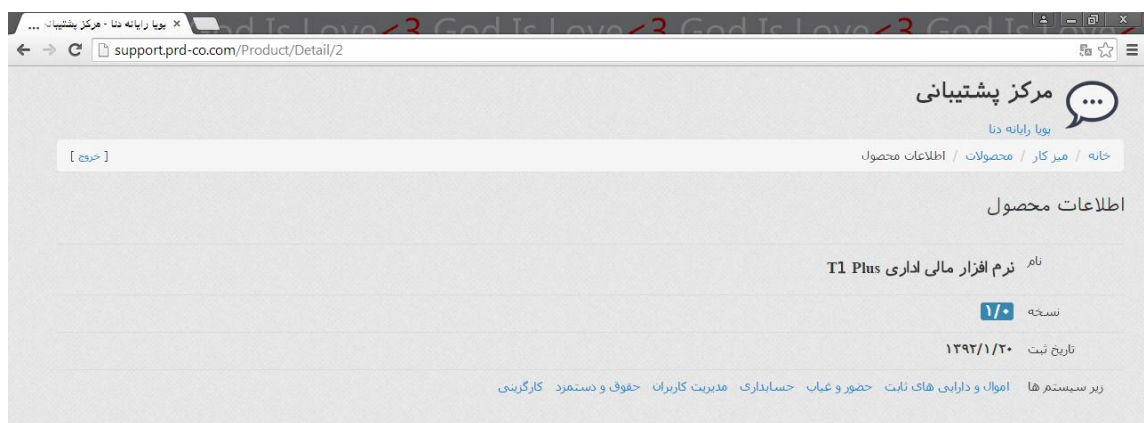
۳-۱- قرارداد ها : در این بخش به کاربر قراردادهایی که توسط این مرکز پشتیبانی می گردند به همراه تاریخ شروع پشتیبانی ارائه می گردد .



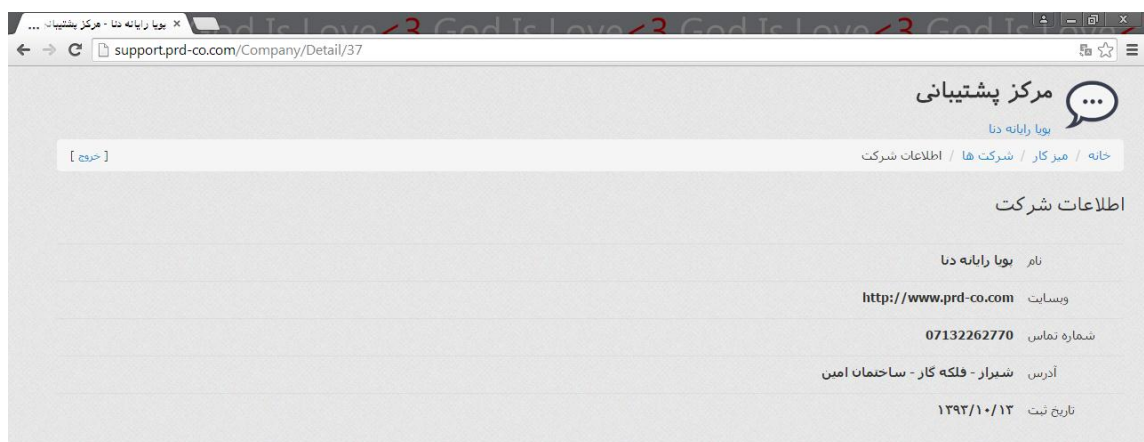
- تاریخ ثبت : در این قسمت اطلاعات نام شرکت ، نام محصول ، تاریخ شروع پشتیبانی ، تاریخ پایان پشتیبان و تاریخ و زمان ثبت کاربر ، نمایش داده می شود .



- **نام محصول** : در این قسمت اطلاعات محصول به همراه زیر سیستم های در دسترس کاربر نمایش داده می شود.



- **نام شرکت** : در این قسمت اطلاعات شرکت پویا رایانه دنا جهت ارتباطات بیشتر در اختیار کاربر قرار داده می شود.



**با ما در ارتباط باشید .
مرکز پشتیبانی**