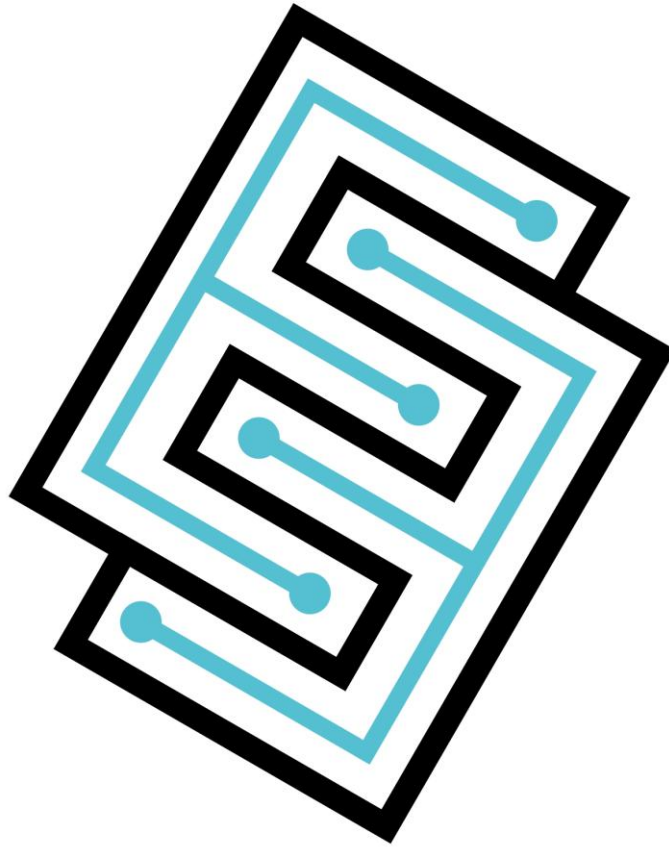


به نام خدا

راهنمای ثبت تیکت پشتیبانی



ESOK

۱) در این بخش شماره فاکتور و شماره موبایل خود را وارد کرده و روی دکمه ورود کلیک کنید :

## توجه نمایید که در این قسمت باید زبان کیبورد شما روی زبان انگلیسی تنظیم شود

The screenshot shows the login page of the Iran DH system. The page features the Iran DH logo at the top, followed by two input fields for 'شماره فاکتور' (Invoice Number) and 'شماره موبایل' (Mobile Number). Below these fields is a blue 'ورود' (Login) button and a link for 'راهنمایی جهت ورود به سامانه' (Help for system access). Red boxes with arrows point to these elements, accompanied by instructions: 'شماره فاکتور خود را در این قسمت وارد کنید' (Enter your invoice number here), 'شماره موبایلی که با آن ثبت سفارشی کردید در این قسمت وارد کنید' (Enter the mobile number you used for registration here), and 'جهت دریافت فایل راهنما کلیک کنید' (Click here to get the guide file).

۲) در این بخش

۱- یک عنوان برای تیکت خود انتخاب کنید به عنوان مثال "خرابی دستگاه"

۲- در بخش توضیحات، توضیحات کامل جهت بهبود خدمات رسانی را برای کارشناسان ما یادداشت کنید "چراغ دستگاه خاموش شده است"

۳- در قسمت فایل پیوست شما میتوانید در صورت نیاز فایل عکس، فیلم و ... که به توضیحات بهتر کمک میکند برای کارشناسان بارگزاری کنید برای این منظور روی دکمه browse کلیک کرده فایل مورد نظر خود را انتخاب کرده و بارگزاری کنید

۴- در پایان روی دکمه ثبت درخواست کلیک کنید.

## توجه بفرمایید که وارد کردن عنوان و توضیحات الزامی میباشد

The screenshot shows the ticket submission page. It includes fields for 'شماره فاکتور' (Invoice Number) and 'تاریخ ثبت' (Registration Date). The main section is for 'عنوان' (Title) and 'توضیحات' (Description), both marked as mandatory. A 'فایل پیوست' (Attachments) section contains a 'Browse' button and a 'ثبت درخواست' (Submit Request) button. A table at the bottom shows columns for ticket details, with a note 'No data to display'. Red boxes with arrows point to the title and description fields, the 'Browse' button, and the 'Submit Request' button, with instructions: 'عنوان تیکت خود را در این قسمت وارد کنید' (Enter your ticket title here), 'توضیحات کامل برای کارشناسان پشتیبانی را در این قسمت وارد کنید' (Enter complete support staff instructions here), 'در صورت نیاز میتوانید فایل هایی مانند عکس و فیلم و ... را در این قسمت بارگزاری کنید' (You can upload files like photos and videos here if needed), and 'روی دکمه ثبت درخواست کلیک کنید' (Click the submit request button).

### ۳) در جدول پایین می‌توانید وضعیت تیکت ثبت شده خود را مشاهده کنید

The screenshot shows a web browser window with the URL `84.241.41.182:9000/adak/TicketingSystem/default.aspx`. The page title is "سامانه تیکت پشتیبانی" (Support Ticket System). The user is logged in as "سرکار خانم مریم تیموری". The interface includes a "ثبت تیکت" (Register Ticket) form with fields for "شناسه فاکتور" (Invoice ID: ۸۰۴۸۹۲) and "تاریخ ثبت" (Registration Date: ۱۳۹۸/۰۷/۲۸). There are also fields for "عنوان: [الزامی]" (Title: [Required]) and "توضیحات: [الزامی]" (Comments: [Required]). A "فایل پیوست:" (Attachments) section has a "Browse" button. A "ثبت درخواست" (Register Request) button is at the bottom right. Below the form is a table with the following data:

کد پیگیری	تاریخ	ساعت	عنوان	توضیح کاربر	پاسخ کارشناس	توضیحات کارشناس	وضعیت
۱۲۷	۱۳۹۸/۰۷/۲۸	۱۵:۵۹	آموزش	توضیحات کامل برای کارشناس بخش پشتیبانی که بتواند به بهترین نحو به شما کمک کند			در انتظار پاسخ

به محض پاسخگویی کارشناسان پیامکی برای شما ارسال شده و می‌توانید با مراجعه به سایت پاسخ کارشناسان را مشاهده کنید

کارشناسان ما ۲۴ ساعته آماده پاسخگویی به شما عزیزان میباشند

لطفا صبور بوده و منتظر پاسخ بمانید .

ویرایش : آبان ماه سال ۱۳۹۸