

راهنمای پاسخ به درخواست‌های کاربران در میز خدمت

«جهت پشتیبانی سیستم راهکاران توسط مالکین فرآیند»

کارشناسان گرامی جهت پاسخ به درخواست‌های پشتیبانی از ماژول‌های سیستم راهکاران می‌بایست از طریق درگاه میز خدمت طبق دستورالعمل زیر اقدام نمایند:

۱- ابتدا در مرورگر Google Chrome به آدرس زیر بروید

<http://portal.irtobacco.com/portal>

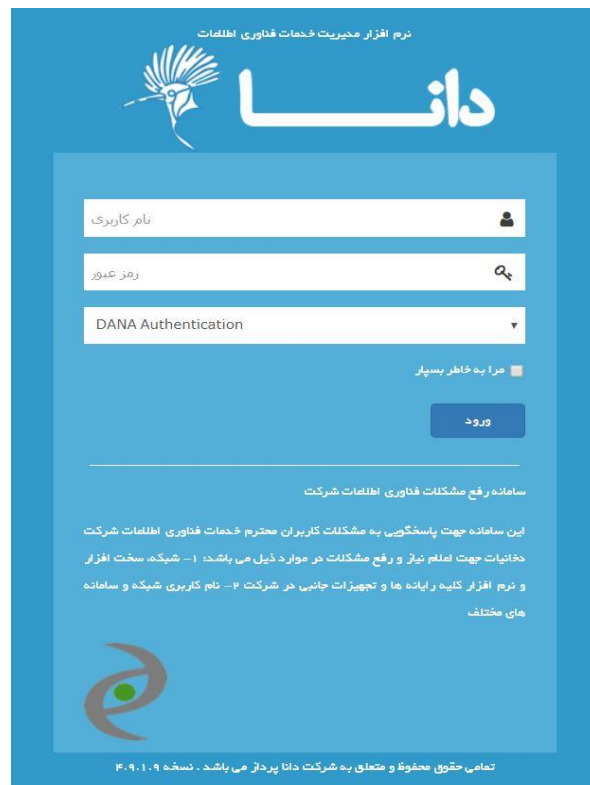
سپس بروی ورود به درگاه سامانه‌های یکپارچه شرکت دخانیات ایران کلیک نمایید



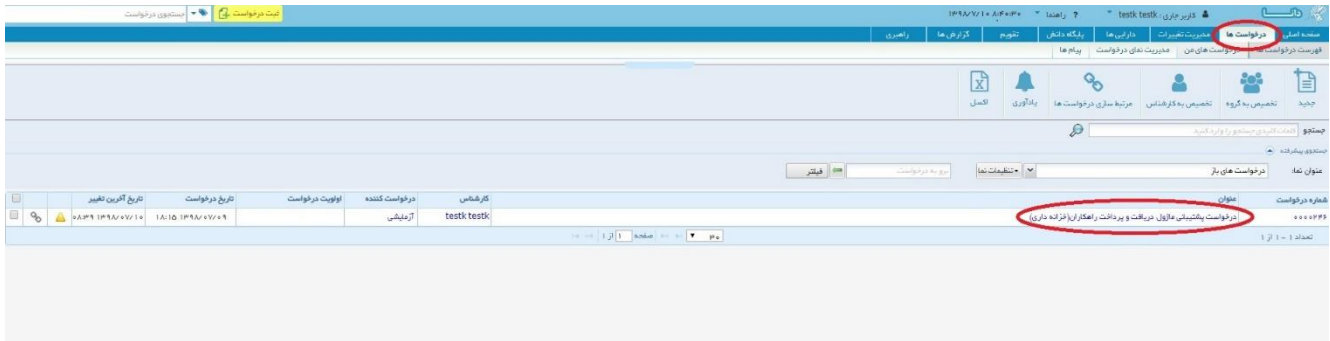
و بر روی گزینه میز خدمت کلیک کنید:



۲- در صفحه باز شده (شکل زیر) نام کاربری و رمز عبور خود را که از همکاران فناوری اطلاعات و ارتباطات دریافت نموده‌اید وارد کرده و در قسمت آخر گزینه DANA Authentication را برای ورود انتخاب نمایید.
لازم به ذکر است که در ورود نخست، تغییر رمز اولیه به رمز جدید و ورود دوباره به سیستم الزامی است.



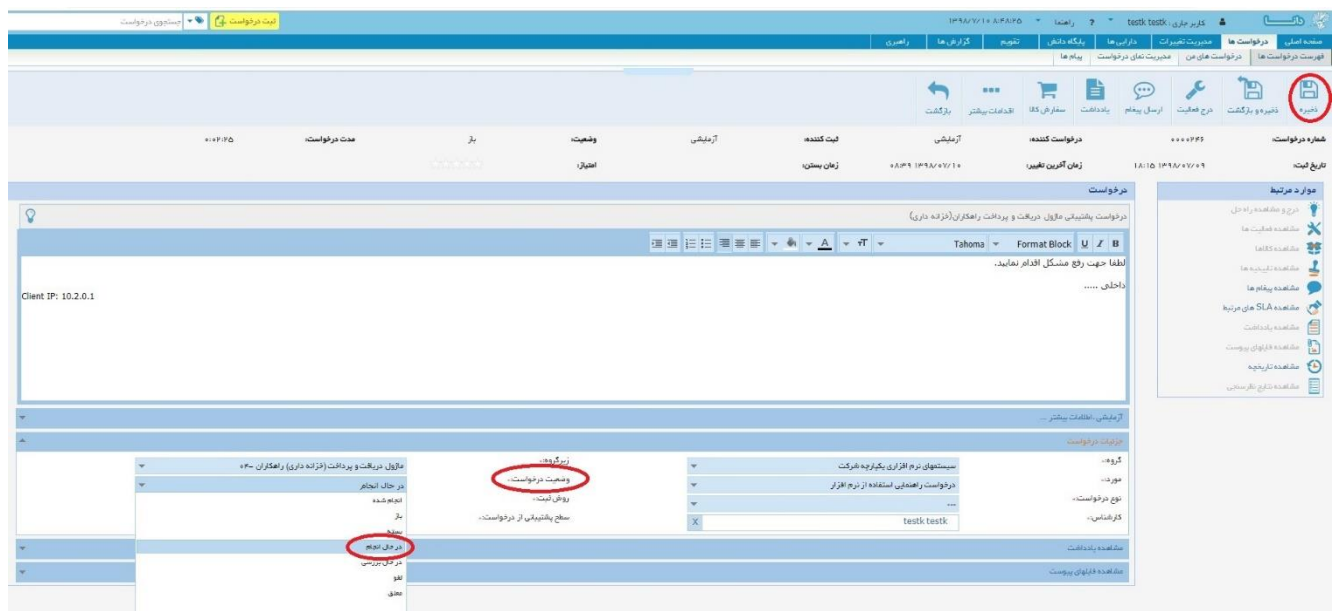
۲- با انتخاب بخش درخواست‌ها در بالای صفحه اصلی می‌توانید فهرست درخواست‌های وارده را با مشخصات عمومی آن‌ها مشاهده نموده و با کلیک بر روی هر درخواست وارد پنجره مخصوص آن شوید.



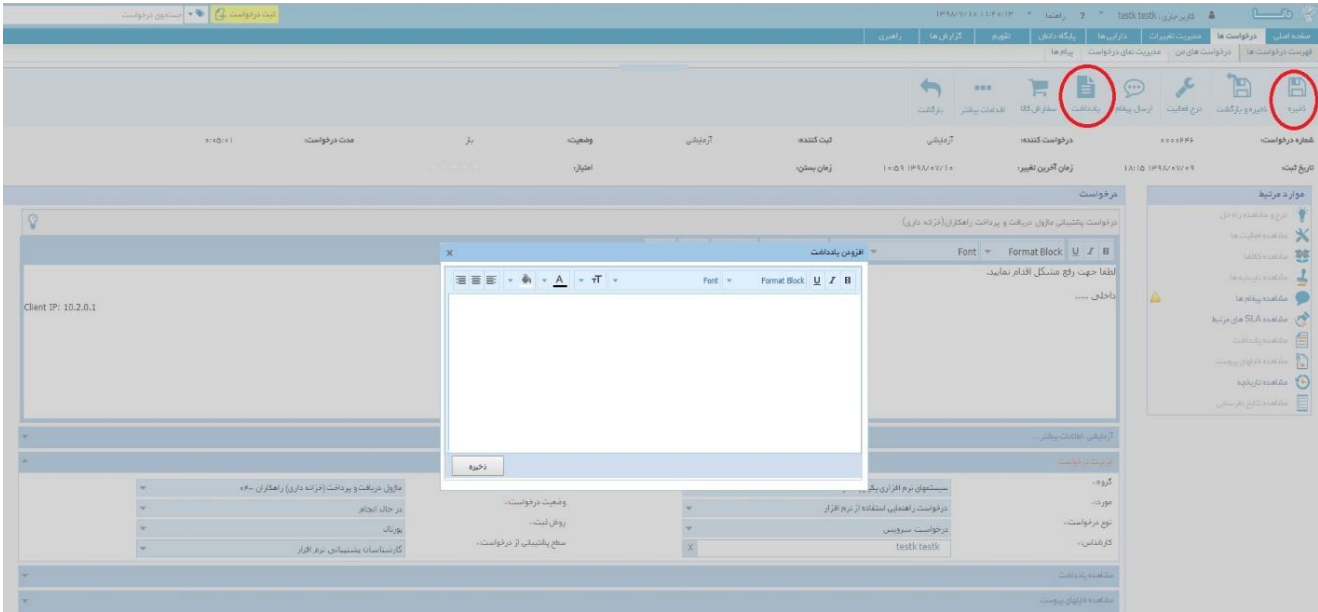
۴- در پنجره درخواست باز شده، پس از مطالعه درخواست ارائه شده در جعبه متن اقدامات ذیل قابل انجام خواهد بود:

تذکر: پس از هر اقدام می‌بایست با کلیک بر روی دکمه ذخیره تغییرات اعمال شده را ثبت نمود.

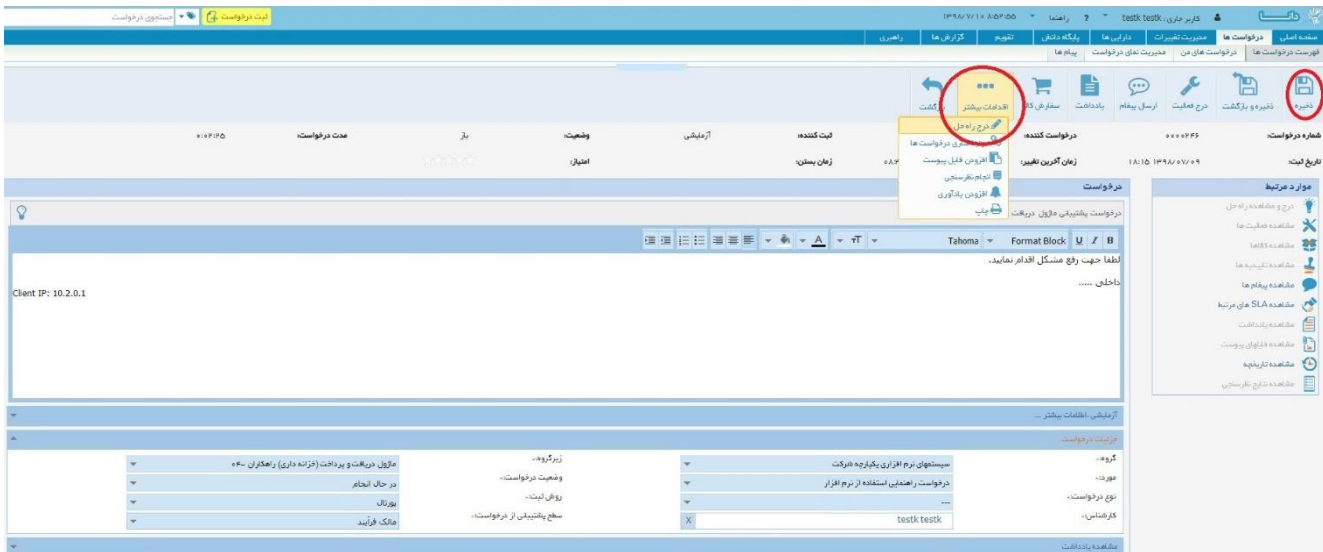
- تغییر وضعیت درخواست: بسته به مرحله انجام عملیات پشتیبانی، می‌بایست این گزینه تغییر یابد. پس از شروع به پاسخگویی تغییر آن به وضعیت در حال انجام الزامی است.



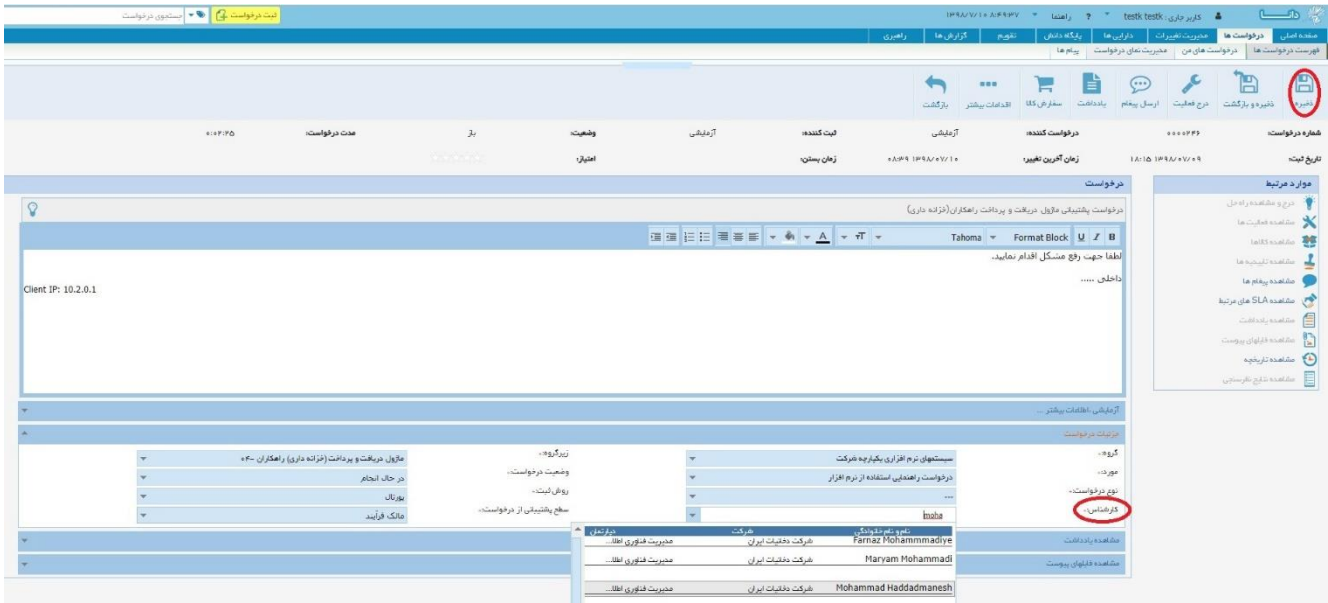
- یادداشت گذاری برای کاربر درخواست کننده یا کارشناس دیگری که قرار است ادامه فعالیت را انجام دهد.



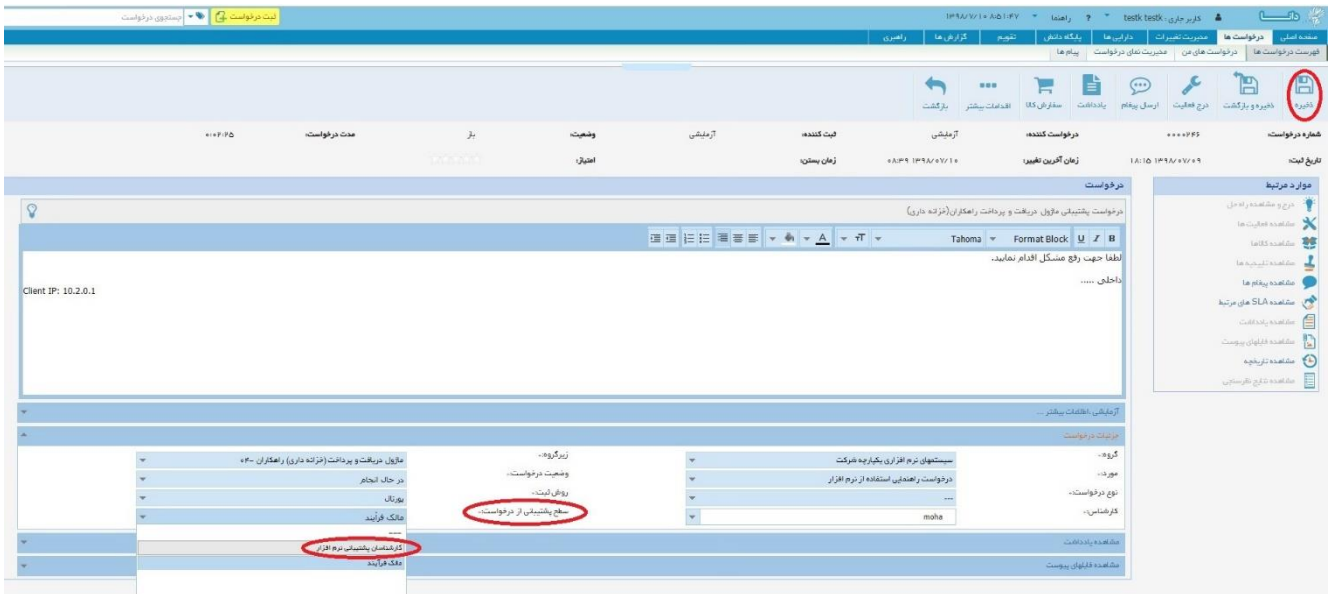
- درج راه حل برای کاربر درخواست کننده.



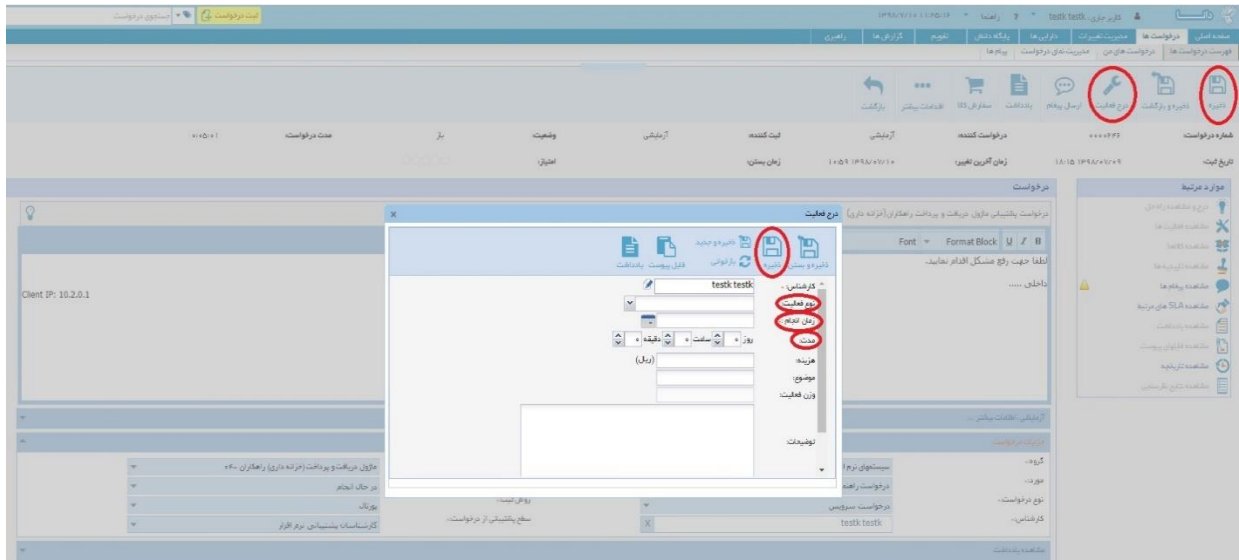
- ارجاع درخواست به کارشناسی دیگر.



- در صورتی که جهت ادامه پشتیبانی، بررسی بیشتر توسط کارشناسان پشتیبانی نرم‌افزار الزامی باشد، می‌بایست در قسمت سطح پشتیبانی از درخواست، گزینه کارشناسان پشتیبانی نرم‌افزار را انتخاب نمایید.



- اتمام فرآیند پشتیبانی با درج فعالیت انجام شده و تغییر وضعیت درخواست به حالت بسته.



تبصره ۱: جهت ارجاع درخواست به کارشناس دیگر می‌توان پیش از باز نمودن درخواست با انتخاب آن و کلیک بر روی گزینه ارجاع درخواست نیز اقدام نمود.

