

راهنمای استفاده از بخش "تیکت" سامانه قانون فارما

به منظور پشتیبانی بیشتر مشتریان گرامی در ساعات خارج از زمان کاری شرکت (و یا حتی در ساعات کاری)، از این پس میتوانید در سامانه مدیریت مشتریان قانون CRM به آدرس www.QanoonPharma.com وارد شده و از بخش مورد نظر اقدام به ثبت درخواست (Ticket) در سیستم نمایید تا در اسرع وقت نسبت به برطرف شدن پرسش و موارد اعلامی، اقدام گردد.

مراحل استفاده

پس از ورود نام کاربری و کلمه عبور و ورود به صفحه اصلی سامانه قانون فارما، در بخش "تیکتها" با کلیک بر روی کلمه "ایجاد تیکت" وارد مرحله ساخت تیکت می شوید.

The screenshot shows the user interface of the QanoonPharma.com website. At the top, there is a navigation bar with links for 'Home', 'Contact Us', 'About Us', 'Main Page', 'Pharmacy', and 'Pharmaceuticals'. Below this, there are four main service categories: 'Services', 'Customer Information', 'Tickets', and 'Service Information'. The 'Tickets' section is highlighted, showing options for 'View Tickets', 'Create Ticket' (circled in red), and 'View Ticket History'. Below this, there is a table titled 'Summary of Transactions (Searchable)' with columns for 'Serial Number', 'Time of Transaction', 'Type', 'Amount (Rial)', and 'Balance (Rial)'. The table contains four rows of transaction data.

شماره سند	زمان تراکنش	علت	مبلغ (ریال)	مانده (ریال)	جزئیات
1003	1394,03,03 11:38	خرید خدمت پرورسانی بانک اطلاعاتی	(542,460)	35,660	چاپ رسید پرداخت اینترنتی
1002	1394,03,03 11:38	درگاه بانکی	550,000	578,120	چاپ رسید پرداخت اینترنتی
837	1394,01,24 12:13	خرید خدمت پرورسانی بانک اطلاعاتی	(542,460)	28,120	چاپ رسید پرداخت اینترنتی
836	1394,01,24 12:13	درگاه بانکی	550,000	570,580	چاپ رسید پرداخت اینترنتی

سپس بر روی دکمه "ایجاد" کلیک کنید.

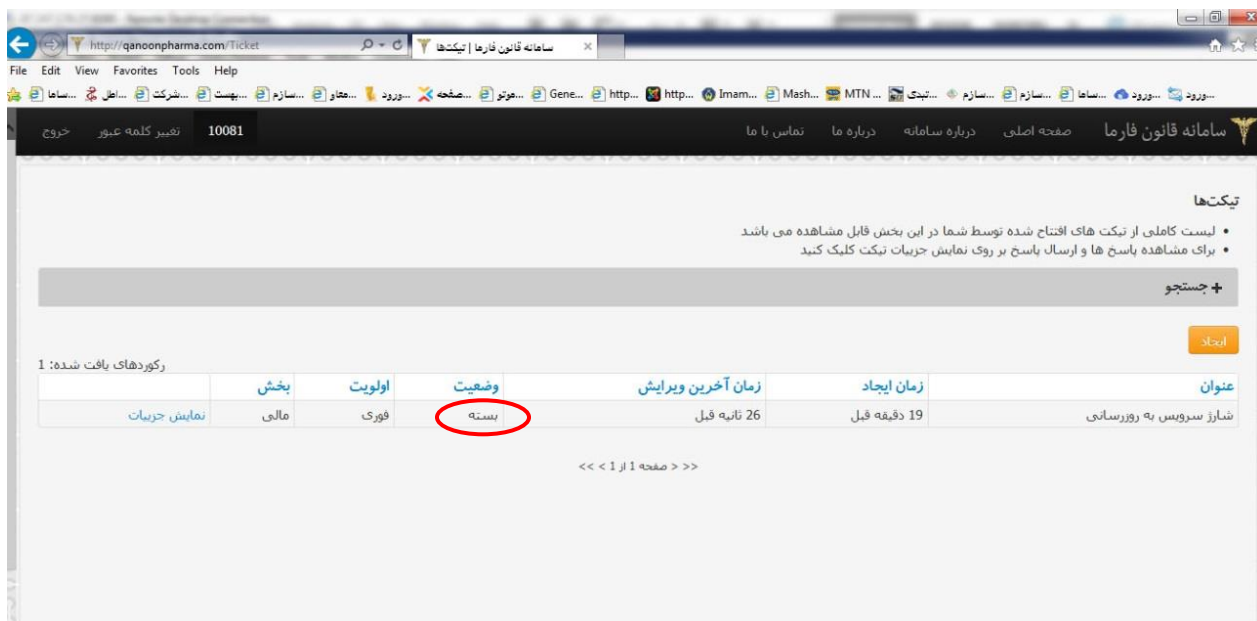
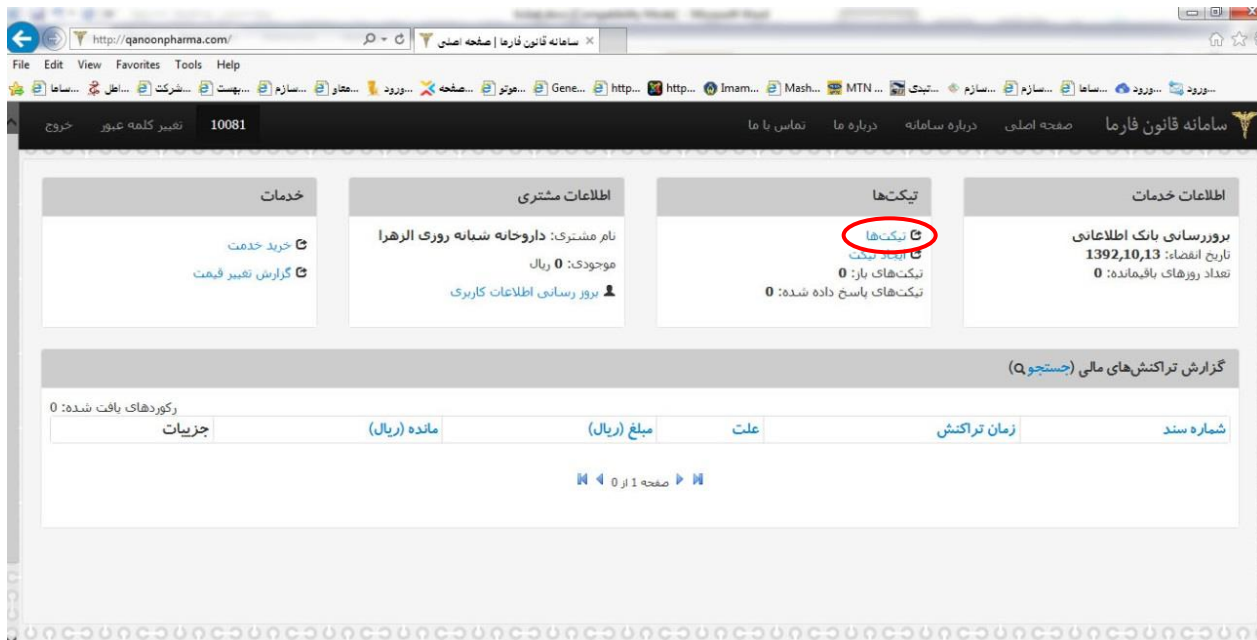
The screenshot shows the 'Create Ticket' page on the QanoonPharma.com website. The page has a header with navigation links and a main content area. At the top right, there is a 'Tickets' section with a list of instructions. Below this, there is a 'Create Ticket' button (circled in red) and a table with columns for 'Serial Number', 'Time of Transaction', 'Status', 'Priority', and 'Department'. The table is currently empty. At the bottom, there is a pagination control showing 'Page 1 of 0'.

در این بخش ابتدا اولویت درخواست (خیلی فوری، فوری، عادی) و سپس بخش ارجاع شونده (مالی، پشتیبانی و...) را انتخاب نموده و در بخش عنوان ، موضوع کلی درخواست را وارد کرده و در بخش توضیحات به شرح کامل درخواست خود بپردازید. سپس با زدن دکمه "ایجاد" پیغام مورد نظر را در سامانه ثبت نمایید.

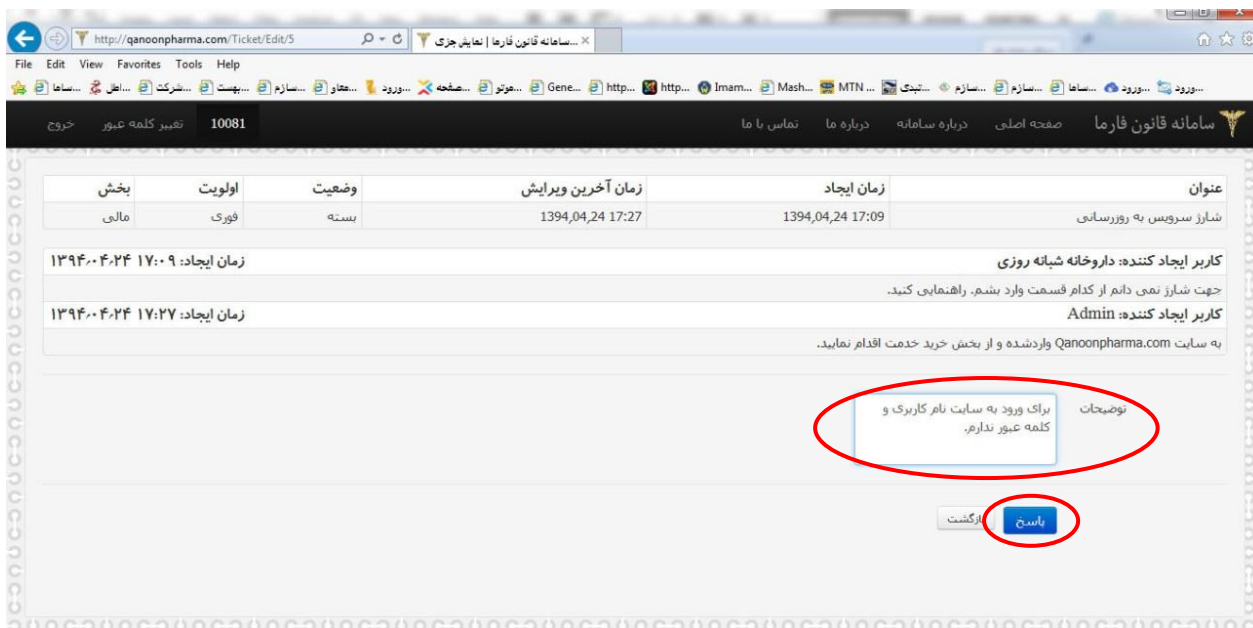
با "ایجاد" تیکت ، پیامکی به شماره تلفن همراه متقاضی (ثبت شده در بخش اطلاعات کاربری) مبنی بر دریافت تیکت از طرف پشتیبانهای مربوطه ارسال می گردد. جهت تغییر شماره تلفن همراه ثبت شده در سامانه ، کافیست در صفحه اصلی سایت و در بخش اطلاعات مشتری ، بر روی قسمت " به روز رسانی اطلاعات کاربری " کلیک کرده و شماره همراه جدید را وارد نمایید.

مشکل ارسالی شما در اسرع وقت توسط یکی از پشتیبانها پاسخ داده شده و به بخش تیکتها در پورتال داروخانه در سایت www.QanoonPharma.com ارسال می گردد. بلافاصله پس از پاسخگویی پشتیبان ، پیامکی از سمت سامانه به متقاضی مبنی بر دریافت پاسخ ارسال خواهد شد.

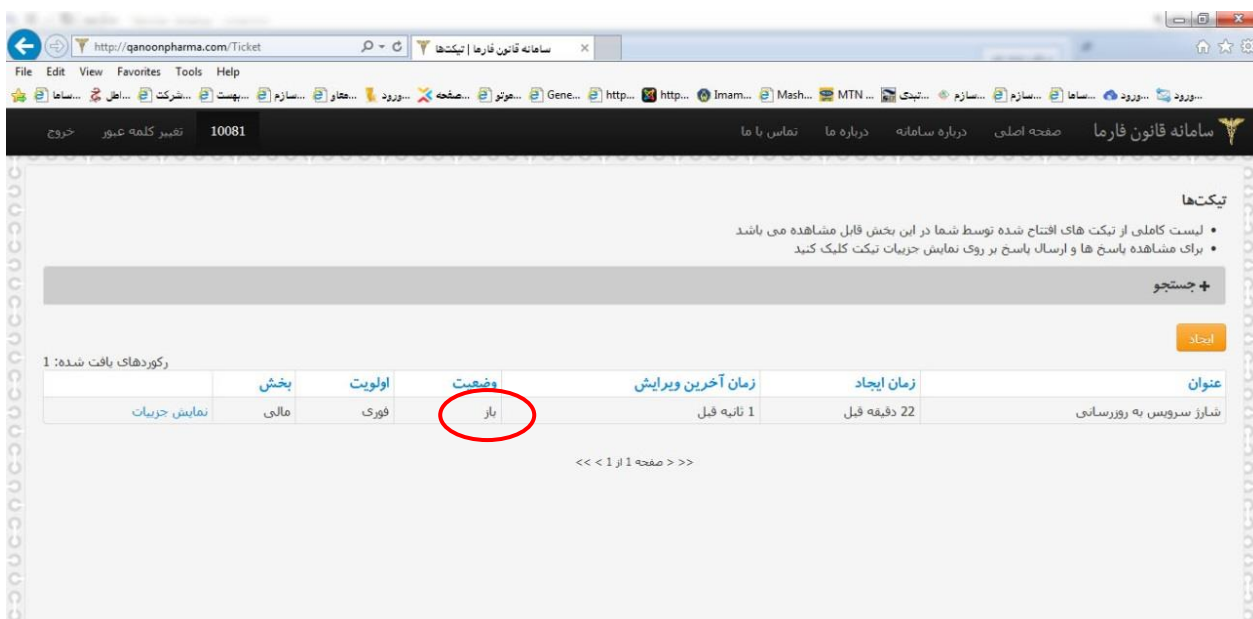
پس از دریافت پیامک "درخواست شما توسط بخش پاسخ داده شد" وارد صفحه اصلی سامانه قانون فارما شده و در بخش "تیکتها" با کلیک بر روی کلمه "تیکتها" عنوان تمام تیکتهای ایجاد شده توسط خود را خواهید دید و با کلیک بر روی "نمایش جزئیات" می توانید پاسخ را مشاهده فرمایید. پس از پاسخگویی از سمت پشتیبان ، وضعیت تیکت به از حالت "باز" ، به "بسته" تغییر خواهد کرد.



در صورت برطرف شدن مورد اعلامی می توانید از سایت خارج شده و یا در صورت نیاز ، می توانید در قسمت پایین همان صفحه مجددا درخواست خود را اعلام و ارسال فرمایید. با نوشتن توضیحات دیگر و ارسال مجدد آن ، تیکت مجددا جهت بررسی توسط پشتیبانها به وضعیت "باز" در خواهد آمد و همین روال تکرار خواهد شد.



وضعیت "باز" به معنی ادامه دار بودن درخواست و تحت پیگیری بودن آن می باشد و وضعیت "بسته" از لحاظ سیستم به معنای کامل شدن درخواست بوده که نیاز به اقدام دیگری بر روی آن از طرف سامانه و پشتیبانها نمی باشد.



لازم به ذکر است که در مورد یک موضوع ، به جهت حفظ هماهنگی تا حد ممکن از ایجاد تیکتهای مختلف خودداری نمایید و در صورت نیاز به رفت و برگشتهای متوالی ، از همان تیکت اول استفاده شود. در این حالت تمامی نوشته های شما و نوشته های پشتیبان به توالی پشت سر هم نمایش داده خواهند شد.

