



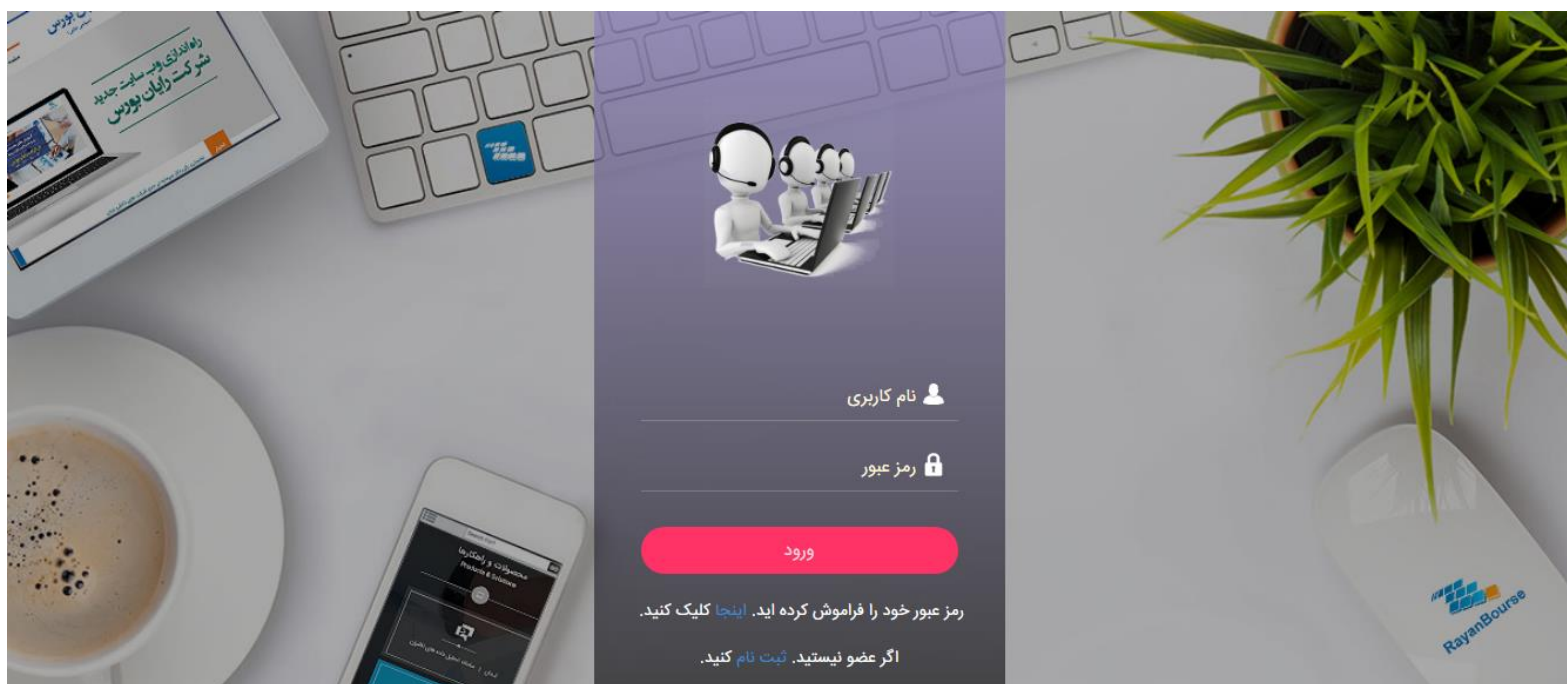
ticketing

راهنمای سامانه ورود به پنل

ارتباط با مشتریان شرکت رایان بورس

به اطلاع کاربران محترم سامانه های شرکت رایان بورس می رساند

سامانه ارتباط با مشتریان (Ticketing) شرکت رایان بورس راه اندازی گردید. کاربران محترم از این پس می توانند کلیه درخواستهای خود را که مربوط به محصولات شرکت رایان بورس (کدال ، کدال ۳۶۰ ، سنم ، ستان ، تدان و خدمات ارزش افزوده (وب سرویس)) می باشد را از طریق سامانه ارتباط با مشتریان به آدرس <https://crm.rayanbourse.ir> ثبت و پیگیری نمایند. لذا جهت ثبت درخواست ابتدا میبایست در این سامانه ثبت نام نموده و سپس با استفاده از پنل کاربری، اقدام به ثبت درخواست خود نمایند.



تصویر ۱ – فرم ورود به پنل ارتباط با مشتریان

نکته قابل توجه این است که هر شرکتی می تواند چندین کاربری داشته و کارشناسان هر شرکت می توانند درخواست های خود را بصورت مجزا و با استفاده از پنل کاربری مربوط به خود، ثبت و پیگیری نمایند.

جهت ثبت نام ابتدا می بایست بروی لینک "ثبت نام" کلیک نمایید.

پس از کلیک روی لینک ثبت نام، فرم ثبت اطلاعات کاربری نمایش داده می شود و کاربران ملزم به تکمیل تمامی فیلدهای داخل این فرم می باشند. پس از تکمیل اطلاعات، جهت ذخیره می بایست روی دکمه ثبت نام کلیک نمایید.

ورود

رایان بورس

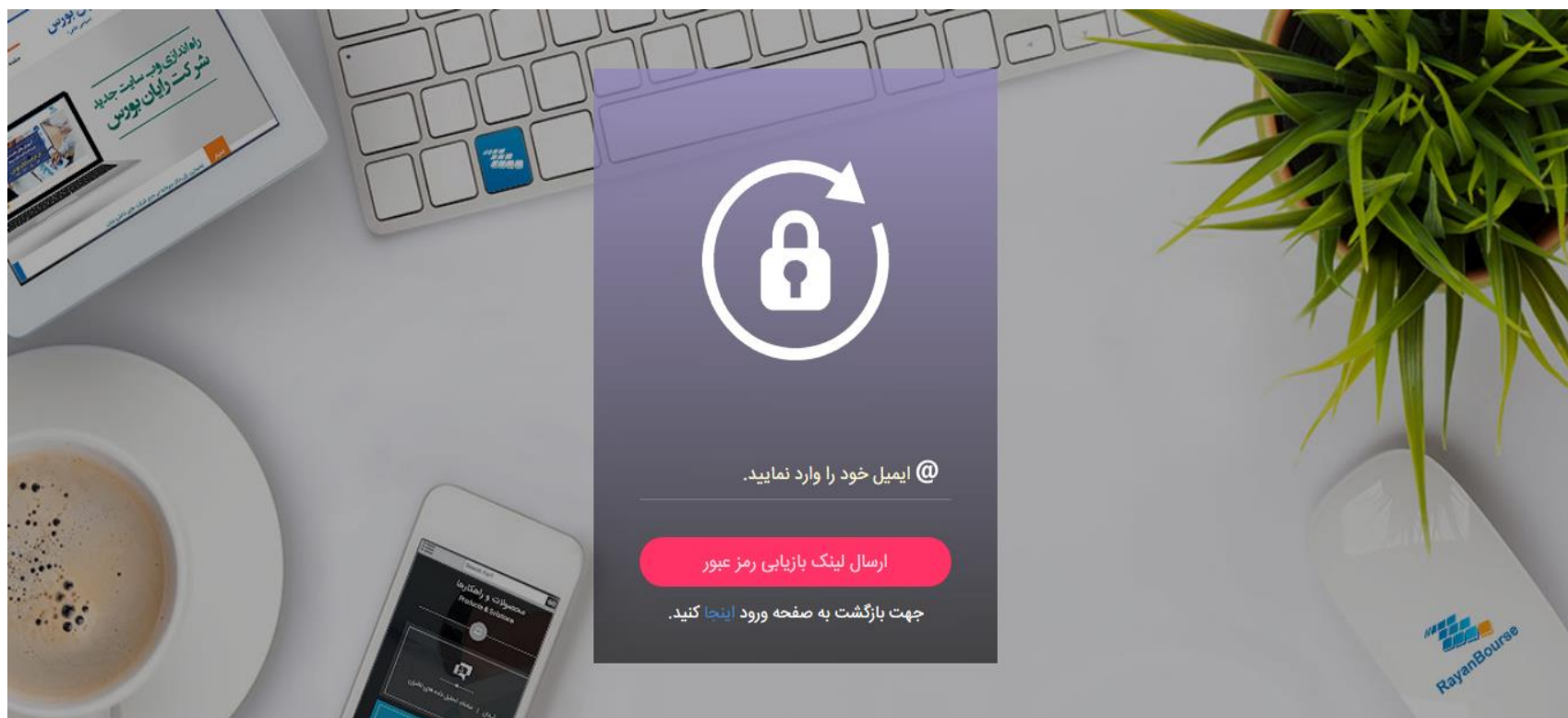
ثبت نام

<input type="text"/>	نام خانوادگی	<input type="text"/>	نام
<input type="text"/>	نام کاربری	<input type="text"/>	پست الکترونیکی
<input type="text"/>	شهر	<input type="text"/>	استان
<input type="text"/>	شماره تلفن سازمانی	<input type="text"/>	نام شرکت
<input type="text"/>	تأیید رمز عبور	<input type="text"/>	شماره تلفن همراه
<input type="text"/>		<input type="text"/>	رمز عبور

ثبت نام

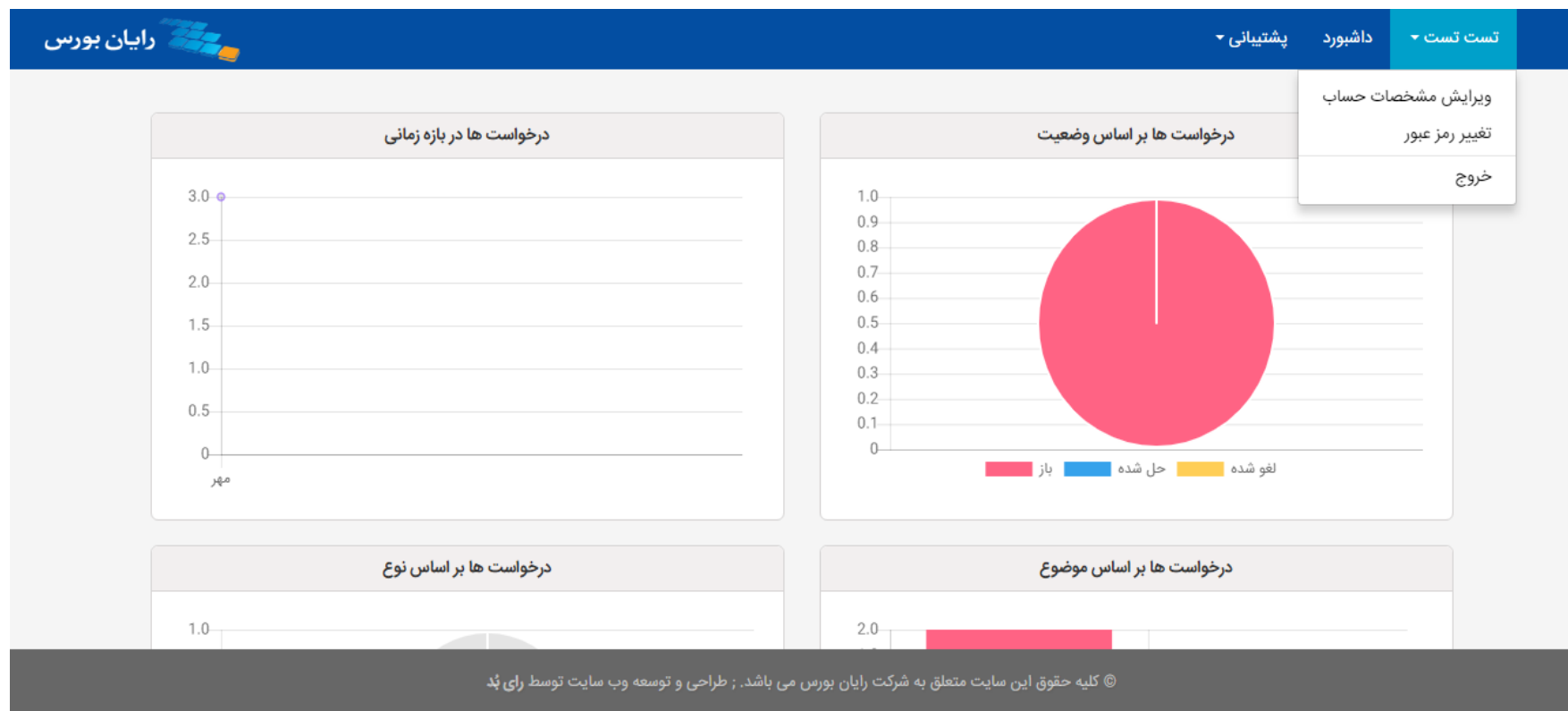
© کلیه حقوق این سایت متعلق به شرکت رایان بورس می باشد. ; طراحی و توسعه وب سایت توسط رای بُد

لازم بذکر است در این فرم نباید نام کاربری و پست الکترونیکی تکراری وارد شود و در صورتی که با این نام کاربری یا پست الکترونیکی قبلا ثبت نام نموده اید، جهت بازیابی رمز عبور می توانید به صفحه ورود به سیستم بازگشته و روی لینک "رمز عبور خود را فراموش کرده اید" کلیک نموده و جهت ارسال لینک بازیابی رمز عبور، ایمیل خود را که در هنگام ثبت نام ذخیره نموده اید را وارد نمایید.



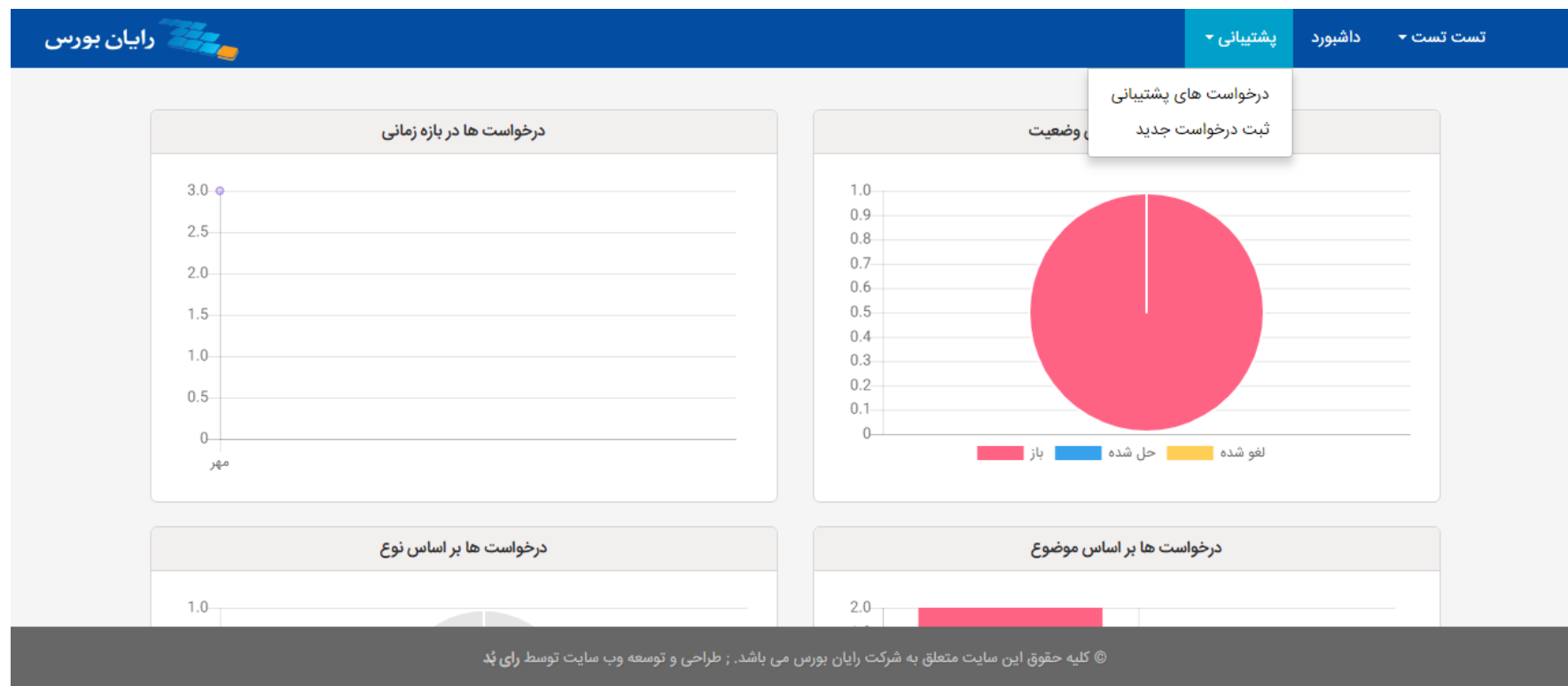
تصویر ۳ - بازیابی رمز عبور

پس از ثبت نام کافیس با استفاده از نام کاربری و رمز عبوری که در هنگام ثبت نام ذخیره نموده اید، وارد داشبورد خود شوید. این داشبورد شامل ۳ منو می باشد. با کلیک روی منوی اول می توانید اطلاعات خود را ویرایش و یا رمز ورود به پنل خود را تغییر دهید.



تصویر ۴ – داشبورد کاربر (منوی اول)

با کلیک روی منوی داشبورد، آخرین وضعیت درخواست های شما در نمودارها بروزرسانی می گردد.
با کلیک روی منوی پشتیبانی، امکان مشاهده آرشیو درخواست ها و همچنین ثبت درخواست جدید میسر می باشد.



تصویر ۵ - داشبورد کاربر (منوی سوم)

با کلیک روی "درخواست های پشتیبانی"، لیست مربوط به درخواست هایی که توسط شما ثبت گردیده، نمایش داده می شود. همچنین جهت ثبت درخواست جدید نیز دکمه مربوطه در سمت راست این فرم قرار داده شده است. در این فرم ۳ لینک در قسمت "نمایش" وجود دارد. با کلیک روی لینک "تمامی درخواست ها"، لیست کلیه ی درخواست های ثبت شده در جدول نمایش داده می شود. این جدول شامل: شماره رهگیری، نام درخواست، وضعیت و همچنین تاریخ ایجاد هر درخواست به تفکیک به شما نمایش داده می شود و حتی امکان جستجو بر اساس مقادیر مختلف وجود دارد. با کلیک روی درخواست های باز یا درخواست های بسته شده، درخواست مربوط به هر یک در صفحه ی جداگانه نمایش داده می شود.

رایان بورس

تست تست ▾ داشبورد ▾ پشتیبانی ▾

درخواست های پشتیبانی

نمایش 0 تا 0 از 0 نتیجه

عبارت جستجو را وارد کنید.

شماره رهگیری	نام درخواست	وضعیت	تاریخ ایجاد
هیچ رکوردی یافت نشد.			

قبلی بعدی

نمایش 10 نتیجه ▾


ایجاد درخواست جدید

نمایش ▾

- تمامی درخواست ها
- درخواست های باز
- درخواست های بسته شده

© کلیه حقوق این سایت متعلق به شرکت رایان بورس می باشد. ; طراحی و توسعه وب سایت توسط رای پد

در صورت نیاز به ثبت درخواست جدید می بایست بروی دکمه "ایجاد درخواست جدید" کلیک نمائید.
در فرم نمایش داده شده می بایست اطلاعات خواسته شده را تکمیل و در صورت داشتن فایل پیوست، آن را ضمیمه و سپس درخواست خود را ثبت نمائید.

رایان بورس  پشتیبانی داشبورد تست تست

ثبت درخواست پشتیبانی

نام	<input type="text" value="تست تست"/>
محصول شرکت	<input type="text"/>
توضیحات	<input type="text"/>
فایل پیوست	<input type="text" value="انتخاب فایل"/> هیچ فایلی انتخاب نشده است. تا 10 مگابایت (پسوندهای مجاز: doc/docx/xls/xlsx/txt/pdf/jpg/jpeg/png/rar/zip)
	<input type="button" value="ثبت"/> <input type="button" value="لغو"/>

© کلیه حقوق این سایت متعلق به شرکت رایان بورس می باشد. ; طراحی و توسعه وب سایت توسط رای بُد

تصویر ۷- فرم ثبت درخواست پشتیبانی

پس از ثبت، درخواست شما به کارشناسان واحد پشتیبانی شرکت رایان بورس ارجاع داده می شود و همکاران شرکت بلافاصله درخواست دریافت شده را بررسی و نتیجه آن را در قسمت گفتگو یا پاسخ نهایی به شما اعلام می کنند.

جهت مشاهده گفتگو یا پاسخ نهایی می بایست در لیست درخواست های پشتیبانی، روی درخواست مورد نظر کلیک نموده و در صفحه نمایش داده شده امکان گفتگو با کارشناس مربوطه و یا مشاهده پاسخ نهایی میسر می باشد.

The screenshot shows the 'رایان بورس' (Rayan Bourse) website interface. The main header is blue with the logo and navigation links: 'تست تست', 'داشبورد', and 'پشتیبانی'. The main content area is titled 'درخواست پشتیبانی' (Support Request). Below the title is a table with the following details:

شماره رهگیری	1125	وضعیت	در حال پیگیری
عنوان	#آذریت#ساذری	تاریخ ایجاد	1397/8/27
شرکت	آذریت	محصول	کدال
توضیحات	با سلام در هنگام ورود به کدال با خطای "هیچ گواهی پیدا نشد، لطفا از اتصال توکن به سیستم اطمینان حاصل نمایید" مواجه می شود لطفا بررسی نمایید		

On the right side, there are two sections: 'نمایش' (Display) with a dropdown menu showing 'مشخصات' (Details), 'پاسخ نهایی' (Final Answer), and 'گفتگو ها' (Conversations); and 'پیوست ها' (Attachments) showing a file named 'pgg.1.jpg'.

© کلیه حقوق این سایت متعلق به شرکت رایان بورس می باشد. ; طراحی و توسعه وب سایت توسط رای بُد

تصویر ۸- نمایش جزئیات اطلاعات درخواست ثبت شده

با کلیک روی لینک گفتگو ها ، صفحه مربوط به گفتگو به شما نمایش داده می شود و جهت ثبت گفتگوی جدید کافیت لینک "ثبت گفتگو جدید" را انتخاب و اطلاعات مورد نیاز را تکمیل نموده و سپس جهت ذخیره ی گفتگو، روی دکمه ارسال کلیک نمائید. صفحه مربوط به ثبت گفتگوی جدید در تصویر زیر قابل مشاهده می باشد.

The screenshot shows a web form for submitting a new comment. The page header includes the 'رایان بورس' logo and navigation links for 'پشتیبانی', 'داشبورد', and 'تست تست'. The main heading is 'درخواست پشتیبانی'. The form is titled 'ثبت گفتگو جدید' and includes a title field with the placeholder '#آذریت#ساذری'. The form is divided into two main sections: 'متن' (Text) and 'فایل پیوست' (Attachments). The 'متن' section has a large text area with the placeholder 'متن گفتگوی خود را وارد نمایید.' and a blue 'انتخاب فایل' (Select File) button. The 'فایل پیوست' section has a note: 'هیچ فایل انتخاب نشده است.' and a list of supported file formats: '(doc/docx/xls/xlsx/txt/pdf/jpg/jpeg/png/rar/zip : تا 10 مگابایت (پسوند های مجاز)'. At the bottom of the form are 'بستن' (Close) and 'ارسال' (Send) buttons. On the right side, there is a sidebar with a 'نمایش' (Display) section containing 'مشخصات', 'پاسخ نهایی', and 'گفتگو ها' (highlighted in blue), and a 'پیوست ها' (Attachments) section showing 'jpg.1'. At the bottom of the sidebar is a 'بازگشایی مجدد' (Refresh) button. The footer contains the copyright notice: '© کلیه حقوق این سایت متعلق به شرکت رایان بورس می باشد. ; طراحی و توسعه وب سایت توسط رای بُد'.

تصویر ۹- فرم ثبت گفتگوی جدید

صفحه مربوط به گفتگوی بین کاربر و کارشناس پشتیبانی شرکت رایان بورس در تصویر زیر قابل مشاهده می باشد.

رایان بورس

پشتیبانی داشبورد تست تست

عنوان #آذریت#ساذری

ثبت گفتگو جدید

تست تست 1397/8/27
با تشکر با اتصال توکن به پورت دیگر مشکل برطرف گردید
9:33

Support 1397/8/27
با سلام
این خطا به این دلیل است که سیستم شما توکن را شناسایی نکرده است
لطفاً از اتصال توکن به پورت USB اطمینان حاصل نموده و یا توکن را به پورت دیگری
متصل نمایید
در صورت عدم شناسایی، مجدداً اطلاع دهید
موفق باشید 9:32

پیوست ها
jpg.1

بازگشایی مجدد

© کلیه حقوق این سایت متعلق به شرکت رایان بورس می باشد. ; طراحی و توسعه وب سایت توسط رای بُد

تصویر ۱۰- صفحه گفتگوی کارشناس پشتیبانی با کاربر

در صورتی که درخواست مذکور با موفقیت انجام گردد، جهت مشاهده نتیجه نهایی درخواست و توضیحات کارشناس پشتیبانی شرکت رایان می بایست، روی لینک پاسخ نهائی کلیک نمائید.

لازم بذکر است تمامی تعاملات بین کاربر و کارشناس پشتیبانی شامل ثبت درخواست ، گفتگو و پاسخ نهایی از طریق پست الکترونیکی به کاربر اطلاع رسانی می گردد، لذا خواهشمند است جهت اطلاع از آخرین وضعیت درخواست ، پست الکترونیکی خود را مرتباً چک نمائید.

همچنین نکته قابل توجه این است که پس از ارسال پاسخ نهایی از طرف کارشناس پشتیبانی شرکت رایان بورس ، امکان ثبت گفتگوی جدید وجود ندارد، مگر درخواست توسط شما مجدد بازگشایی شود که جهت بازگشایی کافایت بروی دکمه "بازگشایی مجدد" کلیک نمائید.

تصویر ۱۱- پاسخ نهایی ارسال شده توسط کارشناس پشتیبانی شرکت رایان بورس