

به نام خدا

آموزش کاربری نرم افزار پشتیبانی

شرکت پویارایانه دنا



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

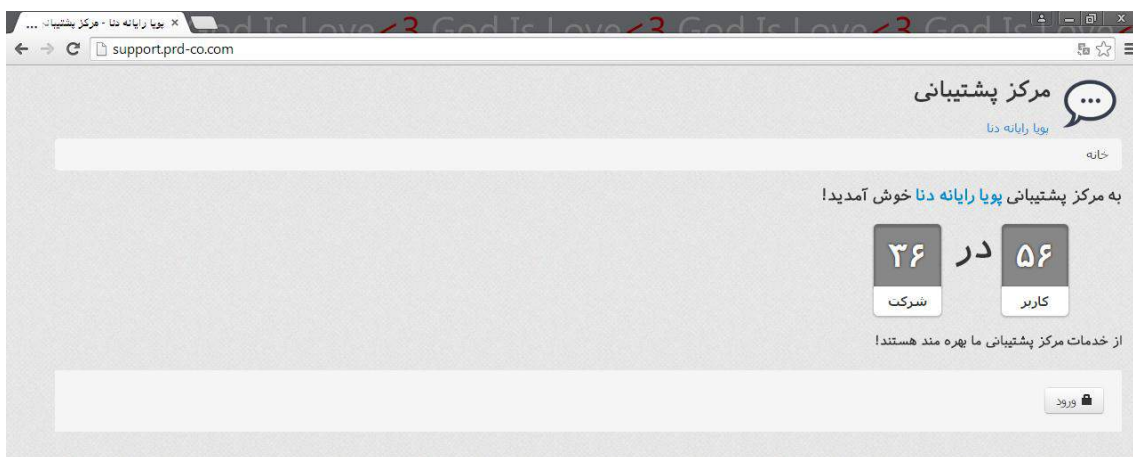
ورود به سایت مرکز پشتیبانی شرکت پویا رایانه دنا :.....	۳
۱-حساب کاربری :.....	۴
۱-۱-تغییر رمز عبور :.....	۴
۲-درخواست و پاسخ :.....	۴
۲-۱-درخواست :.....	۴
۲-۲-درخواست ها :.....	۶
۲-۳- پاسخ ها :.....	۷
۳-شرکت :.....	۸
۳-۱-قراداد ها :.....	۸

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.

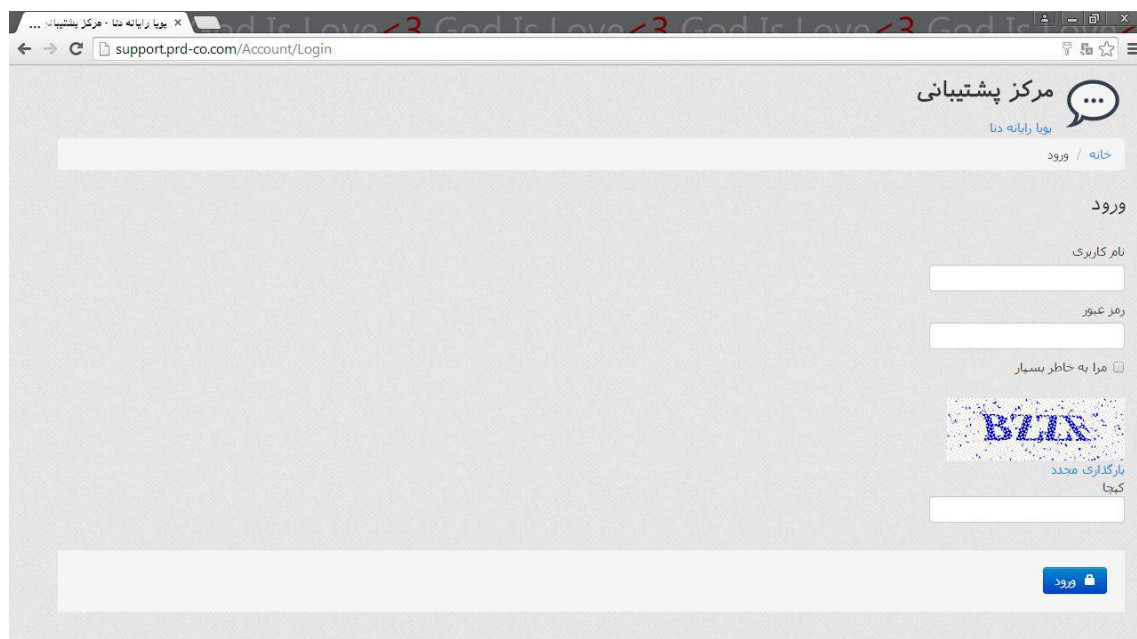
قبل از شروع کار با نرم افزار مرکز پشتیبانی ، کاربران جهت ورود به نرم افزار یک نام کاربری و رمز عبور را از بخش پشتیبانی دریافت می نمایند تا از این طریق بتوانند وارد سایت شده و مشکلات و سوالات احتمالی خود را بر طرف نمایند .

ورود به سایت مرکز پشتیبانی شرکت پویا رایانه دنا :

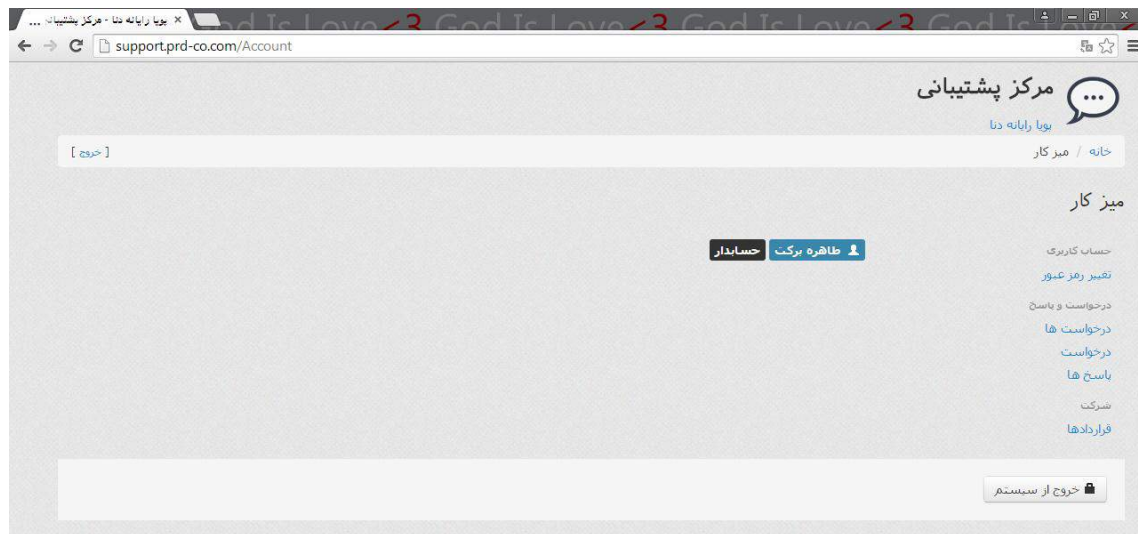
جهت ورود به سایت ، آدرس support.prd-co.com را وارد می نمائید.



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 :

در این بخش کاربر درخواست خود را ارائه می‌دهد .

مرکز پشتیبانی
بویا رایانه دنا

خانه / میر کار / درخواست ها / درخواست

دپارتمان

پشتیبانی

قرارداد

نرم افزار مالی اداری T1 Plus

عنوان

متن

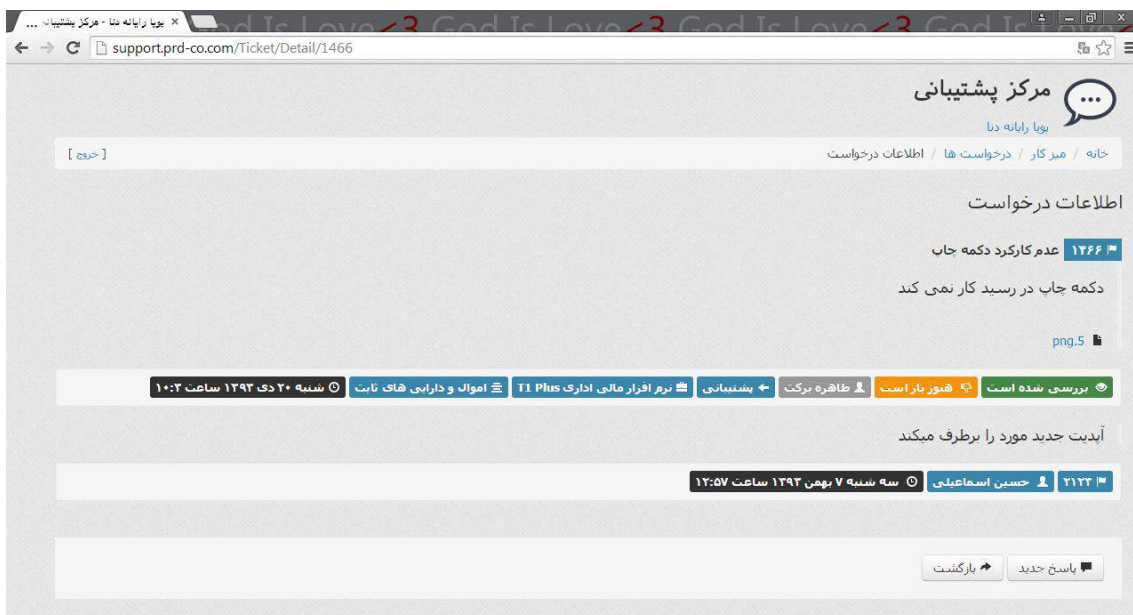
ضمیمه

No file chosen Choose File

توجه!
حداکثر اندازه فایل ارسالی ۳ مگابایت است. در صورتی که می خواهید چند فایل را ضمیمه کنید، می توانید یک فایل فشرده بسازید، سپس فایل مورد نظر را در آن قرار داده و فقط فایل فشرده را برای ما ارسال نمایید

بارگشت ذخیره

- **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.



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 می‌گردد.

نکته : لطفا جهت پیگیری مشکل و ادامه روند پشتیبانی از ثبت تیکت های تکراری در خصوص یک مورد اجتناب نمائید و پیگیری روند پشتیبانی را از طریق تیکت اول پیگیری نمائید.

۲-۳- پاسخ ها :

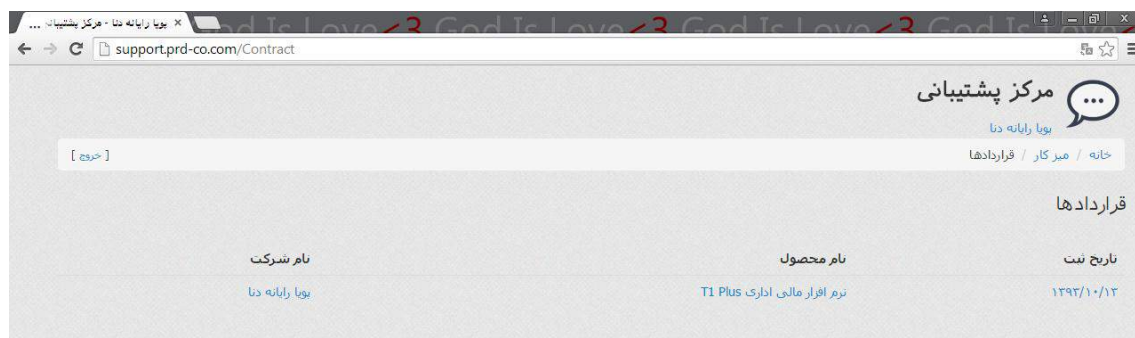
در این بخش کاربر پاسخ های خود را به درخواست های پشتیبانی شده مرکز مشاهده می‌نماید و می‌تواند ادامه روال پشتیبانی را از این بخش دریافت نماید.



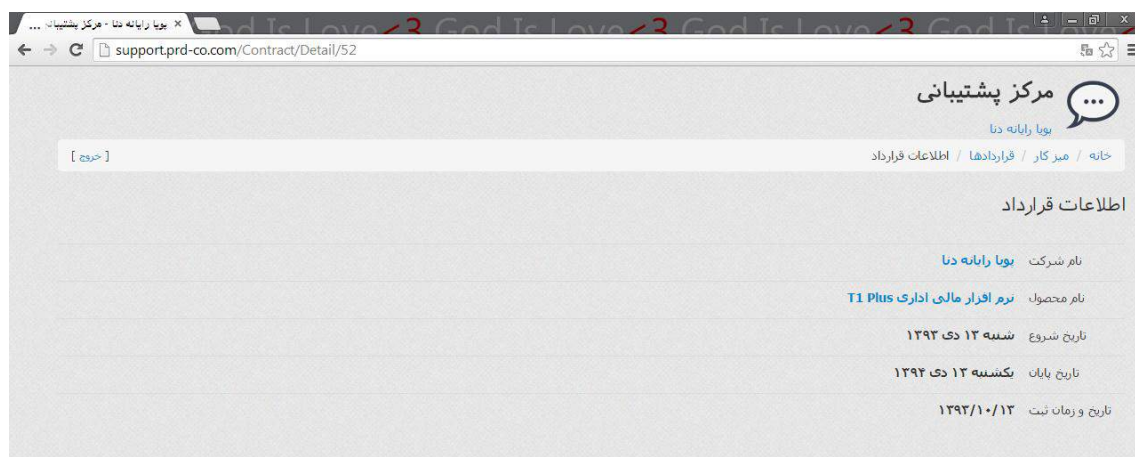
۳- شرکت :

۳-۱- قراردادها :

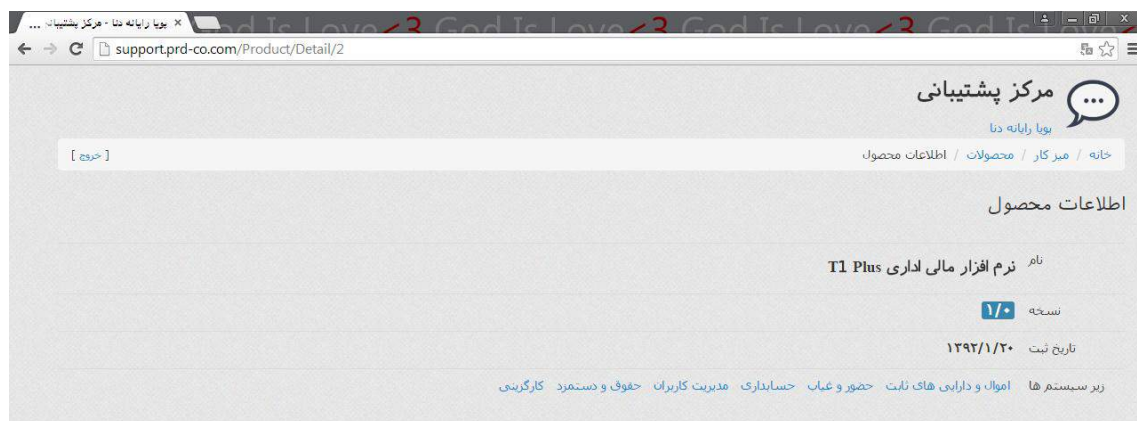
در این بخش به کاربر قراردادهایی که توسط این مرکز پشتیبانی می گردند به همراه تاریخ شروع پشتیبانی ارائه می گردد .



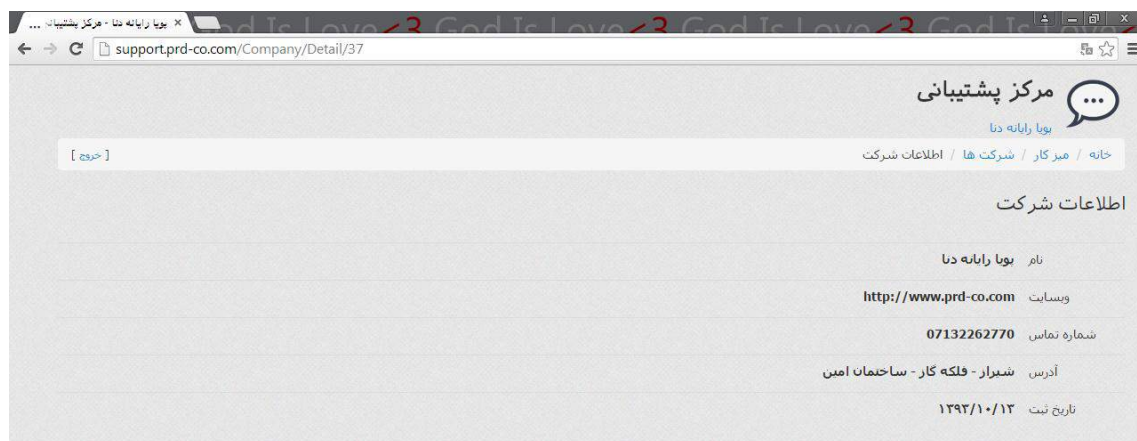
- **تاریخ ثبت :** در این قسمت اطلاعات نام شرکت ، نام محصول ، تاریخ شروع پشتیبانی ، تاریخ پایان پشتیبان و تاریخ و زمان ثبت کاربر ، نمایش داده می شود .



- **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