



ازتیکت

سامانه تیکتینگ و مدیریت درخواست هوشمند

ازتیکت محصول نرم افزاری ره رایان پژوه است؛

فرآیندهای اصلی را یکپارچه، نقش محور و قابل گزارش مدیریت می کند.

طراحی شده برای سادگی کاربر، کنترل مدیر و توسعه پذیری سازمان



امکانات کلیدی سامانه

صندوق یکپارچه درخواست‌ها

1

اولویت و هشدار تأخیر، SLA

2

ارجاع، گردش کار و سطوح دسترسی

3

پاسخ آماده و پایگاه دانش

4

گزارش عملکرد کارشناسان

5

CRM وب‌هوک و اتصال به API

6



این محصول برای چه مجموعه‌هایی مناسب است؟

مراکز پشتیبانی

قابل تنظیم متناسب با مقیاس و فرآیند مجموعه

فناوری اطلاعات Help Desk

قابل تنظیم متناسب با مقیاس و فرآیند مجموعه

خدمات پس از فروش

قابل تنظیم متناسب با مقیاس و فرآیند مجموعه

سازمان‌های چندواحدی

قابل تنظیم متناسب با مقیاس و فرآیند مجموعه

مراحل همکاری

نیازسنجی | ارائه دمو | تعریف دامنه | پیاده سازی و آموزش | پشتیبانی

برای دریافت پروپوزال اختصاصی با ما در تماس باشید

info@rahco.ir | 021-66381421-4 | rahco.ir



AzTicket

Ticketing & Helpdesk

فهرست امکانات سامانه تیکتینگ از تیکت

فهرست دسته‌بندی‌شده و یکپارچه امکانات

2. مدیریت مشتریان و پنل کاربری	1. مدیریت کامل تیکت‌ها
4. دپارتمان‌ها، دسته‌بندی‌ها و پاسخ‌های آماده	3. مدیران، اپراتورها و سطوح دسترسی
6. اطلاع‌رسانی پیامکی، ایمیل و اعلان‌های سامانه	5. پایگاه دانش
8. جست‌وجو، فیلتر و گزارش‌های مدیریتی	7. پیوست فایل، امنیت و محرمانگی
10. رابط برنامه‌نویسی و یکپارچه‌سازی	9. تنظیمات، شخصی‌سازی و تجربه کاربری
	11. قابلیت‌های هوشمند

• ایجاد تیکت توسط مدیر یا اپراتور به نمایندگی از مشتری	• ایجاد تیکت جدید توسط مشتری از پنل کاربری
• اختصاص شماره یکتا به هر تیکت	• ایجاد تیکت برای مدیران و اعضای تیم پشتیبانی
• انتخاب دیارتمان یا بخش مرتبط هنگام ثبت درخواست	• ثبت عنوان، شرح درخواست و اطلاعات تکمیلی
• تعیین اولویت تیکت	• تعیین نوع تیکت
• نمایش تاریخ ایجاد و آخرین به‌روزرسانی	• مدیریت وضعیت تیکت مانند باز، پاسخ‌داده‌شده، حل‌شده و بسته‌شده
• پاسخ‌گویی گفتگومحور در ادامه همان تیکت	• نمایش تاریخچه کامل پاسخ‌ها و اقدامات
• ارجاع تیکت بین دیارتمان‌ها و کارشناسان	• اختصاص تیکت به کارشناس مشخص
• تعیین موعد یا سررسید پاسخ‌گویی	• پین کردن تیکت‌های مهم در بالای فهرست
• ثبت و نگهداری پیوست‌ها در کنار تیکت	• برچسب‌گذاری تیکت‌ها
• تنظیم تعداد رکوردهای قابل نمایش در هر صفحه	• فیلتر و مرتب‌سازی فهرست تیکت‌ها

• ثبت نام کاربران با شماره موبایل معتبر	• ثبت مشتری جدید توسط مدیر سامانه
• ورود با کد یک بار مصرف پیامکی	• ورود کاربران با رمز عبور
• مشاهده وضعیت و پاسخ های هر تیکت	• مشاهده فهرست تیکت های متعلق به هر کاربر
• ثبت تیکت در تمام ساعات شبانه روز	• ثبت پاسخ جدید از داخل پنل کاربری
• تنظیم تاریخ پایان اعتبار حساب کاربری مشتری	• مشاهده سریع همان تیکت با دسترسی امن و محدود
• نمایش پیام ها و اطلاعیه های عمومی برای مشتریان	• تعلیق حساب کاربری مشتری توسط مدیر
	• جداسازی اطلاعات هر مشتری از سایر کاربران

مدیران، اپراتورها و سطوح دسترسی	3
---------------------------------	---

• تعریف مدیر، اپراتور و کارمند توسط مدیر اصلی	• ایجاد سطوح دسترسی متعدد
• تخصیص مجوزهای مشخص به هر نقش یا کارمند	• تفکیک دسترسی مدیر، اپراتور و کاربر نهایی
• نمایش تیکت‌ها بر اساس دپارتمان و حوزه مسئولیت	• اختصاص مستقیم تیکت به کارشناس
• ارجاع درخواست به مدیر یا همکار دیگر	• تعریف پیام عمومی ویژه مدیران و کارکنان
• کنترل دسترسی به اطلاعات حساس و پیوست‌ها	• مشاهده رویدادهای مهم امنیتی توسط مدیر اصلی
• تعلیق موقت کل سامانه توسط مدیر	• محدودکردن نشانی‌های اینترنتی مشخص در نسخه‌های مدیریتی

• ارجاع دستی درخواست به واحد مرتبط	• تعریف دیارتیمانها و بخش‌های مختلف سازمان
• تعریف اولویت‌های مختلف مانند بالا، متوسط و پایین	• تعریف انواع مختلف تیکت
• تعریف برچسب‌های متنوع	• تعریف وضعیت‌های مورد نیاز چرخه پشتیبانی
• جست‌وجوی تیکت‌ها بر اساس برچسب	• استفاده از چند برچسب برای هر تیکت
• استفاده سریع از پاسخ آماده هنگام پاسخ‌گویی	• تعریف پاسخ‌های از پیش آماده
	• حفظ یکنواختی پاسخ‌های تیم پشتیبانی

پایگاه دانش	5
-------------	---

• ایجاد گروه‌ها و دسته‌بندی‌های متعدد برای مقاله‌ها	• ایجاد پایگاه دانش با مقاله‌های نامحدود
• جست‌وجوی سریع در مقاله‌ها و راهنماها	• ثبت و ویرایش مقاله‌های آموزشی
• کاهش درخواست‌های تکراری از طریق راهنمای خودخدمتی	• دسترسی کاربران به پاسخ پرسش‌های متداول

• ارسال پیامک تأیید ثبت تیکت برای کاربر	• اطلاع‌رسانی به مدیر هنگام ثبت تیکت جدید
• ارسال پیامک هنگام ثبت پاسخ جدید	• ارسال دسترسی امن همان تیکت در پیامک اطلاع‌رسانی
• اطلاع‌رسانی ایمیلی درباره تغییرات تیکت	• تنظیم سرویس ارسال ایمیل سامانه
• نمایش اعلان‌ها داخل پنل	• نمایش پیام‌های عمومی داخل پنل
• کنترل ارسال پیامک بر اساس تنظیمات و موجودی پنل	• ادامه فعالیت اصلی سامانه حتی در صورت کمبود موجودی پیامک

• بارگذاری فایل هنگام ثبت تیکت	• بارگذاری فایل هنگام ثبت تیکت
• تعیین محدودیت تعداد فایل‌های قابل ارسال	• نگهداری فایل در کنار همان تیکت یا پاسخ
• تعیین سقف مجموع حجم فایل‌های هر درخواست	• تعیین حداکثر حجم هر فایل
• جلوگیری از بارگذاری فایل‌های اجرایی و اسکریپت	• محدودکردن نوع فایل‌های مجاز
• ارائه فایل از مسیر کنترل‌شده و غیرعمومی	• کنترل مشاهده پیوست بر اساس مجوز مشاهده تیکت
• جداسازی اطلاعات هر پیل از سایر پیل‌ها	• دسترسی نقش‌محور به تیکت‌ها و اطلاعات مشتریان
• محدود و موقت بودن دسترسی امن مشاهده تیکت	• ثبت رویدادهای مهم ورود و دسترسی
	• عدم نمایش اطلاعات فنی حساس برای کاربران عادی

• فیلتر بر اساس وضعیت تیکت	• جست‌وجو در تیکت‌ها بر اساس پارامترهای مختلف
• فیلتر بر اساس نوع و اولویت	• فیلتر بر اساس دیارتمان
• مرتب‌سازی فهرست تیکت‌ها	• فیلتر بر اساس بازه زمانی ثبت یا به‌روزرسانی
• مشاهده ایجادکننده تیکت	• مشاهده تعداد پاسخ‌های هر تیکت
• شناسایی درخواست‌های عقب‌مانده یا بدون پاسخ	• بررسی تیکت‌های باز، پاسخ‌داده‌شده، حل‌شده و بسته‌شده
• شناسایی موضوعات پرتکرار	• بررسی حجم کار هر دیارتمان
	• ارزیابی روند کلی عملکرد تیم پشتیبانی

• انتخاب عنوان اختصاصی برای سامانه تیکتینگ	• بارگذاری لوگوی اختصاصی سازمان
• ارائه فضای اختصاصی پنل	• تنظیم تعداد رکوردهای نمایش داده شده در هر صفحه
• تنظیم محدودیت حجم و نوع فایل های قابل بارگذاری	• تنظیم اعلان های پیامکی و ایمیلی
• طراحی واکنش گرا برای رایانه، تبلت و موبایل	• رابط کاربری فارسی
• مسیر جداگانه مدیران و کاربران	• امکان نصب وب اپ روی دستگاه های پشتیبانی شده
• استفاده تحت وب بدون نیاز به نصب نرم افزار دسکتاپ	• نمایش راهنماها و اعلان های تنظیمات اولیه داخل پنل

• دریافت اطلاعات پایه سامانه و پلن فعال	• ساخت دسترسی برنامه‌نویسی با مجوز محدود
• دریافت فهرست تیکت‌ها	• دریافت فهرست دیارتمان‌ها، انواع تیکت و اولویت‌ها
• ثبت تیکت جدید برای مشتری مشخص	• مشاهده جزئیات هر تیکت
• تعریف دسترسی جداگانه برای مشاهده اطلاعات پایه	• ارسال پاسخ روی تیکت موجود
• تعریف دسترسی جداگانه برای ثبت تیکت	• تعریف دسترسی جداگانه برای مشاهده تیکت‌ها
• غیرفعال کردن دسترسی در صورت پایان نیاز	• تعریف دسترسی جداگانه برای ارسال پاسخ
	• اتصال فرم‌های سایت، نرم‌افزار مشتریان و سامانه‌های داخلی به سیستم تیکتینگ

قابلیت‌های هوشمند	11
-------------------	----

• راهنمای هوشمند برای پاسخ‌گویی عمومی	• پیشنهاد متن پاسخ برای تیم پشتیبانی
• حفظ تأیید نهایی پاسخ توسط مدیر یا کارشناس	• کمک به افزایش سرعت و یکنواختی پاسخ‌گویی