

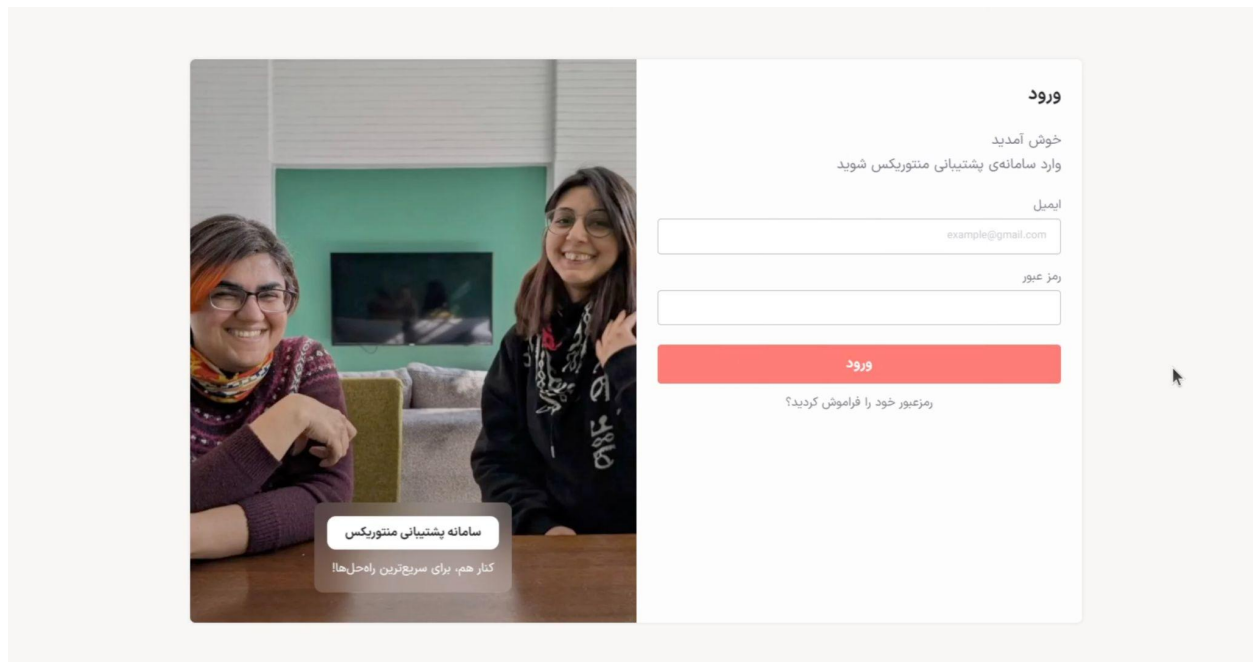
راهنمای استفاده از سامانه پشتیبانی

سامانه تیکتینگ منتوریکس برای بهبود ارتباط بین شما و تیم پشتیبانی ما طراحی شده است تا بتوانید درخواست‌ها، مشکلات و سوالات خود را سریع‌تر و راحت‌تر ثبت و پیگیری کنید. این سیستم به شما این امکان را می‌دهد تا در هر زمان و هر مکان، بدون نیاز به تماس تلفنی یا ارسال ایمیل، درخواست‌های خود را ارسال و وضعیت آن‌ها را پیگیری کنید. در این راهنما، نحوه کار با سامانه تیکتینگ را به صورت گام‌به‌گام توضیح داده‌ایم تا بتوانید به راحتی از تمام امکانات آن استفاده کنید.

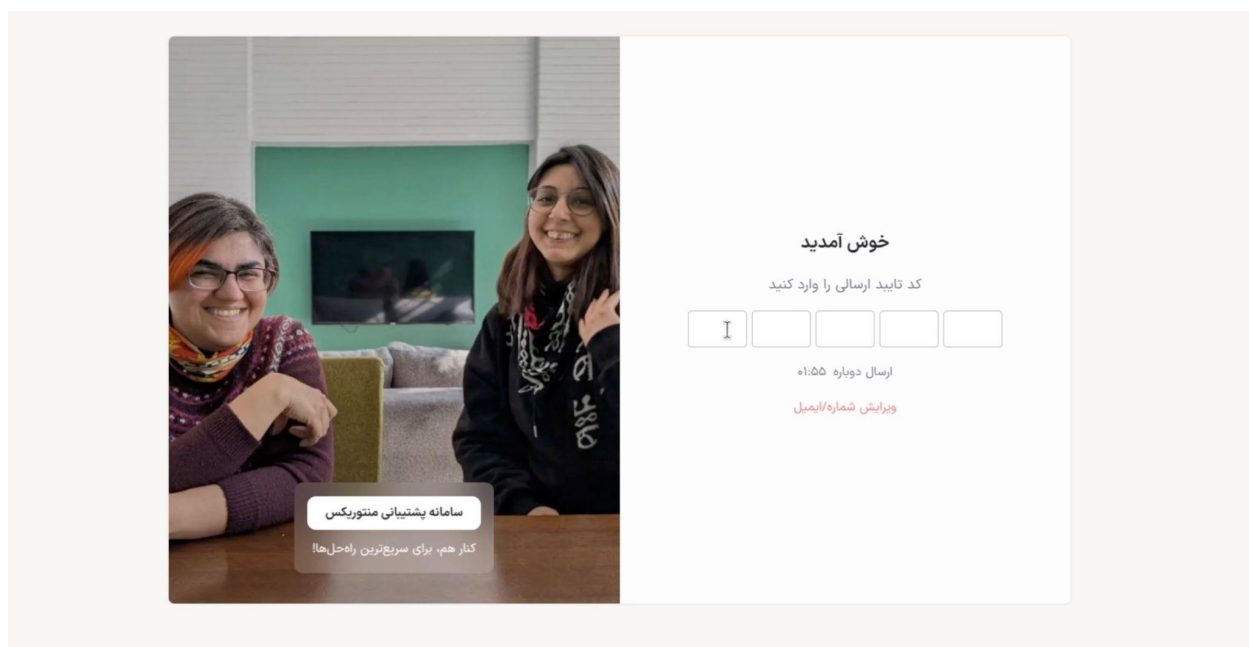
1. ورود به سامانه

برای دسترسی به سامانه، ابتدا وارد آدرس support.digitalmentorx.com شوید.

اگر قبلاً وارد سامانه شده باشید، به صورت خودکار به داشبورد هدایت می‌شوید. در غیر این صورت، صفحه ورود به شما نمایش داده می‌شود.



- در این قسمت ایمیل و رمز عبور خود را وارد کرده و روی دکمه «ورود» کلیک کنید.
- در صورت فراموشی رمز عبور، می‌توانید از طریق ایمیل یا شماره موبایل، درخواست بازیابی رمز عبور دهید. در این صورت، یک کد تأیید به شماره شما پیامک می‌شود که باید در صفحه مربوطه وارد کنید.

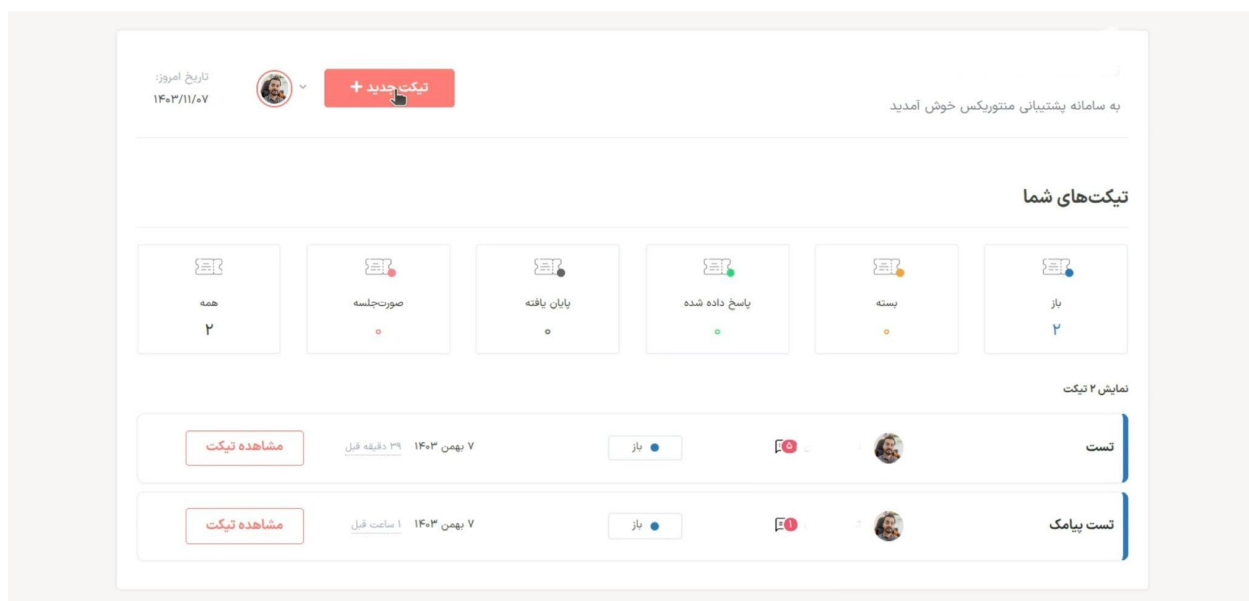


- دقت کنید که هم ایمیل و هم شماره تلفن به این پنل متصل هستند و می‌توانید از هر دو روش برای ورود استفاده کنید.

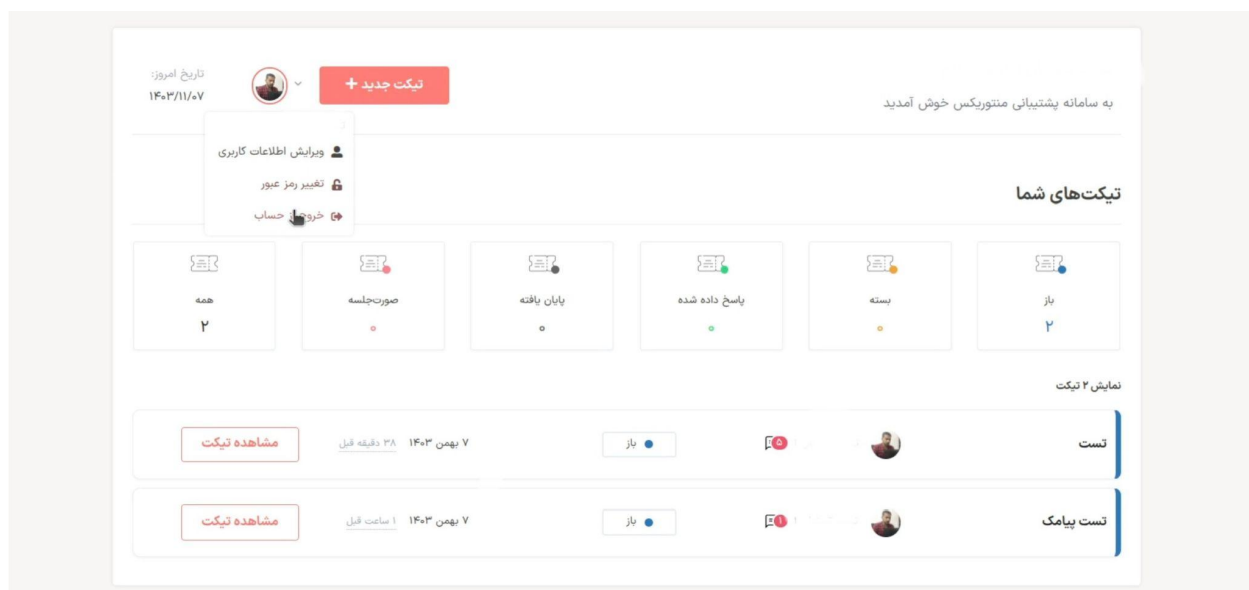
2. داشبورد پنل کاربری

پس از ورود، به **پنل کاربری** خود هدایت می‌شوید. در این بخش می‌توانید:

- با کلیک روی دکمه «ثبت تیکت»، درخواست جدید ارسال کنید.



- از طریق پنل کاربری می‌توانید اطلاعات خود مانند نام، عکس پروفایل، ایمیل و شماره تماس را ویرایش کنید. پس از تغییر اطلاعات، حتماً دکمه «ویرایش اطلاعات» را بزنید.

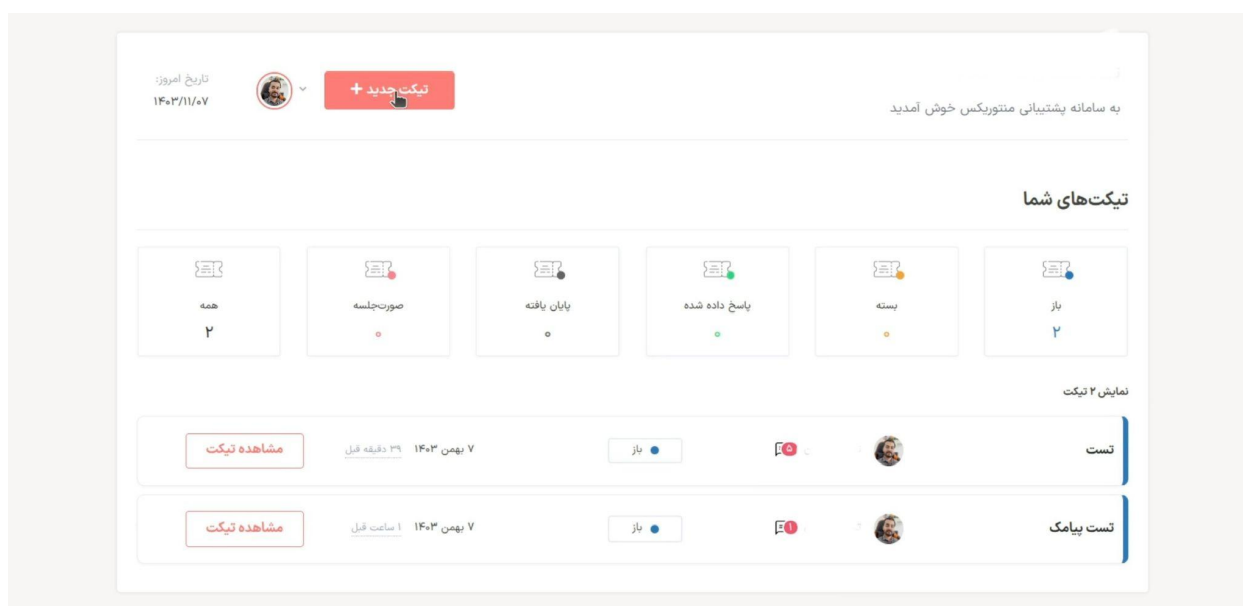


- در صورت نیاز، می‌توانید از این قسمت از سیستم خارج شوید و در دفعات بعدی دوباره وارد شوید.

3. ثبت تیکت جدید

برای ارسال تیکت جدید:

- روی دکمه «تیکت جدید» کلیک کنید.



- از قسمت «تیم مورد نظر»، دپارتمان مرتبط با درخواست خود را انتخاب کنید.
(به عنوان مثال، اگر درخواست شما مربوط به تیم سئو است، تیم سئو را انتخاب کنید.)

ارسال تیکت جدید

بازگشت ←

تیم مورد نظر

لطفا یک مورد را انتخاب نمایید.

لطفا یک مورد را انتخاب نمایید.

سئو (SEO)

محتوا (Content)

توسعه (Develop)

طراحی (Design)

اداری

نوع درخواست شما

حتما تیم مورد نظر را انتخاب کنید

اولویت تیکت

متوسط

فایلها اینجا رها کنید، بچسبانیید یا انتخاب کنید

حداکثر اندازه: ۲ مگابایت |
فرمت‌های مجاز: xlsx, docx, png, jpg, jpeg, pdf

ارسال تیکت

- در قسمت «نوع درخواست»، دسته‌بندی مناسب را مشخص کنید. (برای مثال: گزارش و تحلیل، مشکلات فنی، پشتیبانی و ...)

ارسال تیکت جدید

بازگشت ←

تیم مورد نظر

سئو (SEO)

عنوان تیکت

درخواست خود را بنویسید

نوع درخواست شما

تنظیم جلسه

گزارش و تحلیل

بررسی و مدیریت لینک‌سازی

تولید و انتشار رپورتاژ

تحقیق کلمات کلیدی

مشکلات فنی سئو

فایلها اینجا رها کنید، بچسبانیید یا انتخاب کنید

حداکثر اندازه: ۲ مگابایت |
فرمت‌های مجاز: xlsx, docx, png, jpg, jpeg, pdf

ارسال تیکت

- در فیلد «عنوان تیکت»، خلاصه‌ای از درخواست خود را وارد کنید.
- اولویت تیکت را انتخاب کنید (کم، بالا، متوسط)

تیم مورد نظر

سئو (SEO)

نوع درخواست شما

گزارش و تحلیل

تهیه گزارش و تحلیل وضعیت سئو و عملکرد سایت

عنوان تیکت

درخواست گزارش مقالات جدید

اولویت تیکت

متوسط

کم

متوسط

بالا

درخواست خود را بنویسید

فایلها اینجا رها کنید، بچسبانید یا [انتخاب کنید](#)

حداکثر اندازه: ۲ مگابایت |

فرمت‌های مجاز: xlsx, docx, png, jpg, jpeg, pdf

ارسال تیکت

- در قسمت «توضیحات»، جزئیات کامل درخواست خود را بنویسید. هرچه توضیحات دقیق‌تر باشد، تیم پشتیبانی سریع‌تر و بهتر می‌تواند به شما کمک کند.

تهیه گزارش و تحلیل وضعیت سئو و عملکرد سایت

عنوان تیکت

درخواست گزارش مقالات جدید

اولویت تیکت

متوسط

درخواست خود را بنویسید

با سلام

لطفا گزارش مقالات جدیدی که در سایت منتشر شده را برای ما ارسال کنید.

فایلها اینجا رها کنید، بچسبانید یا [انتخاب کنید](#)

حداکثر اندازه: ۲ مگابایت |

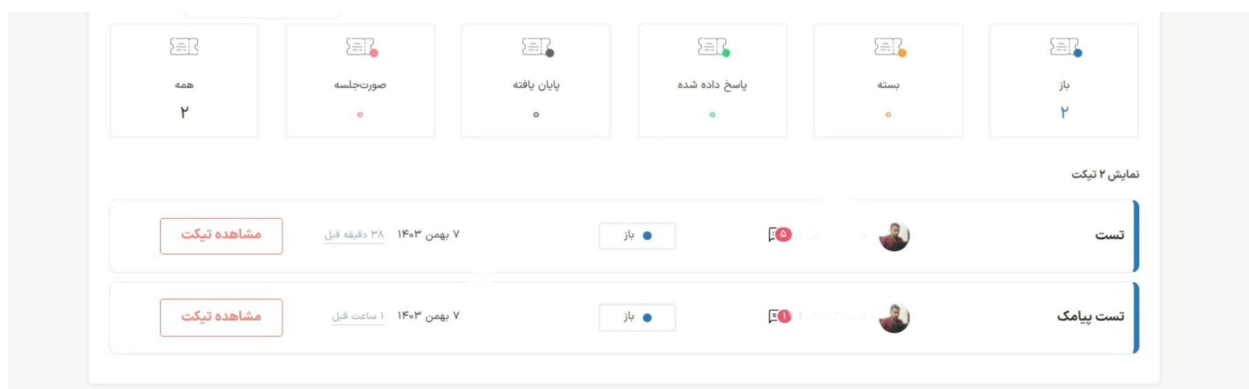
فرمت‌های مجاز: xlsx, docx, png, jpg, jpeg, pdf

ارسال تیکت

- **پیوست فایل:** در صورت نیاز، می‌توانید فایل‌هایی را در فرمت‌های مجاز (مانند PDF، JPG، PNG) ضمیمه کنید.
- روی دکمه «**ارسال تیکت**» کلیک کنید. پس از ارسال، درخواست شما در صف بررسی قرار می‌گیرد و یک پیام تأیید از طریق ایمیل و پیامک برای شما ارسال خواهد شد.

4. مشاهده وضعیت تیکت‌ها

در این بخش (طبق تصویر)، شما می‌توانید وضعیت تیکت‌های ثبت‌شده را بررسی کنید:



- **باز:** تیکت‌هایی که ثبت شده‌اند و هنوز پاسخی دریافت نکرده‌اند.
- **پایان یافته:** تیکت‌هایی که بررسی آن‌ها به پایان رسیده است.
- **پاسخ داده شده:** تیکت‌هایی که پاسخی از تیم پشتیبانی دریافت کرده‌اند.
- **بسته شده:** تیکت‌هایی که بررسی آن‌ها کامل شده و دیگر نیازی به پیگیری ندارند.

با کلیک روی هر دسته، لیستی از تیکت‌های مربوطه نمایش داده خواهد شد.

مشاهده اطلاعات تیکت

پس از ثبت تیکت، می‌توانید جزئیات مربوط به آن را در این بخش مشاهده کنید:

موضوع: درخواست گزارش مقالات جدید

وضعیت: باز

ارسال شده: ۷ بهمن ۱۴۰۳



بروز شده: ۹ تائیه قبل

اولویت: متوسط

دپارتمان: سئو (SEO)/گزارش و تحلیل

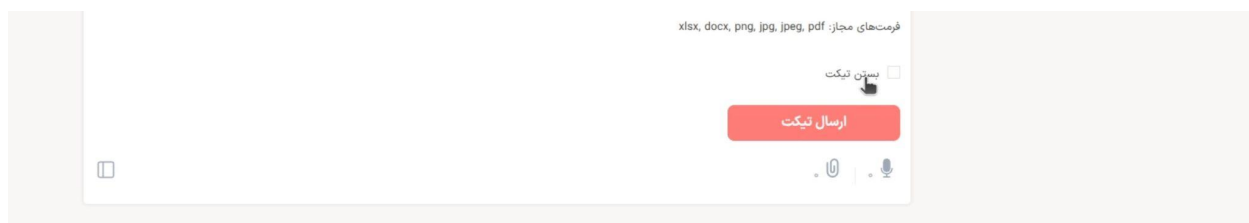
- **موضوع:** موضوع درخواستی که برای تیم ارسال کردید.
- **تاریخ و زمان ثبت:** اطلاعات مربوط به زمان ارسال تیکت
- **وضعیت تیکت:** وضعیت فعلی تیکت (باز، در حال بررسی، پاسخ داده شده، بسته شده)
- **اولویت:** میزان اولویت تیکت شما (کم، بالا، متوسط)
- **دپارتمان:** دپارتمان مربوطه که تیکت برای آن ارسال شده است.

دریافت پاسخ تیکت

- هنگامی که تیم پشتیبانی به درخواست شما پاسخ دهد، ایمیل و پیامکی برای اطلاع رسانی به شما ارسال خواهد شد.
- شما می‌توانید وارد پنل کاربری شده و در از طریق صفحه اصلی و لیست تیکت‌ها، پاسخ دریافت شده را مشاهده کنید.
- در صورت نیاز، می‌توانید از طریق همان تیکت، پاسخ خود را ارسال کرده و بحث را ادامه دهید.

بستن تیکت

- پس از دریافت پاسخ و حل مشکل، در صورتی که نیازی به پیگیری بیشتر ندارید، می‌توانید روی دکمه «**بستن تیکت**» کلیک کنید.



- این اقدام نشان می‌دهد که درخواست شما به نتیجه رسیده است و نیازی به ادامه مکاتبه نیست.

سوالات متداول

چگونه می‌توانم یک تیکت جدید ثبت کنم؟

از طریق داشبورد کاربری، روی گزینه «تیکت جدید» کلیک کنید، موضوع و توضیحات را وارد کرده و ارسال کنید.

چقدر طول می‌کشد تا به تیکت من پاسخ داده شود؟

زمان پاسخ‌گویی بسته به نوع درخواست متغیر است، اما معمولاً در سریع‌ترین زمان ممکن پاسخ داده می‌شود.

اگر پاسخ دریافتی برایم کافی نبود، چه کاری باید انجام دهم؟

می‌توانید در همان تیکت توضیح بیشتری بدهید و درخواست راهنمایی بیشتر کنید.

چگونه می‌توانم فایل یا تصویر به تیکت خود ضمیمه کنم؟

هنگام ثبت تیکت یا پاسخ به آن، از گزینه «افزودن فایل» استفاده کنید.

چگونه می‌توانم تاریخچه تیکت‌های خود را مشاهده کنم؟

از قسمت داشبورد اصلی می‌توانید به همه تیکت‌های گذشته و وضعیت آن‌ها دسترسی داشته باشید.