

بسمه تعالی

شرکت مهندسی کسرا



راهنمای کاربری پرتال مشتریان

تهیه شده در واحد ابزار

بهمن ماه 1399

## نحوه ورود به سیستم:

برای ورود نام کاربری و رمز عبوری را که از کسرا دریافت نموده اید وارد کنید.

در فیلدی که در تصویر بالا با شماره 1 مشخص شده نام کاربری خود را وارد نمایید.

در فیلدی که در تصویر بالا با شماره 2 مشخص شده رمز عبور خود را وارد نمایید.

در صورتی که مایل به مشاهده رمز عبور خود هستید بر روی چک باکس (check box) که در تصویر بالا با شماره 3 و با نام نمایش رمز عبور مشخص شده کلیک نمایید تا نمایش رمز عبور فعال شود.

پس از اطمینان از صحت اطلاعات وارد شده بر روی کلید ورود کلیک کنید.

در قسمت چپ در کادر آبی رنگ اخبار و اطلاعاتی های شرکت قرار داده می شود، که با کلیک بر روی هر خبر می توان به لینک آن وارد شوید.

## صفحه اصلی:

تیکت ها کسرا دسک

6 7 ثبت تیکت جدید +

جستجو

موضوع:  شماره تیکت:  از تاریخ:  تا تاریخ:  وضعیت:  محصول:

کاربر:  شرکت:  نوع درخواست:

همه کاربران  همه شرکت ها  همه نوع درخواست ها

گرفتن خروجی

شماره تیکت	کاربر	شرکت	موضوع	وضعیت	محصول	تاریخ ایجاد
۲۲۹۴۸	E.mohamadi113	سامان بهش تامین	عدم تخلیه کارنها و جایجا نشستن بعض کارنها	منتظر تایید تیکت	نرم افزار حضور وغياب	۱۷:۴۳:۴۵ ۱۳۹۹/۱۱/۰۶
۲۲۹۴۵	Z.hoseynzadeh119	صنعت خشکبار و حیوانات کوروش	تخلیه کارت ساعت	منتظر تایید تیکت	نرم افزار حضور وغياب	۱۷:۳۷:۲۴ ۱۳۹۹/۱۱/۰۶
۲۲۹۵۲	M.gholamsimr58	دارنامهر	کسرکار	منتظر تایید تیکت	دستگاه حضور وغياب	۱۷:۲۵:۱۲ ۱۳۹۹/۱۱/۰۶
۲۲۹۵۷	H.Araqi776	گلرنگ سیستم	شيفت نگهبانان SBP - پنج جمعه	منتظر تایید تیکت	نرم افزار حضور وغياب	۱۶:۵۵:۳۱ ۱۳۹۹/۱۱/۰۶
۲۲۹۵۱	s.bahraei755	صنعت سوه کوروش	ساختن شيفت جديد	منتظر تایید تیکت	نرم افزار حضور وغياب	۱۶:۳۸:۳۷ ۱۳۹۹/۱۱/۰۶
۲۲۹۵۷	H.Araqi776	گلرنگ سیستم	شيفت نگهبانان SBP - پنج شنبه	منتظر تایید تیکت	نرم افزار حضور وغياب	۱۶:۱۵:۴۸ ۱۳۹۹/۱۱/۰۶
۲۲۹۵۲	H.Araqi776	گلرنگ سیستم	شيفت نگهبانان SBP - شنبه ۴ تا شنبه	منتظر تایید تیکت	نرم افزار حضور وغياب	۱۶:۰۵:۲۴ ۱۳۹۹/۱۱/۰۶
۲۲۹۵۲	s.mirzadeh777	دنيا اينترنشنال	روز تعطيل	منتظر تایید تیکت	نرم افزار حضور وغياب	۱۶:۰۴:۰۳ ۱۳۹۹/۱۱/۰۶
۲۲۹۴۹	H.Shariati795	گديم	عدم تخلیه اطلاعات موجود در دستگاه کارت ساعت	منتظر تایید تیکت	نرم افزار حضور وغياب	۱۳:۳۳:۵۵ ۱۳۹۹/۱۱/۰۶

صفحه اصلی شامل سه بخش نمایش اطلاعات و سر تیتر و نوار کناری است که در ادامه به عناصر این سه بخش میپردازیم:

در بخش نوار کناری :

1. دکمه تنظیمات : با استفاده از این دکمه صفحه تنظیمات در محل نمایش اطلاعات نمایش داده میشود
2. دکمه اطلاعیه ها : به وسیله این دکمه صفحه اطلاعیه های شرکت کسرا نمایش داده میشود در صورتی که اعلان جدید و مشاهده نشده ای داشتید دایره قرمز در کنار آن ظاهر میشود.
3. دکمه تیکت ها : با زدن این دکمه گرید تیکت های کاربر جاری (در صورت دسترسی کاربر عادی) و تیکت کاربر جاری و شرکت های زیر مجموعه (در صورت دسترسی کاربر مدیر) در قسمت بخش نمایش اطلاعات به شما نمایش داده میشود در صورتی که مانند تصویر بالا روبروی این دکمه نقطه ای قرمز بود بدین معناست که تیکت هایی وجود دارد که منتظر پاسخ شما هستند.
4. دکمه گزارش امتیازات : با زدن این دکمه در بخش نمایش اطلاعات گرید گزارش امتیازات شما به تیکت ها مشخص میشود.
5. گزارش تیکت ها: این دکمه به منظور نمایش گرید وضعیت تیکت ها به کار میرود.

در بخش سر تیتر:

6. نام کاربر و تصویر شما در این قسمت نمایش داده میشود که با بردن نشانگر موس بر روی آن نام کاربری رمز عبور و دکمه خروج از سیستم به شما نمایش داده می شود.
7. دکمه ثبت تیکت: با کلیک بر روی این دکمه صفحه ایجاد تیکت جدید باز میشود.

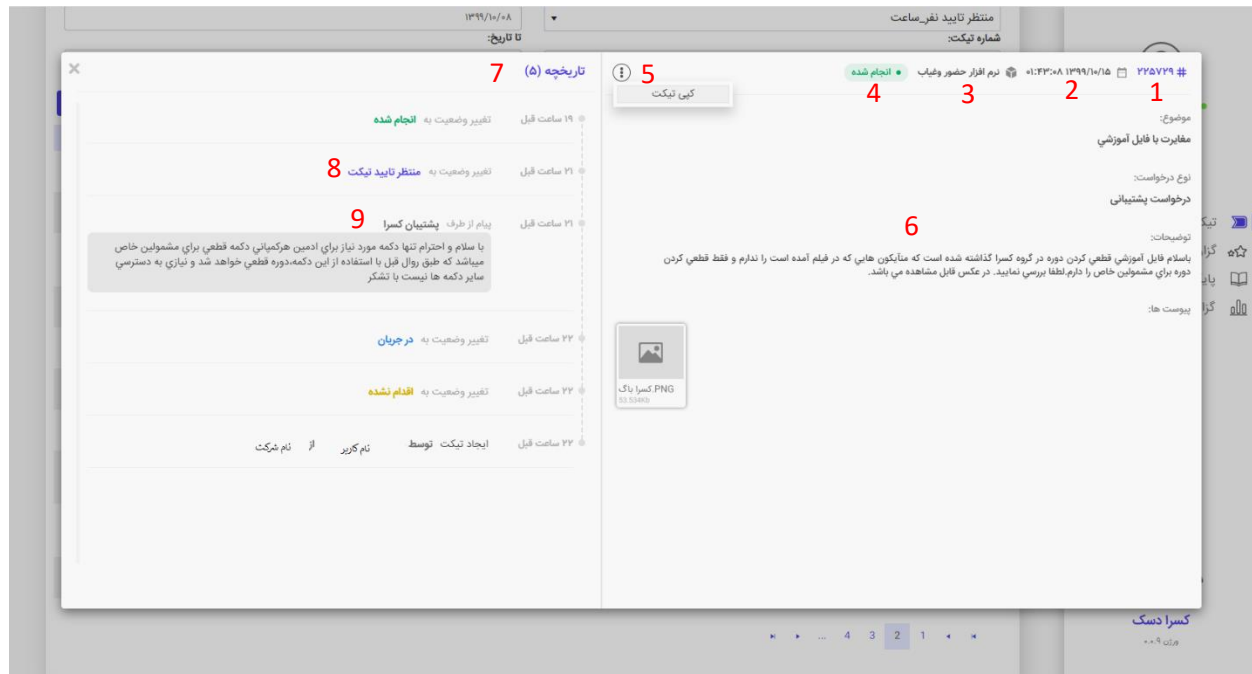
## گريد تيكه ها:

The screenshot shows the KASRA portal interface for ticket management. At the top, there are navigation elements like 'KASRA' and 'تیکت ها'. Below is a search and filter section with various dropdown menus and buttons. The main area contains a table of tickets with columns for 'شماره تیکت' (Ticket Number), 'شرکت' (Company), 'کاربر' (User), and 'وضعیت' (Status). The table lists several tickets with their respective details.

1. خروجی اکسل : با زدن این دکمه خروجی اکسل بر اساس اطلاعات گريد جاری به شما داده میشود . این بدین معناست که اگر بر روی گريد فیلتر اعمال نمودید آنگاه خروجی اکسل شامل محتوی فیلتر شده شما است.
2. وضعیت : وضعیت تیکت را میتوان به وسیله این کومبو میتوان فیلتر نمود.
3. شماره تیکت : که یک تیکت خاص را به وسیله شماره آن میتوان فیلتر کنید.
4. از تاریخ تا تاریخ : از تاریخ تا تاریخ بر اساس تاریخ تیکت ها آن ها را فیلتر مینماید که با کلیک بر روی هر کدام از فیلد تاریخ ها صفحه انتخاب تاریخ نمایش داده میشود . در صورتی که بخواهید تیکت های روز جاری را مشاهده نمایید باید این دو تاریخ را یکسان و برابر با تاریخ جاری قرار دهید.
5. دکمه پاک کردن فیلتر که فیلتر را پاک نموده و گريد را باز نشانی می کند.
6. دکمه جستجو که به منظور اعمال فیلتر بر روی گريد بکار میرود.
7. موضوع تیکت که به وسیله نوشتن کلمه مورد نظر در آن تیکت هایی که در بر گیرنده عنوان تعیین شده است را برای شما بر می گرداند.
8. فیلد محصول برای فیلتر کردن بر اساس نوع محصول تیکت بکار می رود.
9. فیلد کاربر برای فیلتر کردن بر اساس کاربر ثبت کننده تیکت بکار می رود.
10. فیلد شرکت برای فیلتر کردن بر اساس شرکت ثبت کننده تیکت بکار می رود.
11. فیلد نوع درخواست برای فیلتر کردن بر اساس نوع درخواست تیکت بکار می رود.
12. شناسه تیکت در صورتی که به شکل (tck-4253) باشد این بدین معنی است که تیکت به داخل کسرا منتقل نشده است .
13. نام کاربر و نام شرکت الزاما نام کاربری و نام شرکت شما نیست . در صورتی که شما دسترسی مدیر داشتید میتونید تیکت هایی که زیر مجموعه های شما زده اند را در این قسمت مشاهده کنید و نام کاربر و نام شرکت آن ها در این ستون مشخص شده است .
14. محصولی که برای آن تیکت زده اید را در این ستون میتونید مشاهده کنید.
15. ستون وضعیت تیکت ها : این ستون وضعیت جاری تیکت را نمایش میدهد.

**نکته بسیار مهم :** با کلیک بر روی متن شناسه یا کاربر یا شرکت یا موضوع یا محصول یا تاریخ ایجاد , اطلاعات اضافی و صفحه تاریخچه از تیکت قابل مشاهده است.

## صفحه تاریخچه:



این صفحه شامل دو بخش اطلاعات اضافی تیکت (راست) و تاریخچه (چپ) است.

در بخش اطلاعات اضافی تیکت:

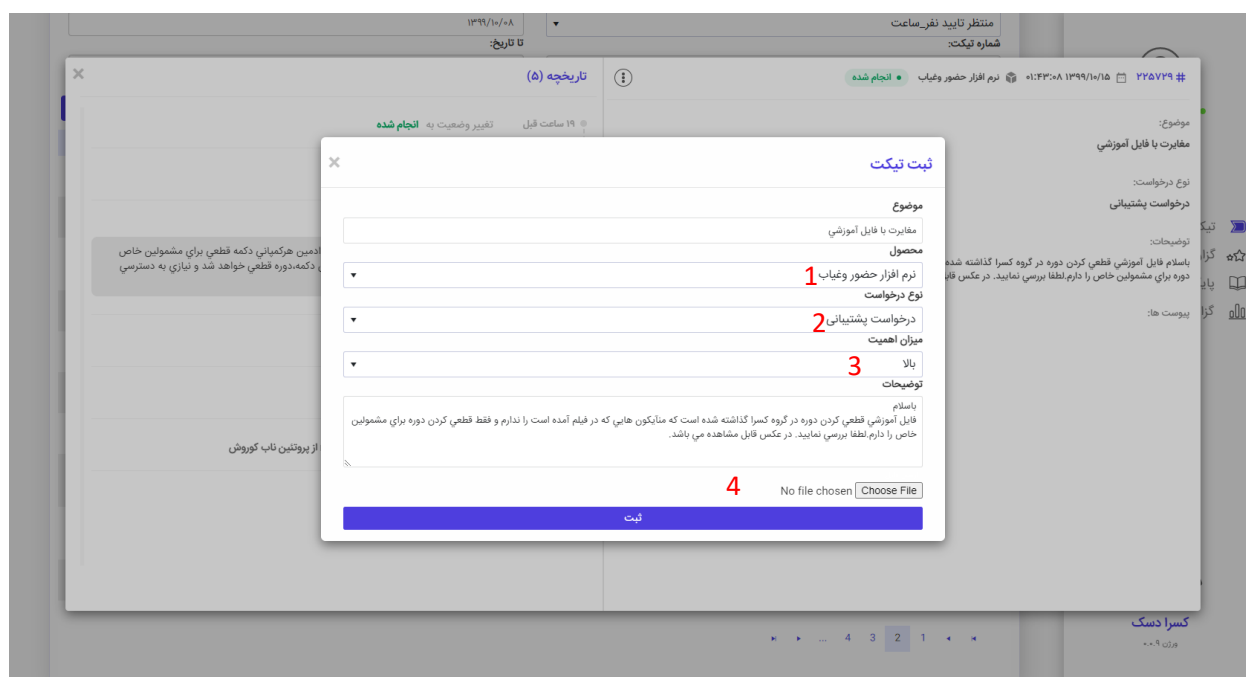
1. شماره تیکت با رنگ آبی و # در کنارش مشخص میشود.
2. تاریخ ایجاد تیکت در این بخش مشخص میشود.
3. نام محصول تیکت جاری در این قسمت نمایش داده میشود.
4. وضعیت جاری در این فیلد مشخص میشود.
5. با زدن بر روی دایره با سه نقطه که در بالای صفحه است یکسری امکانات اضافی قابل مشاهده است که شامل :  
کپی تیکت: با کلیک بر روی این گزینه صفحه ای مانند ایجاد تیکت باز شده که حاوی اطلاعات تیکت جاری است .
6. در این بخش موضوع تیکت و نوع درخواست و توضیحات کامل تیکت نمایش داده میشود. همچنین پیوست های تیکت در بخش پیوست ها قابل مشاهده هستند که با کلیک بر روی آنها امکان دانلود آن وجود دارد.

در بخش تاریخچه: که خط زمانی پروسه درخواست و رسیدگی تیکت را مشخص می کند و در آن همواره جدید ترین وضعیت بالا ترین وضعیت است.

7. عدد داخل پرانتز جلوی تاریخچه بیانگر تعداد پروسه های طی شده است.  
در سمت چپ خط چین زمان در کنار هر نقطه زمان سپری شده از وضعیت قابل مشاهده است و در سمت چپ آن رویداد به طور کامل شرح داده شده است.
8. تغییر وضعیت در تاریخچه یک رویداد است که با تغییر وضعیت تیکت به تاریخچه آن اضافه میشود  
اگر گفت و گو بین کسرا و مشتری صورت بگیرد به صورت (پیام از طرف {نام فرستنده پیام}) نمایش داده میشود در زیر رویداد قرار می گیرد . این بدین معناست که گفت و گو سبب رفتن به وضعیتی میشود که در بالای پیام مشخص شده است  
مثلا در اینجا پس از پیام پشتیبانی به تایید تیکت رفته است .

نکته بسیار مهم : در صورتی که تیکت در وضعیت منتظر تایید باشد آنگاه آیتم تایید و عدم تایید نمایش داده میشود . و در صورتی که در حالت منتظر تکمیل اطلاعات باشد نیز صفحه تکمیل اطلاعات نمایش داده میشود و شما میتوانید متن مورد نظر خود را نوشته و فرآیند را تکمیل کنید.

## ایجاد تیکت و کپی تیکت :



صفحه ایجاد تیکت و کپی تیکت یکسان است با این تفاوت که کپی تیکت همانطور که در قبل گفته شد شامل اطلاعات تیکتی است که از روی آن کپی کرده اید .

1. کومبو محصول شامل محصولاتی است که برای شرکت شما تعریف شده است.
  2. کومبو نوع درخواست نیز شامل موارد زیر است که باید بر اساس درخواست انتخاب شود.
    - درخواست پشتیبانی
    - درخواست تغییر شیفت
    - درخواست تغییر زیرساخت
    - درخواست قانون و فورمول کارکردی
  3. کومبو میزان اهمیت نیز اولویت رسیدگی را مشخص می کند.
  4. با استفاده از دکمه choose file مورد نظر خود را می توانید انتخاب کنید.
- در پایان بر روی گزینه ثبت کلیک کرده تا تیکت ذخیره شود.

## صفحه تنظیمات :

برای باز شدن صفحه تنظیمات بر روی چرخ دنده که در تصویر بالا با عدد 1 مشخص شده کلیک کنید تا صفحه تنظیمات را مشاهده نمایید سپس بر روی کلید مورد نظر در نوار بالای صفحه با عدد 2 مشخص شده تنظیمات کلیک کرده تا صفحه آن نمایش داده شود.

تنظیمات شامل موارد زیر است:

## تغییر رمز عبور:

به منظور تغییر رمز عبور رمز عبور فعلی و رمز عبور جدید و تکرار رمز عبور خود را وارد نمایید. در صورتی که بخواهید رمز را مشاهده کنید بر روی علامت چشم کلیک کرده تا رمز را نمایش دهد.

## صفحه گزارش امتیاز:



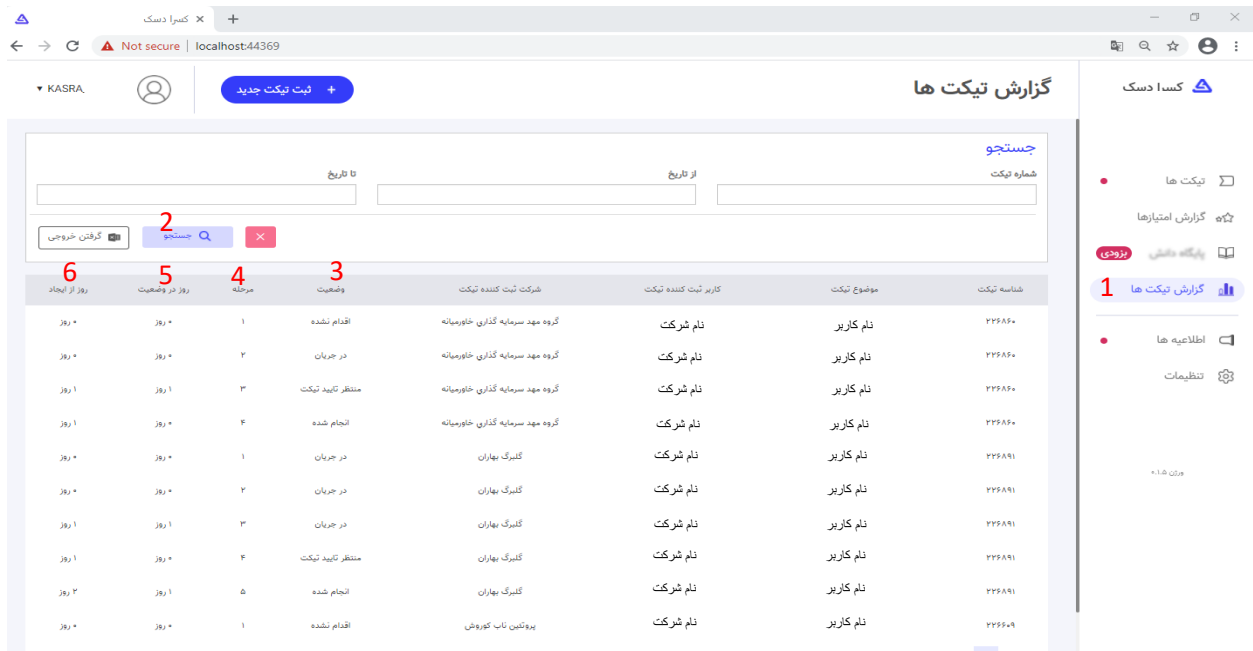
شناسه	عنوان	تاریخ	دلیل	امتیاز
۲۳۰۳۱۲	درخواست امکان ایجاد دو ارشد در یک واحد که مجوزهای پرسنل زیرمجموعه توسط یک ارشد تایید شود و مجوزهای هر دو ارشد جهت مقام مافوق ارسال شود	۱۳۹۹/۱/۱۹	4	3
۲۲۱۳۷۴	تایم بسن کارکدها	۱۳۹۹/۱/۱۸		3
۲۲۰۸۸۹	تداخل در نمایش ماده مرخصی پرسنل	۱۳۹۹/۱/۱۸		3
۲۲۹۷۳۵	سیستمی نمودن مأموریت و مرخصی ها	۱۳۹۹/۱/۱۸		3
۲۲۹۷۳۵	سیستمی نمودن مأموریت و مرخصی ها	۱۳۹۹/۱/۱۸		3
۲۳۰۴۸۸	ایجاد سطح دسترسی کسرا	۱۳۹۹/۱/۱۷		3
۲۳۱۰۵۵	عدم امکان مشاهده اطلاعات در منوهای کسرا (منوی کارکرد ماهانه - چارت سازمانی و ...)	۱۳۹۹/۱/۱۵		3
۲۳۰۴۲۳	تخلیه تردد عزیزی	۱۳۹۹/۱/۱۵		3
۲۳۰۴۲۴	امضای نمودن شرکتها به هلدینگ سایر	۱۳۹۹/۱/۱۵		3
۲۳۰۰۱۲	ایجاد ساختار	۱۳۹۹/۱/۱۵		3

هنگامی که در وضعیت تایید تیکت باشید با زدن دکمه تایید وضعیت تیکت به تایید شده تغییر می کند در این هنگام صفحه نظر سنجی باز شده و شما میتوانید به رسیدگی انجام شده امتیاز بدهید. گزارش امتیازات در صفحه زیر قابل مشاهده است.

1. برای مشاهده گزارش تیکت ها ابتدا بر روی گزارش امتیاز ها در منوی راست کلیک کنید تا صفحه بالا را مشاهده کنید .
2. خروجی اکسل : با کلیک بر روی این گزینه می توانید فایل اکسل شامل گزارشات این گرید را دریافت نمایید.
3. امتیاز: هرچه تعداد ستاره ها بیشتر باشد امتیاز داده شده توسط کاربر بیشتر است.
4. چنانچه ستاره ها کمتر از 4 باشد الزاما باید دلیل ذکر شود که در این قسمت مشخص می شود.



## صفحه گزارش تیکت :



شماره تیکت	موضوع تیکت	کاربر ثبت کننده تیکت	شرکت ثبت کننده تیکت	وضعیت	مرحله	روز در وضعیت	روز از ایجاد
۲۲۶۸۶۰	نام کاربر	نام شرکت	گروه مهد سرمایه گذاری خاورمیانه	اقدام نشده	۱	روز*	روز*
۲۲۶۸۶۰	نام کاربر	نام شرکت	گروه مهد سرمایه گذاری خاورمیانه	در جریان	۲	روز*	روز*
۲۲۶۸۶۰	نام کاربر	نام شرکت	گروه مهد سرمایه گذاری خاورمیانه	منتظر تایید تیکت	۳	روز*	روز*
۲۲۶۸۶۰	نام کاربر	نام شرکت	گروه مهد سرمایه گذاری خاورمیانه	انجام شده	۴	روز*	روز*
۲۲۶۸۹۱	نام کاربر	نام شرکت	گسترگ بهاران	در جریان	۱	روز*	روز*
۲۲۶۸۹۱	نام کاربر	نام شرکت	گسترگ بهاران	در جریان	۲	روز*	روز*
۲۲۶۸۹۱	نام کاربر	نام شرکت	گسترگ بهاران	در جریان	۳	روز*	روز*
۲۲۶۸۹۱	نام کاربر	نام شرکت	گسترگ بهاران	منتظر تایید تیکت	۴	روز*	روز*
۲۲۶۸۹۱	نام کاربر	نام شرکت	گسترگ بهاران	انجام شده	۵	روز*	روز*
۲۲۶۶۰۹	نام کاربر	نام شرکت	پروتنس تاب کوروش	اقدام نشده	۱	روز*	روز*

این گرید مانند تیکت است با این تفاوت که اطلاعات بیشتری به ما ارائه میدهد.

1. برای ورود به این صفحه بر روی گزارش تیکت ها در منوی کناری کلیک کنید .
  2. این صفحه نیز مانند صفحه تیکت ها شامل خروجی به اکسل و فیلتر است با این تفاوت که برخی فیلتر ها را ندارد.
- ستون وضعیت (که با عدد 3 مشخص شده است) به معنی وضعیت تیکت در مرحله ای است که در ستون مرحله (که با عدد 4 مشخص شده است) می باشد.
- ستون روز در وضعیت (که با عدد 5 مشخص شده است) نمایانگر تعداد روز هایی است که تیکت در آن وضعیت متوقف شده تا تغییر به وضعیت جدید.
- روز از ایجاد (که با عدد 6 مشخص شده است) مشخص می کند که چند روز از ایجاد تیکت گذشته است.