

## ارسال و پیگیری مشکلات



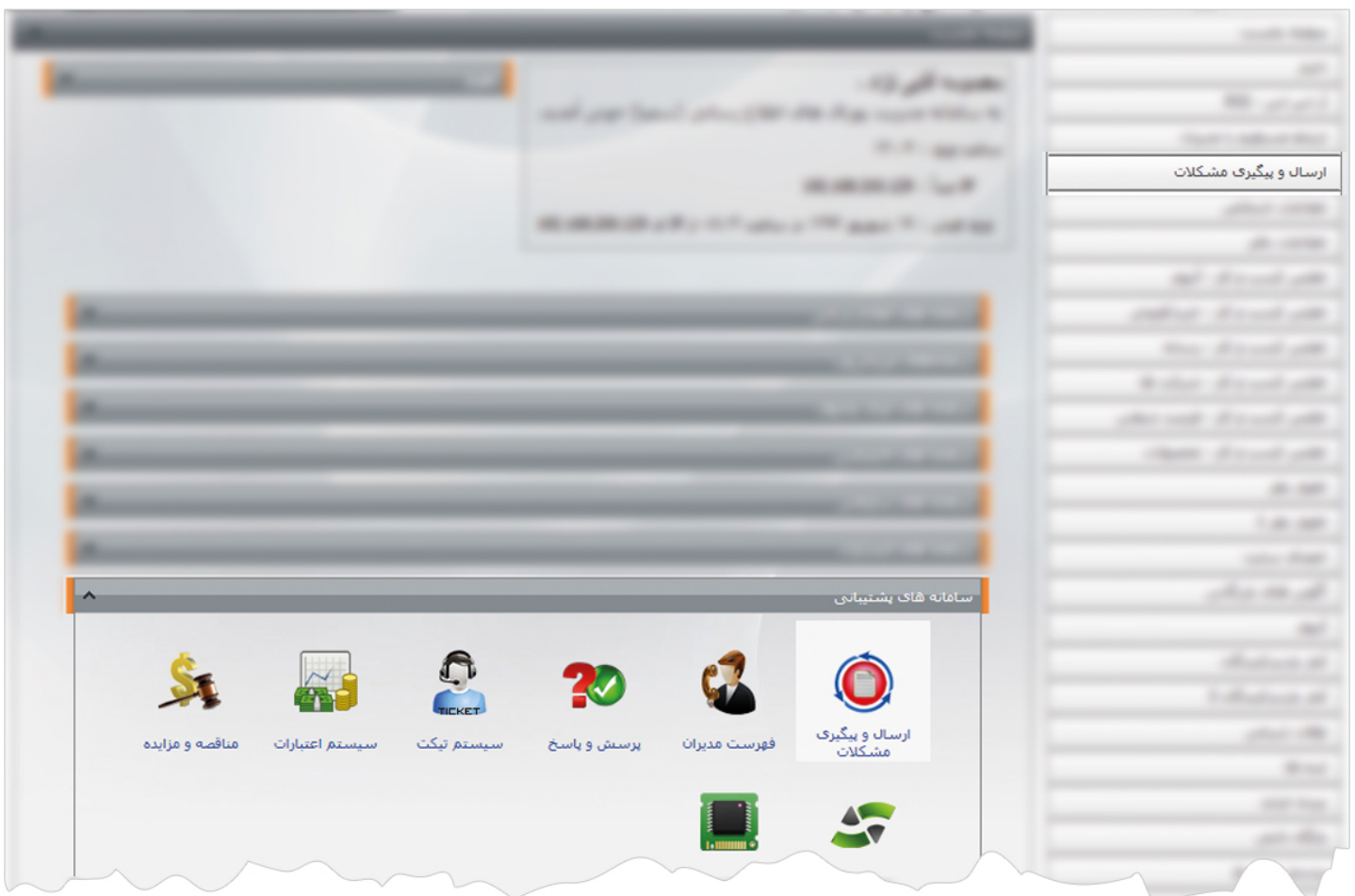
**کاربرد:** کاربران سایت از طریق این ماژول می توانند مشکلات خود را ارسال نمایند و مدیر سایت می تواند از طریق سمپا آنها را بررسی کرده و پاسخ دهد تا کاربران سایت از طریق شماره پیگیری خود، پاسخ مشکلاتشان را مشاهده نمایند یا پاسخ را در پست الکترونیک خود دریافت نمایند.

### امکانات:

- ارسال شکایات و مشکلات مخاطبین پورتال
- اختصاص کد پیگیری برای هر شکایت یا مشکل برای رهگیری وضعیت شکایت ارسالی
- پاسخ به شکایات ارسال شده توسط مسئول مربوطه در سمپا
- امکان تعیین نقش کاربران برای تولید و انتشار توسط مدیر سمپا

### روش استفاده از ماژول ارسال و پیگیری مشکلات:

میتوان روی شکل مربوط به ماژول ارسال و پیگیری مشکلات در صفحه نخست سمپا کلیک کرد یا اینکه از منوی سمت راست در سمپا استفاده نمود.



**مسائل پیگیری نشده:** از طریق این گزینه میتوان مسائلی را که از طرف کاربران سایت ارسال شده و تاکنون پیگیری نشده است را مشاهده کرد.

وضعیت	عنوان مساله	شماره پیگیری	
?	تست ارسال مشکلات	2113033714	<input type="checkbox"/>
?	test	320883627	<input type="checkbox"/>
?	title	1949717627	<input type="checkbox"/>

**A حذف:** برای حذف یک مساله آن را انتخاب و روی این گزینه کلیک می کنیم.

**B کلمه جستجو:** در این قسمت میتوان یک مساله را بر اساس عنوان جستجو کرد.

**C شماره پیگیری:** در این قسمت میتوان یک مساله را بر اساس شماره پیگیری جستجو کرد.

با کلیک روی شماره پیگیری یا عنوان مساله کادر زیر باز می شود تا بتوانیم مساله مطرح شده و مشخصات کاربر را مشاهده و پاسخ مساله را وارد کنیم یا وضعیت مساله را تغییر دهیم.

این مساله هنوز پیگیری نشده است.

**masoumeh aghaei nezhad**  
 پست الکترونیک: masoumeh@radcom.mail

**مشکل در عدم ورود به سمیا**  
 با گذرواژه و شناسه نمی توانم وارد سمیا شوم.

وضعیت: پیگیری نشده **A**

پیگیری جدید را وارد کنید. **B**

ذخیره

تاریخ پیگیری: 1392/06/19

شرح پیگیری:

**A وضعیت:** پس از بررسی مساله، از این قسمت وضعیت بررسی را مشخص کرده و از طریق دکمه آن را ذخیره می کنیم تا برای پیگیری های بعدی در صفحه مربوط به خودش قرار بگیرد.

**B پیگیری جدید:** در این قسمت پاسخ مساله را وارد کرده و آن را ذخیره می کنیم.

**مسائل پاسخ داده شده:** از طریق این گزینه میتوان مسائلی که پاسخ داده شده اما پایان نیافته و امکان پیگیری مجدد را دارد، مشاهده کرد.

وضعیت	پیگیری کننده	عنوان مساله	شماره پیگیری
✓		مشکل در عدم ورود به سمیا	2060520133
✓	masoumeh	test	2014334230
✓	masoumeh	test	216600888
✓	amir	Test Problem	764336630

**A حذف:** برای حذف یک مساله آن را انتخاب و روی این گزینه کلیک می کنیم.

**B کلمه جستجو:** در این قسمت میتوان یک مساله را بر اساس عنوان جستجو کرد.

**C شماره پیگیری:** در این قسمت میتوان یک مساله را بر اساس شماره پیگیری جستجو کرد.

با کلیک روی شماره پیگیری یا عنوان مساله کادر زیر باز می شود تا بتوانیم مساله پاسخ داده شده و مشخصات کاربر را مشاهده و پاسخ جدیدی را وارد کنیم یا وضعیت مساله را تغییر دهیم.

**A وضعیت:** پس از پیگیری جدید و قراردادن پاسخ جدید ، از این قسمت وضعیت بررسی را مشخص کرده و از طریق دکمه آن را ذخیره می کنیم تا برای پیگیری های بعدی در صفحه مربوط به خودش قرار گیرد.

**B پیگیری جدید:** در این قسمت پاسخ جدید مساله را وارد کرده و آن را ذخیره می کنیم.

**مسائل منتظر پاسخ:** از طریق این گزینه میتوان مسائلی که قبلا توسط کاربر سمپا پاسخ داده شده و کاربر سایت مساله جدیدی را مجددا روی همان مساله و با همان شماره پیگیری مطرح کرده، مشاهده نمود و پاسخ جدیدی ارسال کرد.



**A حذف:** برای حذف یک مساله آن را انتخاب و روی این گزینه کلیک می کنیم.

**B کلمه جستجو:** در این قسمت میتوان یک مساله را بر اساس عنوان جستجو کرد.

**C شماره پیگیری:** در این قسمت میتوان یک مساله را بر اساس شماره پیگیری جستجو کرد.

با کلیک روی شماره پیگیری یا عنوان مساله کادر زیر باز می شود تا بتوانیم مساله ای را که قبلا پاسخ داده ایم و کاربر سایت مجددا آن را مطرح کرده، مشاهده کنیم و پاسخ جدیدی برای مساله مطرح شده وارد نماییم یا وضعیت مساله را تغییر دهیم.



**A وضعیت:** پس از پیگیری جدید و قراردادن پاسخ جدید، از این قسمت وضعیت بررسی را مشخص کرده و از طریق دکمه آن را ذخیره می کنیم تا برای پیگیری های بعدی در صفحه مربوط به خودش قرار گیرد.

**B پیگیری جدید:** در این قسمت پاسخ جدید مساله را وارد کرده و آن را ذخیره می کنیم.

**مسائل پایان یافته:** از طریق این گزینه میتوان مسائلی که توسط کاربر سمپا پاسخ داده شده و به پایان رسیده را مشاهده نمود و در صورت نیاز پاسخ جدیدی ارسال کرد.




**A حذف:** برای حذف یک مساله آن را انتخاب و روی این گزینه کلیک می کنیم.

**B کلمه جستجو:** در این قسمت میتوان یک مساله را بر اساس عنوان جستجو کرد.

**C شماره پیگیری:** در این قسمت میتوان یک مساله را بر اساس شماره پیگیری جستجو کرد.

با کلیک روی شماره پیگیری یا عنوان مساله کادر زیر باز می شود تا بتوانیم مساله ای را که پاسخ داده ایم به همراه پاسخ های داده شده، مشاهده کنیم یا وضعیت مساله را تغییر دهیم.



**A وضعیت:** پس از پیگیری جدید و قراردادن پاسخ جدید، از این قسمت وضعیت بررسی را مشخص کرده و از طریق دکمه  آن را ذخیره می‌کنیم تا برای پیگیری‌های بعدی در صفحه مربوط به خودش قرار گیرد.

**B پیگیری‌ها:** در این قسمت پاسخ‌ها و پیگیری‌های مربوط به مساله نمایش داده می‌شود که میتوان پاسخ جدیدی وارد نمود یا اینکه پاسخی را حذف کرد.

**C پیگیری جدید:** در این قسمت پاسخ جدید مساله را وارد کرده و آن را ذخیره می‌کنیم.

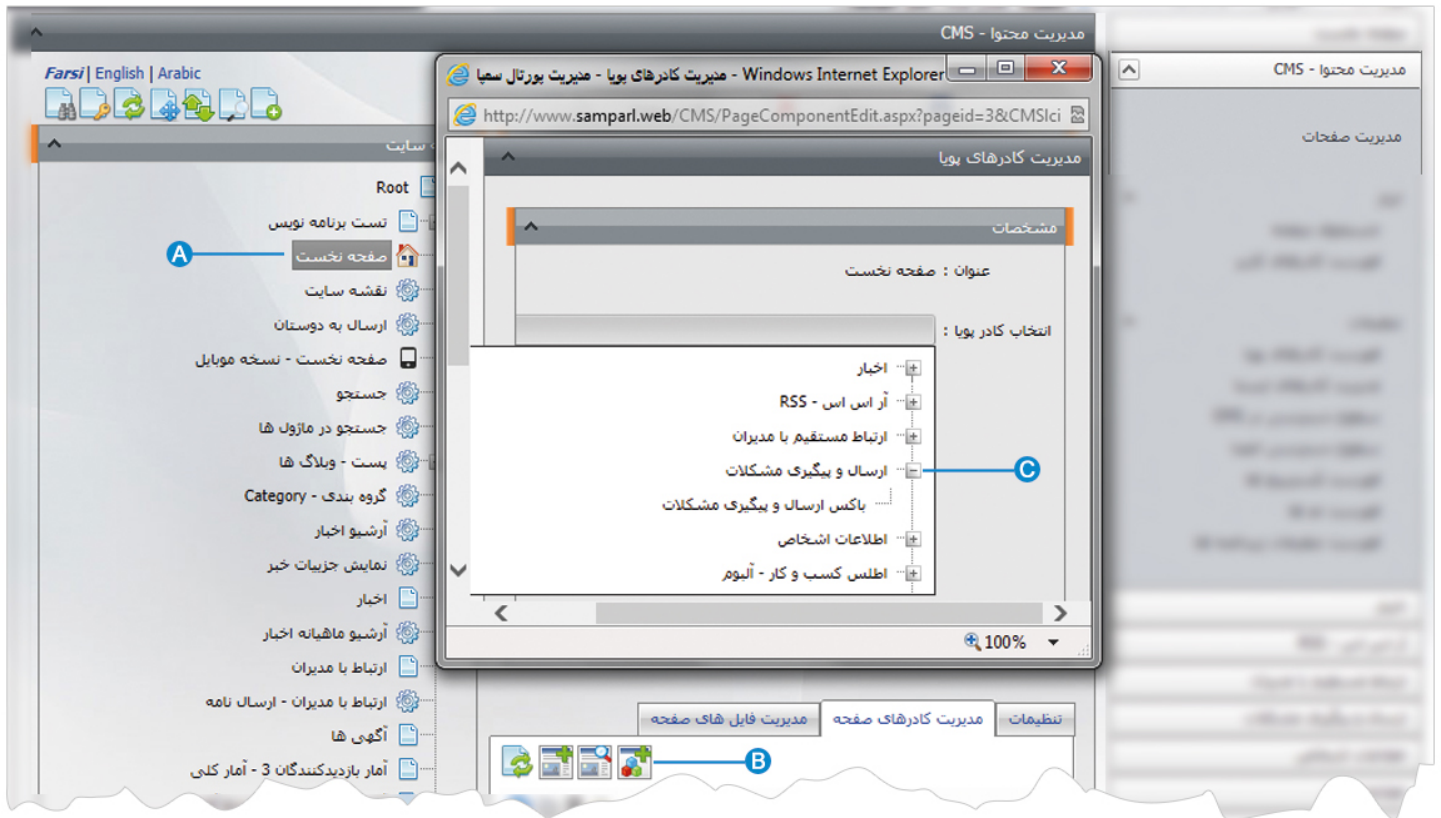
**مشاهده پیگیری‌های انجام شده:** از طریق این گزینه میتوان با وارد کردن شماره پیگیری کاربر، پیگیری‌های انجام شده را مشاهده نمود.




در کادر فوق شماره پیگیری کاربر را وارد کرده و گزینه "مشاهده" را کلیک می‌نماییم تا بتوانیم پیگیری‌های مربوط به یک مساله را مشاهده نماییم.

## چگونگی نمایش ارسال و پیگیری مشکلات در سایت:

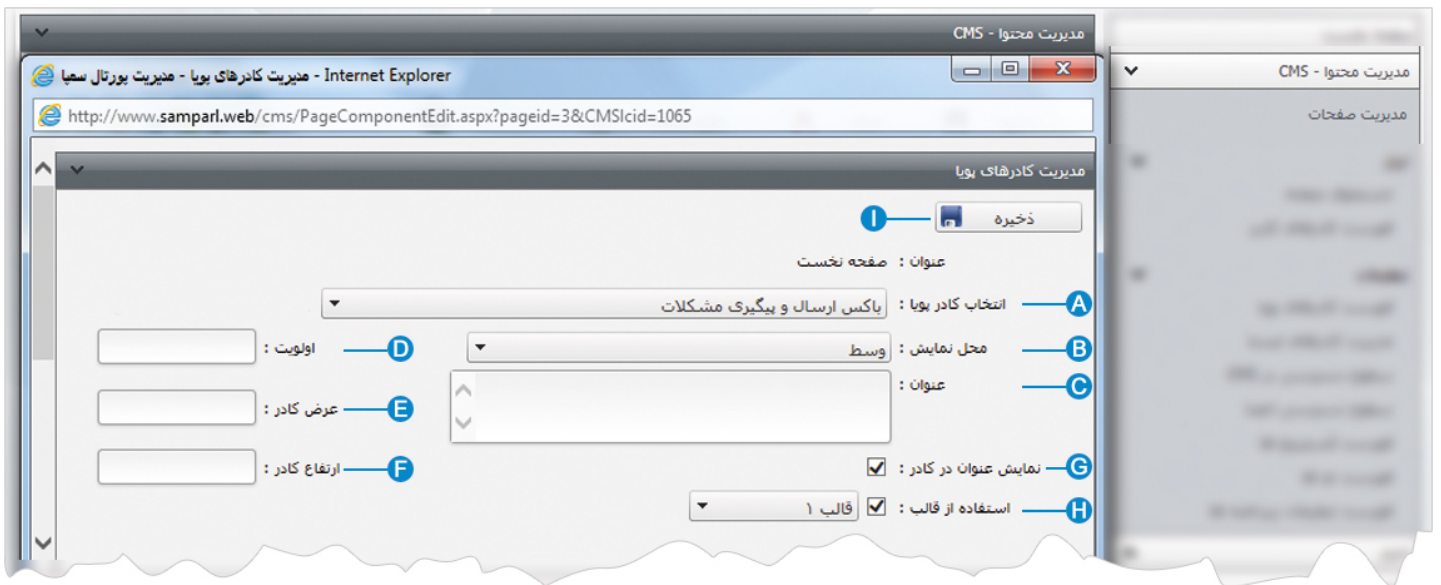
برای نمایش کادر مربوط به ارسال و پیگیری مشکلات در سایت باید از کادر پویا استفاده نماییم، به همین دلیل در ماژول مدیریت محتوا (CMS)، گزینه مدیریت صفحات را باز کرده و مراحل زیر را انجام می دهیم:



**A** صفحه ای را که قبلا ساخته شده و می خواهیم کادر ارسال و پیگیری مشکلات را در آن نمایش دهیم، انتخاب می کنیم.

**B** در بخش مدیریت کادرهای صفحه از طریق آیکن  کادر پویا اضافه می کنیم.

**C** در کادر پویا انواع انتخابها برای نمایش ماژولهای مختلف وجود دارد، چون می خواهیم ارسال و پیگیری مشکلات را در صفحه نمایش دهیم باید از لیست نمایش آن، باکس ارسال و پیگیری مشکلات را انتخاب نماییم.



**A انتخاب کادر بویا:** عنوان کادر پویایی که برای نمایش ارسال و پیگیری مشکلات انتخاب کردیم را نشان می دهد.

**B محل نمایش:** محل قرار گیری هر کادر را در یک صفحه مشخص می کند. کادرها می توانند در هر قسمتی از سایت قرار بگیرند که با توجه به مسترپیج تعیین شده برای صفحه ، می توان محل نمایش کادر را مشخص کرد. بعنوان مثال کادری را می توان در وسط صفحه، سمت راست یا سمت چپ صفحه قرار داد.

**C عنوان:** عنوانی را برای کادر وارد می کنیم که در بالای کادر قابل نمایش باشد.

**D اولویت:** در هر صفحه ممکن است کادرهای زیادی قرار داده شود. با توجه به محل نمایش کادرها باید اولویتشان را نیز مشخص کرد تا هر کادری در محل خاص خودش قرار گیرد. اگر اولویت را مشخص نکنیم کادرهایی که محل نمایش یکسان با اولویت یکسان داشته باشند، در یک سطر قرار می گیرند و باعث برهم ریختن صفحه می شوند.

**E عرض کادر:** اگر بخواهیم چند کادر را با محل نمایش یکسان و اولویت یکسان در کنار هم قرار دهیم، اندازه متناسب را برای عرض هر کادر در نظر می گیریم.

**F ارتفاع کادر:** اگر بخواهیم چند کادر را با محل نمایش یکسان و اولویت یکسان در کنار هم قرار دهیم، مقدار یکسانی را برای ارتفاع هر کادر در نظر می گیریم که دو کادر از نظر ارتفاع هم اندازه باشند.

**G نمایش عنوان در کادر:** اگر بخواهیم عنوانی را که برای کادر وارد کرده ایم در سایت قابل نمایش باشد، این گزینه را تیک می زنیم.

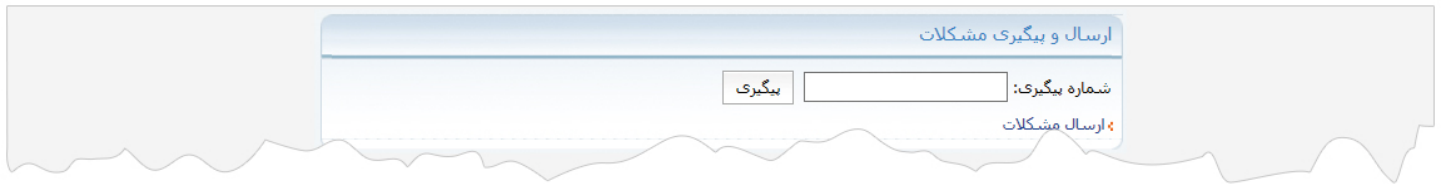
**H استفاده از قالب:** برای هر سایتی با توجه به طراحی گرافیک آن سایت، قالبهای آماده ای وجود دارد که می توان از آن برای تغییر قالب کادرها استفاده کرد.

**I ذخیره:** بعد از تنظیمات کادر پویای ارسال و پیگیری مشکلات، از طریق این کلید تغییرات را ذخیره می کنیم.



## نمایش کادر در سایت:

پس از قرار دادن کادر پویا، در صفحه سایت که کادر را گذاشته ایم Refresh می کنیم یا کلید F5 را فشار می دهیم تا تغییرات و چگونگی نمایش کادر را مشاهده نماییم.



کاربر سایت می تواند با کلیک روی گزینه "ارسال مشکلات"، مسائل خود را ارسال نموده و شماره پیگیری دریافت نماید تا بتواند پاسخ مشکل را از طریق شماره پیگیری یا پست الکترونیک خود مشاهده نماید.

