

فهرست

۱	مقدمه	۲
۱	راهنمای عضویت	۳
۲	یاد آوری کلمه عبور	۴
۳	ورود به سیستم	۵
۴	کارتابل درخواست	۶
۴,۱	تب درخواست های در حال کار	۷
۴,۲	تب درخواست های دارای پیام	۸
۴,۳	تب درخواست های انجام شده	۹

از	صفحه	سامانه پشتیبانی شرکت مهندسی نرم افزار سازان سپاهان	تاریخ تنظیم: آبان ماه ۹۹
۹	۱	www.NarmAfzarSazan.com	نگارش: ۱,۰

کارفرمای محترم ، سامانه پرتال مشتریان به منظور ثبت ، مدیریت و اطلاع رسانی در خصوص درخواست های مشتریان مورد نظر پیاده سازی شده است که جهت دسترسی به این سامانه باید به سایت شرکت به نشانی www.NarmAfzarSazan.com مراجعه نموده و با کلیک بر روی لینک پرتال مشتریان مطابق تصویر زیر ، به سامانه مورد نظر به نشانی www.NarmAfzarSazan.com/crm منتقل خواهید شد.

سیستم پرتال پشتیبانی مشتریان شرکت مهندسی نرم افزار سازان سپاهان

سه شنبه 4 آذر 1399

14 10
0°C

فروش پایان یک معامله نیست
شروع یک تعهد است ...
پشتیبانی مستمر، تعهد ماست.
Strong and committed Support.
Sepahan Software Developers

ورود به سیستم

نام کاربری: (ایمیل)

کلمه عبور:

کد امنیتی: 9 6 6 1

ورود

شرکت مهندسی نرم افزار سازان سپاهان

نکات مهم

جهت استفاده صحیح کارفرمایان محترم از پرتال به نکات زیر توجه فرمائید :

- 1- ابتدا در بخش **عضویت** ، اطلاعات خود را ثبت نمایید.
- 2- پس از بررسی اطلاعات ، **نام کاربری** و **کلمه عبور** شما ارسال خواهد شد.
- 3- در وارد کردن **نام کاربری** (ایمیل) و شماره همراه خود دقت فرمائید.
- 4- آخرین وضعیت درخواست به ایمیل و همراه شما ارسال خواهد شد.
- 5- در صورتیکه که کلمه عبور خود را **فراموش کرده** اید ، از طریق بخش **عضویت** و گزینه **بازآوری کلمه عبور** اقدام نمایید.

عضویت

*نام:

*نام خانوادگی:

*ایمیل(Email):

*نام سازمان:

*تلفن همراه:

بازآوری کلمه عبور

عضویت

شرکت مهندسی نرم افزار سازان سپاهان

در این راهنما، چگونگی عضویت ، ثبت و پیگیری درخواست های پشتیبانی توضیح داده شده است .

نکته مهم: این سامانه فقط با مرورگر فایرفاکس قابل اجرا است. در صورت نداشتن این مرورگر یا قدیمی بودن ورژن آن ، آخرین نسخه فایرفاکس را می توان از این [لینک](#) دانلود و نصب نمود.

از	صفحه	سامانه پشتیبانی شرکت مهندسی نرم افزار سازان سپاهان	تاریخ تنظیم: آبان ماه ۹۹
۹	۲	www.NarmAfzarSazan.com	نگارش: ۱,۰

۱ راهنمای عضویت

جهت استفاده از سامانه و ثبت درخواست پشتیبانی لازم است فرم عضویت را تکمیل نمایید جهت ثبت عضویت ، در صفحه اصلی سامانه پرتال مشتریان در سمت راست و پایین صفحه ، مطابق تصویر زیر فرم مربوطه را تکمیل نمایید .

در صورت ثبت صحیح اطلاعات و کلیک بر روی دکمه عضویت ، پیغام ثبت با موفقیت انجام شد به شما نمایش داده خواهد شد.

در این مرحله باید منتظر بمانید تا پس از تایید عضویت شما توسط مدیر پشتیبانی ، نام کاربری و کلمه عبور برای شما توسط ایمیل ارسال خواهد شد . نام کاربری شما ایمیل و کلمه عبور ۴ رقم آخر شماره همراه ثبت شده در فرم عضویت خواهد بود .

از	صفحه	سامانه پشتیبانی شرکت مهندسی نرم افزار سازان سپاهان	تاریخ تنظیم : آبان ماه ۹۹
۹	۳	www.NarmAfzarSazan.com	نگارش : ۱,۰

۲ یاد آوری کلمه عبور

اگر کلمه عبور خود را فراموش کرده اید ، جهت یاد آوری باید فرم عضویت را مطابق تصویر زیر تکمیل نموده و بر روی دکمه یاد آوری کلمه عبور کلیک نمایید .

عضویت

نام*

نام خانوادگی*

ایمیل (Email):*

نام سازمان*

تلفن همراه*

یادآوری کلمه عبور
عضویت

در صورت ثبت صحیح اطلاعات و کلیک بر روی دکمه یاد آوری کلمه عبور ، پیغام "پس از بررسی، کلمه عبور ارسال خواهد شد" به شما نمایش داده خواهد شد.

عضویت

نام*

نام خانوادگی*

ایمیل (Email):*

نام سازمان*

تلفن همراه*

پس از بررسی، کلمه عبور ارسال خواهد شد.

یادآوری کلمه عبور
عضویت

در این مرحله باید منتظر بمانید تا پس از بررسی درخواست شما توسط مدیر پشتیبانی ، نام کاربری و کلمه عبور برای شما توسط ایمیل ارسال گردد. نام کاربری ، ایمیل و کلمه عبور ۴ رقم آخر شماره همراه ثبت شده در فرم عضویت خواهد بود .

از	صفحه	سامانه پشتیبانی شرکت مهندسی نرم افزار سازان سپاهان	تاریخ تنظیم: آبان ماه ۹۹
۹	۴	www.NarmAfzarSazan.com	نگارش: ۱،۰

۳ ورود به سیستم

جهت ورود به سامانه ، در صفحه اصلی سامانه پرتال مشتریان در سمت راست و بالای صفحه ، مطابق تصویر زیر فرم مربوطه را تکمیل و وارد سامانه شوید .

در صورت ثبت صحیح اطلاعات وارد سامانه شده و فرم زیر نمایش داده خواهد شد .

از	صفحه	سامانه پشتیبانی شرکت مهندسی نرم افزار سازان سپاهان	تاریخ تنظیم: آبان ماه ۹۹
۹	۵	www.NarmAfzarSazan.com	نگارش: ۱,۰

۴ کار قابل درخواست

پشتیبانی

توجه: کارفرمایان محترم جهت تسریع در انجام درخواست، لطفاً در صورتیکه پیامی جهت درخواست مورد نظر ارسال شده آنرا مطالعه و در صورت نیاز پاسخ دهید.

مشخصات قرارداد پشتیبانی

موضوع قرارداد: توسعه و ارتقا سامانه مدیریت و برگزاری آنلاین معاملات و قراردادها و بانک اطلاعات منابع (بیمانه) 609- روز مانده تا پایان قرارداد
 شماره قرارداد: تاریخ قرارداد: 1397/07/07
 تاریخ پایان: 1398/01/07
 تعداد 3 درخواست دارای پیام

درخواستهای در حال کار | درخواستهای دارای پیام | درخواستهای انجام شده

لیست درخواست های پشتیبانی

شماره درخواست	تاریخ درخواست	وضعیت درخواست	فایل	زمان انجام
4450	1399/09/04	در حال بررسی		
4449	1399/09/04	در حال بررسی		
4418	1399/08/18	در حال بررسی		
4413	1399/08/17	ارسال درخواست		
4361	1399/07/23	ارسال درخواست		

موضوع درخواست: سلام لطفاً در خروجی صورتحساب کمیسیون زیر مبلغ برآورد نام برنده و مبلغ پیشنهادی برنده به صورت خودکار درج شود (پایین ترین نرخ)
 توضیحات مدیر پشتیبانی:
 علت برگشت:

پیام های درخواست

تاریخ ارسال	فرستنده	متن پیام	وضعیت	تاریخ خواندن	متن پاسخ
1399/08/19 14:01	کارشناس پشتیبانی	جهت مشاهده متن پیام، آیکن نمایش پیام را انتخاب کنید.	خوانده نشده		

پس از ورد به سامانه، یک کار قابل مطابق تصویر فوق نمایش داده خواهد شد که دارای ۳ بخش می باشد.

۱- درخواستهای در حال کار: شامل درخواست هایی است که توسط کاربر ثبت و ارسال نموده و هنوز توسط شرکت

انجام نشده است و یا توسط شرکت، درخواست ها برگشت شده است.

۲- درخواستهای دارای پیام: شامل درخواست هایی است که توسط کاربر ثبت و ارسال نموده و توسط شرکت به

مشتری پیام داده شده است.

۳- درخواستهای انجام شده: شامل درخواست هایی است که توسط کاربر ثبت و ارسال نموده و توسط شرکت

انجام شده است.

از	صفحه	سامانه پشتیبانی شرکت مهندسی نرم افزار سازان سپاهان	تاریخ تنظیم: آبان ماه ۹۹
۹	۶	www.NarmAfzarSazan.com	نگارش: ۱،۰

۴,۱ درخواست های در حال کار

توجه: کارفرمایان محترم جهت تسریع در انجام درخواست، لطفاً در صورتیکه پیامی جهت درخواست مورد نظر ارسال شده آنرا مطالعه و در صورت نیاز پاسخ دهید

مشخصات قرارداد پشتیبانی

موضوع قرارداد: توسعه و ارتقا سامانه مدیریت و برگزاری آنلاین معاملات و قراردادهای و بانک اطلاعات منابع (پیامنه) - 609- روز مانده تا پایان قرارداد
شماره قرارداد: تاریخ قرارداد: 1397/07/07
تاریخ پایان: 1398/01/07

تعداد 3 درخواست دارای پیام

درخواستهای در حال کار | درخواستهای دارای پیام | درخواستهای انجام شده

لیست درخواست های پشتیبانی


شماره درخواست	تاریخ درخواست	وضعیت درخواست	قابل	زمان انجام
4450	1399/09/04	در حال بررسی	+	
4449	1399/09/04	در حال بررسی	+	
4418	1399/08/18	در حال بررسی	+	
4413	1399/08/17	ارسال درخواست	+	
4361	1399/07/23	ارسال درخواست	+	

موضوع درخواست: سلام در سیستم پیامنه اگر باره زمانی ارائه اسناد به عنوان مثال ۹۹/۷/۲۶ الی ۹۹/۷/۷ باشد کاربر کمیسیون میتواند یک هفته قبل از تاریخ ۹۹/۷/۲۶ فرم ارائه اسناد را تکمیل نماید و یک تاریخ درباره زمانی گفته شده وارد نماید و فرم گشایش باکت الف و ب را تکمیل نماید درحالی که سیستم نباید اجازه چنین کاری را بدهد.
توضیحات مدیر پشتیبانی: علت برگشت:


پیام های درخواست

تاریخ ارسال	فرستنده	متن پیام	وضعیت	تاریخ خواندن	متن پاسخ
1399/07/25 14:01	کارشناس پشتیبانی	جهت مشاهده متن پیام، آیکن نمایش پیام را انتخاب کنید.	خوانده نشده		

این بخش شامل لیست درخواست هایی است که توسط کاربر ثبت و ارسال نموده و توسط شرکت به مشتری پیام داده شده است که با انتخاب هر درخواست، کاربر می تواند شرح درخواست و پیام هایی که شرکت ارسال نموده است را مشاهده نماید. در صورتی که درخواست از طرف شرکت برگشت داده شود کاربر با انتخاب آن می تواند علت برگشت را مشاهده نماید.

جهت مشاهده پیام از جدول پیام های درخواست و با کلیک بر روی آیکن  (نمایش و پاسخ پیام)، فرم نمایش پیام درخواست نمایش داده خواهد شد.

لطفاً جهت تسریع در انجام کار، جدول پیام های هر درخواست را بررسی کنید تا از آخرین وضعیت انجام درخواست مطلع گردید.

جهت ثبت یک درخواست، با کلیک بر روی آیکن  (افزودن ردیف جدید)، فرم ثبت درخواست مطابق تصویر زیر نمایش داده خواهد شد:

ثبت درخواست

تاریخ درخواست: 1399/09/04

موضوع درخواست:

تصویر قابل

تصویر جهت نمایش وجود ندارد

حداکثر اندازه فایل 300*300 و حجم آن 200kb نمی باشد

ثبت و ارسال

از	صفحه	سامانه پشتیبانی شرکت مهندسی نرم افزار سازان سپاهان	تاریخ تنظیم: آبان ماه ۹۹
۹	۷	www.NarmAfzarSazan.com	نگارش: ۱,۰

در این فرم کاربر می تواند موضوع درخواست و تصویر آن را ثبت و ارسال نماید .

۴,۲ درخواست های دارای پیام

پشتیبانی

مشخصات قرارداد پشتیبانی

موضوع قرارداد: توسعه و ارتقا سامانه مدیریت و برگزاری آنلاین معاملات و قراردادها و بانک اطلاعات منابع(بیمانه) -609 روز مانده تا پایان قرارداد

شماره قرارداد: تاریخ قرارداد: 1397/07/07 تاریخ پایان: 1398/01/07

تعداد 3 درخواست دارای پیام

درخواستهای در حال کار | درخواستهای دارای پیام | درخواستهای انجام شده

لیست درخواست های پشتیبانی

شماره درخواست	تاریخ درخواست	وضعیت درخواست	فایل	زمان انجام
4448	1399/09/04	ارسال درخواست		
4413	1399/08/17	ارسال درخواست		
4361	1399/07/23	ارسال درخواست		

ردیفهای 1 تا 3 از 3 ردیف

موضوع درخواست: با سلام و احترام در قسمت جستجوی کلی کارتابل ها فیلد جستجو براساس مرحله/اقدام بر اساس مدیریت هم وجود داشته باشد. هنگام جستجو هر کاربر بتواند فقط مدیریت خود را مشاهده نماید و نام مدیریت های دیگر در جستجو بر اساس مناقصه گزار و مدیریت قابل روت نباشد. هنگام جستجو کاربر بتواند بر اساس اتم مبلغ برآورد نیز جستجو نماید مثلا در صورتی که درخواستهایی که مبلغ X تا Y دارند. هنگام جستجو موضوع درخواست انتخابی نباشد در صورتی که کلمه اینترنت را جستجو نمود تمامی درخواست های با موضوع اینترنت در قسمت نتیجه جستجو برای کاربر نمایش داده شود و هرکدام را که بخواهد انتخاب نماید.

توصیحات مدیر پشتیبانی: علت برگشت:


پیام های درخواست

تاریخ ارسال	فرستنده	متن پیام	وضعیت	تاریخ خواندن	متن پاسخ
1399/09/04 11:28	کارشناس پشتیبانی	جهت مشاهده متن پیام، آیکن نمایش پیام را انتخاب کنید.	خوانده نشده		

ردیفهای 1 از 1 از 1 ردیف

نمایش و پاسخ پیام

این بخش شامل لیست درخواست هایی است که توسط کاربر ثبت و ارسال نموده و توسط شرکت به مشتری پیام داده شده است که با انتخاب هر درخواست ، کاربر می تواند شرح درخواست و پیام هایی که شرکت ارسال نموده است را مشاهده نماید .

جهت مشاهده پیام از جدول زیرین ، ردیف مربوطه را انتخاب کرده و با کلیک بر روی آیکن  (نمایش و پاسخ پیام) ، فرم نمایش و پاسخ پیام درخواست مطابق تصویر زیر نمایش داده خواهد شد .

نمایش پیام درخواست 4448

نمایش

تاریخ ارسال: 1399/09/04 - 11:28

فرستنده پیام: کارشناس پشتیبانی

تاریخ خواندن: 1399/09/04 - 15:52

متن پیام: با سلام درخواست های شما جزء موارد توسعه سیستم می باشد که پس از انعقاد قرارداد پشتیبانی انجام خواهد شد

پاسخ پیام (در صورت نیاز):

انصراف تایید

در این فرم کاربر می تواند پیام را مشاهده و در صورت نیاز پاسخ خود را ثبت و تایید نماید .

از	صفحه	سامانه پشتیبانی شرکت مهندسی نرم افزار سازان سپاهان	تاریخ تنظیم: آبان ماه ۹۹
۹	۸	www.NarmAfzarSazan.com	نگارش: ۱,۰

۴,۳ درخواست های انجام شده

پشتیبانی

توجه: کارفرمایان محترم جهت تسریع در انجام درخواست، لطفاً در صورتیکه پیامی جهت درخواست مورد نظر ارسال شده آنرا مطالعه و در صورت نیاز پاسخ دهید

مشخصات قرارداد پشتیبانی

موضوع قرارداد: توسعه و ارتقا سامانه مدیریت و برگزاری آنلاین معاملات و قراردادها و بانک اطلاعات منابع (بیمانه) 609- روز مانده تا پایان قرارداد
شماره قرارداد: تاریخ قرارداد: 1397/07/07
تاریخ پایان: 1398/01/07

تعداد 3 درخواست دارای پیام

درخواستهای در حال کار | درخواستهای دارای پیام | درخواستهای انجام شده

لیست درخواست های پشتیبانی


شماره درخواست	تاریخ درخواست	وضعیت درخواست	قابل	زمان انجام
4438	1399/08/28	انجام درخواست	❌	1399/08/28
4439	1399/08/28	انجام درخواست	❌	1399/08/28
4440	1399/08/28	انجام درخواست	❌	1399/08/28
4397	1399/08/11	انجام درخواست	❌	1399/08/25
4308	1300/08/11	انجام درخواست	❌	1300/08/12

موضوع درخواست: مناقصه 0099 و 0600 مشکل ترمیم بودجه دارد
توضیحات مدیر پشتیبانی: درخواست مورد نظر انجام گردید و بر روی سرور سازمان اعمال گردید
علت برگشت:

پیام های درخواست

تاریخ ارسال	فرستنده	متن پیام	وضعیت	تاریخ خواندن	متن پاسخ

این بخش شامل لیست درخواست هایی است که توسط کاربر ثبت و ارسال نموده و توسط شرکت انجام شده است که با انتخاب هر درخواست، کاربر می تواند شرح درخواست، توضیحات مدیر پشتیبانی و پیام هایی که شرکت ارسال نموده است را مشاهده نماید.

جهت مشاهده پیام از جدول زیرین ردیف مورد نظر را انتخاب کرده و با کلیک بر روی آیکن  (نمایش و پاسخ پیام)، فرم نمایش پیام درخواست نمایش داده خواهد شد.

کارفرمای عزیز امیدواریم با مطالعه این راهنما، به راحتی بتوانید از سامانه پرتال پشتیبانی این شرکت استفاده نمایید ضمناً هر گونه پیشنهاد جهت هر چه بهتر شدن راهنما یا سامانه را بصورت درخواست پشتیبانی ثبت نمایید این موارد بررسی می شود و در صورتیکه قابلیت اجرا و استفاده جهت تمام کارفرمایان محترم را داشته باشد در دستور کار قرار خواهد گرفت.

از	صفحه	سامانه پشتیبانی شرکت مهندسی نرم افزار سازان سپاهان	تاریخ تنظیم: آبان ماه ۹۹
۹	۹	www.NarmAfzarSazan.com	نگارش: ۱,۰