

Helpdesk) آموزش ارسال پیام به پشتیبانی اوتتمارکتس (Helpdesk)

در صفحه اصلی سایت، همیشه میتوانید زبان پنل کاربری را از انگلیسی به فارسی تغییر دهید.



واحد پشتیبانی فارسیزبان کارگزاری اوتت مارکتس در 7 روز هفته به صورت شبانهروزی آماده پاسخ گویی به مشتریان است. در صورت مواجه شدن با هر چالشی یا برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات این کارگزاری می توانید به طور مستقیم با کارشناسان این واحد در ارتباط باشید. برای این منظور نیز راههای ارتباطی لایو چت، تیکت و ایمیل در اختیار مشتریان قرار داده شده است.

در ادامه، مراحل ارسال پیام (Ticket) یا همان «تیکت زدن» را توضیح دادهایم.

 پس از ورود به اکانت خود که مراحل آن را در ورود به حساب کاربری (لینک مطلب) آموزش دادهایم، کافی است از منوی سمت چپ، گزینه Helpdesk را انتخاب و سپس روی گزینه Create Ticket کلیک کنید.

a	et Markets	5	Helpdesk	📢 Share opinion about new UI 🔅 🕀 🚅
□: ;;			Creste Ticket	
ß			Show Resolved	
8				
5				
\$		New		0
23				
S	Helpdesk			



2. در صفحهای که باز میشود، سه ردیف وجود دارد که پر کردن آنها **اجباری** است و تازه پس از پر کردن این سه فیلد، کلید ثبت تیکت فعال میشود.

- در ردیف اول، می توانید دپارتمانی که موضوع درخواست شما به آن مربوط است را انتخاب کنید.
 - 2. در رديف دوم بايد موضوع سوال يا درخواست خود را بنويسيد.
 - 3. در رديف سوم بايد سوال يا درخواست خود را مطرح كنيد.
- 4. همچنین، در صورت نیاز به اضافه کردن عکس یا فایل به تیکت نیز می توانید از دکمه Attachment در همین صفحه کمک بگیرید و تصویر مورد نظر خود را آپلود کنید.

tot Markets	New Ticket	£	3 Share opinion at	oout new UI	ġ	⊕	L ²
🛙 Dashboard 1	NC .		English Sup Your request	p port will be addressed			n wor
≓ Funds Y			Runnart Wark				
🖻 Balances 2			Support work				
😫 Platforms 🗸 🚩			EN				
Transaction History							
👗 B2Copy 🛛 New 🗸	x						
율 IB Room 🗸 🗸							
) Helpdesk		1/8192					
4 (Attachment						
	Drag and drop your document(s) or trowse JPEG. PIG. PDF-Max 3 fiel() - 3Ne per file						
	Cancel						

3. در بالا نیز اشاره کردیم که در زمان ثبت تیکت میتوانید از منوی کشویی ردیف اول (Department)، بخشی که موضوع درخواست شما به آن مربوط است را انتخاب کنید. پر کردن این فیلد باعث تسریع کار پشتیبان در روند پاسخ گویی میشود. گزینههای آن نیز شامل موارد زیر است:

- ثبتنام و افتتاح حساب کاربری (Registration and opening of account)
 - احراز هويت (KYC)
 - مسائل فنی (Technical)
 - مسائل مالی (Financial)



شرکای تجاری (IB)

Itet Markets		< New Ticket	
		Denartment	
08		кус	^
₹			
6		Registration and opening of account	
8		кус	
ő		Technical	
Э		Financial	
ۿ	B2Copy New		
62		18	
~	Holodook		
' '	Helpuesk		1/8192

4. در انتها کافی است روی دکمه سبزرنگ Submit کلیک کنید تا تیکت شما ثبت شود. پشتیبانهای کارگزاری اوتت در سریعترین زمان، پاسخ گوی شما خواهند بود.

Attachment	Attachment						
<u> </u>	t drop your document(s) or browse PDF • Max 3 file(s) • 3MB per file						
Cancel	Submit						



راهنمای پیگیری پیام ارسالش<mark>ده (Ticket</mark>)

5. در صفحه اصلی Helpdesk، یک علامت زنگوله در بالای صفحه وجود دارد که از طریق آن میتوانید نوتیفیکیشن بخش پشتیبانی را فعال کنید. این قابلیت، دو گزینه متفاوت به شرح زیر دارد:

- (1) فعال سازی اعلان دسکتاپ: پیام جدید از طرف پشتیبانی اوتت را روی دسکتاپ به من اعلام کن
 - (2) فعال سازی اعلان ایمیل: ارسال ایمیل جدید از پشتیبانی اوتت را به من اعلام کن



6. برای جستوجوی تیکتهای ارسالی و جوابهای آنها، میتوانید از بخش جستوجو کمک بگیرید که در بالای صفحه اصلی Helpdesk قرار دارد. در این قسمت میتوانید بر اساس سه فیلتر زیر، تیکت موردنظر خود را جستوجو کنید:

- شناسه (Ticket ID)
- موضوع (Subject)
- محتوا (Content)



Otet Markets	Helpdesk	
III Dashboard ⇄ Funds ✓	Create Ticket Searc_ ^ Search by id	
Ē Balances S€ Platforms →	Sear_ ved	
 Transaction History B2Copy New 	SearOpened	

7. پس از پاسخ واحد پشتیبانی به تیکت شما، ایمیلی با شماره تیکت (Ticket ID) از طرف اوتت برایتان ارسال می شود که در متن آن نوشته شده:

«تیکت شما پاسخ داده شده است. اما اگر هنوز پاسخ مورد نظر خود را دریافت نکردهاید، می توانید روی همان پیام دوباره درخواست خود را ثبت کنید. کارشناسان ما در کوتاه ترین زمان پاسخ گو خواهند بود.»

	OTGL To: gmail.com >
شناسه تیکت (Ticket ID)	(# <u>2160545</u>) Ticket has been marked as resolved
	-#-#- Please reply above this line -#-#-
	Dear Client #16,
	Your ticket has been marked as resolved by a
	this issue has been adequately resolved, you may still reply to this ticket and an operator will
	respond shortly. You can review the ticket by going to:
لینکی که شما را به صفحهی پشتیبانی اوتت ارجاع میدهد	https://my.otetmarkets.com/helpdesk/chat
•	Technical support - 19/07/2023
	جواب پشتيبان



همچنین، لینکی در متن ایمیل مشاهده می کنید (تصویر بالا) که شما را به صفحه Help Desk (تصویر زیر) هدایت می کند. به طور کلی، در این صفحه میتوانید تاریخچه تمامی پیامهای ارسالی و پاسخهای دریافتی خود را ببینید.

Otot Markets	Helpdesk		📢 Share opinion a	ibout new UI 🔆	⊕ ب ت
08 Dashboard		X • Opened ① Created 30/07/24 10:35 ID 6893556 @			Resolve Ticket
₽ Funds Y Balances	Searc_ Search by id				
Platforms Transaction History	x 10.35 x ⊡ 6893556 Opened				
کے الک کی کہ کی کہ					





واحد پشتیبانی کارگزاری اوتتمارکتس، 24 ساعته/ 7 روز هفته آماده پاسخ گویی به مشتریان گرامی است. در صورت مواجه شدن با هر چالشی، یا برای کسب اطلاعات بیشتر میتوانید از طریق چت آنلاین موجود در پایین صفحات با کارشناسان ما در ارتباط باشید.

Otot Markets	Welcome, Otetmarkets				ut new UI 🤅 🌐 🗘 可
()B Dashboard		Otot Markete Sum	mor Fostival		
		Otet Markets Sum	imer Festival		
		Double Your Money and	Get It Back!		
😂 Platforms 🗸 🗸		%100 Bonus + Cashbac	k –		
	Total Balance		C uzi		£
					•
			640		CO
	Ger 640 USD Just updated 2024-07-30 to 3.0				Support Specialist Thanks for contacting Otet Marketsl
	Last Transactions				
			Completed		
			Completed		Chat now
🛠 Collapse			Completed	26.07.24 03	Powered by OLNeChat

«از اینکه کارگزاری ما را برای معاملات خود انتخاب کردهاید از شما سپاسگزاریم»



Otet Group Ltd., registered under Registration Number 2023-00595 in Saint Lucia, is a financial brokerage company listed in the Registry of International Business Companies (IBC) under the jurisdiction of Saint Lucia. The company's registered address in Saint Lucia is No. 10 Manoel Street, Castries, Saint Lucia, Postal Code LC04 101. Additionally, the company's registered office address is No. 5, Becicka Plaza, Becici, Budva, Montenegro.