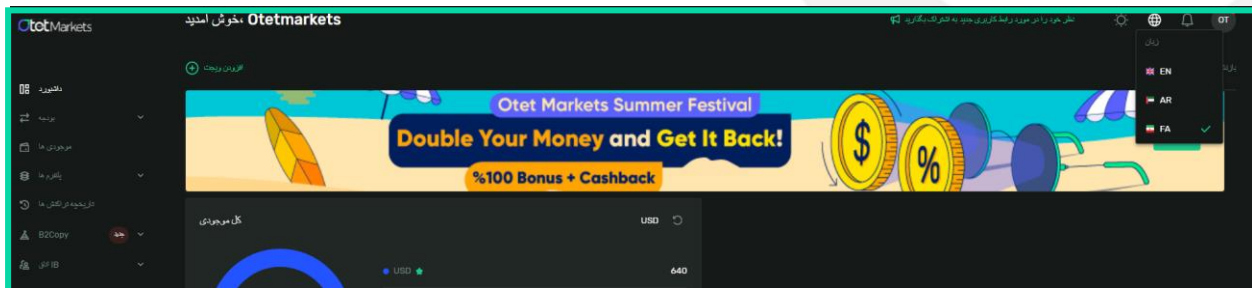


❖ آموزش ارسال پیام به پشتیبانی اوتت مارکتس (Helpdesk)

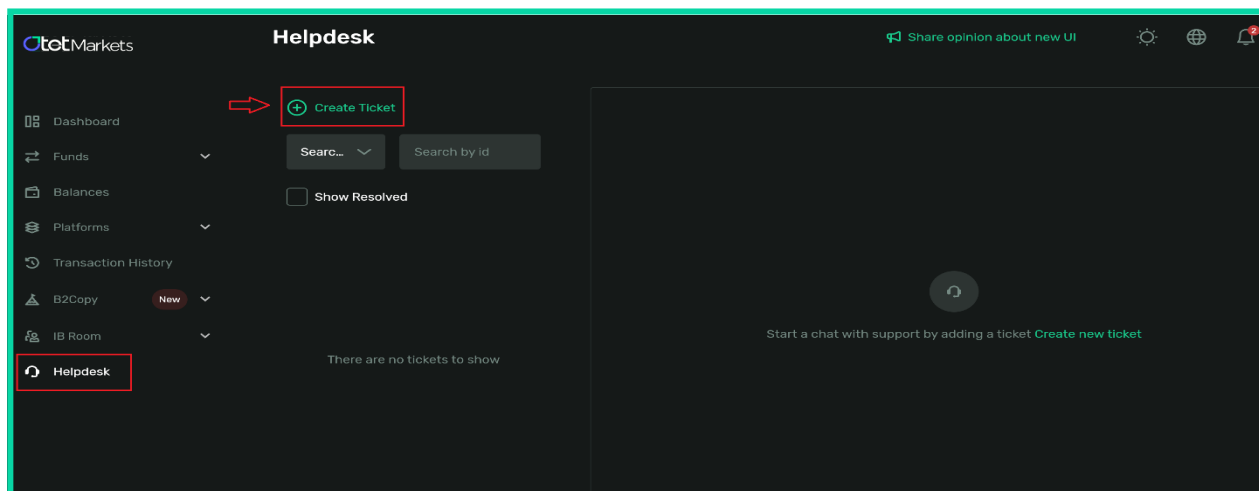
در صفحه اصلی سایت، همیشه می‌توانید زبان پنل کاربری را از انگلیسی به فارسی تغییر دهید.



واحد پشتیبانی فارسی‌زبان کارگزاری اوتت مارکتس در 7 روز هفته به صورت شبانه‌روزی آماده پاسخ‌گویی به مشتریان است. در صورت مواجه شدن با هر چالشی یا برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات این کارگزاری می‌توانید 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.

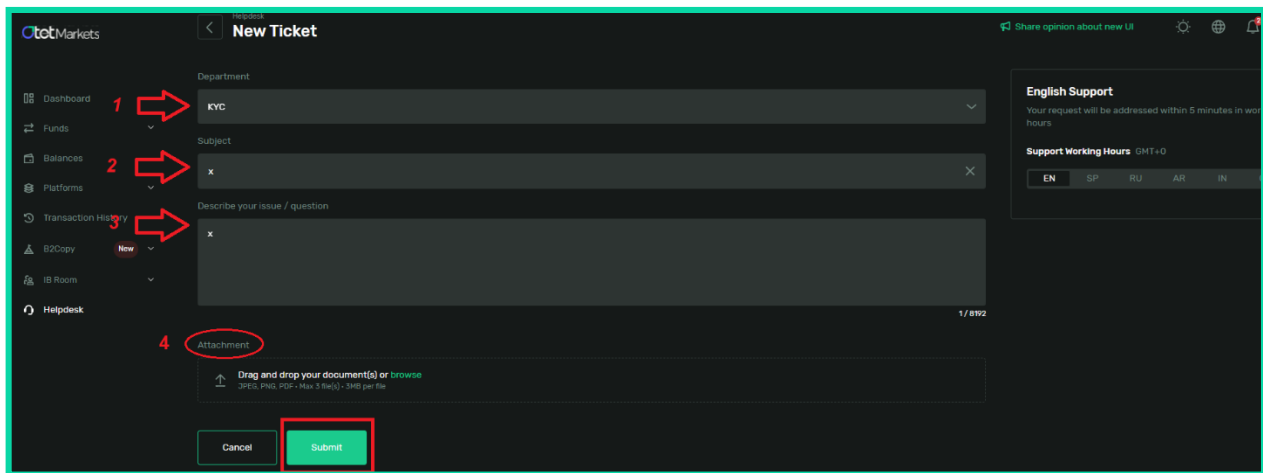
در ادامه، مراحل ارسال پیام (Ticket) یا همان «تیکت زدن» را توضیح داده‌ایم.

1. 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.



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.

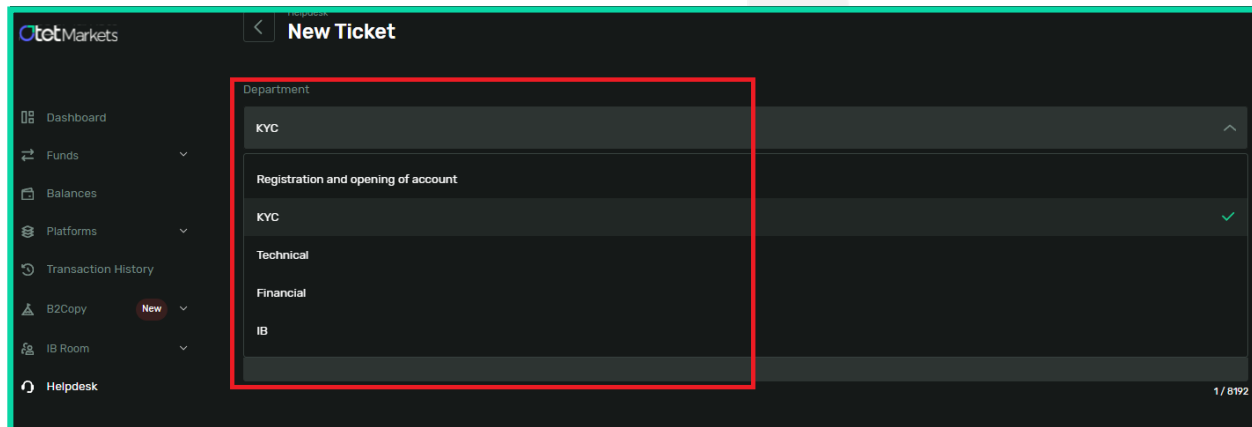
1. در ردیف اول، می‌توانید دپارتمانی که موضوع درخواست شما به آن مربوط است را انتخاب کنید.
2. در ردیف دوم باید موضوع سوال یا درخواست خود را بنویسید.
3. در ردیف سوم باید سوال یا درخواست خود را مطرح کنید.
4. همچنین، در صورت نیاز به اضافه کردن عکس یا فایل به تیکت نیز می‌توانید از دکمه Attachment در همین صفحه کمک بگیرید و تصویر مورد نظر خود را آپلود کنید.



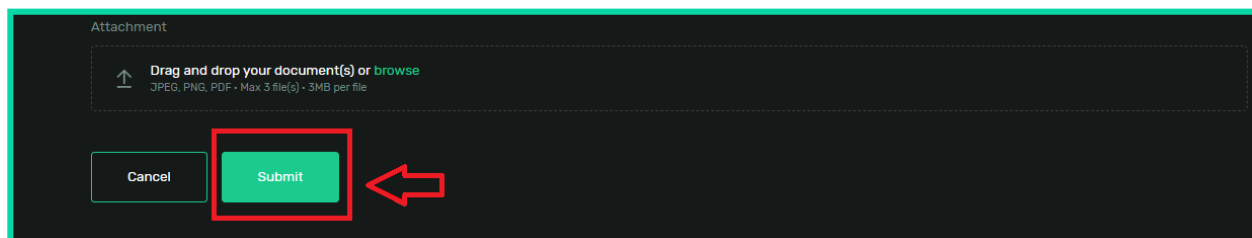
3. در بالا نیز اشاره کردیم که در زمان ثبت تیکت می‌توانید از منوی کشویی ردیف اول (Department)، بخشی که موضوع درخواست شما به آن مربوط است را انتخاب کنید. پر کردن این فیلد باعث تسریع کار پشتیبان در روند پاسخ‌گویی می‌شود. گزینه‌های آن نیز شامل موارد زیر است:

- ثبت نام و افتتاح حساب کاربری (Registration and opening of account)
- احراز هویت (KYC)
- مسائل فنی (Technical)
- مسائل مالی (Financial)

- شرکای تجاری (IB)



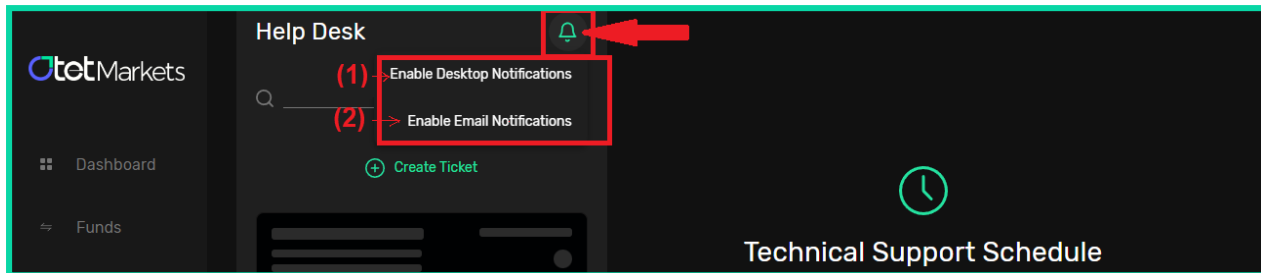
4. در انتها کافی است روی دکمه سبز رنگ Submit کلیک کنید تا تیکت شما ثبت شود. پشتیبان‌های کارگزاری اوتت در سریع‌ترین زمان، پاسخ‌گوی شما خواهند بود.



راهنمای پیگیری پیام ارسال شده (Ticket)

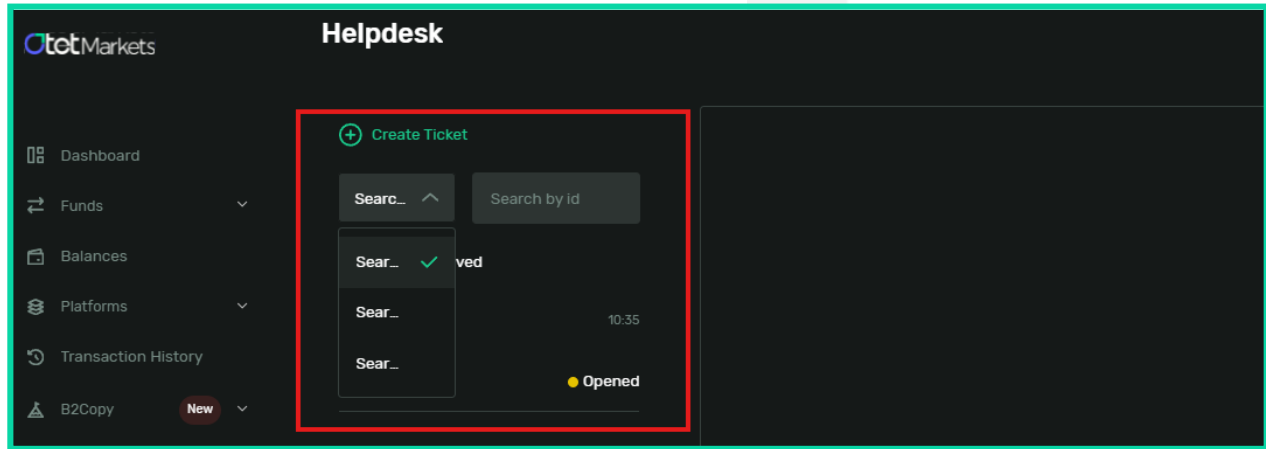
5. در صفحه اصلی Helpdesk، یک علامت زنگوله در بالای صفحه وجود دارد که از طریق آن می‌توانید نوتیفیکیشن بخش پشتیبانی را فعال کنید. این قابلیت، دو گزینه متفاوت به شرح زیر دارد:

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



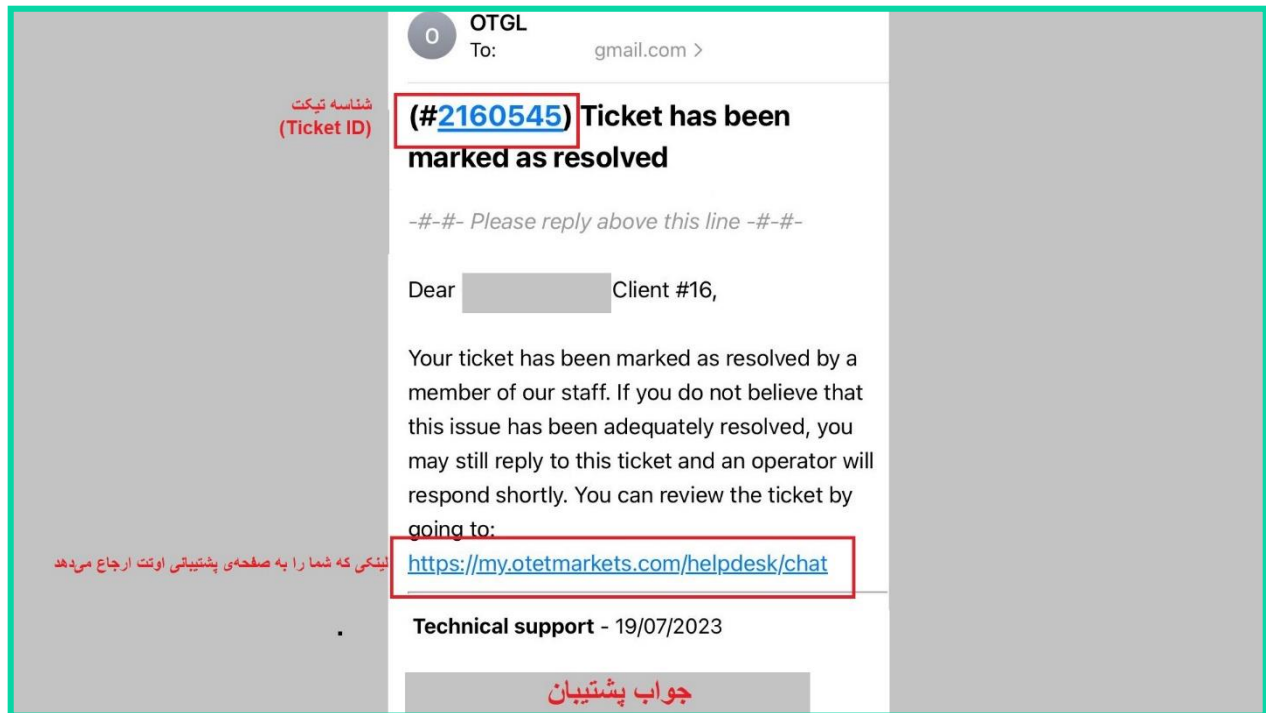
6. برای جست‌وجوی تیکت‌های ارسالی و جواب‌های آن‌ها، می‌توانید از بخش جست‌وجو کمک بگیرید که در بالای صفحه اصلی Helpdesk قرار دارد. در این قسمت می‌توانید بر اساس سه فیلتر زیر، تیکت موردنظر خود را جست‌وجو کنید:

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

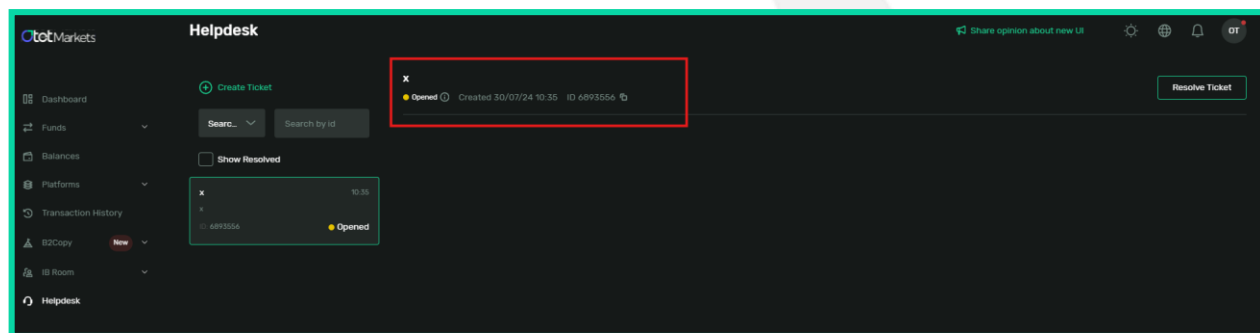


7. پس از پاسخ واحد پشتیبانی به تیکت شما، ایمیلی با شماره تیکت (Ticket ID) از طرف اوتت برایتان ارسال می شود که در متن آن نوشته شده:

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



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 می توانید تاریخچه تمامی پیام های ارسالی و پاسخ های دریافتی خود را ببینید.



واحد پشتیبانی کارگزاری اوتت مارکتس، 24 ساعته / 7 روز هفته آماده پاسخ‌گویی 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.

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

