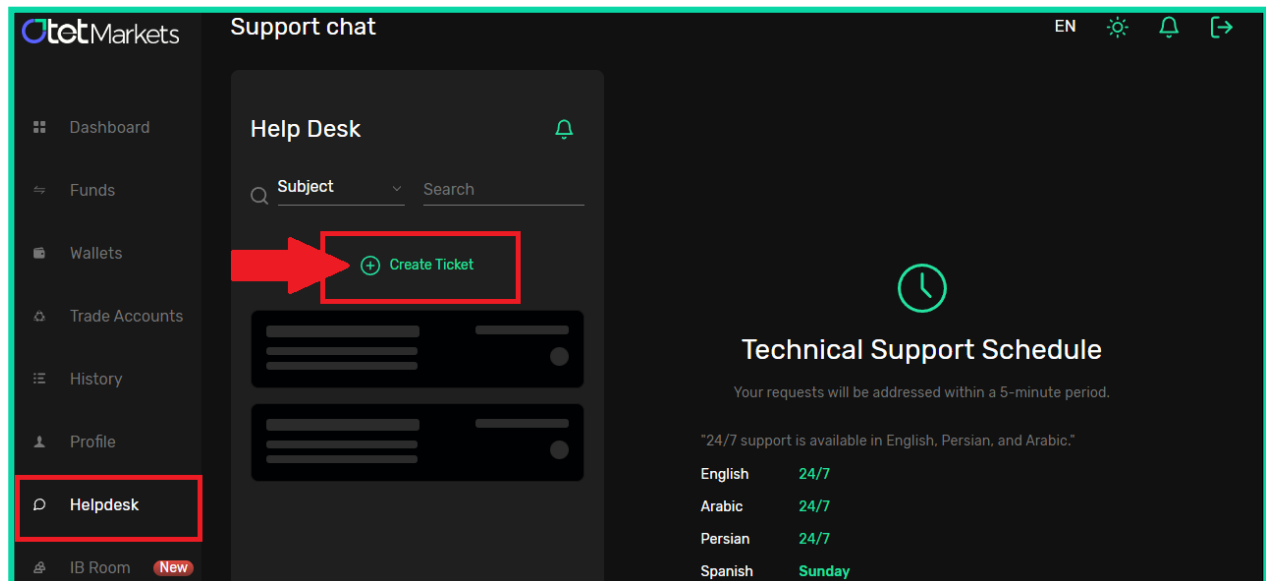


❖ آموزش ارسال پیام به پشتیبانی اوتت مارکتس (Helpdesk)

واحد پشتیبانی فارسی زبان کارگزاری اوتت مارکتس در 7 روز هفته به صورت شبانه روزی آماده پاسخگویی 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 راه های 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 داده ایم.

1. پس از ورود به اکانت خود که مراحل آن را در ورود به حساب کاربری ([لینک مطلب](#)) آموزش داده ایم، 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 دو ردیف آن ستاره‌دار هستند؛ به این معنی که پر کردن آن‌ها اجباری است و تازه پس از پر کردن این دو فیلد، کلید ثبت تیکت فعال می‌شود.

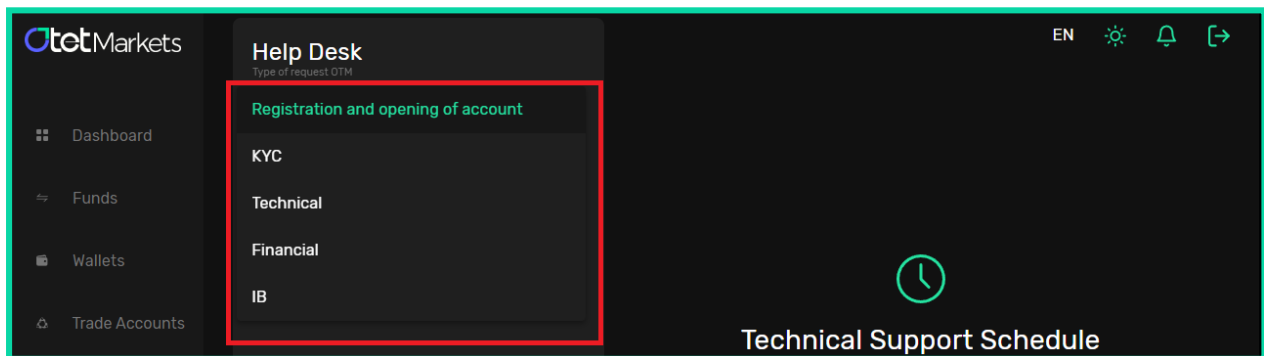
- در ردیف اول، می‌توانید بخشی که موضوع درخواست شما به آن مربوط است را انتخاب کنید.
- در ردیف دوم که ستاره‌دار است باید موضوع سوال یا درخواست خود را بنویسید.
- در ردیف سوم که ستاره‌دار است نیز باید سوال یا درخواست خود را مطرح کنید.

همچنین، در صورت نیاز به اضافه کردن عکس یا فایل به تیکت نیز می‌توانید از دکمه Attach Files در همین صفحه کمک بگیرید و تصویر مورد نظر خود را آپلود کنید.

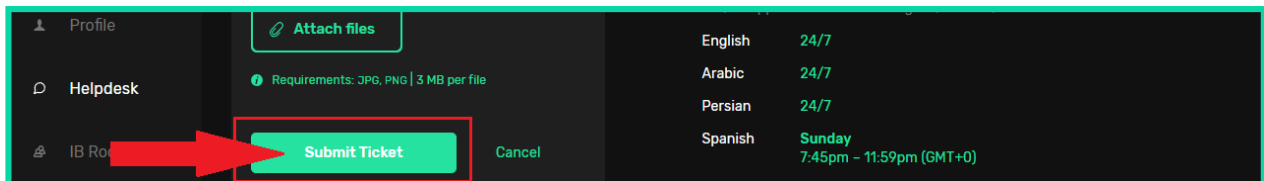
Language	Availability
English	24/7
Arabic	24/7
Persian	24/7
Spanish	Sunday 7:45pm - 11:59pm (GMT+0)

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

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



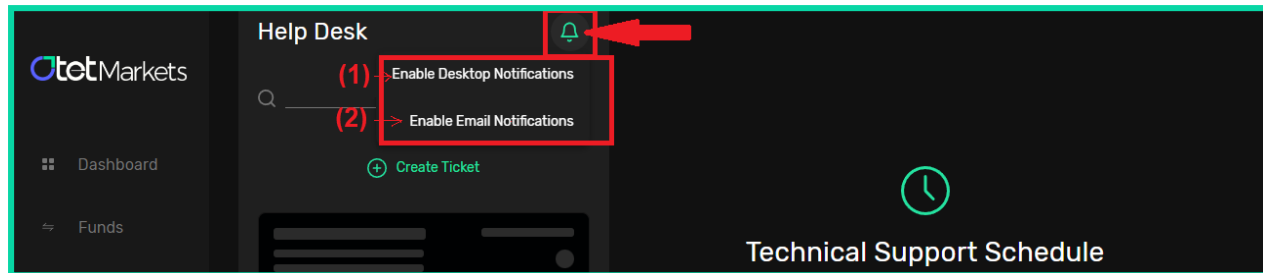
4. در انتها کافی است روی دکمه سبز رنگ Submit Ticket کلیک کنید تا تیکت شما ثبت شود. پشتیبان‌های کارگزاری اوتت در سریع‌ترین زمان، پاسخ‌گوی شما خواهند بود.



راهنمای پیگیری پیام ارسال شده (Ticket)

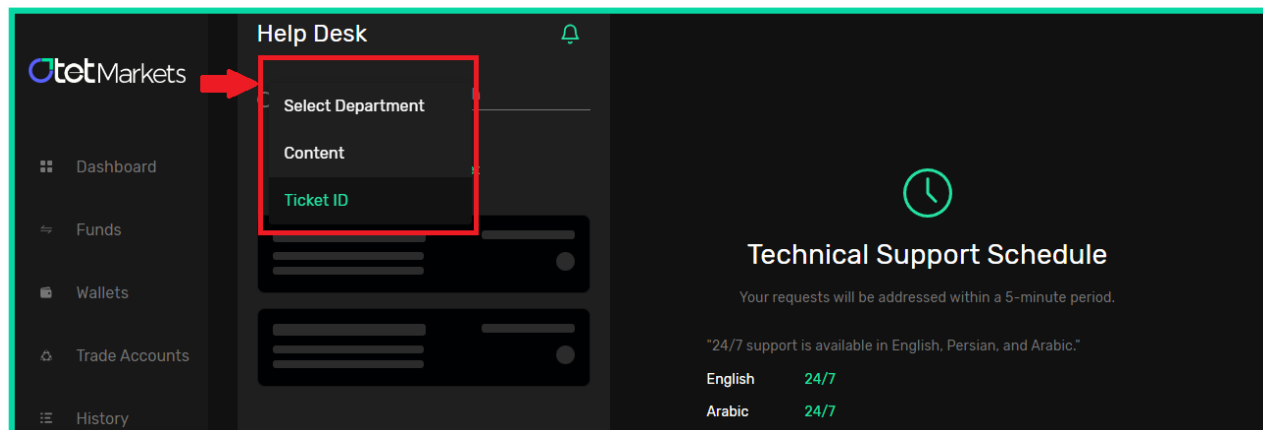
5. در صفحه اصلی Helpdesk، یک علامت زنگوله در بالای صفحه وجود دارد که از طریق آن می‌توانید نوتیفیکیشن بخش پشتیبانی را فعال کنید. این قابلیت، دو گزینه متفاوت به شرح زیر دارد:

- (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



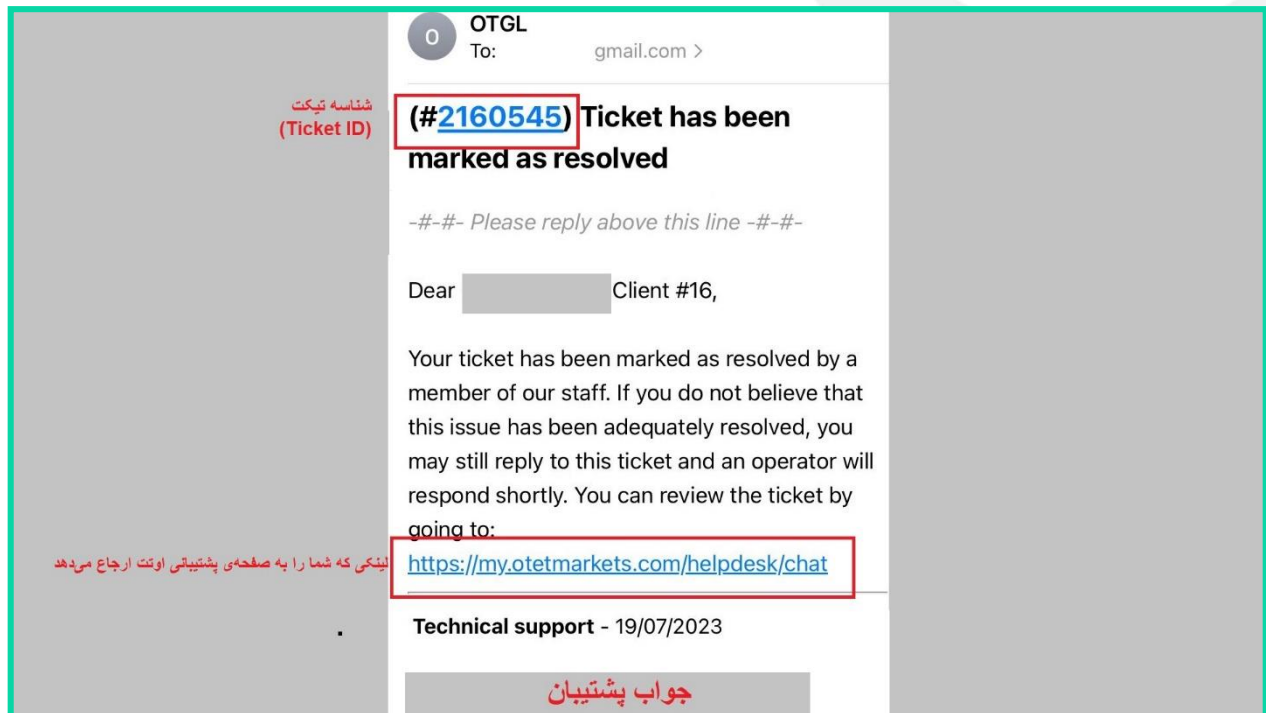
6. برای جست‌وجوی تیکت‌های ارسالی و جواب‌های آن‌ها، می‌توانید از بخش جست‌وجو کمک بگیرید که در بالای صفحه اصلی Helpdesk قرار دارد. در این قسمت می‌توانید بر اساس سه فیلتر زیر، تیکت موردنظر خود را جست‌وجو کنید:

- واحد مربوطه (Select Department)
- محتوا (Content)
- شناسه (Ticket ID)

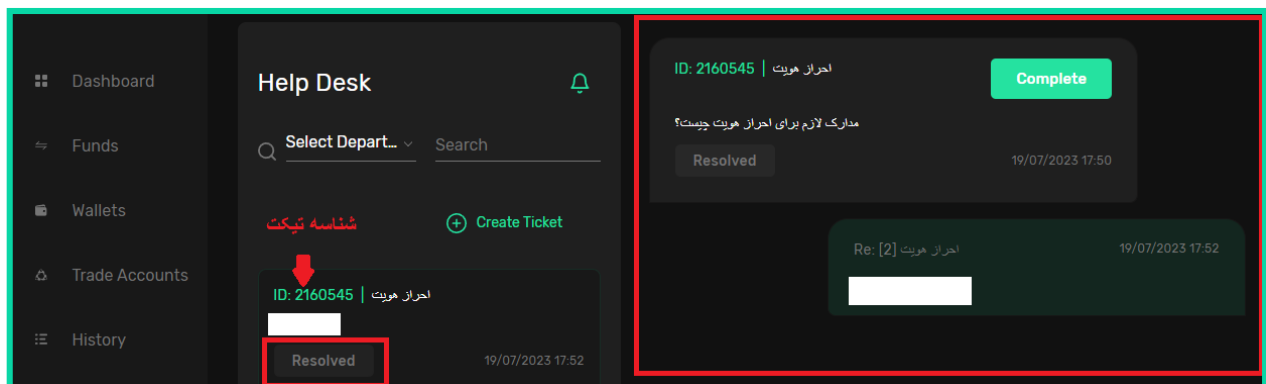


7. پس از پاسخ واحد پشتیبانی به تیکت شما، ایمیلی با شماره تیکت (Ticket ID) از طرف اوتت برایتان ارسال می‌شود که در متن آن نوشته شده:

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



همچنین، لینکی در متن ایمیل مشاهده می‌کنید (تصویر بالا) که شما را به صفحه Help Desk (تصویر زیر) هدایت می‌کند. به طور کلی، در این صفحه می‌توانید تاریخچه تمامی پیام‌های ارسالی و پاسخ‌های 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»

The image shows a screenshot of the Otet Markets dashboard and a chat window. The dashboard includes a sidebar with navigation options like Dashboard, Funds, Wallets, Trade Accounts, History, Profile, Helpdesk, and IB Room. The main content area displays a 'Wallets Overview' section with a total balance of 0.00 USD, a 'Verification' section at Level 1 (100%), and a 'Recent Transactions' table. A red arrow points from the dashboard to a chat window on the right. The chat window shows a conversation with a support specialist named Rachel, with messages in Persian and English, and a 'Chat now' button at the bottom.

Date	Account	Method	Amount	Transaction Fee
23.06.2023 18:04	Wallet USD 122	USD - trc20	99.01 USD	-