

به نام خدا



شرکت سپهر گستر فرناک پارس

شماره ثبت ۴۹۴۶۹۸

## پروپوزال سیستم تیکتینگ سپهرگستر

تلفن ثابت: ۰۲۱۸۸۳۰۲۹۰۵ – ۰۲۱۹۱۰۱۷۷۶۸

موبایل / شبکه های اجتماعی: ۰۹۳۰۷۴۰۸۴۸۰

[www.sepehrgostar.com](http://www.sepehrgostar.com)

[info@sepehrgostar.com](mailto:info@sepehrgostar.com)

تاریخ انتشار ۱۴۰۱/۰۹/۰۶

## با عرض سلام و وقت بخیر

احتراما با توجه به مذاکرات صورت گرفته پلتفرم تیکتینگ سپهر گستر راهکار جامع ارتباط درون و برون سازمانی شما را به منظور ارتقا سطح کیفی پاسخگویی و افزایش رضایت مخاطبین شما ارائه کرده است. سیستم مدیریت تیکتینگ سپهر گستر راهکاری جامع به منظور مدیریت درخواست بوده و با ارایه راهکاری هوشمند روند پیگیری و اجرای درخواست ها را ساده و سریع میکند از این رو با بررسی نیازمندی های سازمان ها و مجموعه هایی که به سیستم مدیریت درخواست ها نیاز داشته اند پی برده ایم و با تولید محصولی بومی و خلاقانه به عنوان یکی از شرکت های معتبر با بیش از ۵ سال سابقه در خدمت مشتریان گرامی خود هستیم .

## برخی از مشتریان که افتخار همکاری با آنها را داشته ایم

سازمان نوسازی مدارس ایران

شرکت نتورک مارکتینگ سفیران یگانه

شرکت مهفا

شرکت پدیده نگار نوین

شرکت گستر پویا غرب

شرکت آرمان سلامت پایا

و بیش از ۱۰۰ شرکت دیگر که به صورت ابری از خدمات این سامانه استفاده میکنند.

## ویژگی های پیشنهادی پلتفرم تیکتینگ سیهرگستر

۱. امکان استفاده در انواع سیستم های پشتیبانی و ارتباطات درون سازمانی و برون سازمانی
۲. اطلاع رسانی تغییر وضعیت تیکت به طرفین تیکت از طریق موبایل و ایمیل
۳. امکان استخراج انواع گزارشات با همه شاخص های مورد نیاز جهت جستجو
۴. امکان تبدیل نتایج فیلتر ها به لیست و خروجی اکسل
۵. امکان نمایش تیکت ها با در نظر گرفتن شرایط مشخص به منظور نمایش روی نمودار بر اساس وضعیت
۶. رابط کاربری ساده و یادگیری آسان
۷. امکان بستن تیکت و نمایش تیکت های بسته شده به صورت رنگ متمایز در فهرست مدیریت و کاربر
۸. امکان بازگشایی تیکت بسته شده توسط مدیر و کاربر با ارسال پاسخ جدید روی تیکت بسته
۹. تعریف دپارتمان های مختلف ( فروش، مدیریت، مالی و...) به صورت نامحدود و ارتباط آنها با سیستم تخصیص
۱۰. سیستم تخصیص قدرتمند و امکان تخصیص تیکت ها در تیم ها یا دپارتمان های مختلف
۱۱. امکان تعریف پارامترهای متفاوت هنگام تخصیص از قبیل ( فرم سفارشی - قراردادهای مرتبط )
۱۲. امکان ارجاع تیکت ها به صورت خودکار به تیم های با حجم کاری کمتر البته مرتبط با نوع تیکت
۱۳. سیستم تخصیص تیکت بر اساس پرسش و پاسخ و پردازش نتایج به منظور هدایت و ارجاع خودکار به تیم مرتبط
۱۴. سیستم تخصیص بر اساس قراردادهای مختلف و امکان ایجاد تیکت بر اساس قرارداد های از قبل تعریف شده  
(قابل استفاده در امور خدماتی با دریافت وجه از کاربر)
۱۵. امکان دو طرفه ایجاد تیکت به صورت دوطرفه از کاربر به کارشناس و از کارشناس به کاربر
۱۶. فیلتر و گزارش ساز قدرتمند بر اساس پارامترهای ارسال کننده ، کلیدواژه ، تاریخ ارسال ، درجه اهمیت و دهها پارامتر کاربردی دیگر که توسط مدیر سیستم به عنوان فرم ساز و فیلدسفارشی تعریف شده است.
۱۷. ارسال فایل پیوست به صورت کشیدن و رها کردن یا گرفتن عکس از به صورت تکی و چندتایی و امنیت بالای فایل های پیوست شده و عدم اجازه دانلود و مشاهده توسط لینک مستقیم برای غیر از ارسال کننده
۱۸. امکان آپلود فایل های پیوست شده به سرور ذخیره سازی از نوع Object Storage با ظرفیت هزاران ترابایت
۱۹. طراحی جدید و کاربرپسند، برخورداری از UI/UX و موبایل فرندلی
۲۰. امکان فعال و غیرفعال سازی دپارتمان ها توسط مدیریت

۲۱. امکان بایگانی تیکت ها و دریافت فهرست تیکت ها
۲۲. امکان تغییر وضعیت تیکت ها (باز - بسته - نگهداشته شده - معلق - در حال پیگیری) و موارد دلخواه
۲۳. عضویت کاربران سیستم توسط مدیر یا ثبت نام از روی سایت به همراه پروسه تایید شماره موبایل
۲۴. پایگاه داده ای قدرتمند با کارایی و سرعت بالا
۲۵. برخورداری از زیرساخت های به روز جهت نصب و استقرار در محیط های لوکال - اینترنت - اینترانت بر بستر داکر
۲۶. پایگاه دانش جهت پاسخ گویی خودکار به سوالات پر تکرار و قابل انتشار در حساب کاربری اعضا و نمایش راهنمایی مرتبط با موضوع تیکت قبل از اینکه کاربر نسبت به ارسال تیکت اقدام نماید.
۲۷. قابلیت ایجاد تیکت از طریق ارسال پیامک و API
۲۸. امکان تعریف شرکت ها و تخصیص کاربران به شرکت و ارسال تیکت به شرکت
۲۹. امکان درج برچسب روی تیکت و امکان جستجو بر اساس برچسب
۳۰. امکان جستجو تیکت ها به همراه وضعیت آنها در حساب کاربری
۳۱. برخورداری از سیستم سلسله مراتبی گروه ها و ارجاع و مدیریت تیکت ها توسط واحدهای بالادستی
۳۲. امکان تعریف امضا مربوط به هر کارشناس و متن ثابت در بالا و پایین هر پاسخ مدیر
۳۳. معلق سازی ورود به سیستم در هنگام ورود مکرر رمز اشتباه تا زمان معین
۳۴. ایجاد نامحدود مقاله در پایگاه دانش و قابلیت جستجو در آنها
۳۵. خروج خودکار از سیستم در صورت عدم فعالیت به منظور افزایش سطح امنیت حساب کاربری
۳۶. دریافت گزارشات آماری از نرخ رضایت مندی بر اساس نظرسنجی و دریافت دلیل و نمایش نظر سنجی ها در مدیریت به صورت تکی و نمایش نموداری و دریافت KPI وضعیت رضایت بر اساس میانگین ۱ تا ۵ از کل تیکت به منظور پیگیری مدیریت از افراد ناراضی
۳۷. گزارش مربوط به نرخ پاسخگویی کارشناس بر اساس تعداد کل تیکت های پاسخ داده و زمان میانگین پاسخ
۳۸. گزارش عملکرد کاربران بر اساس تعداد تیکت های ارسالی
۳۹. گزارش و اطلاع رسانی پیامکی جهت ورود به حساب کاربری مدیریتی و کارشناس ها
۴۰. گزارش و لاگ ورود به حساب کاربری مدیران و کاربران
۴۱. پشتیبانی از چند گیرنده بودن تیکت و ارسال همزمان برای چند نفر
۴۲. قابلیت ایجاد لیست سیاه و سفید در ارسال پیام های اطلاع رسانی برای کارشناس و مدیران

۴۳. سیستم صف ارسال پیامک و ایمیل به منظور افزایش سرعت و حذف کندی در ارسال ایمیل و پیامک
۴۴. قابلیت ذخیره سازی فیلتر ها و گزارش های دلخواه جهت استفاده مجدد در پنل مدیریت
۴۵. تعریف و درج پیام آماده برای ارسال پاسخ به تیکت از طرف کارشناس به منظور افزایش سرعت کارکرد
۴۶. تعریف و مدیریت SLA بر اساس سطح اهمیت
۴۷. محاسبه و گزارش خسارت SLA در حل تیکت
۴۸. سیستم یادآوری و تکرار پیگیری تیکت بر اساس رویه های تکرار پذیر روزانه - هفتگی - سالانه
۴۹. امکان ارسال تیکت ها به همراه لیست وظیفه توسط کارشناس
۵۰. تنظیمات متعدد در نمایش تیکت ها و نمایش نام کاربری کارشناس در سمت کاربر
۵۱. ایجاد تیکت بر اساس پروژه و یا سرویس یا قرارداد محصول یا خدمات
۵۲. کنترل دریافت تیکت ها بر اساس گروه بندی قراردادها به تیم های کارشناس مختلف در سیستم تخصیص
۵۳. تخصیص خودکار تیکت به تیم های مختلف پشتیبانی بر اساس کمترین حجم کاری (تیکت های باز)
۵۴. ایجاد سطوح دسترسی مورد نیاز توسط مدیر به عنوان نقش و تخصیص به کارشناس ها
۵۵. نمایش خلاصه وضعیت کاربر از تعداد تیکت های ارسالی - تعداد تیکت ها باز - بسته در پشخوان شخصی
۵۶. امکان ورود به حساب کاربری و بازیابی رمز عبور با استفاده از پیامک موبایل
۵۷. امکان درج پیام خصوصی مخفی از نگاه کاربر توسط کارشناسان
۵۸. امکان ارسال اطلاعات محرمانه از سمت کاربر و حذف خودکار آنها بعد از بستن تیکت
۵۹. امکان اجرای عملیات زمانبندی شده در روز - هفته - ماه - ساعت دقت و.. جهت اجرای وظایف خودکار مانند ارجاع تیکت های یک گزارش خاص یا بستن آنها و...
- ۶۰.