

تلفن



# سامانه ارتباطی شمس

ویژه کاربران

واحد فناوری اطلاعات و ارتباطات شرکت شمس - شهریور ۱۳۹۰

[www.shamsa.ir](http://www.shamsa.ir)

### مقدمه

تاکنون در سایت اینترنتی شرکت شمسا امکان برقراری ارتباط با واحدهای مختلف شرکت از طریق بخش تماس امکان پذیر بود. در این بخش فرم تماس حاوی اطلاعات تماس و یا حداکثر فرمی جهت ارسال نامه به واحد مربوطه در اختیار کاربر قرار می گرفت. محدودیت های این سامانه، واحد فناوری اطلاعات شرکت شمسا را بر آن داشت تا در جستجوی راهی بهتر برای تعامل زوار و بازدیدکنندگان سایت شمسا با واحدهای شرکت باشد. در این متن به طور مصور با شیوه استفاده از سامانه ارتباطی شمسا آشنا خواهید شد.



## تعاریف:

**کاربر:** هر بازدیدکننده از سایت، پس از تکمیل فرم اطلاعات کاربری (ثبت نام در سایت) و طی فرآیند عضویت، کاربر سایت شده و می تواند از سامانه ارتباطی شمس استفاده نماید.

**مجموعه:** هر واحد شرکت شمس که می تواند مورد خطاب کاربران قرار گیرد.

**پرونده:** مطلب ثبت شده توسط کاربر اعم از پیشنهاد، درخواست، گزارش تخلف، شکایت و... به همراه فایل ها و اطلاعات تکمیلی مربوطه، پرونده نامیده می شود.

هر پرونده برای تشکیل دهنده آن (کاربر) و واحد مربوطه در شرکت شمس (مجموعه) قابل مشاهده می باشد. نظرات تکمیلی و تعامل طرفین در پرونده تشکیل شده ثبت خواهد شد.

**پرونده در گردش:** پرونده تشکیل شده توسط کاربر که در انتظار پاسخ واحد مربوطه، توضیح بیشتر و اعلام میزان رضایت کاربر می باشد.

**پرونده مختومه:** هر کاربر پس از تشکیل پرونده و دریافت پاسخ های لازم می تواند اقدام به بستن پرونده نماید. بستن پرونده به معنای پایان تعامل کاربر و واحد مربوطه در این زمینه نخواهد بود؛ اما به معنای عدم اولویت پرونده می باشد.

**پیوست فایل:** به همراه هر پرونده، امکان ارسال فایل به تعداد نامحدود وجود دارد. در نوع فایل ارسالی محدودیتی وجود ندارد و حجم مجاز هر فایل ارسالی در سایت مشخص شده است.

**نظر:** پس از تشکیل پرونده، هر مطلب که درباره متن کاربر ثبت شود به عنوان یک نظر در پرونده نمایش داده می شود.

### عضویت در سایت

هر بازدیدکننده برای آنکه بتواند متن و فایل خود را ثبت (پرونده تشکیل دهد) و پاسخ واحد را برای متن خود دریافت نماید ابتدا باید در سایت عضو شود.

فرآیند عضویت در سایت: بازدیدکنندگان با کلیک بر روی گزینه عضویت در پنجره ورود اعضا در صفحه اول سایت، وارد صفحه ثبت نام می شوند. پس از تکمیل فرم ثبت نام، نامه ای به رایانامه (ایمیل) ثبت شده کاربر ارسال شده و پس از کلیک کاربر بر روی لینک فعال سازی عضویت او تأیید می شود.

پس از طی این فرآیند، کاربر می تواند از طریق پنجره ورود اعضا و وارد کردن شناسه و گذرواژه خود وارد سایت شمس شود و از سامانه ارتباطی شمس، استفاده نماید.

### تذکرات:

۱. برای ورود به سایت می توان در پنجره ورود اعضا به جای شناسه، از رایانامه (ایمیل) استفاده کرد.
۲. ممکن است نامه عضویت در هرنامه های (spam) میل باکس کاربر باشد.
۳. در بازدیدهای بعدی، کاربران لازم است با وارد کردن نام کاربری (شناسه) و گذرواژه خود وارد سایت شده و پرونده های خود را مشاهده نمایند.



ورود به صفحه ثبت نام از طریق پنجره ورود اعضا در صفحه اول سایت شمس

ثبت نام

بر کردن فیلدهایی که با ستاره (\*) نشانه گذاری شده اند، لازم و ضروری است.

\* نام:

\* شناسه:

\* پست الکترونیک:

\* گذرواژه:

\* تایید گذرواژه:

ثبت نام

## ورود به سایت

پس از عضویت در سایت، کاربر به صفحه اصلی سایت مراجعه کرده و با وارد کردن رایانامه (ایمیل) و یا شناسه (نام کاربری) و گذرواژه خود در پنجره ورود اعضا وارد سایت می شود. پس از ورود کاربر، دو زیر منوی پرونده جدید و فهرست پرونده ها برای وی نمایش داده می شود. در صورتی که بازدیدکننده عضو سایت نباشد با کلیک بر روی منوی سامانه ارتباطی، تنها متنی کلی و توضیحی که راهنمای فرد می باشد نمایش داده خواهد شد.



پنجره ورود اعضا در صفحه اول سایت شمشا

نمایش زیر منوهای سامانه ارتباطی پس از ورود کاربر به سایت

### پرونده جدید

هر کاربر پس از ورود به سایت با کلیک بر روی گزینه پرونده جدید می تواند مطلب خود را برای هر یک از واحدهای شرکت شمس ارسال نماید. در هر پرونده باید عنوان متن، مجموعه (واحد) مورد نظر و متن درخواست به همراه اطلاعات مورد نیاز را وارد کرد. همچنین به تعداد لازم می توان فایل و اسناد مرتبط با متن و مطلب را ارسال کرد.

سامانه ارتباطی ۴ فهرست پرونده ها

پرونده جدید  
>> لغو عملیات و بازگشت به فهرست پرونده ها

لطفا مجموعه ای که باید پرونده شما را دریافت نماید مشخص نموده و توضیحات کامل و اطلاعات مورد نیاز را بنویسید.

جزئیات پرونده

مجموعه: - انتخاب مجموعه -

موضوع: مفقودی

توضیحات:

بسم الله الرحمن الرحيم  
اینجانب حسین احمدی که در تاریخ 1390/02/18 توسط شرکت زارنی پاوران مهدی (عج) اسنان همدان شهر همدان به عتبات اعزام شده ام ساک خود را در این سفر کم کرده ام که تقاضای رسیدگی دارم. با تشکر

ضمیمه ها

فایل ضمیمه شده تنها برای مدیر مجموعه مورد نظر شما نمایش داده خواهد شد. حداکثر حجم هر فایل ارسالی شما می تواند 3 MB باشد.

Browse افزودن فایل های بیشتر

ثبت

ورود اطلاعات و تشکیل پرونده جدید

سامانه ارتباطی ۴ فهرست پرونده ها

پرونده جدید  
>> لغو عملیات و بازگشت به فهرست پرونده ها

لطفا مجموعه ای که باید پرونده شما را دریافت نماید مشخص نموده و توضیحات کامل و اطلاع

جزئیات پرونده

مجموعه: - انتخاب مجموعه -

موضوع:

توضیحات:

بسم الله الرحمن الرحيم  
اینجانب حسین احمدی که در تاریخ 1390/02/18 توسط شرکت زارنی پاوران مهدی (عج) اسنان همدان شهر همدان به عتبات اعزام شده ام ساک خود را در این سفر کم کرده ام که تقاضای رسیدگی دارم. با تشکر

ضمیمه ها

فایل ضمیمه شده تنها برای مدیر مجموعه مورد نظر شما نمایش داده خواهد شد. حداکثر حجم هر فایل ارسالی شما می تواند 3 MB باشد.

Browse افزودن فایل های بیشتر

ثبت

انتخاب مجموعه مربوطه

پس از ورود اطلاعات و کلیک بر روی دکمه ثبت، کاربر به صفحه مربوط به پرونده منتقل خواهد شد که حاوی اطلاعات و متن پرونده می باشد. همچنین، نامه ای حاوی متن ثبت شده توسط کاربر به رایانامه (ایمیل) کاربر و واحد (مجموعه) انتخاب شده توسط وی ارسال می شود.

سازمان ارتباطی - فهرست پرونده ها

مشاهده پرونده

>> بازگشت به فهرست پرونده ها

موضوع + توضیحات	اطلاعات پرونده
موضوع: مفقودی	کاربر [ 102 ] [ karbar ]
بسم الله الرحمن الرحيم ایجناب حسین احمدی که در تاریخ 1390/02/18 توسط شرکت زیارتی باوران مهدی (عج) استان همدان شهر همدان به عنایت عالیات اعزام شده ام ساک خود را در این سفر کم کرده ام که تقاضای رسیدگی دارم. با تشکر	نام: karbar رایانامه (ایمیل): info@naebolemam.ir شناسه پرونده: 13 مجموعه: مدیریت تشکیل: 27 شهریور 1390, 15:21 آخرین ویرایش: 27 شهریور 1390, 15:21 وضعیت: پرونده های در گردش پشتیبانی: [ + ] [ + ] [ + ] [ + ]
مباحثه	
برای ارسال نظر و یا پیوست فایل کلیک کنید	
هیچکدام	
اطلاعات تکمیلی	
آشنایی	دوستان اینترنتی تلیویرونا بروشور
نام و نام خانوادگی	Not Provided
ضمیمه ها	
jpg_145108-235343	59.72 Kb 27 شهریور 1390, 15:21
orig.jpg_497688	98.08 Kb 27 شهریور 1390, 15:21

صفحه مربوط به پرونده

Date: Sun 9/18/2011 3:21 PM

From: شرکت شما

To: webmaster@shamsa-co.com

Subject: مدیریت - شماره [13] (جدید) [مفقودی]

View: HTML | Text | Header | Raw Content

پرونده جدیدی را در سایت شرکت شما ایجاد کرده karbar

--  
[شماره 13] - مفقودی

بسم الله الرحمن الرحيم  
ایجناب حسین احمدی که در تاریخ 1390/02/18 توسط شرکت زیارتی باوران مهدی (عج) استان همدان شهر همدان به عنایت عالیات اعزام شده ام ساک خود را در این سفر کم کرده ام که تقاضای رسیدگی دارم. با تشکر

--  
برای مشاهده این پرونده در سایت کلیک کنید

برای مشاهده این پرونده در بخش مدیریت سایت کلیک کنید

برای مشاهده این پرونده باید وارد سایت شوید

نمونه نامه ارسالی به کاربر و مدیر واحد مربوطه

## فهرست پرونده ها

هر کاربر، با کلیک بر روی زیرممنوی فهرست پرونده ها، فهرست پرونده هایی که تشکیل داده است را می تواند مشاهده نماید. کاربر با کلیک بر روی هر پرونده می توان متن ارسالی خود و اطلاعات مربوط به متن، همچنین نظرات ارسال شده توسط واحد مربوطه را مشاهده نموده و در صورت نیاز به نظرات پاسخ داد. محدودیتی در دفعات اظهارنظر و تعامل طرفین وجود ندارد.

سامانه ارتباطی • فهرست پرونده ها

مشاهده پرونده

>> بازگشت به فهرست پرونده ها

اطلاعات پرونده	موضوع + توضیحات	موضوع: مفقودی
کاربر [ 102 ] karbar	نام	بسم الله الرحمن الرحيم
رایانامه (ایمیل) info@naeboleam.ir	رایانامه (ایمیل)	اینجناب حسین احمدی که در تاریخ 1390/02/18 توسط شرکت زیارتی یاوران مهدی(عج) استان همدان شهر همدان به عنایت عالیات اعزام شده ام ساک خود را در این سفر کم کرده ام که تقاضای رسیدگی دارم. با تشکر
شناسه پرونده 13	شناسه پرونده	• jpg.145108-235343 • orig.jpg_497688
• واحد اطلاع رسانی • مدیر سایت	مجموعه	
15:21 , 27 شهریور 1390	تشکیل	
16:47 , 27 شهریور 1390	آخرین ویرایش	
وضعیت	وضعیت	<b>برای ارسال نظر و یا پیوست فایل کلیک کنید</b>
درخواست پشتیبانی	پشتیبانی	صدیر صحتوا (ی ر 27 شهریور 1390 , 04:47 پ.ظ): با سلام ملاحظه شد اقدام مقتضی به اطلاعاتتان خواهد رسید.
اطلاعات تکمیلی	آشنایی	<b>برای ارسال نظر و یا پیوست فایل کلیک کنید</b>
دوستان اینترنت تلویزیون پرورشور	نام و نام خانوادگی	
Not Provided		

مشاهده پرونده و اظهار نظرها و ارسال نظر



## بستن پرونده

در در پایان، انتظار می رود کاربر، میزان رضایت خود از پاسخ های داده شده به درخواست هایش را اعلام نماید. بستن پرونده به معنای اظهار نظر کاربر درباره کیفیت پرونده بوده و تنها یک بار این اظهار نظر امکان پذیر است. با اظهار نظر کاربر، پرونده از اولویت بررسی خارج می شود.

بستن پرونده

به منظور مختومه شدن پرونده (بستن پرونده) لطفا میزان رضایت خود از پاسخ های داده شده به درخواست هایتان را مشخص کنید. با تشکر

رضایتبخش ضعیف متوسط خوب خیلی خوب

اعلام میزان رضایت کاربر و بستن پرونده

## انتقال پرونده

در صورتی که به اشتباه پرونده ای را برای واحد دیگری ارسال کرده باشید، مدیر واحد دریافت کننده پرونده با هماهنگی مدیر سایت، متن شما را به واحد (مجموعه) ذی ربط ارجاع خواهند داد.