



**راهنمای خدمات پرتال مشتریان**

**ابرآمد**

## ورود شما را به خانواده ابرآمد تبریک می‌گوییم.

ما در ابرآمد با ایجاد تیمی از متخصصان و مشاوران فنی در حوزه‌های گوناگون فناوری اطلاعات، آماده پاسخگویی به سؤالات و درخواست‌های مشترکین خود هستیم.

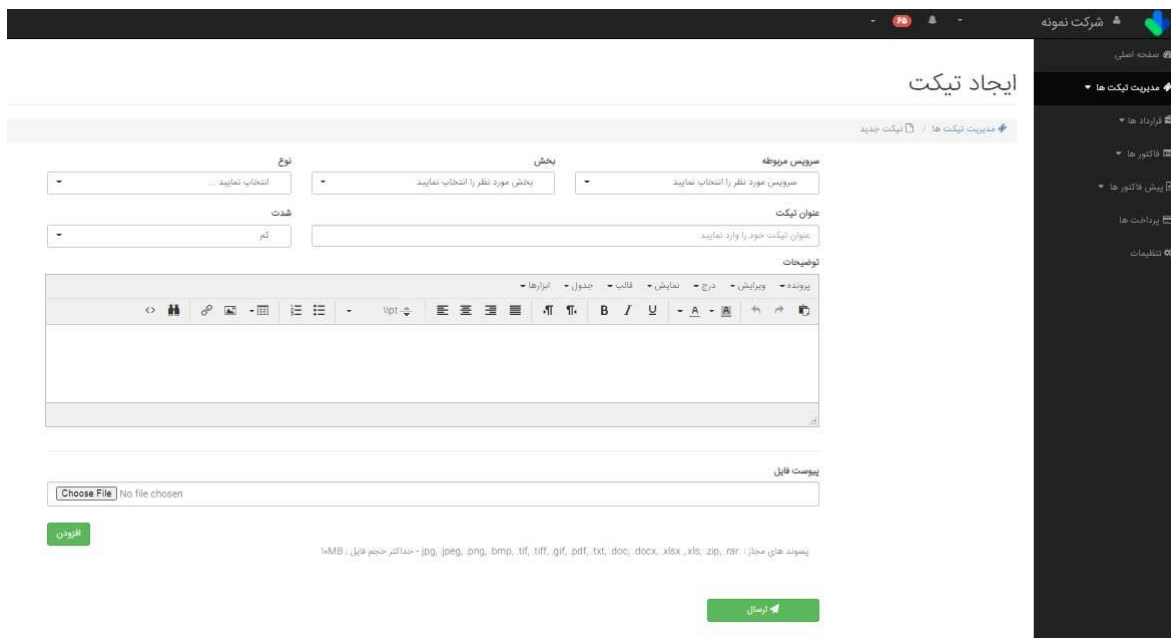
کلیه اطلاع‌رسانی‌های ابرآمد به نماینده تام‌الاختیار مشترک، که در فرم “**معرفی نماینده**” توسط مشترک (مطابق بند 5 توافق‌نامه) معرفی شده، از طریق ایمیل و تیکت در پرتال پشتیبانی ارسال می‌گردد. خواهشمند است در صورت تغییر نماینده، نماینده جدید را بلافاصله و به‌صورت رسمی از طریق ارسال نامه به واحد فروش ابرآمد معرفی کنید.

### مراحل تعریف نماینده مشترک در پرتال

1. پس از امضا و ارسال توافق‌نامه و فرم معرفی نماینده به واحد فروش ابرآمد؛ نماینده معرفی شده توسط تیم فروش، در ابرآمد CRM تعریف می‌شود.
  2. سپس یک ایمیل حاوی نام کاربری و کلمه عبور و آدرس پرتال <https://support.abramad.com> به آدرس ایمیل نماینده ارسال می‌شود.
- از این پس شما می‌توانید در پرتال تیکت ثبت کنید و نتیجه و فعالیت‌های انجام شده بر روی تیکت‌های ثبت شده را نیز مشاهده کنید.
- همچنین امکان مشاهده و چاپ فاکتورها، پیش‌فاکتورها و پرداخت‌ها نیز در پرتال وجود دارد و مشخصات قراردادهای در حال اجرا نیز قابل مشاهده است.

### مراحل ثبت تیکت در پرتال

در هر زمانی که برای استفاده از سرور مشکل داشتید یا اینترنت فعال داشتید ولی سرورتان قطع بود و یا هر زمان که سؤال فنی داشتید، لازم است در پرتال خود تیکت ثبت کنید.



ثبت تیکت در پرتال دارای 7 بخش است که در ادامه هریک از این بخش‌ها توضیح داده شده‌اند:

الف- سرویس مربوطه: شما باید از بین سرویس‌های فعال خود، سرویسی که دچار مشکل شده است و یا درباره آن سؤال دارید را انتخاب کنید (به طور مثال بین دو سرویس، سرویس بک آپ یا سرور ابرآمدی خود را انتخاب می‌کنید).

ب- بخش: لازم است انتخاب کنید که تیکت مربوط به بخش فروش یا فنی است.

ج- نوع: نوع درخواست می‌تواند یکی از موضوعات زیر باشد که آن را انتخاب می‌کنید:

- مشکلات عمومی (General Incident)
- مشکل دسترسی به سرویس (No access)
- درخواست IP (IP Request)
- تأییدیه ساخت ماشین
- سرویس بکاپ (Backup Request)
- درخواست Certificate (Certificate Request)
- (Machine creation approval)
- سرویس مانیتورینگ (Monitoring Service)
- تغییر منابع سرویس (Change service)
- مشکل شبکه (Network Problem)
- وصل ماشین مشترک (Connect Machine)
- آپدیت کردن black list (Update black list)
- ساخت ماشین (Create machine)
- به‌روزرسانی ماشین (Update Machine)
- قطع کردن ماشین / سرویس (Disconnect Machine)
- ریووت ماشین (VM Restart Request)
- تنظیمات فایروال (Firewall Configuratin)
- محافظت WAF (WAF Protection)

همچنین در صورت نیاز، می‌توانید با ثبت تیکت جدید نسبت به پاک‌کردن ماشین یا بک آپ نیز اقدام نمایید.

د- عنوان تیکت: موضوع و عنوان تیکت را ثبت کنید.

ح- شدت: لازم است برای تعیین اولویت درخواست، با توجه به تعریف هریک از موارد، دو شاخص میزان تأثیر بر کسب‌وکار و سرعت رسیدگی به موضوع را در نظر بگیرید و یکی از چهار حالت زیر را انتخاب کنید:

1. کم: کارکرد سرویس برای کاربران مختل نشده است.
2. متوسط: مشکل ایجاد شده بر بخشی از سرویس شما تأثیر گذاشته است.
3. زیاد: مشکل ایجاد شده بخشی از سرویس و عملکرد کاربران را تحت تأثیر قرار داده است.
4. بحرانی: سرویس قطع یا به شدت کند شده است و به طور گسترده نرم‌افزارهای نصب شده تحت تأثیر قرار گرفته‌اند.

و- توضیحات: شرح درخواست خود را در این قسمت وارد کنید.

ز- پیوست فایل: در صورتی که برای تشریح مناسب‌تر درخواست خود نیاز به ارسال فایل دارید (به طور مثال برای تغییر منابع سرورها)، می‌توانید آن را در این قسمت بارگذاری کنید.

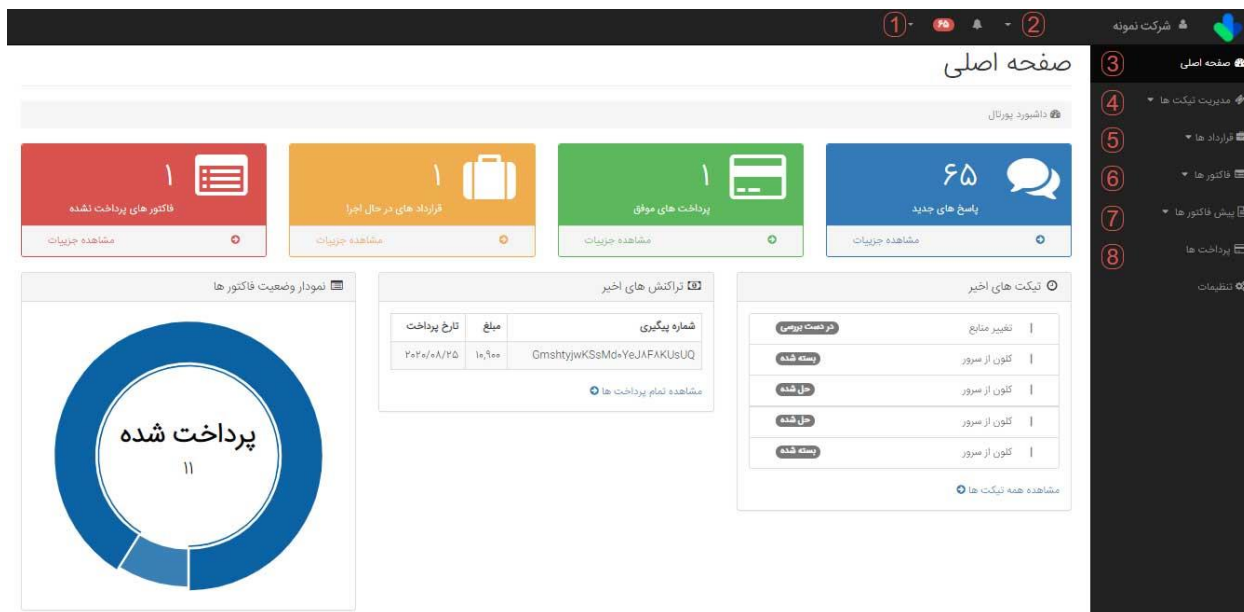
و در انتها دکمه ارسال را بزنید.

با انتخاب بخش تیم فنی، تیکت برای کل تیم فنی ارسال و در کمتر از نیم ساعت توسط تیم سرویس دسک پاسخ داده می‌شود.

کارشناس فنی تیکت را بررسی کرده و ضمن حل و بررسی مشکل، وضعیت آن را به یکی از حالت‌های زیر تغییر می‌دهد که این تغییر وضعیت را می‌توانید در پرتال مشاهده کنید:

- جدید  
تیکت ثبت شده شما در ابتدا با عنوان جدید دیده خواهد شد.
- حل شده  
وضعیت تیکت شما پس از حل مشکل، به حل شده تغییر خواهد کرد.
- در دست بررسی  
تیکت شما زمانی که توسط کارشناس‌های ابرآمد در دست بررسی است با این عنوان نشان داده می‌شود.
- تکراری  
در صورتی که یک تیکت را چند بار ثبت کنید، تیکت‌های تکرار شده با عنوان تکراری دیده خواهند شد.
- بسته شده  
در صورتی که تا 72 ساعت وضعیت تیکت تغییری نکند، به صورت اتوماتیک تیکت بسته خواهد شد.
- باز - در انتظار پاسخ مشتری  
اگر نیاز باشد برای حل مشکل از طرف شما کاری انجام شود، این عنوان دیده خواهد شد.
- باز - پاسخ توسط مشتری  
در صورتی که برای حل مشکل از طرف شما کاری انجام شود یا کامنتی بر روی تیکت نوشته باشید، وضعیت تیکت به پاسخ توسط مشتری تغییر می‌کند.
- باز شده توسط مشتری  
وضعیت تیکت بسته شده توسط سیستم را می‌توانید پس از انجام فعالیت موردنظر، به باز شده توسط مشتری تغییر دهید.
- در صورتی که مشکل ثبت شده در تیکت حل نشده باشد، می‌توانید به صورت دستی تیکت بسته شده را باز کنید.  
ثبت تیکت جدید برای مشکلات جدید ایجاد شده، ضروری است. لطفاً با تغییر وضعیت تیکت‌های قدیمی اقدام به ثبت مشکل جدید نفرمایید.

بخش‌های مختلف پرتال را در شکل (1) مشاهده می‌کنید.



شکل (1)

1. دسترسی سریع به تیکت‌ها  
 کلیه تیکت‌های دریافت شده و خوانده نشده شما در این قسمت نشان داده می‌شوند. در پایین لیست با زدن **مشاهده همه**، همه تیکت‌ها به حالت خوانده شده تبدیل می‌شوند.
2. پروفایل و خروج  
 در قسمت پروفایل می‌توانید نام حساب، نام کاربری، نام، نام خانوادگی، آدرس ایمیل و تلفن همراهی که در زمان ثبت نام وارد کرده‌اید مشاهده کنید و در صورت نیاز می‌توانید از طریق همین بخش رمز عبور خود را تغییر دهید.  
 پیشنهاد می‌شود پس از استقرار نرم‌افزارها و یا به صورت دوره‌ای جهت تأمین امنیت، رمز عبور خود را تغییر دهید.  
 دکمه خروج نیز در این قسمت قرار دارند.
3. صفحه اصلی  
 در صفحه اصلی می‌توانید پاسخ‌های جدید، پرداخت‌های موفق، قراردادهای در حال اجرا، فاکتورهای پرداخت نشده، تیکت‌های و تراکنش‌های اخیر و نمودار وضعیت فاکتورها را مشاهده کنید.

#### 4. مدیریت تیکت‌ها

در این بخش امکان ثبت تیکت جدید و مشاهده همه تیکت‌ها وجود دارد.

#### 5. قراردادهای

در این بخش وضعیت قراردادهای شما قابل مشاهده است. قراردادهای شما ممکن است یکی از سه حالت در حال عقد قرارداد، شروع نشده و در حال اجرا باشند.

#### 6. فاکتورها

فاکتورهای پرداخت شده و پرداخت نشده شما در این قسمت قابل مشاهده هستند. قابلیت پرینت فاکتور و همچنین امکان پرداخت آنلاین نیز در این قسمت وجود دارد.

#### • فاکتورهای پرداخت نشده

عنوان	وضعیت	جمع کل	قابل پرداخت	تاریخ فاکتور	مشاهده و پرداخت
افزایش CPU - تغییر نوع هارد تا ۱۴۰۸/۰۶/۳۱	پرداخت نشده	۳۲,۰۴۸,۷۰۰	۳۲,۰۴۸,۷۰۰	۲۰۲۱/۰۸/۱۶	مشاهده و پرداخت

شکل (2)

مطابق شکل (2) در این قسمت می‌توانید عنوان، وضعیت، جمع کل، مبلغ قابل پرداخت و تاریخ فاکتورهای پرداخت نشده را مشاهده کنید.

با کلیک کردن دکمه **مشاهده و پرداخت**، امکان کنترل جزئیات فاکتور و پرداخت آنلاین آن مطابق شکل (3) وجود دارد.

The screenshot displays the 'توضیحات' (Notes) section of the application. It includes a summary of invoice status, a table for 'درخواست های مرتبط' (Related Requests), and a table for 'پیش فاکتورهای مرتبط' (Related Proforma Invoices). At the bottom, there are buttons for 'پرداخت' (Payment) and 'چاپ' (Print).

عنوان درخواست	وضعیت	مبلغ	تاریخ خرید	آخرین بروز رسانی	جزئیات
هیچ درخواست برای نمایش وجود ندارد.					

عنوان	مرحله پیش فاکتور	جمع کل	تاریخ اعتبار	جزئیات
پیش فاکتوری یافت نشد!				

توجه: واحد ارزی ریال می باشد.

Buttons: **پرداخت** (Payment), **چاپ** (Print)

شکل (3)

در این بخش می‌توانید اطلاعات شماره فاکتور، تاریخ فاکتور، مشخصات فروشنده، مشخصات خریدار، مشخصات محصول، توضیحات، درخواست‌های و پیش‌فاکتورهای مرتبط (در صورت ثبت) را کنترل کنید.

امکان **چاپ** و **پرداخت** نیز در پایین همین صفحه قرار داده شده تا بتوانید فاکتور پرداخت نشده را پرینت کرده و یا به صورت آنلاین و با اتصال به درگاه پرداخت اینترنتی، مطابق شکل (3) پرداخت کنید.

عنوان	وضعیت	جمع کل	تاریخ فاکتور	جزئیات
از ۱۴۰۰/۴/۱ الی ۱۴۰۰/۶/۳۱ بر اساس قرارداد	پرداخت شده	۳۶۷,۳۷۰,۲۱۰	۲۰۲۱/۰۶/۲۲	<a href="#">مشاهده جزئیات</a>
از ۱۴۰۰/۱/۱ الی ۱۴۰۰/۳/۳۱ بر اساس قرارداد	پرداخت شده	۲۸۱,۴۵۳,۸۸۸	۲۰۲۱/۰۵/۲۱	<a href="#">مشاهده جزئیات</a>

شکل (4)

در بخش فاکتورها (شکل (4))، می‌توانید فهرست فاکتورهای پرداخت شده را مشاهده کنید و در بخش **مشاهده جزئیات نیز**، امکان کنترل جزئیات فاکتور برای شما مهیا شده است. در این بخش جزئیاتی نظیر شماره فاکتور، تاریخ فاکتور، مشخصات فروشنده، مشخصات خریدار، مشخصات محصول، توضیحات، درخواست‌های مرتبط و پیش‌فاکتورهای مرتبط قابل مشاهده است (**شکل (5)**). در این بخش نیز امکان چاپ فاکتور پرداخت شده وجود دارد.

عنوان درخواست	وضعیت	مبلغ	تاریخ خرید	آخرین بروز رسانی	جزئیات
هیچ درخواست برای نمایش وجود ندارد					

عنوان	مرحله پیش فاکتور	جمع کل	تاریخ اعتبار	جزئیات
پیش فاکتوری یافت نشد!				

توجه : واحد ارزی ریال می باشد.

[چاپ](#)

شکل (5)



## 7. پیش فاکتورها

در صورت نیاز به پیش فاکتور و با هماهنگی واحد فروش، پیش فاکتورهای ثبت شده در این قسمت در دو وضعیت تأیید شده و یا تأیید نشده قابل مشاهده هستند.

- پیش فاکتورهای تأیید نشده

در این قسمت پیش فاکتورهایی که پس از اعلام درخواست شما توسط واحد فروش ابرآمد صادر می‌گردند، قابل مشاهده و تأیید هستند.

عنوان	مرحله پیش فاکتور	جمع کل	تاریخ اعتبار	جزئیات پیش فاکتور
ماشین مجازی	پیش نویس	۴۹,۳۲۰,۵۰۷		<a href="#">مشاهده جزئیات</a>

شکل (6)

با کلیک کردن **مشاهده جزئیات** مطابق شکل (6)، امکان کنترل جزئیات پیش فاکتور و تأیید آن وجود دارد. در همین بخش امکان تأیید و یا رد پیش فاکتور نیز وجود دارد (شکل (7)).

شکل (7)

- پیش‌فاکتورهای تأیید شده لیست پیش‌فاکتورهای تأیید شده در این بخش قرار دارد. به‌ازای پیش‌فاکتورهای تأیید شده شما توسط واحد فروش ابرآمد، فاکتور صادر می‌شود و در لیست فاکتورهای پرداخت نشده قرار خواهند گرفت تا نسبت به پرداخت آن اقدام نمایید.

## 8. پرداخت‌ها

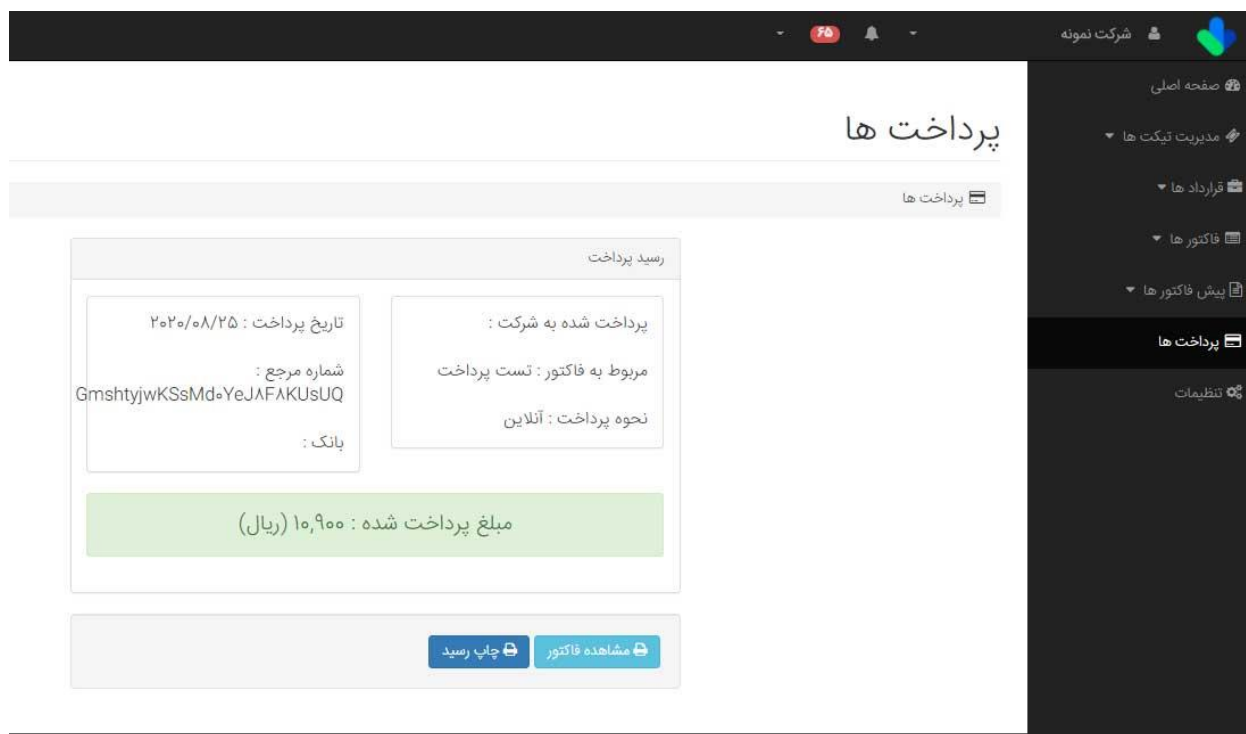
در این قسمت جزئیات کلیه پرداخت‌های شما قابل‌مشاهده است.

شماره	عنوان	مبلغ پرداخت شده	نحوه پرداخت	بانک	تاریخ پرداخت	پرداخت شده به شرکت	وضعیت	نوع	جزئیات
۱۷	تست پرداخت	۱۰,۹۰۰	آنلاین	سامان کیش(سامان)	۲۰۲۰/۰۸/۲۵		پرداخت شده	پرداخت وجه فاکتور فروش	جزئیات

شکل (8)

مطابق شکل (8) اطلاعات پرداخت شامل شماره، مبلغ پرداخت شده، نحوه پرداخت، بانک، تاریخ پرداخت، پرداخت شده به شرکت، وضعیت، نوع و جزئیات قابل‌مشاهده است. همچنین امکان جستجو در بین پرداخت‌ها نیز وجود دارد.

همچنین در قسمت **جزئیات**، امکان مشاهده و چاپ جزئیات رسید پرداخت (شکل (9))، وجود دارد.



شکل (9)

در این بخش شما می‌توانید نام فاکتور، نحوه پرداخت، تاریخ پرداخت، شماره مرجع، بانک و مبلغ پرداختی را کنترل کنید.

در صورت عدم پاسخگویی به تیکت شما در زمان اعلام شده، می‌توانید با واحد فنی ابرآمد به شماره 021-83382900 داخلی 2 تماس بگیرید.

همکاران پشتیبانی فنی ابرآمد به صورت 24 ساعته در 7 روز هفته در 365 روز سال آماده پاسخگویی به مشتریان هستند. به این ترتیب شما تیمی متشکل از متخصصین تمامی حوزه‌های مورد نیاز برای پایش و نگهداری دائمی سرویس‌های IT خود همیشه در اختیار خواهید داشت.