



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

- پس از امضا و ارسال توافقنامه و فرم معرفی نماینده به واحد فروش ابرآمد؛ نماینده معرفی شده توسط تیم فروش، در ابرآمد CRM تعریف می شود.
- 2. سپس یک ایمیل حاوی نام کاربری و کلمه عبور و آدرس پرتال <u>https://support.abramad.com</u> به آدرس ایمیل نماینده ارسال میشود.

ازاین 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 قابلمشاهده 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.

			- 🔯 🔺 -	📥 🔺 شرکت نمونه
				🙆 صفحه اصلی
			ایجاد تیکت	📌 مدیریٹ ٹیکت ھا 👻
			🔶 مدیریت لیکت ها 🖉 لیکت جدید	🛱 قرارداد ها 🕈
	بخش نوع	سرویس مربوطه		🎟 ئاكتور ما 👻
انتخاب نباييد	بخش مورد نظر را انتخاب سایید	سرویس مورد نظر را انتخاب نمایید		🖻 يېش فاکنور ها 👻
ت.		عنوان تیکت		🖽 بردادت ها
- م		عتوان تیکت خود را وارد نمایید		
		توضيحات		Cuinn M
	ايرارها -	پرونده- ويرايش- درج- نمايش- قالب- مدول-		
		A		
Choose File No file chosen		پیوست فایل		
الزودن	i=MB ، حداثتر حجم فایل - jpg, jpeg, png, bmp, tif, tiff, g	f, pdf, txt, doc, docx, xlsx ,xls, zip, rar. پسوند های مجاز		
		🗲 ئرسال		



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)
 - · درخواست IP Request) IP
 - تأییدیه ساخت ماشین (Machine creation approval)
 - سرویس مانیتورینگ (Monitoring Service)
 - · مشکل شبکه (Network Problem)
 - آپدیت کردن black list (Update black list)
- بەروزرسانى ماشين (Update Machine)
- ریبوت ماشین (VM Restart Request)
 - · محافظت WAF Protection) WAF

- مشکل دسترسی به سرویس (No access)
- سرویس بکاپ (Backup Request)
 - Certificate درخواست (Certificate Request)
- تغییر منابع سرویس (Change service)
 - وصل ماشین مشترک (Connect Machine)
 - ساخت ماشین (Create machine)
 - قطع کردن ماشین / سرویس (Disconnect Machine)
 - تنظیمات فایروال (Firewall Configuratin)

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، باتوجهبه 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. كم: كاركرد سرويس براى كاربران 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 بهشدت کند شده است و به طور گسترده نرمافزارهای نصب شده تحت تأثیر قرار گرفتهاند.



و- توضيحات: شرح درخواست خود را در اين قسمت وارد كنيد.

ز- پیوست فایل: درصورتیکه 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 یس از حل مشکل، به حل شده تغییر خواهد کرد.
- ۰ در دست بررسی تیکت شما زمانی که توسط کارشناسهای ابرآمد در دست بررسی است با این عنوان نشان داده میشود.
 - · تکراری درصورتیکه یک تیکت را چند بار ثبت کنید، تیکتهای تکرار شده با عنوان تکراری دیده خواهند شد.
 - · بسته شده درصورتیکه تا 72 ساعت وضعیت تیکت تغییری نکند، بهصورت اتوماتیک تیکت بسته خواهد شد.
 - ۰ 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
 درصورتیکه 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.

درصورتیکه مشکل ثبت شده در تیکت حل نشده باشد، میتوانید بهصورت 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.



معرفى بخشهاى مختلف پرتال

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

								1- 🚥	* · ·	2	مونه	📥 🔺 شرکت نه	
								G	به اصل	صفح	3	صقحه اصلى	-
									د يورتال	🙆 داشبور	4		
							1	e			5		
h.			1			Ì		5	۵ 🦻		6		
فاكتور های پرداخت نشده		بر حال اجرا	قرارداد های د			پرداخت های موفق		خ های جدید	uly.		(7)		
مشاهده جزييات	0	مشاهده جزييات		0		مشاهده جزييات	0	مشاهده جزييات		0	(8)		
	ر وضعیت فاکتور ها	🔳 ئمودا				团 تراکنش های اخیر			ت های اخیر	@ تىكە			: ¢ \$
			تارخ پرداخت	مبلغ		شمارہ پیگیری	يورسي)	נر נשי	تغيير منابع	1			
			$r_{\circ}r_{\circ}/_{\circ}A/r_{\odot}$	10,900	Gms	htyjwKSsMd•YeJAFAKUsUQ	(a14 c)	9	کلون از سرو	1			
						مشاهده تمام پرداخت ها 🛇	ل شده)	9	کلون از سرو	1			
مىشىت	ليداخه						ل شده	9	کلون از سرو	Ĩ.			
	پر دا ب						(65.8 45	3	کلون از سرو	1			
								c	همه تیکت ها	مشاهده ه			

شكل (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 ثبتنام 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 بهصورت 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 تیکتھا

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

5. قراردادها

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

6. فاكتورها

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

فاکتورهای پرداخت نشده

							•	(2)	÷	📥 🔺 شرکت نمونه
										🎕 صفحه اصلی
							له ما	، نشده	پرداخت	🛷 مدیریت ئیکت ها 💌
							مده	🛦 یرداخت تش	📼 فاکتور ها /	🚔 قرارداد ها 🔻
ش 💿 🗸 اسطر در هر صفحه	نماينا					1		جستجو		■ فاکتور ها ▼
مشاهده و پرداخت	تاريخ فاكتور	قابل پرداخت	جمع کل	وضعيت				عنوان		🖨 پیش فاکتور ها 🔻
مشاهده و پرداخت	YoY)/oA/\9	ΨΥ,οFλ,Voo	٣٢,٥۴٨,٧٥٥	پرداخت نشده	افزایش CPU - تغییر نوع هارد تا ۱۴۰۰/۰۶/۳۱					🖃 پرداخت ها
					لى آخون م	بعدى	قبنی ۱	اولين		ک تنظیمات انتظام

شكل (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.

			• 🙆 🌲	نرکت تمونه 🗧	à 🆀
	توضيحات				لى
	تحوه ارسال :	شرايط پرداخت :	وضعیت : پرداخت نشده توضیحات :	× 1	یکت ہ
					-
	درخواست های مرتبط				
آخرین بروز رسانی جزییات	مبلغ تاريخ خريد	وضعيت	عنوان درخواست		
	ی یچ درخواست برای نمایش وجود ندارد	ه			ر ها
	پیش فاکتورهای مرتبط				
ار جزییات	جمع کل تاریخ اعتب	مرحله پیش فاکتور	عنوان		
	ا پیش فاکتوری یافت نشد !				
		10	توجه : واحد ارزی ریال می باش		
		_			
	🖶 چاپ 🗖 پرداخت				

شكل (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 بهصورت آنلاین و با اتصال به درگاه پرداخت اینترنتی، مطابق شکل (3) پرداخت کنید.



فاکتورهای پرداخت شده

				- 🙆 🌲 -	💧 شرکت نمونه
					🏚 صفحه اصلی
				ت شدہ ھا	مديريت تيکت ها - پرداخ
				🖉 پرداخت شده	🕿 قرارداد ها 🔻
نمایش 💿 🗸 سطر در هر صفحه				جستجو	≣ فاکتور ها ▼
جزييات	تاريخ فاكتور	جمع کل	وضعيت	عنوان	🖹 پیش فاکتور ها 🔻
مشاهده جزييات	2021/05/22	۳۶۷,۳ <u>۷</u> 0,۲۱۰	پرداخت شده	از ۱۴۰۰/۴/۱ الی ۱۴۰۰/۶/۳۱ بر اساس قرارداد	🚍 پرداخت ها
مشاهده جزييات	٢٥٢١/٥۵/٢١	ዮ <u>አነ,</u> ዮ۵ሥ,አአአ	پرداخت شده	از ۱۴۰۰/۱/۱ الی ۱۴۰۰/۳/۳۱ بر اساس قرارداد	📽 تنظیمات

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 قابلمشاهده است (**شکل (5)**). در این بخش نیز امکان چاپ فاکتور پرداخت شده وجود دارد.

		وه ارسال .		
	درخواست های	برتبط		
وضعيت	مبلغ	تاريخ خريد آخري	غرین بروز رسانی	جزييات
ھي	فیچ درخواست برای نما	ش وجود ندارد		
	14.04			
	پیش فاکتورهای	مرتبط		
مرحله پيش فاكتور	جمع کل	تاريخ اعتبار	جزيي	ات
	پیش فاکتوری یاف	ى ئشد !		
مرحل <mark>ه</mark> پیش	ں فاکتور	پیش فاکتورهای فاکتور جمع کل پیش فاکتوری یافت	ییش فاکتورهای مرتبط ن فاکتور جمع کل تاریخ اعتبار پیش فاکتوری یافت نشد !	پیش فاکتورهای مرتبط ی فاکتور جمع کل تاریخ اعتبار جزیر پیش فاکتوری یافت نشد !

شکل (5)



7. پیشفاکتورها

در صورت نیاز به پیشفاکتور و با هماهنگی واحد فروش، پیشفاکتورهای ثبت شده در این قسمت در دو وضعیت تأیید شده و یا تأیید نشده قابلمشاهده هستند.

پیشفاکتورهای تأیید نشده

در این قسمت پیشفاکتورهایی که پس از اعلام درخواست شما توسط واحد فروش ابرآمد صادر میگردند، قابلمشاهده و تأیید هستند.

				- 🙆 🔺	🔸 شرکت نمونه
					🕲 صفحه اصلی
				شده ها	مديريت تيكت ها 🚽 تاييد ند
				ها 🖊 🛦 تایید نشده ها	≣ قرارداد ها ◄
یش 💿 🗸 سطر در هر صفحه	نما			يستجو	₪ فاکتور ها ◄
جزييات پيش فاكتور	تاريخ اعتبار	جمع کل	مرحله پيش فاكتور	عتوان	🖹 پیش فاکتور ها 🔻
مشاهده جزييات		۴۹,۳Y۰,۵۰۷	پیش نویس	ماشین مجازی	🚍 پرداخت ها

شکل (6)

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

												اقا صور	, coo c.	1.544								
ا تیکت ها 💌	ئوجا	ه : واحد	. ارزی و	ريا <mark>ل</mark> مى	باشد .																	
* 1																						
t≂ b										•	تاييد		98		ڪ چاپ							
تور ها 🔻																						
ا ها																						
	نظرات	į																				
	يروند	• • •.	ويرايش	ن • د	درج 🕶	نمایش -	، قال،		دول 🕶	ابزارها 🕶												
	•	et.	4	A	<u>A</u> -	⊻ -	Ι	В	¶.		Э	Ξ	E	Npt 🌩	•	Ε	łΞ	• 🆽	de	H	\diamond	
	đ																					
																			en	chos	No file	Choose File
																				- critical	into into	01100001.00
																						افتود

شکل (7)



پیشفاکتورهای تأیید شده
 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. يرداختها

در این قسمت جزئیات کلیه پرداختهای شما قابلمشاهده است.

								- 12	•	• *	e e	🛔 شرکت نمون	-
													馤 صفحه اص
									ت ها	پرداخ			🛷 مدیریت ت
									لع	🗖 پرداخت ہ			🖨 قرارداد ها
طر در هر صفحه	یش 🕞 🗸 س	نما							جستجو				🗐 فاکتور ها
			پرداخت شده به	تاريخ		نجوه	مبلغ برداخت						
جزييات	نوع	وضعيت	شركت	پرداخت	بانک	پرداخت	شده	عنوان	شماره			ما	🗖 پرداخت ہ
جزييات	پرداخت وجه فاکتور فروش	پرداخت شده		YoYo/o//YQ	سامان کیش(سامان)	آنلاین	10,900	تست پرداخت	١٧				تنظیمات %
						فرين	بعدی آخ	قبلی ۱	اولین				
											0		

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.

		• 🚇 🔺 •	🖕 占 شرکت نمونه
			🍘 صفحه اصلی
		پرداخت ها	🛷 مدیریت تیکت ها 👻
		🖃 پرداخت ها	🚔 قرارداد ها 🔻
	رسيد پرداخت		🖬 فاکتور ها 🔻
	Keyley Jacob - Keyley Barbar		🖹 پیش فاکتور ها 🔻
تاریخ پرداخت : ۲۰۲۵،/۰۸/۲۵	پرداخت شده به شرکت :		🚍 پرداخت ها
شماره مرجع : GmshtyjwKSsMd•YeJAFAKUsUQ	مربوط به فاکتور : تست پرداخت		🛱 تنظیمات
بانک :	نحوه پرداخت : آنلاین		
(11,)) = 9 == = = = = =			
(()()) 10, 100 . 034	شبيع پرداخت ا		
	🖨 مشاهده فاکتور 🖨 چاپ رسید		

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 بهصورت 24 ساعته در 7 روز هفته در 365 روز سال آماده پاسخگویی به مشترکین هستند. بهاینترتیب شما تیمی متشکل از متخصصین تمامی حوزههای موردنیاز برای پایش و نگهداری دائمی سرویسهای IT خود همیشه در اختیار خواهید داشت.