

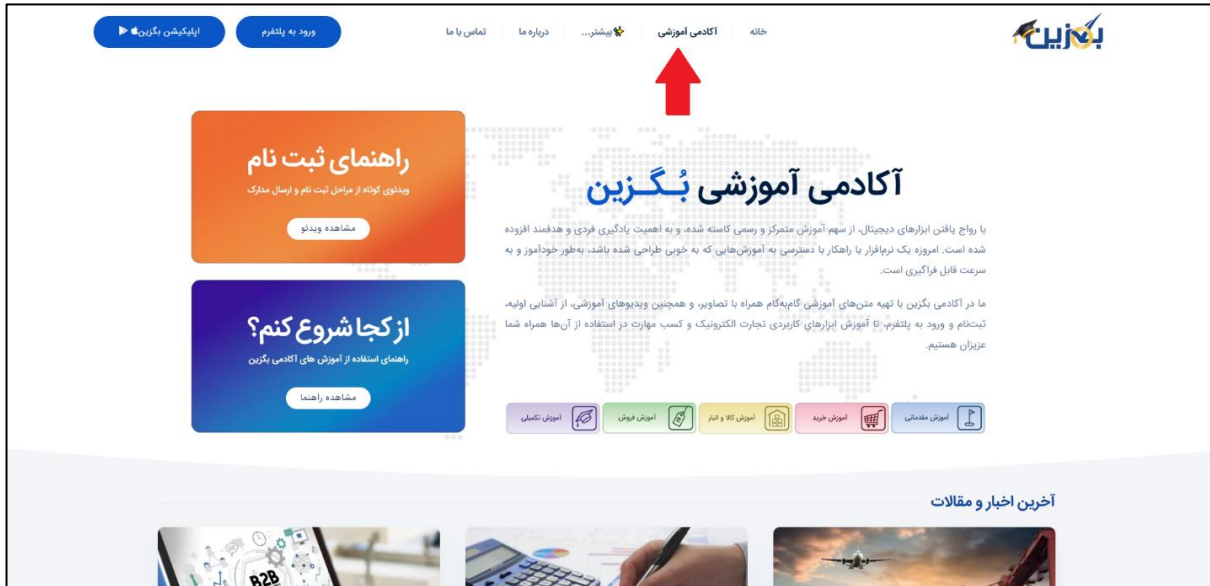
❖ نحوه استفاده از خدمات پشتیبانی بگزین

- کانال‌های ارتباطی با تیم پشتیبانی
- منو پشتیبانی و ثبت تیکت
- ثبت اعلانات و پیام‌ها

- راهنمای آموزش کار با پلتفرم تجارت آنلاین بگزین
- تهیه شده در آکادمی آموزشی بگزین
- سریال آموزش: ۱۰۰۱۹
- تاریخ انتشار: ۱۴۰۳ / ۲ / ۱۰
- نسخه آنلاین پلتفرم: ۱.۰۰

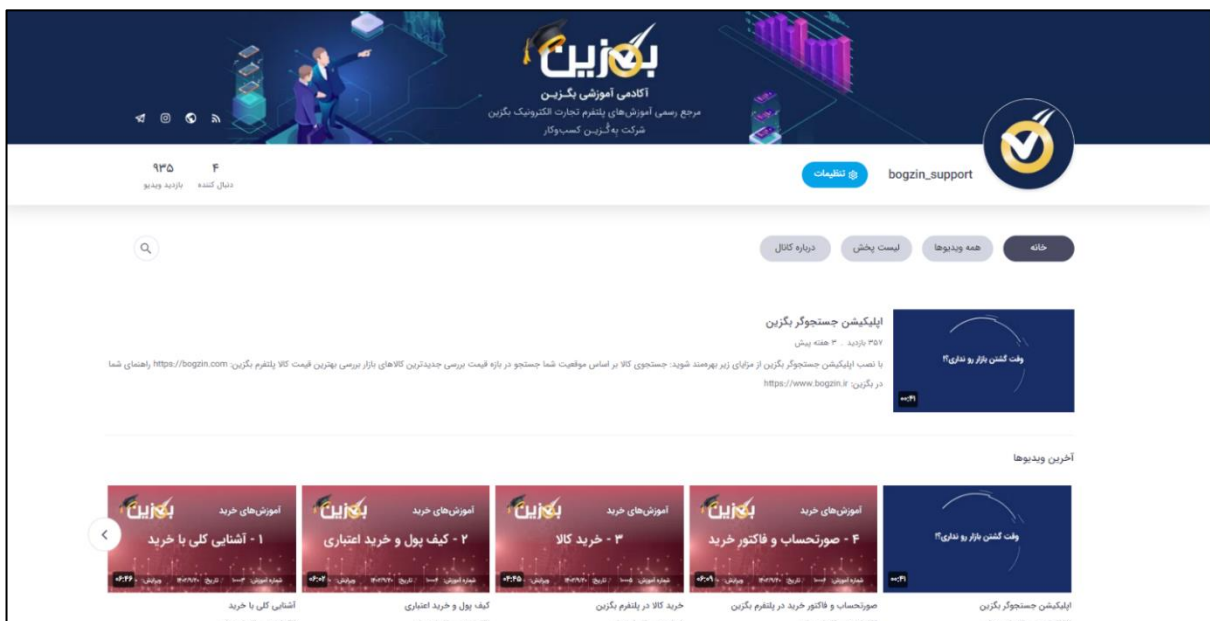


بخش آکادمی در سایت bogzin.ir برای آموزش تخصصی تمام قابلیت‌های پلتفرم، محتوای آموزشی را در قالب ویدئو، فایل pdf و آموزش گام به گام در اختیار کسب و کارها قرار می‌دهد.



همچنین تماس رایگان با شماره ۹۰۰۰۳۵۴۵، ثبت تیکت، اعلانات و درخواست پشتیبانی از طریق ارسال کلمه poshtibani به شماره ۹۰۰۰۳۵۴۵ نیز برای پاسخ به سوالات و ابهامات شما راه‌اندازی شده‌اند.

کانال آپارات بگزین به آدرس bogzin_B2B نیز، منبع کاملی از تمام محتوای آموزشی بگزین است.



بخش پشتیبانی در پلتفرم بگزين به شما امکان ثبت تیکت برای تیم پشتیبانی را می‌دهد. اعلانات عمومی پلتفرم هم در این بخش به شما اطلاع رسانی می‌شود تا از آخرین اخبار و تغییرات مطلع شوید، همچنین در قسمت پیام‌ها، تاریخچه عملکرد کلی کسب و کار شما قابل مشاهده است.

ثبت تیکت جدید

تیکت‌ها

+ فروش

فیلتر

عنوان تیکت را جستجو کنید

+ انبار

+ کیف پول

+ گزارشات

شناسه تیکت	عنوان	وضعیت	تاریخ ایجاد	عملیات
۱۲	اضافه کردن کد نقش	منتظر پاسخ ادمین	۱۴۰۲/۱۲/۱۹	👁️
۱۱	اضافه کردن شماره حساب بانکی	منتظر پاسخ ادمین	۱۴۰۲/۱۲/۱۹	👁️
۱۰	اصلاح آدرس انبار	منتظر پاسخ کاربر	۱۴۰۲/۱۲/۱۹	👁️
۷	ثبت نام	بسته شده	۱۴۰۲/۱۲/۱۵	👁️

- کسب و کارها

- عملیات کارمندان

- پشتیبانی

+ تیکت‌ها

+ اعلانات

+ پیام‌ها

کانال‌های ارتباطی

در پلتفرم بگزين شما از سه طریق می‌توانید با کارشناسان ما ارتباط برقرار کنید:

۱- تماس رایگان با شماره ۹۰۰۰۳۵۴۵

۲- ارسال پیامک کلمه poshtibani به شماره ۹۰۰۰۳۵۴۵

۳- ثبت تیکت در پلتفرم بگزين جهت ارتباط مستقیم با کارشناس

نحوه عملکرد

تایم کاری تیم پشتیبانی بگزين از **شنبه تا چهارشنبه** از ساعت ۹ الی ۱۷ و **پنجشنبه‌ها** از ساعت ۹ الی ۱۳ می‌باشد.

چنانچه در روزهای تعطیل یا خارج از تایم کاری تیکت ثبت نمایید، در اولین روز کاری بعد، پاسخگوی شما خواهیم بود.

منو پشتیبانی در پلتفرم

در منو پشتیبانی سه بخش **تیکت ها**، **اعلانات** و **پیام ها** وجود دارد که در ادامه شرح داده می شوند.

تیکت

در بخش تیکت ها، شما امکان ثبت تیکت جدید برای ارتباط با کارشناسان بگزين و جست و جو بر اساس عنوان تیکت را دارید. به منظور جست و جوی دقیق تر می توانید از گزینه «فیلتر» استفاده نمایید.

جدول تاریخچه

شما می توانید تیکت هایی که از قبل ثبت کردید را به همراه مشخصات آن ها مثل شناسه تیکت، عنوان، وضعیت و تاریخ ایجاد را مشاهده کنید.

تیکت ها				
ثبت تیکت جدید				
فیلتر				
عنوان تیکت را جستجو کنید				
شناسه تیکت	عنوان	وضعیت	تاریخ ایجاد	عملیات
۲۸	تیکت آزمایشی	منتظر پاسخ ادمین	۱۴۰۲/۱۱/۱۷	👁
۲۰	لوکیشن روی نقشه	منتظر پاسخ ادمین	۱۴۰۲/۱۱/۰۴	👁
۱۹	تغییر شماره صنفی	منتظر پاسخ ادمین	۱۴۰۲/۱۱/۰۴	👁
۱۰	ثبت نام	بسته شده	۱۴۰۲/۱۱/۰۱	👁

ثبت تیکت

به منظور ثبت تیکت، می توانید با انتخاب گزینه «ثبت تیکت جدید»، عنوان و متن مورد نظر خود را برای تیم پشتیبانی بنویسید، همچنین در صورت لزوم امکان ارسال فایل یا عکس (حجم کمتر از ۵ مگابایت) برای شما وجود دارد.

×
ثبت تیکت جدید

Paragraph ▾
B
I
☰
☷
↶
↷
📎

پیغام خود را بنویسید

📎 بارگذاری فایل یا عکس (اختیاری)

حجم فایل باید کمتر از ۵ مگابایت باشد.

لغو

ارسال پیام

پس از ثبت تیکت، برای مشاهده جزئیات می توانید بر روی نماد 📎 در ستون عملیات کلیک نمائید. (امکان گذاشتن لینک و ویرایش متن نیز وجود دارد)

۱۴۰۲/۱۲/۱۹ = شناسه تیکت ۱۰ = وضعیت منتظر پاسخ کاربر
اصلاح آدرس انبار

۱۴۰۲/۱۲/۱۹، ۱۰:۴۲

سلام وقت بخیر
لطفا آدرس انبار ۱ من را به کرج، کمال شهر تغییر دهید.
با تشکر

بگزين

۱۴۰۲/۱۲/۱۹، ۱۰:۵۶

سلام وقتتون بخیر
ویرایش انجام شد.

شناسه هر تیکت منحصر به فرد است و تیکت شما با شناسه قابل پیگیری است. ستون وضعیت مشخص می کند تیکت شما در کدام یک از سه وضعیت **منتظر پاسخ کاربر**، **منتظر پاسخ ادمین** یا **بسته شده** قرار دارد. منتظر پاسخ کاربر به معنای این است که از سوی کارشناسان ما برای شما پیامی ارسال شده است و منتظر جواب شما هستید. منتظر پاسخ ادمین هم به این معناست که شما در انتظار رسیدگی موضوع توسط کارشناسان بگزين هستید. تیکت های بسته شده به معنای این است که بررسی و اقدامات لازم انجام شده است.

برای جست و جوی دقیق تر در تیکت های خود، با انتخاب گزینه «فیلتر» می توانید بر اساس تاریخ ایجاد و وضعیت، تیکت مورد نظر را پیدا نمایید.

×
فیلتر

فیلتر های انتخاب شده

هنوز فیلتر انتخاب نشده است

تاریخ ایجاد

تا

از

وضعیت

همه

منتظر پاسخ ادمین

منتظر پاسخ کاربر

بسته شده

پاک کردن

اعمال

مزایای استفاده از تیکت بگزين برای شما:

- ۱- تمام مکاتبات و مراحل رسیدگی به درخواست به صورت مستند ذخیره می‌شود.
- ۲- امکان ارسال تصاویر و فایل (حداکثر ۵ مگابایت) در تیکت بگزين وجود دارد.

اعلانات

اعلانات شامل اطلاعیه هایی هستند که از طرف پلتفرم بگزين برای کلیه کسب و کارها ارسال می شود، به منظور شکل گیری ارتباط موثر و سریع با شما، در این بخش کلیه بروز رسانی ها، اضافه شدن امکانات جدید، اخبار پلتفرم و ... برای شما قرار داده می شوند.

در این بخش می توانید تاریخ ایجاد، عنوان، نوع اعلان و وضعیت (دیده شده یا دیده نشده) را ببینید.

اعلانات				
تاریخ ایجاد	عنوان	نوع اعلان	وضعیت	عملیات
۱۴۰۲/۱۲/۱۹، ۱۱:۴۸	مزایای تجارت آنلاین	اطلاع رسانی	دیده شده	
۱۴۰۲/۱۲/۱۹، ۱۱:۴۶	امکانات جدید در بخش گزارشات	اطلاع رسانی	دیده نشده	
۱۴۰۲/۱۲/۱۹، ۱۱:۴۲	بروز رسانی پلتفرم	فوری	دیده شده	
۱۴۰۲/۱۲/۱۹، ۱۱:۳۷	درباره بگزين	اطلاع رسانی	دیده نشده	

برای مشاهده جزئیات خبرها، روی نماد در ستون عملیات کلیک نمایید.

جزئیات خبر

فوری

۱۴۰۲/۱۲/۱۹، ۱۱:۴۲

بروز رسانی پلتفرم

پلتفرم در تاریخ ۱ تیر بروز رسانی خواهد داشت و ممکن است دقایقی با اختلال همراه باشد، هرگونه تغییر درتاریخ آپدیت، به شما اعلام خواهد شد.

پیام ها

در این بخش، تاریخچه کلیه عملکرد های پلتفرم برای کسب و کار شما قابل مشاهده است، به عنوان مثال عملیات های تایید سفارش خرید، ارسال محصولات سفارش، افزودن پیوست به سفارشات شما، بسته شدن تیکت و را می توانید ببینید.

مشخصاتی مثل تاریخ ایجاد، عنوان و وضعیت هر پیام به صورت جدولی قابل مشاهده هستند.

پیام ها		فیلتر	
تاریخ ایجاد	عنوان	وضعیت	عملیات
۱۴۰۳/۰۲/۱۸، ۱۱:۲۶	افزودن پیوست	دیده شده	👁
۱۴۰۳/۰۲/۱۸، ۱۱:۱۹	افزودن پیوست	دیده شده	👁
۱۴۰۳/۰۲/۱۸، ۱۰:۵۳	تحویل سفارش فروش	دیده نشده	👁
۱۴۰۳/۰۲/۱۸، ۱۰:۵۲	لغو سفارش فروش	دیده شده	👁
۱۴۰۳/۰۲/۱۸، ۱۰:۵۱	تایید درخواست لغو سفارش فروش	دیده نشده	👁
۱۴۰۳/۰۲/۱۷، ۱۱:۲۲	تحویل سفارش فروش	دیده شده	👁
۱۴۰۳/۰۲/۱۷، ۱۱:۱۸	سفارش فروش جدید	دیده نشده	👁
۱۴۰۳/۰۲/۱۲، ۱۲:۵۲	تایید سفارش خرید	دیده شده	👁

به منظور مشاهده جزئیات پیام ها روی نماد 👁 کلیک نمائید.

×

جزئیات پیام

تحویل سفارش فروش

نورشاپ، سفارش فروش شما به شناسه ۳۱۴۳ را تحویل گرفت

۱۴۰۳/۰۲/۱۷، ۱۱:۲۲

برای جست و جوی دقیق تر بر اساس تاریخ ایجاد و وضعیت (همه، دیده شده/ نشده) رو گزینه « فیلتر» کلیک نمائید.

×
فیلتر

فیلتر های انتخاب شده

هنوز فیلتر انتخاب نشده است

تاریخ ایجاد

تا

از

وضعیت


همه
 دیده شده
 دیده نشده

پاک کردن

اعمال

آیکون نوتیفیکیشن

بخش پیام های خوانده نشده شما به صورت آیکون  در بالای صفحه شما قابل مشاهده هستند، که تعداد پیام های خوانده نشده هم در دایره بالا به صورت عددی نمایش داده میشود.

با باز کردن هر پیام از طریق نماد  ، از تعداد پیام های خوانده نشده شما در آیکون نوتیفیکیشن کم می شود.

از توجه شما به آموزش های بخش پشتیبانی سپاسگزاریم. برای دریافت آموزش های بیشتر و اطلاعات به روز، به سایت ما به آدرس bogzin.ir مراجعه فرمایید.