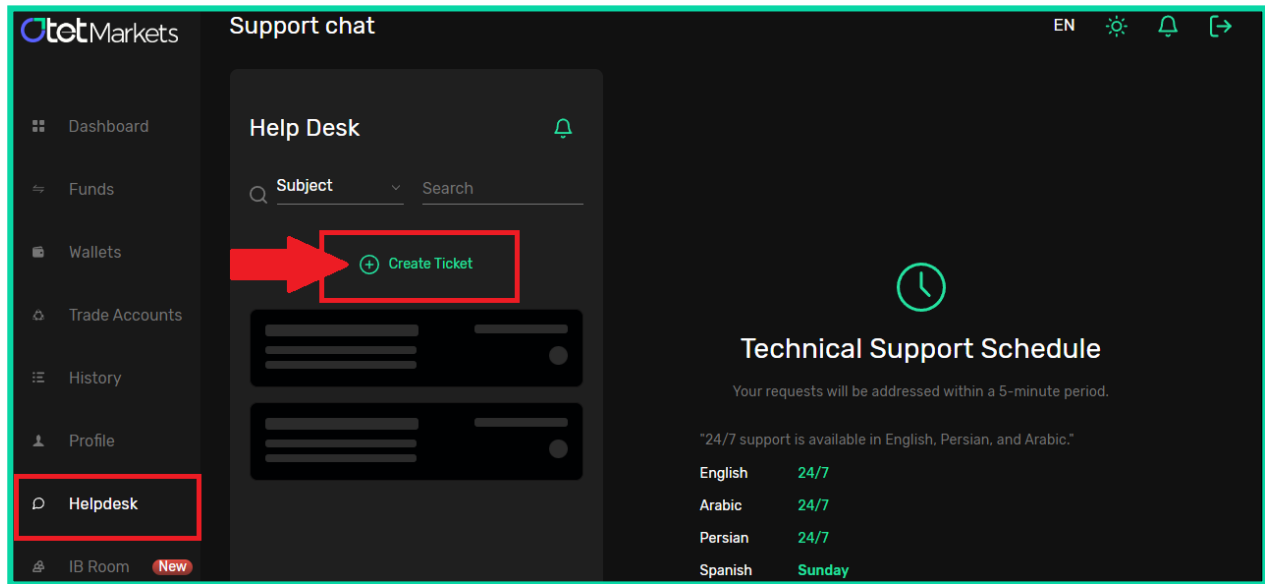


❖ تعليم كيفية إرسال رسالة الى وحدة الدعم أوتت ماركيتس (Helpdesk)

وحدة الدعم بلغة العربية في شركة الوساطة أوتت، متواجدة ٢٤ ساعة طوال أيام السبوع للأجابة على العملاء. و في حال وجوه أي نوع من مشكلة أو حصول على أي نوع من المعلومات يمكنك الاتصال بشكل مباشر بخبراء هذه الوحدة. و لهذا تم توفير طرق مختلفة للتواصل بشكل دردشة، تذاكر و بريد الإلكتروني.

سنشرح كيفية تقديم طلب دعم من خلال نظام تذاكر الدعم:

١. بعد الدخول الى حسابك، و التي ذكرنا المراحل في قسم الدخول إلى الحساب ([الرابط نصي](#)), ما عليك الى اختيار Helpdesk من قسم الأيسر في القائمة و من ثم ضغط على Create Ticket.



٢. في الصفحة التي تفتح يوجد ثلاثة صفوف، اثنان منها مميّزان بنجمة و هذا يعني بأن ملئهما واجب و بعد ملئهما سيتم لك فتح تذكرة للدعم.

- في صف الأول ، يمكنك أن تختار قسم الذي يختص بك.
- في صف الثاني الذي يتميز بعلامة النجمة، يجب كتابة موضوع سؤالك أو طلبك.
- في صف الثالث الذي يتميز بعلامة النجمة يجب كتابة سؤالك أو طلبك.

أيضاً، إذا كنت بحاجة إلى إضافة صورة أو ملف إلى التذكرة، يمكنك استخدام Attach Files في هذه الصفحة و تحميل صورة أو الملف المطلوب.

The screenshot shows the OtetMarkets Help Desk interface. On the left, there is a navigation menu with items: Dashboard, Funds, Wallets, Trade Accounts, History, Profile, Helpdesk, and IB Room. The main content area is titled "Help Desk" and "Type of request OTM". It features a form with three red arrows pointing to the "KYC" dropdown menu (labeled 1), the "Subject" input field (labeled 2), and the "Describe your issue / question" input field (labeled 3). Below the form is an "Attach files" button and a note: "Requirements: JPG, PNG | 3 MB per file". At the bottom of the form is a "Submit Ticket" button and a "Cancel" button. On the right side, there is a "Technical Support Schedule" section with a clock icon and the text: "Your requests will be addressed within a 5-minute period." Below this, it states: "24/7 support is available in English, Persian, and Arabic." and lists the support hours for English, Arabic, Persian, and Spanish.

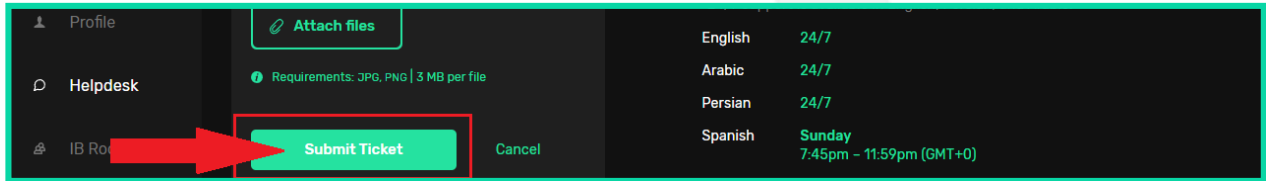
Language	Support Hours
English	24/7
Arabic	24/7
Persian	24/7
Spanish	Sunday 7:45pm - 11:59pm (GMT+0)

٣. كما ذكرنا عند تسجيل التذكرة يمكنك تحديد القسم الذي يتعلق به طلبك من القائمة المنسدلة للصف الأول (Type of request OTM)، أختار قسم الذي يتعلق بموضوعك. ملء هذه القسم أمراً اختيارياً، ولكنه قد يؤدي الى تسريع أجابتك من قبل فريق الدعم، و تشمل هذه الأقسام ما يلي:

- تسجيل و إنشاء حساب (Registration and opening of account)
- المصادقة على المعلومات (KYC)
- قضايا التقنية (Technical)
- قضايا المالية (Financial)
- شركاء العمل (IB)

The screenshot shows the OtetMarkets Help Desk interface with a dropdown menu open for the "Type of request OTM" field. The dropdown menu is highlighted with a red box and contains the following options: "Registration and opening of account", "KYC", "Technical", "Financial", and "IB". The rest of the interface is the same as in the previous screenshot.

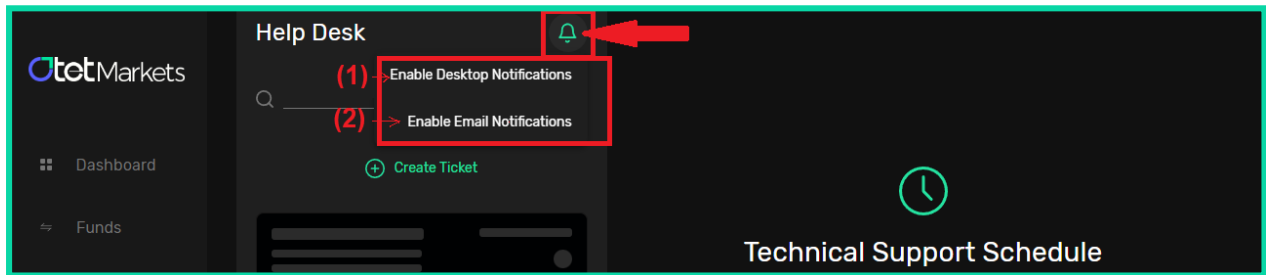
٤. في النهاية انقر على زر الأخضر submit ticket لينفتح قسم التذكرة للدعمك، فريقنا في قسم الدعم سيجيبون عنك في أسرع وقت ممكن.



تعليمات متابعة رسائل المرسله للوحدة الدعم(Ticket)

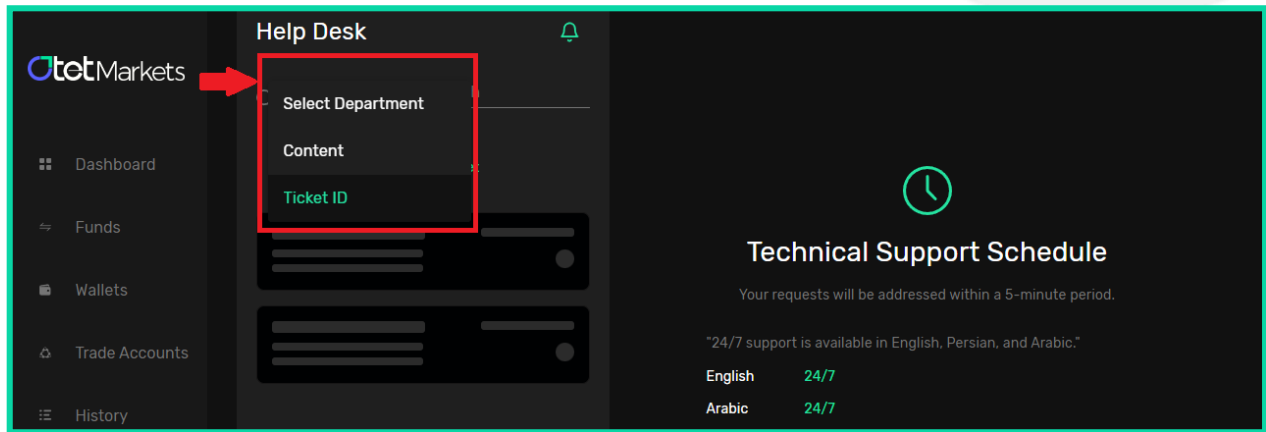
٥. في قسم الأعلى من صفحة الرئيسية Helpdesk، يوجد أيقونة الجرس، والتي من خلالها يمكنك تفعيل إشعارات قسم الدعم. هذه الميزة تحتوي على خيارين مختلفين على نحو التالي:

- (١) تفعيل إشعار على سطح المكتب (Desktop): أخبرني على سطح المكتب (Desktop) عند إرسال رسائل من قبل فريق الدعم الأوتت.
- (٢) تفعيل إشعار البريد الإلكتروني: إخباري بإرسال رسائل الواصلة عبر بريد الإلكتروني من قبل فريق الدعم الأوتت.



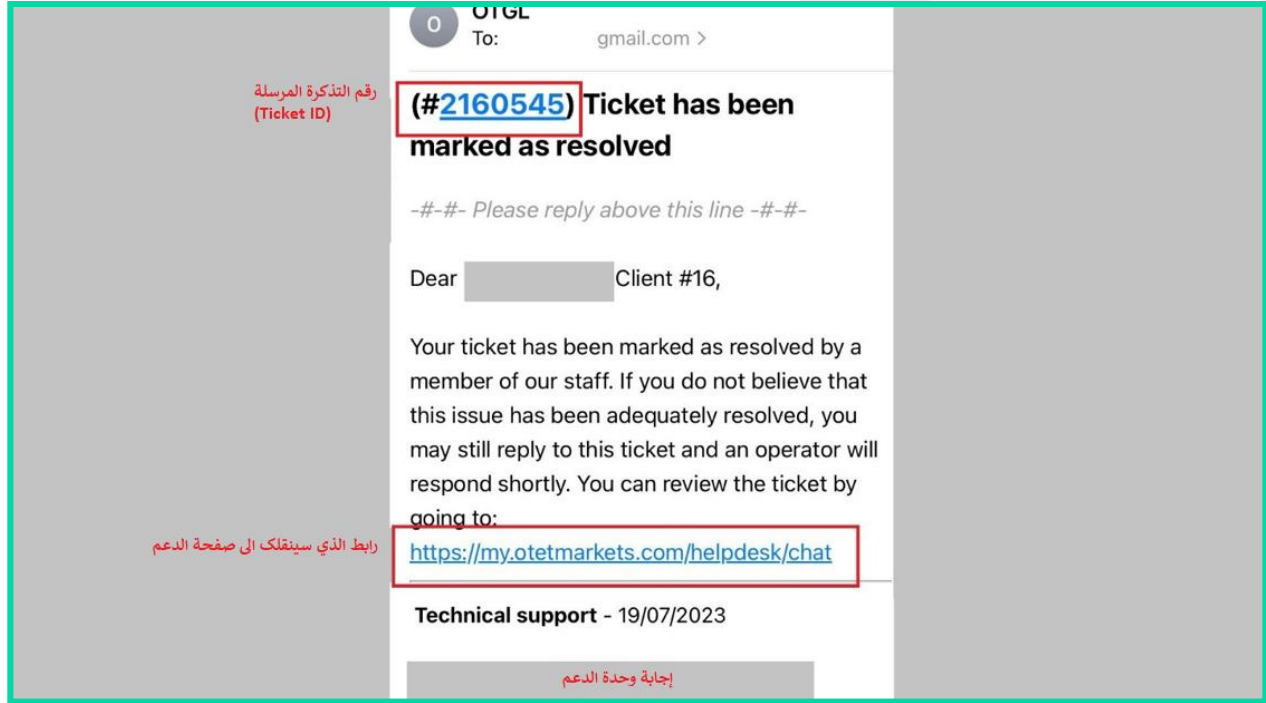
٦. للبحث على التذاكر المرسله و إجاباتها، يمكنك استخدام قسم البحث الموجود في قسم الأعلى من الصفحة الرئيسية Helpdesk في هذا القسم، يمكنك البحث عن تذكرة المطلوبة من خلال المرشحات الثلاثة التالية:

- الوحدة ذات الصلة (Select Department)
- المحتوى (Content)
- المعرف (Ticket ID)

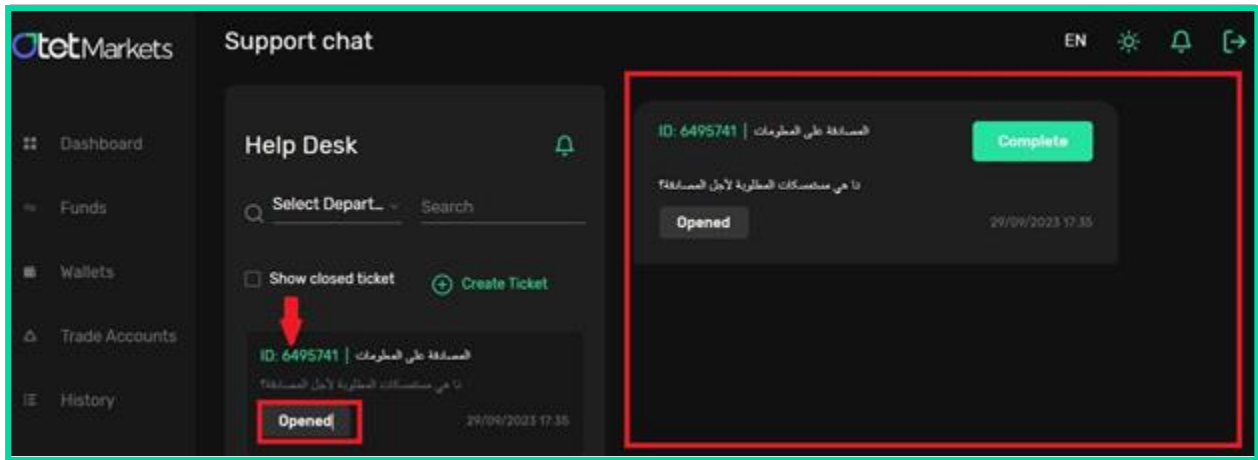


٧. سيتم إرسال رسالة الى بريدك الإلكتروني برقم التذكرة المرسله (Ticket ID) ستشاهدون نصاً فيما يلي بعد رد على تذكرتك من قبل وحدة الدعم:

"لقد تم الرد على تذكرتك. في حال لم تجد الإجابة التي تريدها، يمكنك تسجيل طلبك مرة أخرى على نفس الرسالة. و سوف يستجيب خبراءنا في أسرع وقت ممكن."



سوف ترى رابطاً فى النص الرسالة (في الصورة أعلاه) الذي ينقلك الى صفة Help Desk (في الصورة أدناه). بشكل عام، في هذه الصفحة يمكنك رؤية سجل جميع رسائلك المرسله والردود المستلمة



قسم الدعم لشركتنا أوتت ماركيتس، متواجدين ٢٤ ساعة طوال أيام السبوع للرد على عملاءنا الكرام. لمواجهة أي نوع من مشكلة أو أي سؤال خبرائنا مستعدون لأجابتك من خلال قسم الدردشة التي موجودة في قسم الأسفل من صفحتنا.

« نشكركم على أختيارنا لتداولاتكم »

The screenshot shows the OtetMarkets dashboard with a live chat window on the right. The chat window contains the following text:

Welcome to Otet Markets !
Email: mohamadrezaa14rezah@gmail.com
Show more v

MOHAMMAD REZA HAERI 04:15 PM
سلام عليكم، عندي مشكلة مع الإدراج هل يمكن مساعدتي؟
Delivered

You'll receive replies at your email:
mohamadrezaa14rezah@...
✉

The chat has been closed due to long user inactivity.

هل هذه هي المرة الأولى التي تستخدم فيها الدردشة * معنا بخصوص هذه المشكلة؟
 نعم
 لا

Powered by LiveChat