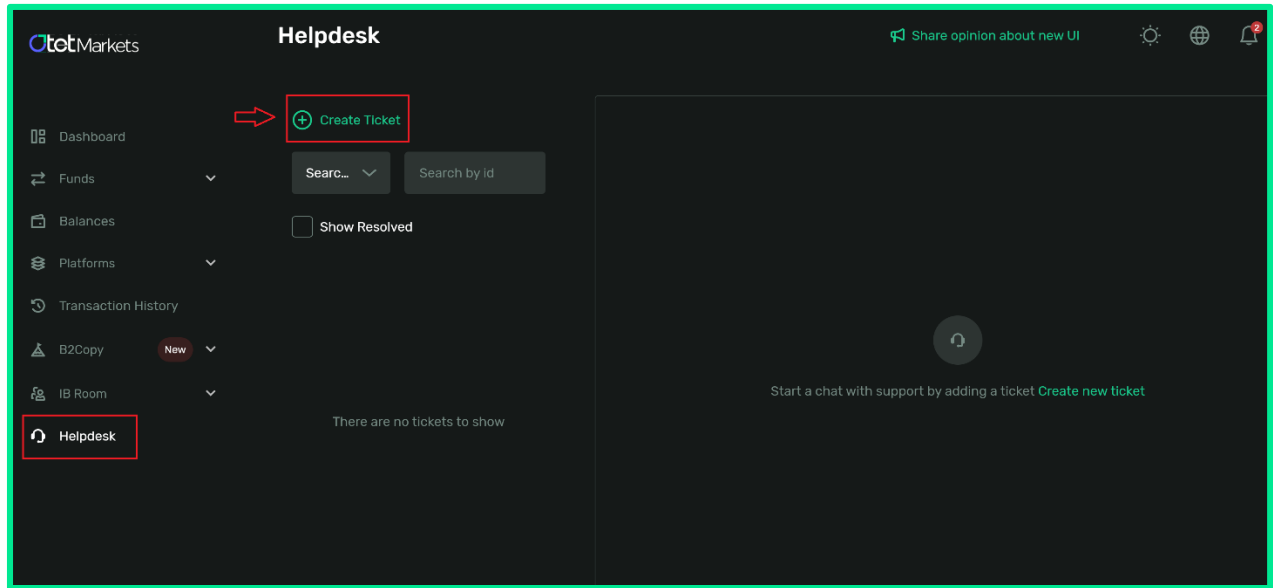


• دليل إرسال رسالة إلى فريق الدعم.(HELP DESK)

فريق الدعم في أوتت ماركيتس متاح على مدار الساعة لمساعدة العملاء. عند مواجهة أي مشكلة أو تحدي وعند الرغبة في الحصول على المزيد من المعلومات حول خدماتنا، يمكنك التواصل مباشرة مع فريق الدعم المختص في أوتت ماركيتس. لهذا الغرض، نوفر قنوات تواصل متعددة تشمل المحادثة الفورية، نظام التذاكر، والبريد الإلكتروني. أدناه، سنوضح لك خطوات إرسال رسالة (تذكرة) عبر نظام التذاكر.

1. بعد تسجيل الدخول إلى حسابك، توجه إلى القائمة الجانبية واختر "مكتب المساعدة(HELP DESK)". بعد ذلك، اضغط على "إنشاء تذكرة(CREATE A TICKET)" لبدء طلب الدعم الخاص بك.



2. في الصفحة أدناه ، يوجد ثلاثة حقول إلزامية يجب ملؤها. بعد إكمال جميع الحقول، سيتم تفعيل زر "إرسال التذكرة (SUBMIT)". (TICKET)

1. في الصف الأول، اختر القسم الذي يتعلق به طلبك.(DEPARTMENT)

2. في الصف الثاني، اكتب موضوع استفسارك أو طلبك.(SUBJECT)

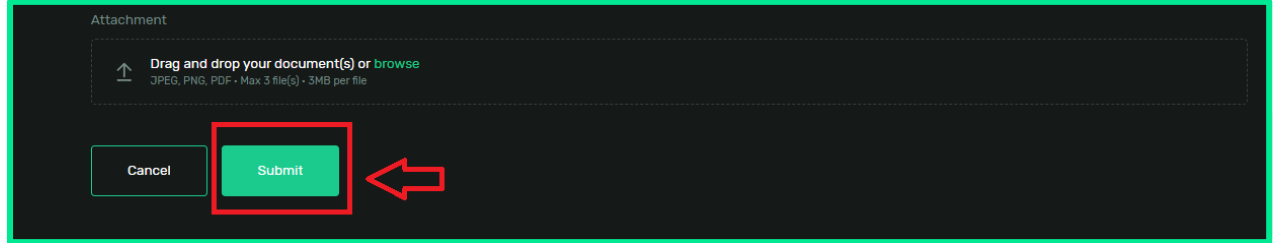
3. في الصف الثالث، اذكر تفاصيل استفسارك أو طلبك بوضوح(DESCRIBE YOUR ISSUE/QUESTION).

بالإضافة إلى ذلك، إذا كنت بحاجة إلى إرفاق صورة أو ملف مع تذكرتك، يمكنك استخدام زر "المرفقات(ATTACHMENT)" في نفس الصفحة لرفع الصورة المطلوبة.

عند إنشاء تذكرة، يمكنك اختيار القسم المناسب من القائمة المنسدلة في الصف الأول لتسريع استجابة فريق الدعم. اختيار القسم الصحيح يساعد في توجيه استفسارك بشكل أسرع، وتتضمن الخيارات المتاحة الأقسام التالية:

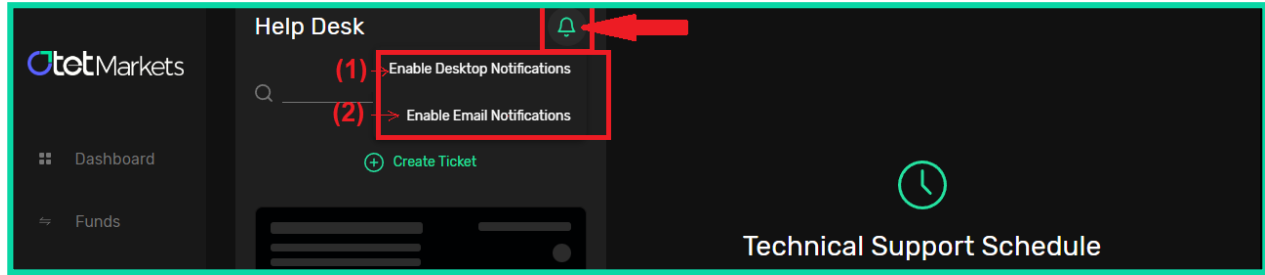
- تسجيل وفتح الحساب Account Registration and Opening
- التحقق من الهوية (KYC) Verification
- المشاكل التقنية (Technical issues)
- المشاكل المالية (Financial Matters)
- الوساء المعروفون (IBs) Introducing Brokers

4. أخيراً، اضغط على الزر الأخضر "إرسال(submit)" لتقديم تذكرك. سيتولى فريق الدعم في أوتت للوساطة المالية الرد عليك في أقرب وقت ممكن.



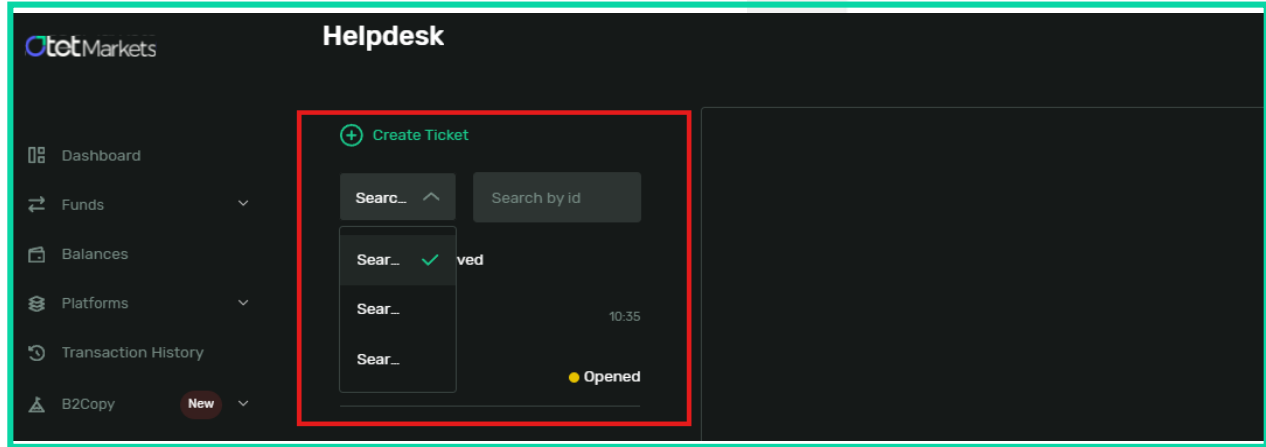
لمتابعة التذكرة المرسله، يمكنك العثور على أيقونة الجرس في أعلى الصفحة الرئيسية لمكتب المساعدة. يتيح لك هذا الرمز تفعيل الإشعارات من فريق الدعم عبر طريقتين:

1. إشعارات سطح المكتب :لإعلامك بالرسائل الجديدة من دعم أوتت مباشرةً على جهازك.
2. إشعارات البريد الإلكتروني :لإعلامك عبر البريد الإلكتروني عند وصول رسائل جديدة من دعم أوتت.



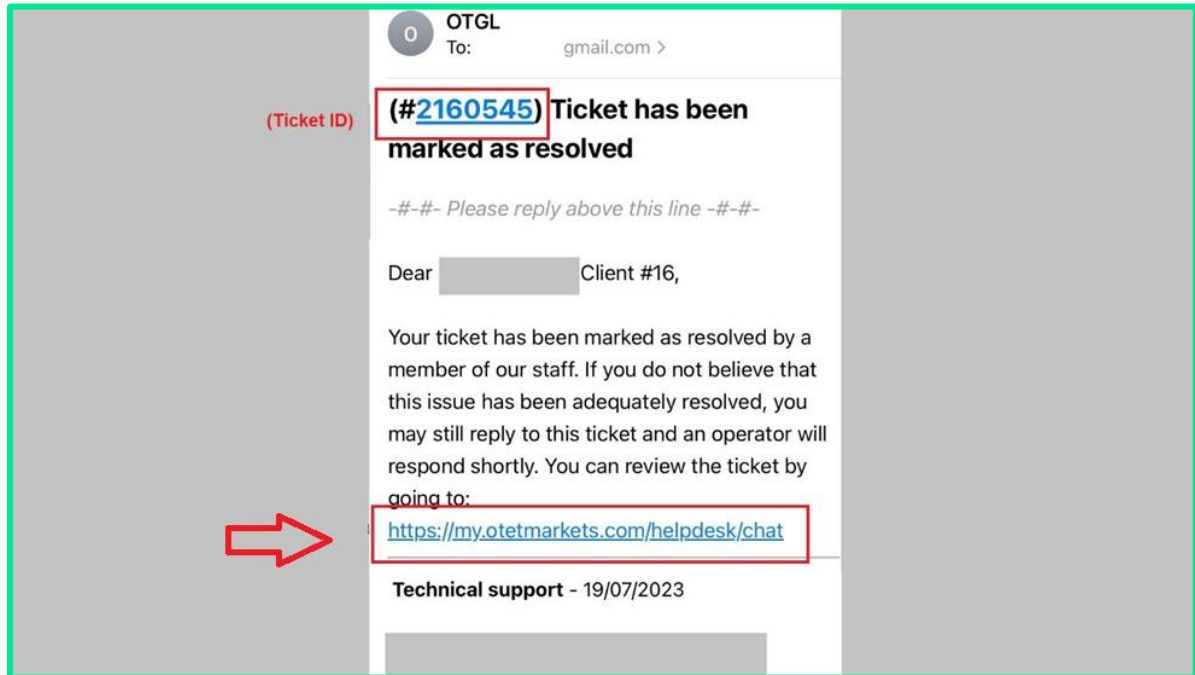
6 . للبحث عن التذاكر المرسله والردود عليها، يمكنك استخدام قسم البحث الموجود في أعلى الصفحة الرئيسية لمكتب المساعدة. يمكنك البحث عن التذكرة المطلوبة باستخدام ثلاثة فلاتر:

- رقم التذكرة (ticket id)
- الموضوع (subject)
- المحتوى (content)

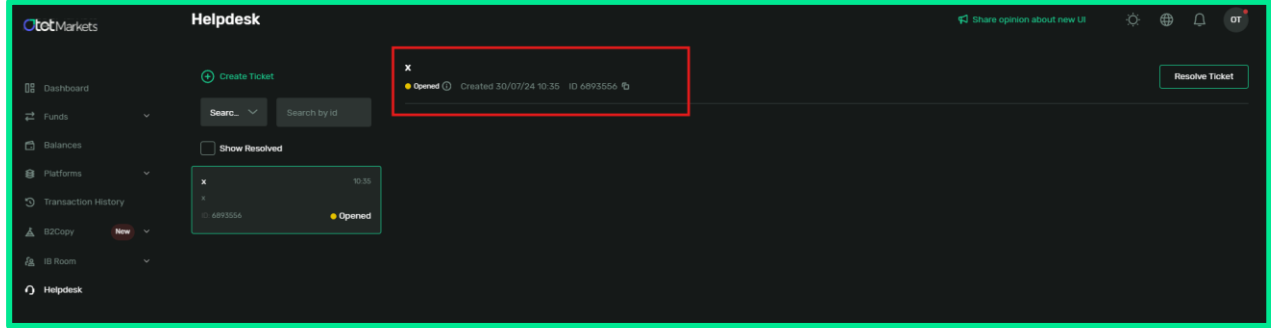


7. بعد أن يرد فريق الدعم على تذكرتك، ستتلقى بريداً إلكترونياً من أوتت يحتوي على رقم التذكرة (ticket id) ستتضمن الرسالة النص التالي:

"تم الرد على تذكرتك. إذا لم تحصل على الإجابة المطلوبة، يمكنك إعادة إرسال طلبك عبر نفس الرسالة ، وسيقوم خبراءنا بالرد عليك في أقرب وقت ممكن".



في البريد الإلكتروني، ستجد رابطاً ينقلك إلى صفحة مكتب المساعدة. هذه الصفحة تتيح لك عرض سجل الرسائل السابقة والردود، مما يساعدك في تتبع تذاكر ومعرفة آخر التحديثات.



قسم الدعم في أوتت ماركيتس، متواجد 24 ساعة طوال أيام الأسبوع للرد على عملائنا الكرام. عند مواجهة أي مشكلة أو عند وجود أي استفسار أو أسئلة أخرى، خبرائنا على استعداد لإجاباتكم من خلال قسم الدردشة الموجود في أسفل الصفحة.

شكراً على اختياركم أوتت ماركيتس لتداولاتكم

