

يا مُهِمِّينَ



Tickfa

Online Customer Support System

Documentations

مستندات پروژه

سیستم پشتیبانی آنلاین مشتریان

تیکفا

فهرست

- مقدمه
- لغت و نشانه‌ی «تیکفا»
- مشخصات اولیه سیستم پشتیبانی آنلاین مشتریان «تیکفا»
- «تیکفا» رایگان و Open Source است
- دانلود «تیکفا»
- روند کلی کار با سیستم «تیکفا»
- اولین اجرای «تیکفا»؛ نصب «تیکفا»
- مراحل نصب «تیکفا»
 - ۱- مرحله اول؛ «انتخاب زبان سیستم»
 - ۲- مرحله دوم؛ «تنظیمات پایگاه داده»
 - ۳- مرحله سوم؛ «اطلاعات مدیریت»
 - ۴- مرحله چهارم؛ «مرحله پایانی»
- آموزش گام به گام کار با پنل مدیریت تیکفا
 - قسمت منو
 - ۱- صفحه اصلی
 - ۲- لیست کاربران
 - انتساب مدیر جدید
 - تغییر سطح دسترسی مدیران سیستم
 - انواع سطح دسترسی مدیران سیستم
 - ۳- لیست تیکت‌ها
 - ۴- فرستادن تیکت جدید
 - ۵- جست و جو میان کاربران
 - نشان دادن لیست تمامی کاربران سیستم
 - ۶- مشخصات سیستم
 - آموزش گام به گام کار با پنل کاربری
 - قسمت منو
 - ۱- اطلاعات شخصی من
 - ۲- تیکت جدید
 - ۳- تیکت‌های من

۴- تغییر کلمه عبور کاربری

۵- خروج

- سخن پایانی طراحان و برنامه‌نویسان «تیکفا»
- ضمیمه شماره ۱: افزودن یک زبان جدید به «تیکفا»
- ضمیمه شماره ۲: تنظیم کردن ساعت و تاریخ سیستم

مقدمه

همواره یکی از مسائل مهمی که مابین مشتریان و ارائه کنندگان محصولات وجود داشته است، پشتیبانی محصول ارائه شده از طرف فرد یا شرکت ارائه کننده بوده است.

وجود یک پشتیبانی مناسب و با کیفیت می تواند به اندازه کیفیت خود محصول ارائه شده، اهمیت داشته باشد.

پشتیبانی هایی که به صورت سنتی (از طریق تلفن و یا دفاتر نمایندگی و ...) انجام می شود معمولاً سختی ها و مشکلات زیادی را به همراه داشته و دارند (به طور مثال، مشتری فقط در ساعاتی خاص می تواند مشکلش را با فروشنده در میان بگذارد). اما امروزه با عمومی تر شدن استفاده از کامپیوتر و اینترنت و وجود خدمات الکترونیک می توان بخش عظیمی از این پشتیبانی را به صورت مجازی و در نتیجه از طریق اینترنت ارائه نمود و در وقت و هزینه ها بسیار صرفه جویی کرد، همچنین خدمات را با کیفیتی مناسب تر و در مدت زمانی کوتاه تر ارائه کرد و در نتیجه میزان زمان انتظار مشتریان برای دریافت پاسخ را به حداقل رساند.

« تیکفا » عنوان پروژه ای می باشد که به همین منظور طراحی و پیاده سازی شده است.

به عبارت دیگر، «تیکفا» یک «سیستم پشتیبانی آنلاین مشتریان» یا Online Customer Support System است که منتشر شده است تا پشتیبانی خدمات و محصولات شما به صورت آنلاین را بهبود بخشد.

لغت و نشانه‌ی «تیکفا»

امروزه به سیستم‌های پشتیبانی در اصطلاح، سیستم «تیکت» (Ticket) گفته می‌شود. (شاید به این معنی که مشتری بلیطی برای دریافت پشتیبانی تهیه می‌کند)

به هر حال، با توجه به اینکه سیستم جاری به زبان فارسی و ویژه کاربران فارسی‌زبان تهیه شده است، ترکیبی از دو کلمه «Ticket» و «Farsi» را به عنوان نام این پروژه برگزیدیم: **Tickfa**

البته چشم‌انداز تیکفا فقط به زبان فارسی منتهی نمی‌شود و ما همچون تستا، آن را به همه کاربران با هر زبان و ملیتی معرفی خواهیم نمود.

نشانه تیکفا ترکیبی از تیوب نجات (که این روزها در نرم افزارهای مختلف نماد پشتیبانی و Help است) و آرم کانون فرهنگی آفتابگردان است:



مشخصات اولیه سیستم پشتیبانی آنلاین مشتریان تیکفا:

- تیکفا یک سیستم تحت وب به حساب می آید و به زبان PHP پیاده سازی شده است.
- در کنار زبان PHP، برای منعطف شدن اسکریپت در مکان های لازم از Ajax و javascript نیز استفاده شده است.
- تیکفا از زبان MySQL جهت ارتباط با پایگاه داده (Database) استفاده می کند.
- هسته اصلی تیکفا شامل فایل های PHP، عکس های به کار رفته و غیره، حجمی کمتر از 1MB دارد.
- در طراحی و پیاده سازی تیکفا سعی شده است تا تمامی استانداردهای لازم رعایت شود تا این سیستم با تمامی مرورگرهای استاندارد سازگار باشد و به درستی نمایش یابد، تیکفا بر روی مرورگرهای Chrome، Firefox، Opera و Internet Explorer تست شده است.

تیکفای رایگان و Open Source است.

تیکفا تحت قوانین GNU/GPL منتشر می‌شود و کاملاً Open Source است.

بنابراین، دخل و تصرف در آن و استفاده از کدهای آن تحت قوانین GNU/GPL آزاد است.

نسخه‌ای از قوانین GNU/GPL در آدرس زیر قابل دسترسی است:

<http://www.gnu.org/licenses/gpl.txt>

باشد که شاهد رشد روز افزون ارائه کارهای ارزشمند رایگان و منبع‌باز در کشورمان باشیم.

دانلود «تیکفا»

با مراجعه به سایت رسمی پارس‌خوان در آدرس زیر:

<http://tickfa.aftab.cc>

نرم افزار و مستندات پروژه قابل مشاهده و دانلود است، ضمن اینکه پشتیبانی‌ها و اطلاع‌رسانی‌های مختلف نیز از طریق آن سایت انجام می‌شود.

بدیهی است نسخه‌های دیگر که از سایتی به جز سایت رسمی دانلود شده باشند، ممکن است مورد تأیید ما نباشند. بنابراین، بهتر است همیشه آخرین نسخه را از آدرس بالا دریافت نمایید.

فایل دانلود شده با نام و فرمت Tickfa.zip خواهد بود.

پس از دانلود، کافی است این فایل را بر روی هاست خود و در پوشه‌ای مثل support آپلود نمایید و سپس آن را با استفاده از امکانات File Manager در کنترل پنل خود، Extract کنید.

راهنمای مفصل‌تری در مورد نحوه آپلود و نصب این سیستم در انجمن‌های پشتیبانی تیکفا در آدرس زیر قابل مشاهده است:

<http://tickfa.aftab.cc/forums>

توجه: خواهشمند است با مراجعه به سایت رسمی تیکفا، در خبرنامه آن عضو شوید تا در صورت ارائه نسخه جدید هر چه سریع‌تر به شما اطلاع داده شود.

اولین اجرای «تیکفا»؛ نصب «تیکفا»

پس از آپلود تیکفا بر روی هاست با اولین اجرای تیکفا شما به آدرسی به شکل زیر هدایت می‌شوید:

<http://yourTickfaaddress/install/index.php>

همان طور که در شکل بالا مشاهده می‌نمایید، ما با ایجاد یک installer مراحل نصب و آماده سازی تیکفا را بسیار آسان نموده‌ایم.

در قسمت مراحل نصب مشخص است که مراحل نصب تیکفا به ۴ مرحله تقسیم می‌شود که در ابتدا تمامی این مراحل به صورت قرمز رنگ مشخص شده‌اند. مرحله‌ای که در آن قرار دارید به صورت سفید رنگ است و مراحل که آن‌ها را به درستی طی کرده‌اید به رنگ سبز تبدیل می‌شوند.

در ذیل به توضیح و تشریح هر یک از این ۴ مرحله می‌پردازیم:

۱- مرحله اول؛ «انتخاب زبان سیستم»:

در این مرحله شما زبان سیستم را مشخص می‌نمایید که به صورت پیش فرض فارسی انتخاب شده است. (در صورت نیاز شما قادر خواهید بود که هر زبان دیگری را به سیستم اضافه نمایید، که در ضمیمه شماره ۱ در انتهای این مستندات اضافه کردن زبان‌های دیگر به شما آموزش داده خواهد شد.)

۲- مرحله دوم؛ «تنظیمات پایگاه داده» :

همان طور که در شکل زیر مشاهده می‌نمایید در قسمت مراحل نصب، مرحله دوم با رنگ سفید مشخص شده است که بیان‌گر این موضوع می‌باشد که شما در این مرحله قرار دارید. مرحله اول که با موفقیت انجام شده است به رنگ سبز نشان داده می‌شود و مابقی مراحل که انجام نشده است به صورت قرمز رنگ مشخص شده‌اند.

The screenshot shows a window titled "مراحل نصب" (Installation Steps) on the right, with a list of steps: "انتخاب زبان سیستم" (selected in green), "تنظیمات پایگاه داده" (current step), "اطلاعات مدیریت" (red), and "مرحله پایانی" (red). The main area is titled "اطلاعات پایگاه داده خود را وارد نمایید:" (Enter your database information:). It contains five input fields with labels: "آدرس هاست پایگاه داده:" (Database host address:), "نام کاربری پایگاه داده:" (Database username:), "کلمه عبور پایگاه داده:" (Database password:), "نام پایگاه داده:" (Database name:), and "پیشوند جداول پایگاه داده:" (Database table prefix:). The first field contains "localhost". There are red asterisks and a note "معمولاً نیازی به تغییر این گزینه نیست." (Usually no need to change this option.) next to the first three fields. At the bottom are two buttons: "مرحله بعدی" (Next step) and "تست صحت اطلاعات" (Test information validity).

در این مرحله همان طوری که در تصویر فوق نیز مشاهده می‌کنید فرمی وجود دارد تا اطلاعاتی را که سیستم نیاز دارد تا به پایگاه داده مورد نظر متصل شود وارد نمایید.

مواردی را که با ستاره قرمز رنگ مشخص شده‌اند حتماً باید تکمیل نمایید. فیلدهای این فرم عبارتند از:

۲-۱- **آدرس هاست پایگاه داده:** که به طور پیش فرض مقدار localhost را دارد و معمولاً نیازی به تغییر آن نمی‌باشد، مگر اینکه شما سیستم تیکفا را بر روی هاست‌های رایگان نصب نمایید که در این صورت باید آدرس هاست را از پنل مدیریتی هاست پیدا کرده و در این قسمت وارد نمایید.

۲-۲- **نام کاربری پایگاه داده:** با مراجعه به کنترل پنل سایت خود و ورود به بخشی به نام MySQL Databases (و یا چیزی شبیه به آن) می‌توانید یک پایگاه داده و سپس یک نام کاربری و پسورد برای اتصال به پایگاه داده، بسازید. پس از ساخت، نام کاربری را در این فیلد وارد نمایید.

۲-۳- **کلمه عبور پایگاه داده:** پسوردی که در مرحله سایت یوزر استفاده کرده‌اید را اینجا وارد نمایید.

۲-۴- نام پایگاه داده: نامی که در هنگام ساخت پایگاه داده استفاده کرده‌اید را در این بخش وارد نمایید.

۲-۵- پیشوند جداول پایگاه داده: در سیستم‌هایی مانند تیکفا که به صورت متن‌باز می‌باشند مبحث امنیت بسیار مهم می‌باشد. ما برای افزایش درجه امنیت تیکفا برای جداول پیشوند قرار داده‌ایم تا نام جداول پایگاه داده آن در هر سیستمی که نصب می‌شود متفاوت باشد و در مقابل احتمالی، سیستم ایمن باشد. شما می‌توانید این فیلد را با عبارتی ۲ کاراکتری از حروف a تا z انگلیسی پر نمایید.

- در صورت خالی گذاشتن این فیلد، سیستم به صورت خودکار و رندوم برای شما دو کاراکتر را در نظر خواهد گرفت.

- پس از تکمیل فیلدهای این فرم قبل از اینکه دکمه مرحله بعدی را کلیک نمایید می‌توانید بر روی دکمه "تست صحت اطلاعات" کلیک نمایید تا با استفاده از تکنولوژی ای‌جکس، سیستم، شما را از صحت اطلاعات وارد شده مطمئن سازد و در صورت وجود خطایی آن را به شما اطلاع دهد.

خطاهایی که ممکن است در این مرحله وجود داشته باشد یکی از این دو حالت می‌باشد که به صورت قرمز رنگ به شما نمایش داده می‌شود:

الف) ممکن است اطلاعات وارد شده برای اتصال به پایگاه داده اشتباه باشد:

که در این حالت سیستم خطایی به صورت زیر به شما نشان خواهد داد:

مراحل نصب	اطلاعات پایگاه داده خود را وارد نمایید:
انتخاب زبان سیستم	
تنظیمات پایگاه داده	اطلاعات وارد شده برای اتصال به دیتابیس اشتباه می‌باشد.
اطلاعات مدیریت	لطفا نام کاربری و کلمه عبور و نام هاست دیتابیس خود را چک نمایید.

که در این حالت شما یکی از اطلاعات آدرس هاست پایگاه داده، نام کاربری پایگاه داده و یا کلمه عبور پایگاه داده را اشتباه وارد کرده‌اید پس اطمینان حاصل نمایید که این اطلاعات به درستی وارد شده‌اند.

ب) ممکن است نام پایگاه داده اشتباه وارد شده باشد:
نام پایگاه داده‌ای (دیتابیس) که برای سیستم ساخته‌اید را اشتباه وارد کرده‌اید.

اطلاعات پایگاه داده خود را وارد نمایید:	مراحل نصب انتخاب زبان سیستم تنظیمات پایگاه داده اطلاعات مدیریت
اطلاعات وارد شده برای پایگاه داده صحیح است اما اتصال به دیتابیس مورد نظر مقدور نمی‌باشد!	

در صورتی که اطلاعات وارد شده توسط شما در این مرحله صحیح باشد با کلیک روی دکمه "تست صحت اطلاعات" پیغامی سبز رنگ به شکل زیر برای شما به نمایش در خواهد آمد.

اطلاعات پایگاه داده خود را وارد نمایید:	مراحل نصب انتخاب زبان سیستم تنظیمات پایگاه داده اطلاعات مدیریت
اطلاعات وارد شده صحیح می‌باشد و اتصال به پایگاه داده برقرار است	

۳- مرحله سوم؛ «اطلاعات مدیریت» :

اطلاعات مدیریت خود را وارد نمایید :	مراحل نصب انتخاب زبان سیستم تنظیمات پایگاه داده اطلاعات مدیریت مرحله پایانی
نام مدیر :	*
نام خانوادگی مدیر :	*
نام کاربری مدیر :	*
کلمه عبور مدیر :	*
تکرار کلمه عبور مدیر :	*
ایمیل مدیر :	*
<div>مرحله ی بعدی</div>	

در این مرحله شما باید اطلاعات مدیر سیستم را از قبیل نام، نام خانوادگی، نام کاربری و ... وارد نمایید.

- توجه: این مدیر، مدیر اصلی و مدیر کل سیستم به حساب می‌آید و می‌تواند مدیران دیگر را مدیریت کند.

پس از تکمیل کردن تمامی فیلدها بر روی دکمه مرحله بعدی کلیک کنید تا مراحل نصب به طور کامل تکمیل گردد و سیستم به طور کامل نصب شود.

۴- مرحله چهارم؛ «مرحله پایانی»:

در این مرحله پیامی مبنی بر اینکه سیستم تیکفا با موفقیت نصب شده است ظاهر می‌گردد و شما از طریق لینکی که وجود دارد می‌توانید وارد پنل مدیریتی تیکفا شوید.

توجه: همان طوری که در این صفحه گفته شده است پس از نصب، شما باید پوشه install را حذف نمایید و یا اینکه تغییر نام دهید (توصیه می‌شود که این پوشه حذف گردد) تا به شما اجازه دسترسی به پنل مدیریت داده شود، این کار به دلیل رعایت امنیت سیستم می‌باشد.
حال، سیستم آماده استفاده می‌باشد.

آدرس ورود به سیستم برای کاربران و پنل مدیریت به ترتیب به شکل زیر می‌باشد:

<http://yoursite.com/>

<http://yoursite.com/admin/>

اصطلاح مدیر سیستم به چه کسی اطلاق می‌گردد؟

در این راهنما، هر کجا از اصطلاح «مدیر سیستم» استفاده شده است، منظور، شخصی است که نام کاربری و رمز عبور سیستم را در هنگام نصب سیستم وارد کرده است. این فرد به عنوان مدیر کل در سیستم عنوان خواهد گرفت و سطح دسترسی برای انجام تمامی کارها و فعالیت‌ها را دارا می‌باشد.

آموزش گام به گام کار با پنل مدیریتی «تیکفا»

پس از وارد کردن نام کاربری و کلمه عبور مدیریت در صورت درست بودن آن‌ها شما وارد پنل مدیریتی تیکفا می‌شوید و صفحه‌ای به شکل زیر برای شما ظاهر می‌گردد:



اجزای این صفحه را می‌توان به دو بخش اصلی تقسیم نمود:


۱- منو (آیکون‌های موجود در بالای عکس)


۲- قسمت مدیریت (عملکرد اجزای آن همانند اجزای موجود در منو می‌باشد و ما در اینجا به توضیح یکی از این دو بسنده می‌کنیم)

قسمت منو (Menu):

منوی تیکفا متشکل از ۷ آیکون می‌باشد که برای دسترسی سریع و آسان مدیر سیستم به قسمت‌های اصلی سیستم در نظر گرفته شده است تا با کمترین کلیک از هر قسمت سیستم بتواند به قسمت مورد نظر راه یابد.

توضیح عملکرد هر قسمت از منو:







 صفحه اصلی: با کلیک بر روی این آیکون شما در هر قسمتی از سیستم که باشید به صفحه اصلی سیستم منتقل خواهید شد.

 لیست کاربران: با کلیک بر روی این آیکون شما به صفحه لیست کاربران سیستم منتقل خواهید شد و در آنجا قادر خواهید بود مشخصات و اطلاعات کاربران را ویرایش نمایید و یا کاربری را حذف کنید، و یا کاربر مورد نظر خود را به عنوان مدیر تعریف نمایید.

همان طور که در شکل زیر مشاهده می‌نمایید:



در این صفحه نام کاربری تمامی کاربران سیستم نشان داده می‌شود که مدیر با توجه به امکاناتی که سیستم برای آن در نظر گرفته است می‌تواند کارهای زیر را انجام دهد:

- ۱- با کلیک روی دکمه  کاربر مورد نظر را حذف نماید.
 - ۲- با کلیک روی دکمه  کلمه عبور کاربر را تغییر دهد.
 - ۳- با کلیک روی دکمه  اطلاعات و مشخصات کاربر را از قبیل آدرس، شماره تلفن و ... را ویرایش نماید.
 - ۴- با کلیک روی دکمه  و یا  کاربر را مدیر نماید و یا از لیست مدیران حذف نماید.
- بعد از کلیک روی دکمه  برای اضافه کردن کاربر به لیست مدیران، صفحه‌ای به شکل زیر برای شما ظاهر خواهد شد تا عنوان سمتی را که برای این مدیر در نظر گرفته‌اید، وارد نمایید.

توجه:

- ۱- کاربری که به لیست مدیران اضافه می‌گردد به صورت پیش فرض سطح دسترسی محدود برای آن تعیین می‌شود، این کاربر قادر نخواهد بود که تمامی تیکت‌های ارسالی را، مانند مدیر سیستم مشاهده نماید و یا اینکه کاربری را مدیر نماید این سطح از دسترسی فقط قادر خواهد بود که اطلاعات کاربری را

ویرایش و یا آن کاربر را حذف نماید. همچنین به او اجازه داده می‌شود که فقط تیکت‌های ارسالی به خودش را مشاهده نماید و پاسخ دهد.

تغییر سطح دسترسی مدیران توسط مدیر سیستم

برای تغییر سطح دسترسی مدیر اضافه شده، مدیر سیستم باید به قسمت ویرایش اطلاعات آن فرد مراجعه کند. در آن قسمت علاوه بر سایر فیلدهایی که برای تمامی کاربران نمایش داده می‌شود همانند شکل زیر دو فیلد اضافی دیگر نیز نمایش داده می‌شود که مدیر سیستم توسط آن‌ها می‌تواند، عنوان سمت آن مدیر و سطح دسترسی آن را ویرایش نماید.

سمت :	مدیر فنی
سطح دسترسی :	محدود ▼

انواع سطح دسترسی‌های سیستم:

- ۱- نا محدود: مانند مدیر سیستم می‌باشد و اجازه دسترسی به تمامی قسمت‌های سیستم را دارا است. قادر خواهد بود فردی را حذف، اطلاعات و مشخصات آن را ویرایش و یا فردی را به لیست مدیران اضافه یا حذف نماید و همچنین، به او اجازه دسترسی به تمامی تیکت‌های سیستم و پاسخ گویی به آن‌ها داده می‌شود.
- ۲- محدود: دسترسی این گونه مدیران به برخی قسمت‌ها بسته شده است، مانند اضافه و یا حذف کردن کاربری به/از لیست مدیران. و این گونه مدیران می‌توانند فقط اطلاعات کاربری کاربران را ویرایش و یا آن کاربر را حذف نمایند، و فقط به تیکت‌های خودشان اجازه دسترسی و پاسخگویی را دارا می‌باشند.

📧 لیست پیام‌ها: در این قسمت تیکت‌هایی که شما دریافت کرده‌اید و یا ارسال نموده‌اید نمایش داده می‌شود.

این قسمت به دو شکل می‌باشد:

۱- برای مدیران با سطح دسترسی نامحدود:

اگر سیستم شما را به عنوان مدیری با سطح دسترسی نامحدود تشخیص دهد لیست کل تیکت‌های ارسالی در سیستم را با نام فرستنده و گیرنده و زمان ارسال آن به شما نمایش می‌دهد و شما اجازه دسترسی و دیدن تمامی آن‌ها و حتی پاسخگویی به آن‌ها را خواهید داشت.

لیست پیامها

تعداد پیامها : 3

کد	فرستنده/گیرنده	موضوع	تاریخ
1	aftab.cc -> sadegh	تمدید هاست	1390/04/16 06:17:08
2	aftab.cc -> amin	ثبت دامنه game.ir	1390/04/16 06:11:41
3	aftab.cc -> amin	خرید دامنه	1390/04/16 06:09:42

همان طور که در شکل بالا نیز مشاهده می‌کنید، فرستنده تیکت با رنگ سبز و گیرنده تیکت با رنگ قرمز نشان داده می‌شود. این موضوع را از نوع فلش‌های موجود در بین دو اسم نیز می‌توان دریافت. مثلاً در تیکتی با کد ۱ که در شکل فوق نشان داده شده است: **aftab.cc -> sadegh** نشان می‌دهد فرد **aftab.cc** به **sadegh** تیکتی با موضوع تمدید هاست در تاریخ 1390/04/16 و ساعت 06:17:08 ارسال کرده است.

۲- برای مدیران با سطح دسترسی محدود:

برای این مدیران این قسمت به شکل زیر می‌باشد:

لیست پیامها

تعداد پیامها : 3

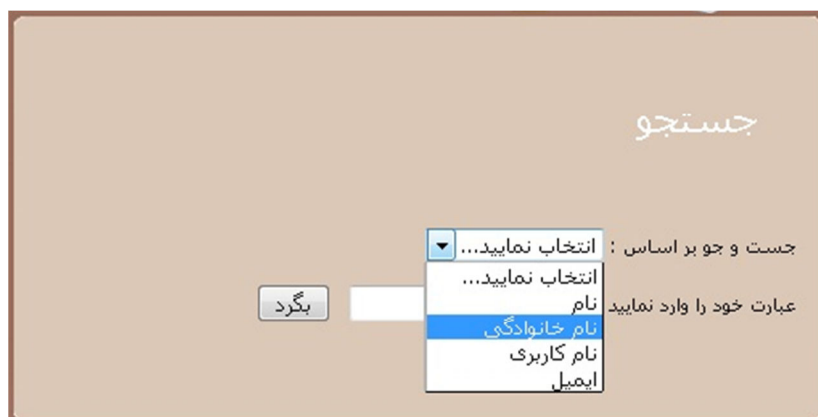
کد	فرستنده/گیرنده	موضوع	تاریخ
1	sadegh	تمدید هاست	1390/04/16 06:17:08
2	amin	ثبت دامنه game.ir	1390/04/16 06:11:41
3	amin	خرید دامنه	1390/04/16 06:09:42

که تنها فرق آن با قبلی در این است که در اینجا تنها به نوشتن نام گیرنده تیکت بسنده کرده‌ایم چون فرستنده آن مدیری است که در حال مشاهده این صفحه می‌باشد. سایر موارد مانند رنگ بندی اسم‌ها و غیره مانند حالت قبل می‌باشد.

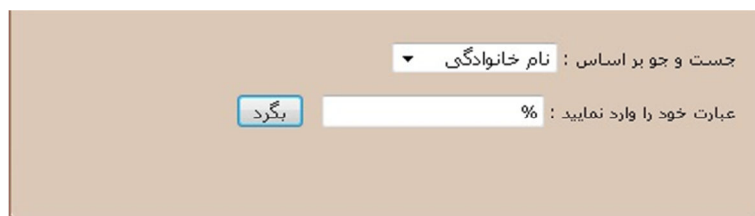
توجه : در صورت ارسال تیکت جدیدی برای یک موضوع، آن تیکت به صورت جداگانه نمایش داده نمی‌شود و در همان تیکت قبلی به انتهای تیکت‌ها اضافه می‌شود و برای آن موضوع دوباره‌ای در لیست تیکت‌ها ظاهر نمی‌گردد.


سؤال: ساعت و تاریخ سیستم من تنظیم نیست و زمان اشتباهی را نشان می‌دهد، مشکل از کجاست؟
تاریخ و ساعت سیستم طبق ساعت و تاریخ سروری تنظیم شده است که هاست شما بر روی آن قرار گرفته است. در ضمیمه شماره ۲ در مورد آن توضیح داده شده است.
فرستادن تیکت جدید: در این قسمت شما می‌توانید به هر یک از کاربران موجود در سیستم تیکتی را ارسال نمایید و اگر نیاز باشد می‌توانید ضمیمه‌ای را به تیکت مورد نظر اضافه نمایید.

جست و جو: در این قسمت می‌توانید بر اساس یکی از خصوصیات کاربران یعنی نام، نام خانوادگی، نام کاربری و یا ایمیل کاربران در میان آن‌ها به جست و جو بپردازید و لیست نتایج را مشاهده نمایید.




سؤال: چگونه می‌شود لیست تمامی کاربران سیستم را مشاهده کرد؟
پاسخ: برای این کار کافی است که شما در هنگام جست و جو (فرقی نمی‌کند که بر اساس چه مشخصه‌ای باشد) کاراکتر % (درصد) را در فیلد "عبارت خود را وارد نمایید" وارد کرده و دکمه بگرد را کلیک نمایید تا لیست تمامی کاربران سیستم به شما نشان داده شود.



 مشخصات سیستم: در این بخش همان طور که در شکل زیر مشخص است مشخصات مدیر سیستم نمایش داده می شود.

تنظیمات	
<input type="text" value="امین شفیعی"/>	مدیریت سایت :
<input type="text" value="amin"/>	نام کاربری مدیر کل سایت :
<input type="text" value="پشتیبانی آنلاین مشتریان"/>	موضوع سایت :
<input type="text" value="support@aftab.cc"/>	ایمیل سایت :

 خروج: با کلیک روی این دکمه شما به طور کامل از سیستم خارج می شوید.

آموزش گام به گام کار با پنل کاربری «تیکفا»

پس از وارد کردن نام کاربری و کلمه عبور در صورت درست بودن آن‌ها شما (به عنوان کاربری که نیاز به پشتیبانی دارد) به صفحه‌ای مانند زیر منتقل خواهید شد:




The screenshot shows a web interface with a top navigation bar containing icons for a lock, a circular arrow, an envelope, a plus sign, and a user profile. The main content area is titled "لیست پیامها" (Message List) and indicates "تعداد پیامها : 1" (Number of messages: 1). Below this is a table with the following data:

کد	فرستنده/گیرنده	موضوع	تاریخ
1	aftab.cc	تمدید هاست	1390/04/16 06:17:08

همان طور که در عکس بالا نیز مشخص است، در این صفحه لیست پیام‌های (تیکت‌های) ارسالی و دریافتی توسط کاربر به همراه موضوع و تاریخ و زمان ارسال آن نمایش داده می‌شود، که بعداً مفصلاً توضیح داده خواهد شد.

در بالای این قسمت منوی کاربری شما نمایش داده شده است که از ۵ قسمت تشکیل شده است. در زیر به توضیح آن‌ها خواهیم پرداخت:

 اطلاعات شخصی من: با کلیک روی این آیکن شما به صفحه‌ای فرستاده خواهید شد که در آن قادر خواهید بود که نام، نام خانوادگی، تلفن، آدرس و سایر اطلاعات فردی خود را ویرایش نمایید.

مشخصات کاربر

در صورت تمایل می توانید اطلاعات خود را تغییر دهید

نام :	صادق
نام خانوادگی :	محمدی
تلفن :	
موبایل :	
ایمیل :	sadegh@yahoo.com
آدرس :	

تایید

✉️ تیکت جدید: با کلیک روی این آیکن شما به صفحه ارسال تیکت جدید به مدیران سیستم منتقل خواهید شد، که مانند تصویر ذیل می باشد:

تیکت جدید

نام کاربری مدیر * : select...

موضوع * :

پیام * :

کد امنیتی را وارد نمایید :

6k5e2

پوست : Browse...

پسوند های مجاز : jpg, png, doc, zip, pdf, rar

ارسال

در اینجا شما باید نام مدیر مربوطه ای را که قصد ارسال تیکت به او را دارید از میان لیست مدیران نمایش داده شده انتخاب نمایید و سپس موضوع و متن تیکت خود را نوشته و کد امنیتی نشان داده شده را وارد نمایید سپس دکمه ارسال را کلیک نمایید تا تیکت شما به مدیر مربوطه ارسال گردد. در صورت نیاز قادر خواهید بود که پیوستی با پسوند های مجاز نیز به تیکت خود ضمیمه نمایید. پسوند های مورد قبول سیستم در زیر فیلد پیوست درج شده است.

📧 تیکت‌های من: در این قسمت تمامی تیکت‌هایی را که توسط شما ارسال و یا دریافت شده است با ذکر عنوان و تاریخ و زمان ارسال و دریافت نشان خواهد داد. اسم‌هایی که به رنگ سبز می‌باشند نشان دهنده این است که این تیکت از طرف این فرد برای شما ارسال شده است و اسم‌هایی که با رنگ قرمز مشخص شده‌اند نشان دهنده این است که این تیکت توسط شما به این فرد ارسال شده است.



برای اطلاع دقیق‌تر و آگاه‌سازی کاربر در هنگام دریافت تیکت جدید موضوع آن تیکت به صورت **Bold**، درشت نشان داده خواهد شد و همچنین در پنجره‌ای به صورت **pop up** توسط جاوا اسکریپت به کاربر اطلاع می‌دهد که شما تیکت جدیدی دریافت کرده‌اید و تعداد این تیکت‌های جدید نیز در این پیام مشخص می‌شود.

در اینجا نیز ممکن است تاریخ و زمان ارسال تیکت شما تنظیم نباشد که برای رفع این مشکل می‌توانید به ضمیمه ۲ که در انتهای این راهنما درج شده است مراجعه نمایید.

🔄 تغییر پسورد: با کلیک روی این آیکن شما به صفحه‌ای منتقل خواهید شد که توسط آن می‌توانید رمز ورود به سیستم خود را تغییر دهید، برای این کار کافی است ابتدا کلمه عبور قبلی خود را و سپس کلمه عبور جدید و تأییدیه آن را وارد نمایید و در نهایت دکمه تأیید را کلیک نمایید تا کلمه عبور مربوط به ورود به سیستم شما تغییر یابد.

🔒 خروج: با کلیک روی این دکمه شما به طور کامل از سیستم خارج می‌شوید.

سخن پایانی طراحان و برنامه نویسان پروژه «تیکفا»

پس از طراحی، پیاده‌سازی و انتشار برنامه‌های متن‌باز دیگری همچون «سیستم مدیریت آزمون آنلاین تست» (<http://testa.cc>)، «سیستم خوانای متن فارسی پارس‌خوان» (<http://parskhan.aftab.cc>)، «سیستم مدیریت کتابخانه» (<http://library.aftab.cc>) و ... توسط کانون فرهنگی آموزشی آفتابگردان، خوشحالیم که توانستیم یکی دیگر از پروژه‌های متن‌باز خود را طراحی و پیاده‌سازی کرده و به صورت کاملاً رایگان و متن‌باز تحت قوانین GNU/GPL منتشر سازیم.

این سیستم حاصل تلاش دو ماهه سرکار خانم مینا سلیمی و جناب آقای امین شفیعی (برنامه‌نویسان پروژه) و مهندس نیرومند (مدیر و ناظر پروژه) است، هدیه‌ای به هموطنان عزیزمان.

امیدواریم «سیستم پشتیبانی آنلاین مشتریان تیکفا» کمک‌یار مؤثری برای شما در پشتیبانی از خدمات و محصولاتتان باشد.

آرزو می‌کنیم روحیه Open Source در بین برنامه‌نویسان و توسعه دهندگان فارسی‌زبان و همین‌طور روحیه حمایت مادی و معنوی از برنامه‌نویسان و توسعه‌دهندگان سیستم‌های رایگان و منبع‌باز بیش از پیش گسترش یابد و ما هر روز شاهد نرم افزارها و ابتکاراتی باشیم که همگان امکان استفاده از آن‌ها را داشته باشند. **إن شاء الله.**

موفق باشید

تیم توسعه تیکفا

ضمیمه شماره ۱:

افزودن یک زبان جدید به «تیکفا»

همان طور که اشاره شد، تیکفا طوری طراحی شده است که ترجمه آن به زبان‌های دیگر و افزودن آن به زبان‌های پیش‌فرض سیستم، بسیار ساده است!

در تیکفا تمامی کلمات و جملاتی که به کار رفته است، در اصطلاح برنامه نویسی، نوعی Constant یا ثابت هستند.

تمامی این جملات و کلمات در فایل‌هایی به اسم زبان مورد نظر در پوشه language قرار گرفته‌اند.

به زبان ساده، تیکفا اینطور برنامه‌ریزی شده است که اگر مدیر سیستم تعیین کند که زبان سیستم Farsi باشد، تیکفا جملات درون فایل farsi.php در پوشه language را به عنوان جملات سیستم در نظر می‌گیرد و اگر تنظیم کند که زبان سیستم، English باشد، فایل english.php و ...

حال برای ترجمه تیکفا به یک زبان جدید، تنها کافی است از فایل farsi.php یک کپی گرفته و نام آن فایل را به زبان مورد نظر (مثلاً Italy) تغییر دهید و جملات فارسی درون آن را به زبان جدید ترجمه کنید.

Name	Artists	A
farsi.php		
italy.php		

به طور مثال در فایل farsi.php یکی از جملات به این صورت است:

```
define("_PROGRAM","برنامه");
```

اگر قرار است تیکفا به زبان ایتالیایی ترجمه گردد، باید کلمه "برنامه" را به ایتالیایی ترجمه کرده و دقیقاً در بین علامت‌های " قرار دهید.

در ترجمه عبارات باید توجه کنید که نباید در بین جملات از کاراکتر " به تنهایی استفاده کنید. اگر خواستید این کاراکتر را بین یک جمله به کار ببرید، قبل از آن یک \ قرار دهید. در غیر این صورت تیکفا با مشکل روبرو خواهد شد.

حال به شاخه اصلی تیکفا رفته و فایل `setlan.php` را باز کنید در خط سوم این فایل شما کدی مثل زیر را مشاهده می‌نمایید:

```
$language_array = array("farsi");
```

در اینجا چون ما می‌خواهیم زبان ایتالیایی را وارد کنیم و اسم فایل زبان را `Italy.php` گذاشتیم، کلمه `Italy` را به این خط اضافه می‌نماییم (در واقع اسم فایل زبان بدون `.php` را اضافه می‌کنیم). پس داریم:

```
$language_array = array("farsi","Italy");
```

حتماً به کاراکتر , بین دو اسم دقت فرمایید.

حال فایل `Config.php` را باز نمایید . دنبال این خط بگردید:

```
$language = 'farsi';
```

و آن را به شکل زیر تغییر دهید:

```
$language = 'Italy';
```

و تمام! حال زبان سیستم تیکفای شما به ایتالیایی تغییر یافته است.

تنظیم تاریخ و ساعت سیستم

سؤال: ساعت و تاریخ سیستم من تنظیم نیست و زمان اشتباهی را نشان می‌دهد، مشکل از کجاست؟

همان طور که قبلاً توضیح داده شد تاریخ و ساعت سیستم طبق ساعت و تاریخ سروری تنظیم شده است که هاست شما بر روی آن قرار گرفته است و دلیل این ناهماهنگی نیز این می‌باشد.

اما راه حل این مشکل این است که شما اختلاف زمانی کشور ایران (و یا کشوری که مخاطبان سایت شما در آن هستند) با GMT صفر (یعنی شهر لندن) را به دست آورده و آن را به ثانیه تبدیل نمایید، سپس عدد بدست آمده را در کد زیر قرار دهید و عیناً این خط را در فایل config.php موجود در فایل‌های تیکفا کپی پیست نمایید و فایل config.php را ذخیره نمایید.

کد مربوطه :

\$ difftime = اختلاف زمانی به ثانیه;

اگر تیکفا را برای سایتی با مخاطبان ایرانی به کار گرفته‌اید، باید این کد را درج نمایید:

\$ difftime = 12600;