يقين · Yaqin

دليل استخدام يقين · الفصل 10

الاشتراك والدعم

كيف تتابع باقتك في يقين: ما تشمله، واستخدامك من المستخدمين والمستودعات ونقاط البيع والموظفين، والتجديد والإضافات، ثم كيف تطلب المساعدة من فريق دعم يقين، وكيف تخدم عملاءك أنت من «الدعم الفني».

yaqinerp.com/help · الصور من شركة تجريبية «مؤسسة النخبة للتجارة»

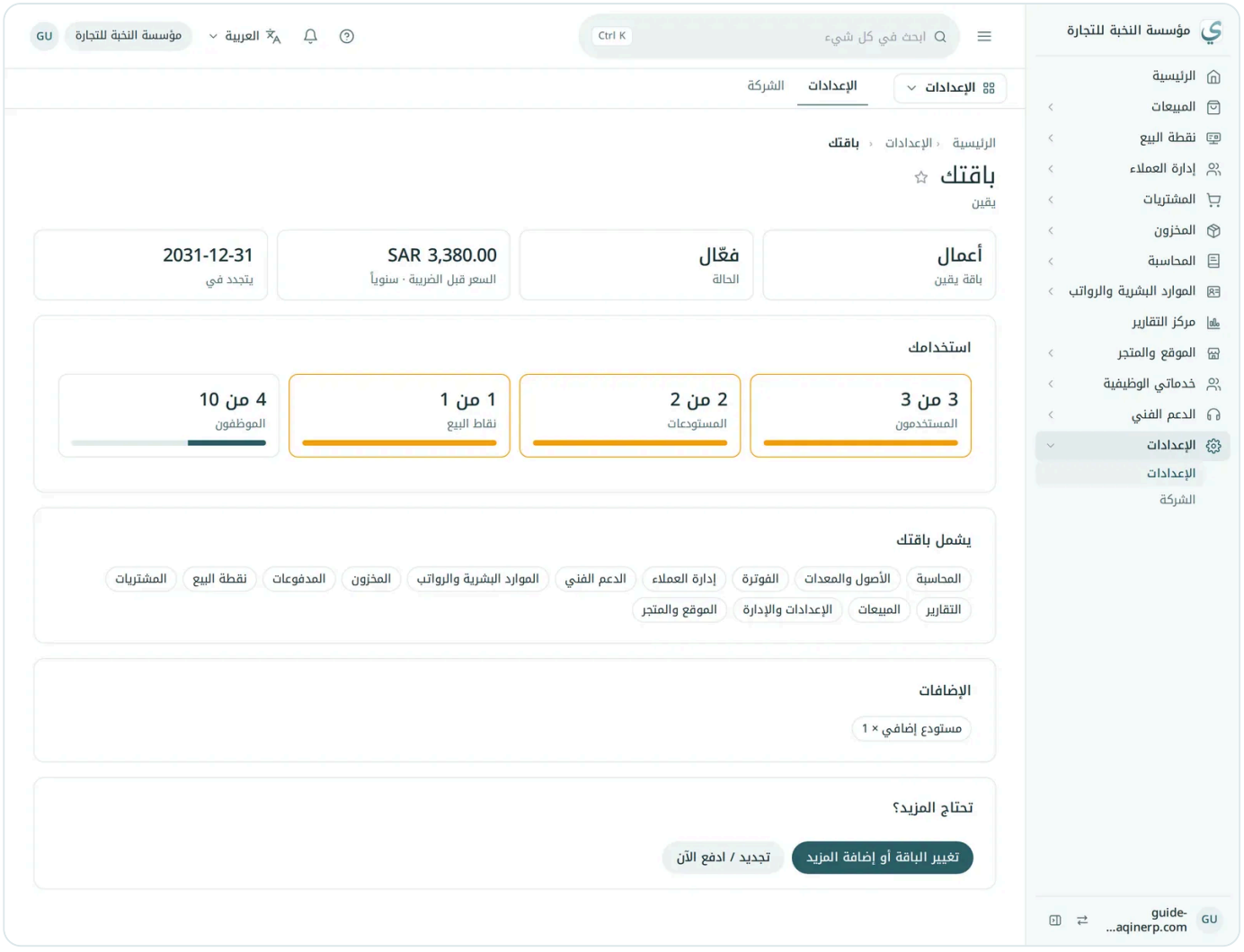
ما تحتاجه قبل البدء

- ✓ صلاحية مالك الحساب أو مدير النظام
- ✓ بريد تتابع عليه ردود الدعم

1 باقتك

من **الإعدادات ← باقتك** (أو «عرض الباقة») ترى في صفحة واحدة:

- **الباقة** وحالتها، والسعر قبل الضريبة، وتاريخ التجديد.
- **استخدامك** مقابل حدود الباقة: المستخدمون، والمستودعات، ونقاط البيع، والموظفون. الشريط البرتقالي يعني أنك وصلت إلى الحد.
- **يشمل باقتك:** الوحدات المفتوحة لك.
- **الإضافات** التي اشتريتها، مثل مستودع إضافي.



باقتك: باقة أعمال فعّالة، والاستخدام (3 من 3 مستخدمين، 2 من 2 مستودع)، والوحدات المشمولة، والإضافات

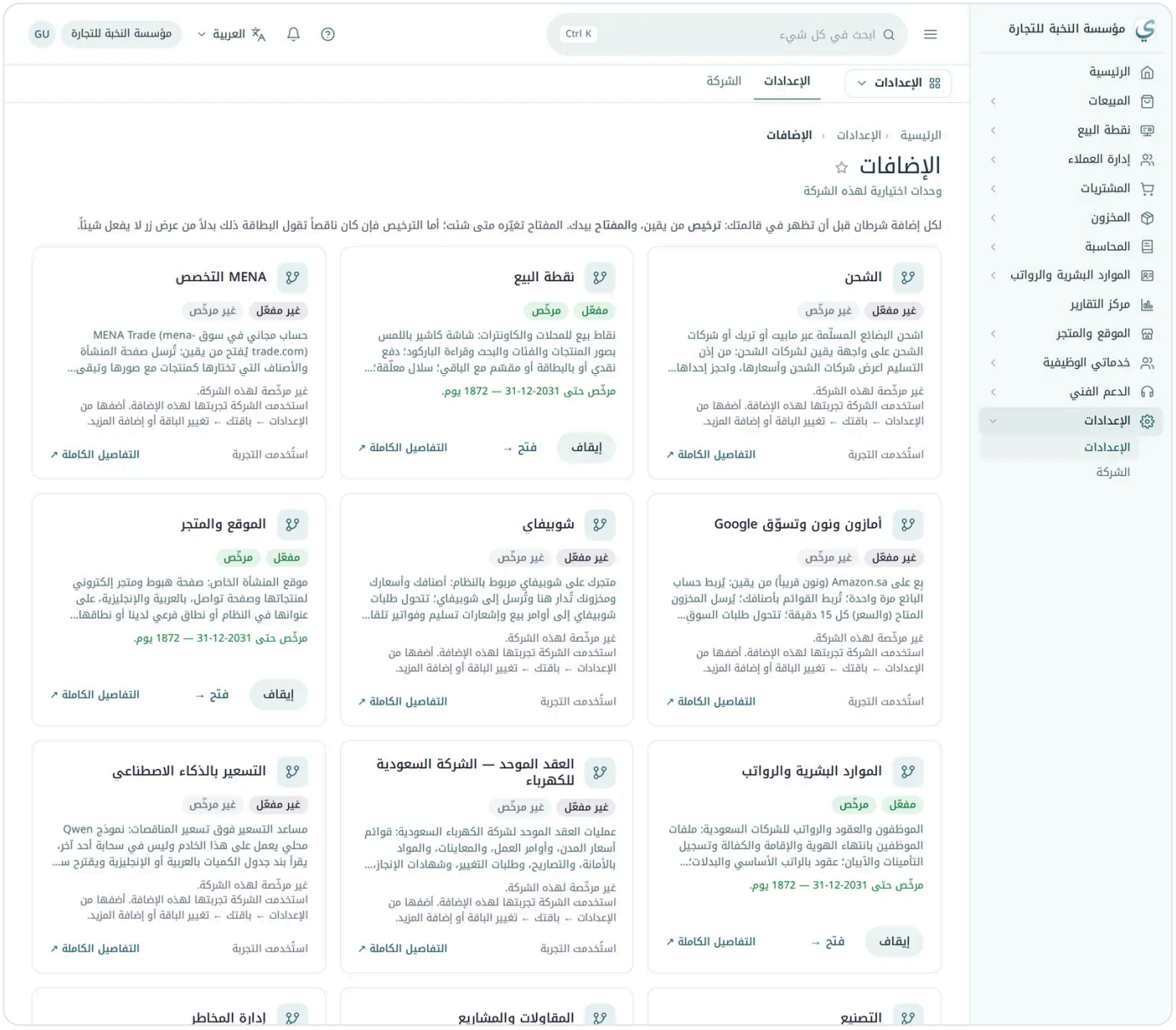
1. لزيادة الحدود أو تغيير الباقة اضغط **«تغيير الباقة أو إضافة المزيد»**: اختر الباقة أو أضف مستخدمين أو مستودعات أو نقاط بيع أو إضافات.
2. للتجديد أو سداد المستحق اضغط **«تجديد / ادفع الآن»**. ويتم الدفع في صفحة دفع آمنة.

قبل الوصول إلى الحد

إذا وصلت إلى حد المستخدمين أو المستودعات تظهر رسالة عند الإضافة. أضف من «تغيير الباقة أو إضافة المزيد»، ولا تحتاج إلى حذف شيء.

2 الإضافات

من **الإعدادات ← الإضافات** وحدات اختيارية لمنشأتك: نقطة البيع، والموقع والمتجر، والموارد البشرية والرواتب، والشحن، وشوبيفاي، وأمازون ونون، والمقاولات والمشاريع، والعقد الموحد، والتصنيع، وغيرها. لكل إضافة شرطان قبل أن تظهر في قائمتك: **ترخيص** ضمن باقتك، و**مفتاح** بيدك تشغّلها به أو توقفها متى شئت.



الإضافات: كل بطاقة تعرض حالة المفتاح (مفعّل / غير مفعّل) والترخيص، ووصفاً قصيراً، وزر الإيقاف أو الفتح، والتفاصيل الكاملة

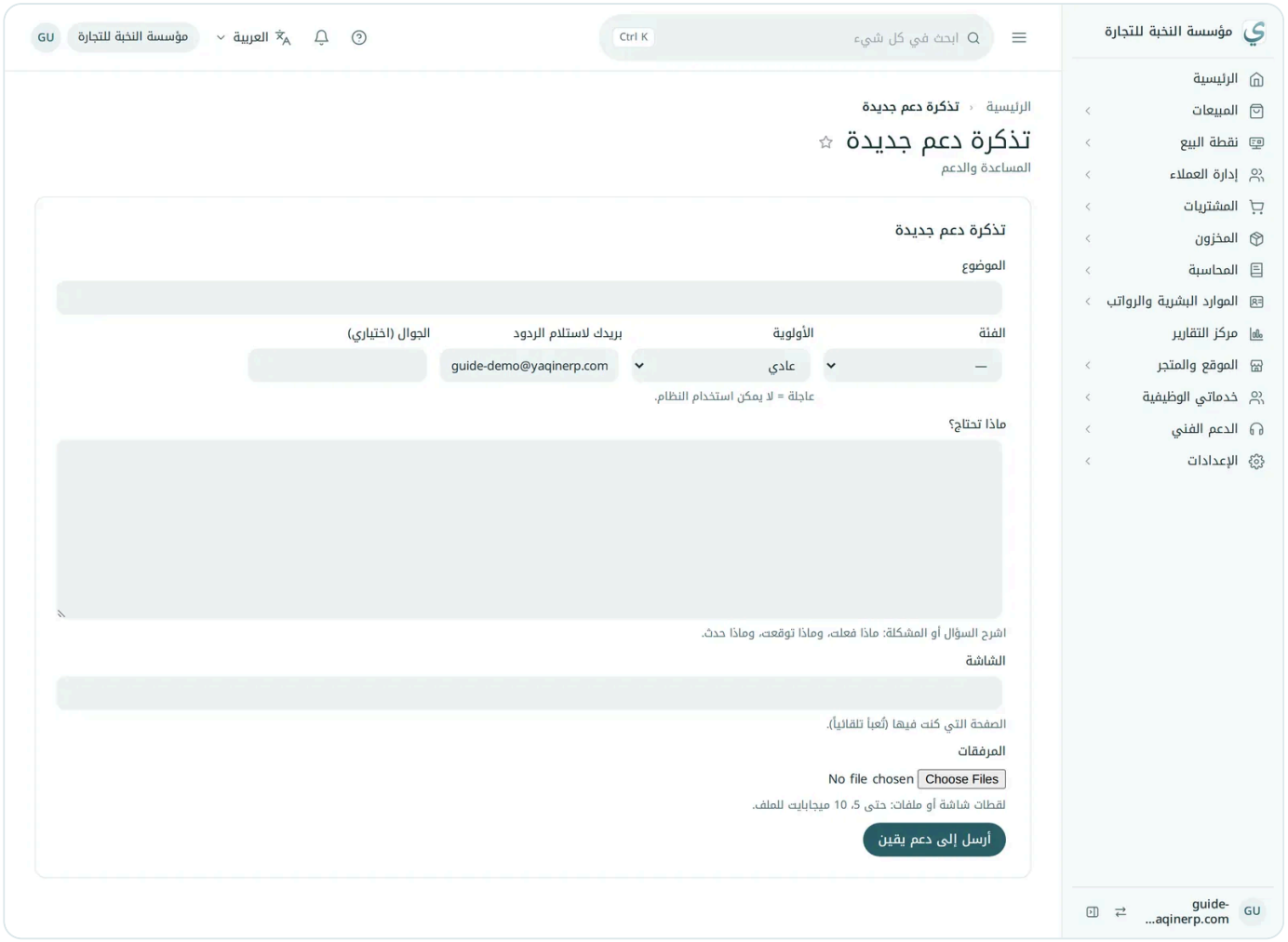
إضافة غير مرخّصة

البطاقة غير المرخّصة تقول ذلك صراحة بدلاً من زر لا يعمل. أضفها من **الإعدادات ← باقتك ← تغيير الباقة أو إضافة المزيد**.

3 طلب المساعدة من دعم يقين

من زر **المساعدة** (؟) أعلى الشاشة، أو **المساعدة والدعم**، تفتح تذكرة إلى فريق دعم يقين: سؤال، أو خطأ، أو اشتراكك، أو ميزة جديدة. نرد في التذكرة وعلى بريدك.

1. اضغط **«تذكرة جديدة»**.
2. اكتب **الموضوع**، واختر **الفئة** و**الأولوية** (عاجلة = لا يمكن استخدام النظام).
3. اكتب **ماذا تحتاج؟**: ما فعلت، وما توقعت، وما حدث. الشاشة التي كنت فيها تُعبأ تلقائياً.
4. أرفق لقطة شاشة أو ملفاً إن وجد، ثم **«أرسل إلى دعم يقين»**.



تذكرة دعم جديدة: الموضوع والفئة والأولوية، والبريد لاستلام الردود، والوصف والمرفقات



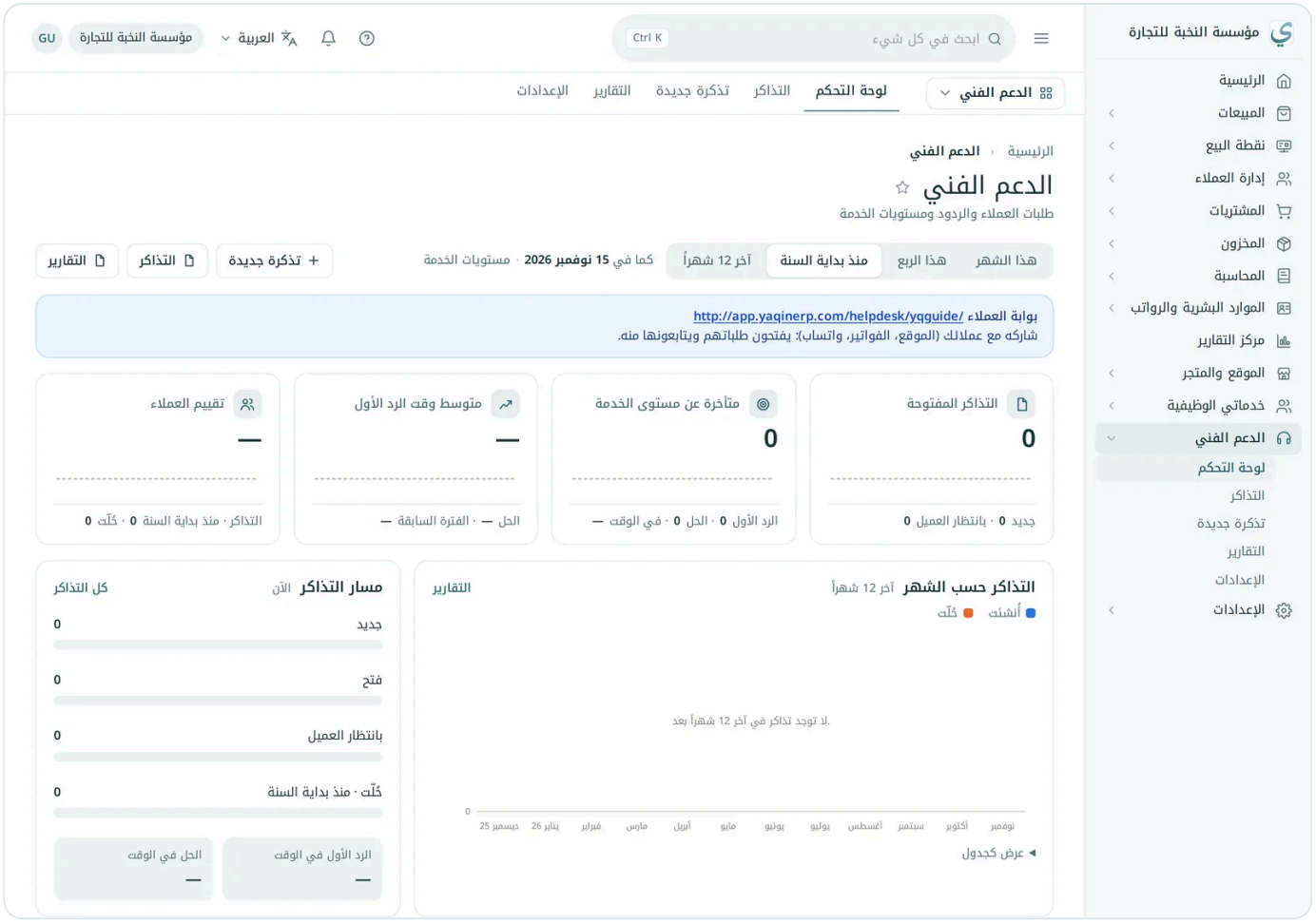
المساعدة والدعم: تذاكر منشأتك المفتوحة والمحلولة والمغلقة

اقرأ الدليل أولاً

كثير من الأسئلة جوابها في فصول هذا الدليل. ابحث في **مركز المساعدة** على yaqinerp.com/help، وكل فصل متاح PDF للطباعة.

4 الدعم الفني لعملائك

قائمة **الدعم الفني** ليست للتواصل معنا، بل لتخدم أنت عملاءك: تذاكر عملائك وردودها ومستويات الخدمة. ولمنشأتك **بوابة عملاء** برابط خاص تشاركه معهم (في الموقع أو الفواتير أو الواتساب) فيفتحون طلباتهم ويتابعونها منه.



الدعم الفني: رابط بوابة العملاء، والتذاكر المفتوحة والمتأخرة عن مستوى الخدمة، ومسار التذاكر، والتذاكر حسب الشهر

- **التذاكر:** كل تذكرة بحالتها (جديد، مفتوح، بانتظار العميل، محلول) ومن أُسندت إليه.
- **مستويات الخدمة:** مدة الرد الأول والحل حسب الأولوية، وتنبيه بالمتأخر.
- **التقارير والإعدادات:** الفئات والفرق ومستويات الخدمة، وتقارير الأداء وتقييم العملاء.

5 قائمة التحقق

- [ ] الباقة فعّالة وتاريخ التجديد معروف.
- [ ] الاستخدام أقل من الحدود، أو الإضافات مطلوبة قبل الحاجة.
- [ ] الإضافات التي تحتاجها مرخّصة ومفعّلة.
- [ ] تعرف كيف تفتح تذكرة دعم وتتابعها.
- [ ] بوابة عملائك منشورة إن كنت تستخدم الدعم الفني.

الفصول التالية للإضافات: **المقاولات والمشاريع**، و**العقد الموحد**، و**التصنيع**.