



কাস্টমার সার্ভিস

ব্যবহার সহায়িকা

প্রস্তুতকারকঃ ন্যানো ইনফরমেশন টেকনোলজি (Nano-soft)

Table of content

ক্রমিক নং	বিষয়বস্তুর নাম	পেজ নং
১.	কাস্টমার সাপোর্ট কি , কাস্টমার সাপোর্ট সিস্টেম তৈরির উদ্দেশ্য ও কাস্টমার সাপোর্ট সিস্টেমের ব্যবহারকারী ।	৩
২.	Support Tickets সম্পর্কে ধারণা ও কাস্টমার (সেবা গ্রহীতা) হিসেবে সিস্টেমে প্রবেশ	৪
৩.	Registration না করে Ticket submission এর প্রক্রিয়া	৫
৪.	Registration এর মাধ্যমে Ticket submission	৬
৫.	কাস্টমার সাপোর্ট এক্সিকিউটিভ (সেবা দানকারী) এর কাজের প্রক্রিয়া	৮
৬.	অ্যাসাইনকৃত এডমিনের কার্যপ্রক্রিয়া	৯

কাস্টমার সাপোর্ট সম্পর্কে ধারণাঃ

কাস্টমার সাপোর্ট হল একটি পণ্যের সাশ্রয়ী এবং সঠিক ব্যবহারে গ্রাহকদের সহায়তা করার জন্য পরিষেবার একটি পরিসর। এটি একটি পণ্যের পরিকল্পনা, ইনস্টলেশন, প্রশিক্ষণ, সমস্যা সমাধান, রক্ষণাবেক্ষণ, আপগ্রেডিং এবং নিষ্পত্তিতে সহায়তা অন্তর্ভুক্ত করে। প্রযুক্তি পণ্য যেমন মোবাইল ফোন, টেলিভিশন, কম্পিউটার, সফটওয়্যার পণ্য বা অন্যান্য ইলেকট্রনিক বা যান্ত্রিক পণ্য সম্পর্কে, একে প্রযুক্তিগত সহায়তা বলা হয়।

কাস্টমার সাপোর্ট সিস্টেম তৈরির উদ্দেশ্যঃ

কাস্টমার সাপোর্ট সিস্টেম হলো এমন এক ধরনের সিস্টেম, যেখানে সেবা গ্রহীতা তার সিস্টেমের যে কোনো ত্রুটি বা সমস্যা হলে তার বিবরণী সহ কাস্টমার সার্ভিসের ওয়েব সাইটের মাধ্যমে সেবা দানকারী ব্যক্তিকে প্রেরণ করতে পারে এবং উক্ত সমস্যা সেবা দানকারী সমাধানের জন্য ব্যবস্থা গ্রহণ করতে পারে। এই সিস্টেমের উদ্দেশ্য হলো সেবা দানকারী এবং সেবা গ্রহীতার মধ্যে কাস্টমার সার্ভিসের ওয়েব সাইটের দ্বারা যোগাযোগের মাধ্যমে সমস্যা সমাধান করা।

কাস্টমার সাপোর্ট সিস্টেমের ব্যবহারকারীঃ

এখানে তিন ধরনের ব্যবহারকারীর মাধ্যমে সিস্টেমটি পরিচালিত হয়ঃ

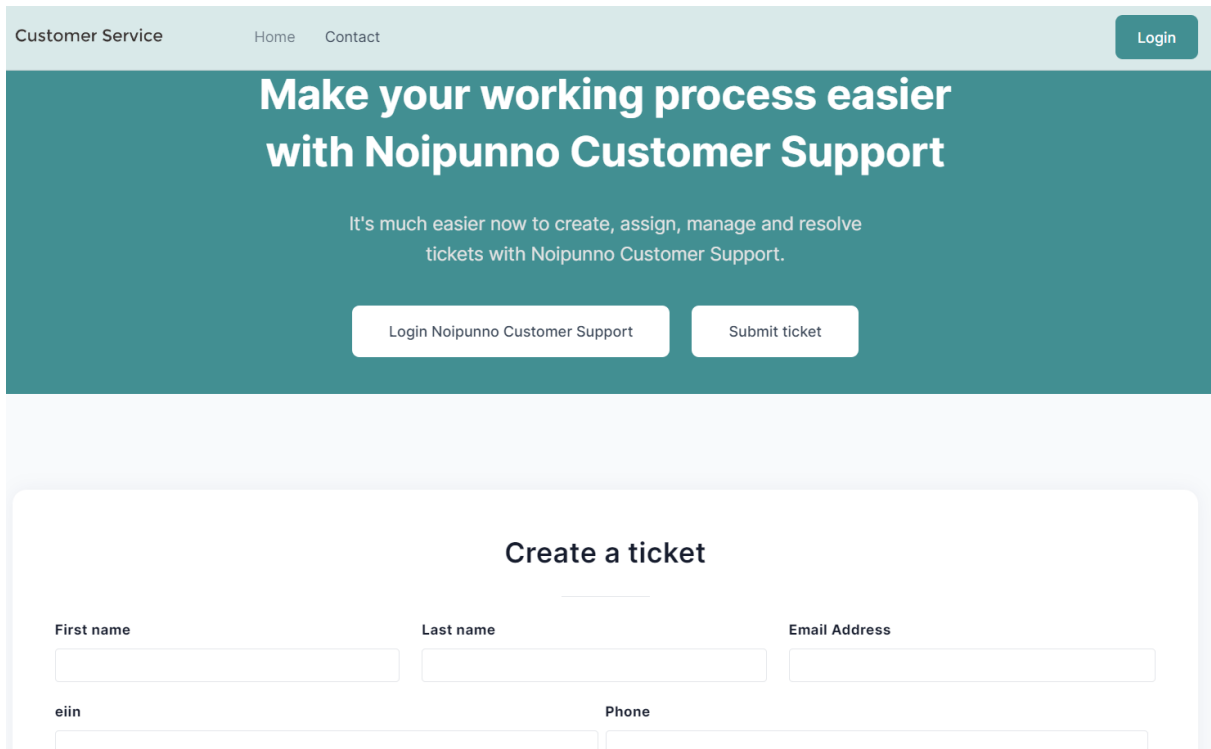
১. কাস্টমার (সেবা গ্রহীতা) ।
২. কাস্টমার সাপোর্ট এক্সিকিউটিভ (সেবা দানকারী) ।
৩. ডেভেলপার (সমস্যা সমাধানের জন্য কাস্টমার সাপোর্ট এক্সিকিউটিভ যাকে অ্যাসাইন করবেন) ।

“Support Tickets” সম্পর্কে ধারণাঃ

“Support Tickets” হল একটি শব্দ যা Support software দ্বারা গ্রাহক এবং Support teams মধ্যে মিথস্ক্রিয়া বর্ণনা করার জন্য জনপ্রিয়। গ্রাহকদের সমস্যা হলে, তারা Support টিকিট খুলেন। পরিসেবা প্রতিনিধিরা Support টিকিটের প্রতিক্রিয়া জানিয়ে গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ করে। সমস্যা মিটে গেলে টিকিট বন্ধ হয়ে যায়।

কাস্টমার (সেবা গ্রহীতা) হিসেবে সিস্টেমে প্রবেশঃ

যে কোন ওয়েব ব্রাউজারের অ্যাড্রেস বারে এই URL <https://support.project-ca.com/> লিখে Enter ক্লিক করুন। অতঃপর আপনি নিচের মত একটি ওয়েব পেইজ দেখতে পাবেন।



The screenshot shows the Noipunno Customer Support website. The header includes 'Customer Service', 'Home', 'Contact', and a 'Login' button. The main content area features a teal background with the text 'Make your working process easier with Noipunno Customer Support' and 'It's much easier now to create, assign, manage and resolve tickets with Noipunno Customer Support.' Below this are two buttons: 'Login Noipunno Customer Support' and 'Submit ticket'. The 'Create a ticket' form includes input fields for 'First name', 'Last name', 'Email Address', 'eiin', and 'Phone'.

চিত্র (১.০): কাস্টমার সার্ভিস পেজ।

এখান থেকে একজন কাস্টমার দুই ভাবেই Ticket submit করতে পারবেন অর্থাৎ Registration করার মাধ্যমে এবং Registration না করে সরাসরি উপরোক্ত ফরম সাবমিট করার মাধ্যমে।

Registration না করে Ticket submission এর প্রক্রিয়াঃ

যে কোন ওয়েব ব্রাউজারের অ্যাড্রেস বারে এই URL <https://support.project-ca.com/> লিখে Enter ক্লিক করুন। এরপর একটু scroll করলে নিচের মতো একটি ফরম দেখতে পাবেন।

Create a ticket

First name Last name Email Address

eiin Phone

Subject

Department Priority Category

Select a department Select a Priority Select a category

Request Details

Paragraph B I [link icon] [list icon] [table icon] [media icon] [undo icon] [redo icon]

Attach files

Submit

চিত্র (১.১): Ticket submission Form.

চিত্র (১.১) এর সকল input field গুলো পূরণ করে Submit বাটনে ক্লিক করলে ফরম submit হয়ে যাবে। Submission হওয়ার সময় অবশ্যই Ticket number টি ভবিষ্যৎ অনুসন্ধানের জন্য Note করে রাখতে হবে।

✓ Your ticket no is #7150014. It has been submitted successfully!! ✕

চিত্র (১.১.১): Ticket number.

Registration এর মাধ্যমে Ticket submission:

Registration করার প্রক্রিয়াঃ যে কোন ওয়েব ব্রাউজারের অ্যাড্রেস বারে এই URL <https://support.project-ca.com> লিখে Enter ক্লিক করুন। এরপর Sign up/Registration Button এ ক্লিক করলে নিচের মতো একটি ফর্ম দেখতে পাবেন।

Customer Service

Registration

First name *

Last name *

Email *

Phone

Address

Password *

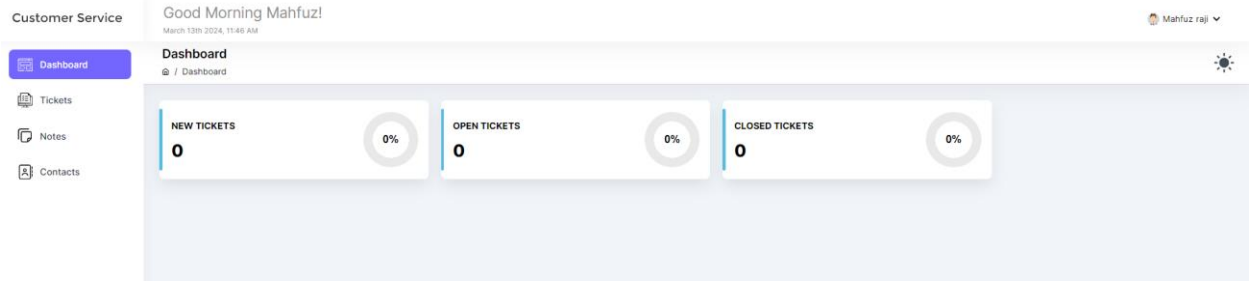
Confirm Password *

Submit

Already have an account? [Login](#)

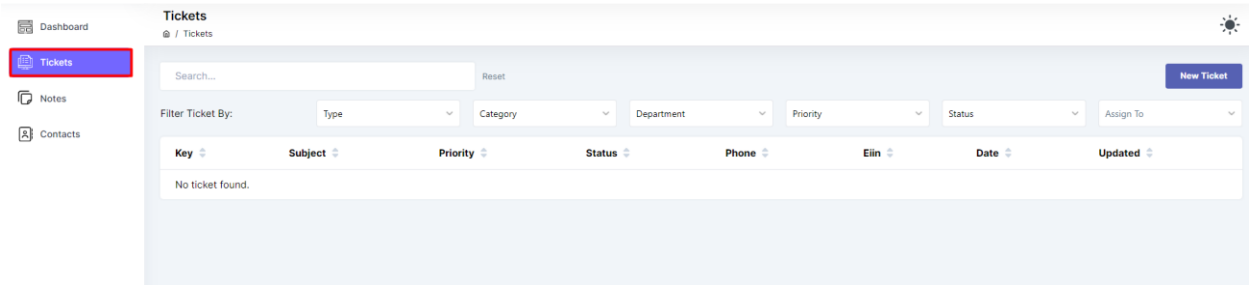
চিত্র (১.২.১): Sign Up/Registration page.

চিত্র (১.২.১) এর সকল input field গুলো পূরণ করে **Submit** বাটনে ক্লিক করলে নতুন অ্যাকাউন্ট খোলা হয়ে যাবে। নতুন অ্যাকাউন্ট তৈরি হয়ে গেলে পেজ কাস্টমারের ড্যাশবোর্ডে **redirect** করে নিয়ে যাবে।



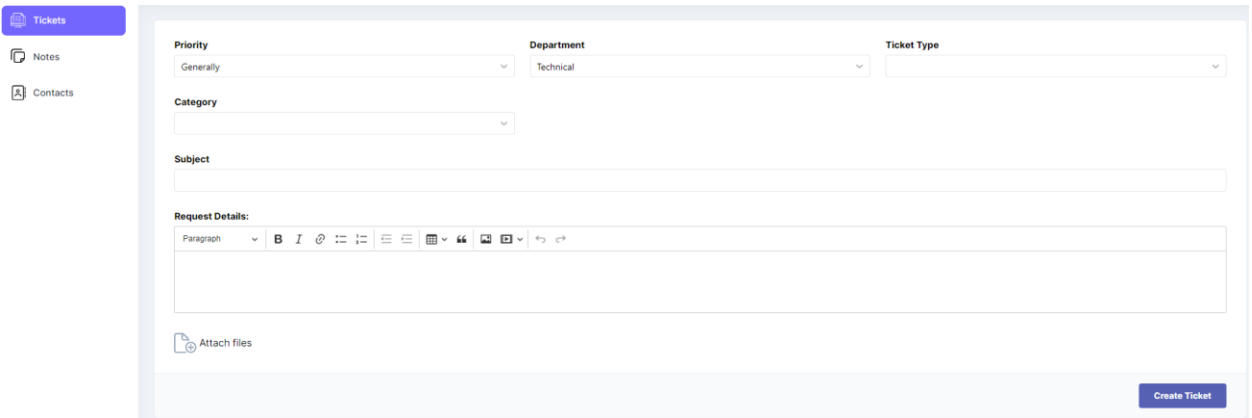
চিত্র (১.২.২): নতুন অ্যাকাউন্টের কাস্টমার ড্যাশবোর্ডে পেজ ।

কাস্টমার ড্যাশবোর্ডে পেজ চিত্র (১.২.২) থেকে **Tickets** বাটনে ক্লিক করলে নিচের মতো একটি পেজ আসবে। এই পেজে **ticket list** প্রদর্শিত হবে।



চিত্র (১.২.৩): কাস্টমার ড্যাশবোর্ড ticket list।

উপরোক্ত চিত্র (১.২.৩) থেকে **New Ticket** বাটনে ক্লিক করলে Ticket submission Form আসবে ।



চিত্র (১.২.৪): Ticket submission Form.

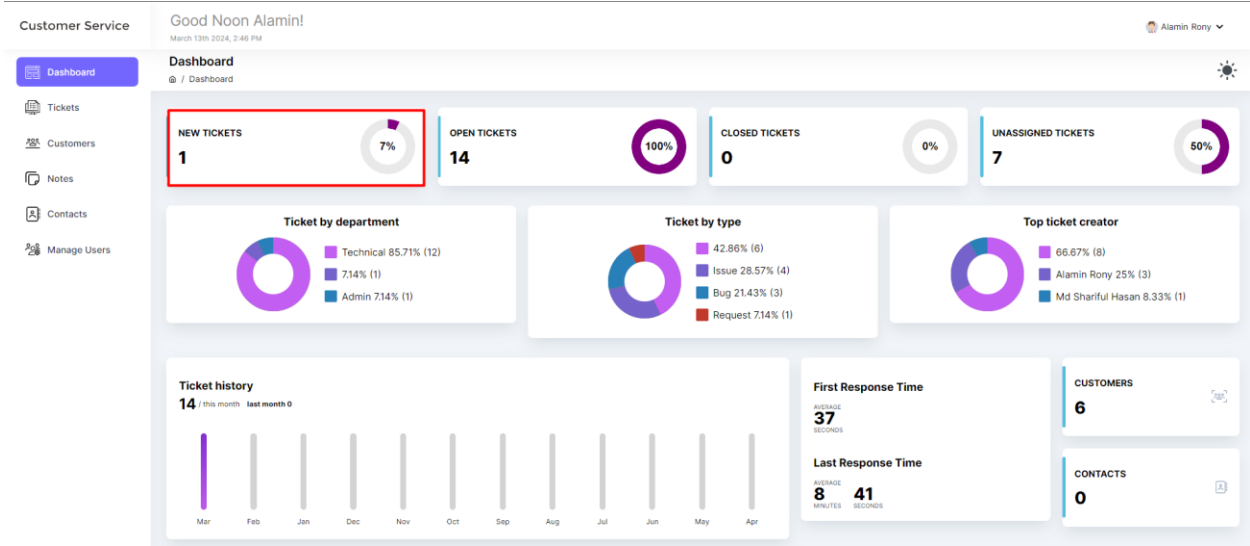
চিত্র (১.২.৪) এর সকল input field গুলো পূরণ করে **Submit** বাটনে ক্লিক করলে ফরম submit হয়ে যাবে। **Submission** হওয়ার সময় অবশ্যই **Ticket number** টি ভবিষ্যৎ অনুসন্ধানের জন্য **Note** করে রাখতে হবে ।

✓ Your ticket no is #7150014. It has been submitted successfully!! ✕

চিত্র (১.২.৫): Ticket number.

কাস্টমার সাপোর্ট এক্সিকিউটিভ (সেবা দানকারী) এর কাজের প্রক্রিয়াঃ

কাস্টমারের ticket submit করা সম্পূর্ণ করা হলে, কাস্টমার সাপোর্ট এক্সিকিউটিভ বা সেবা দানকারী প্রতিনিধি তার ড্যাশবোর্ডের New Ticket এর মধ্যে উক্ত ticket দেখতে পারবে।



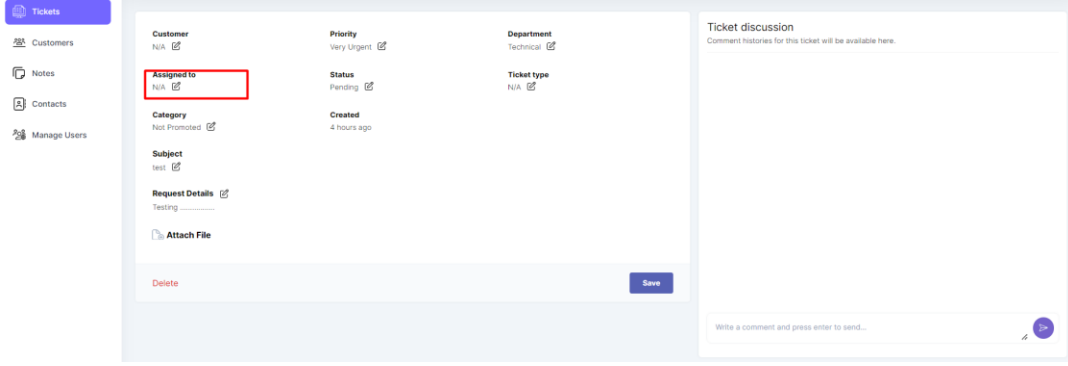
চিত্র (১.৩): কাস্টমার সাপোর্ট এক্সিকিউটিভ ড্যাশবোর্ড ।

* চিত্র (১.৩) ড্যাশবোর্ডের New Ticket এ ক্লিক করলে নিচের মত একটি পেজ আসবেঃ

Key	Subject	Priority	Status	Phone	Elin	Date	Updated
#7150014	test Not Promoted	Very Urgent	Pending	0177777777	123654789	4 hours ago	2 hours ago

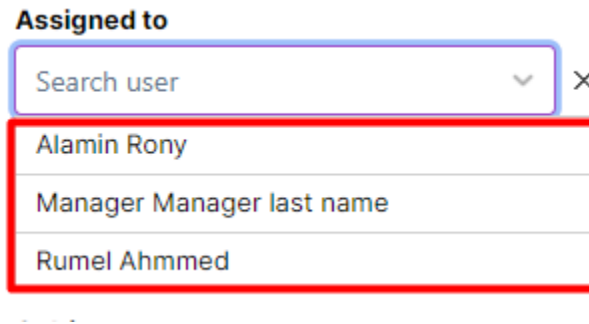
চিত্র (১.৩.১): কাস্টমার সাপোর্ট এক্সিকিউটিভ ড্যাশবোর্ডের New Ticket পেজ।

চিত্র (১.৩.১) থেকে #7150014 ticket নম্বরে ক্লিক করলে নিচের মত একটি পেজ আসবেঃ



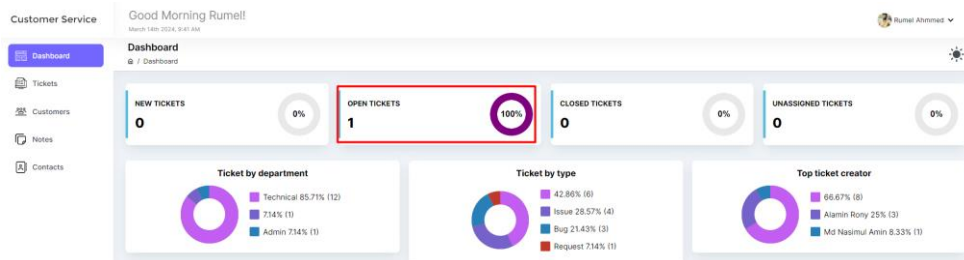
চিত্র (১.৩.২): Ticket discussion পেজ।

চিত্র (১.৩.২) থেকে **Assigned to** এই অপশনে ক্লিক করলে নিচের মত অপশন আসবে, এখান থেকে কাস্টমার সাপোর্ট এক্সিকিউটিভ উক্ত কাজের জন্য যাকে **Assigned** করবে তাকে সিলেক্ট করে দিলেই কাস্টমার সাপোর্ট এক্সিকিউটিভ এর কাজ সম্পূর্ণ হবে।



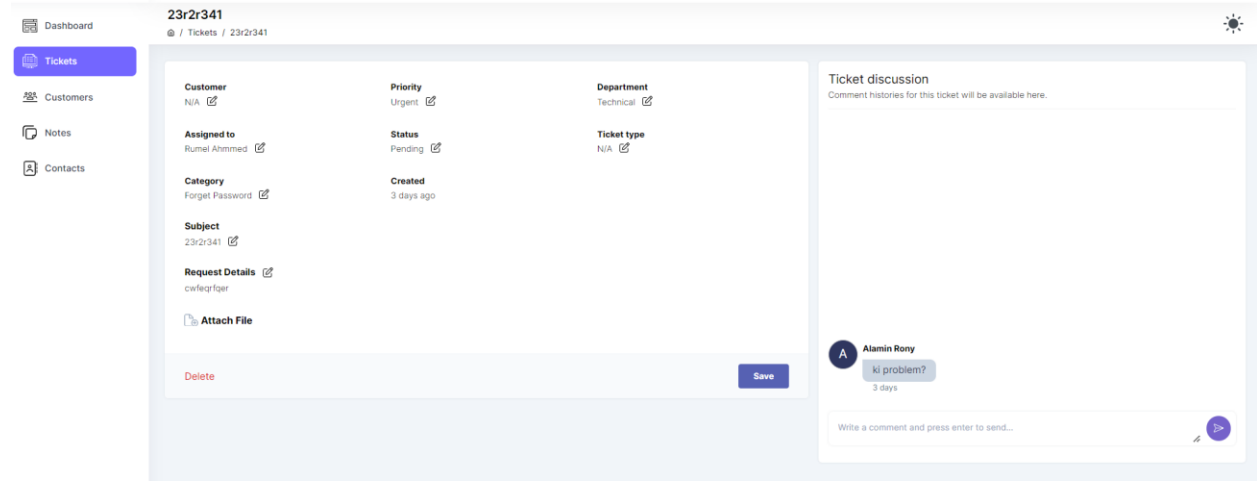
অ্যাসাইনকৃত এডমিনের কার্যপ্রক্রিয়াঃ

সমস্যা সমাধানের জন্য কাস্টমার সাপোর্ট এক্সিকিউটিভ যাকে অ্যাসাইন করবেন সে তার ড্যাশবোর্ডে প্রবেশ করলে নিচের মত একটি পেজ আসবেঃ



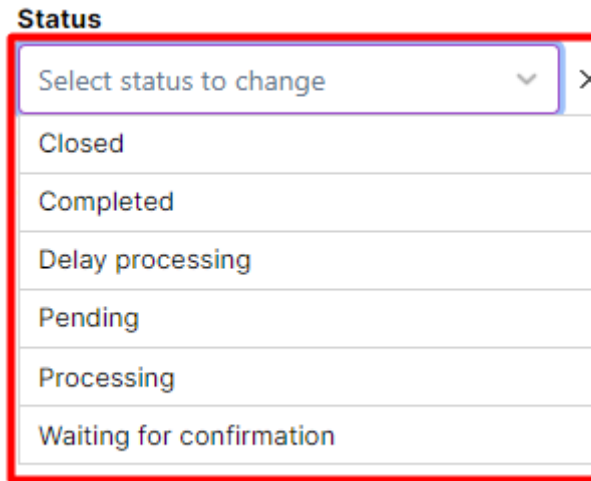
চিত্র (১.৪): অ্যাসাইনকৃত এডমিনের ড্যাশবোর্ড।

চিত্র (১.৪) অ্যাসাইনকৃত এডমিনের ড্যাশবোর্ড এর **Open Ticket** এ ক্লিক করলে নিচের মত একটি পেজ আসবেঃ



চিত্র (১.৪.১): অ্যাসাইনকৃত এডমিনের টিকিট ড্যাশবোর্ড ।

এখান থেকে অ্যাসাইনকৃত এডমিন কাস্টমারের সমস্যা সম্পর্কে অবগত হবেন, প্রয়োজন হলে কাস্টমারের সাথে **Chatting** এর মাধ্যমে সমস্যা সম্পর্কে বিস্তারিত ধারণা লাভ করতে পারেন এবং সমাধানের মাধ্যমে নিচের **status** পরিবর্তন করবে।



যদি কাজ সম্পূর্ণ করা হয়ে যায় তাহলে **Completed status** দিবে, যদি কাজ সম্পূর্ণ করতে বিলম্ব হয় তাহলে **Delay processing**, যদি চলমান থাকে তাহলে **Processing**, যদি অপেক্ষমান থাকে তাহলে **pending status** দিয়ে **Save** বাটনে ক্লিক করলে **status** পরিবর্তন হয়ে যাবে এবং কাস্টমার সাপোর্ট এক্সিকিউটিভ উক্ত কাজের **status** এর উপর ভিত্তি করে কাস্টমারকে অবগত করতে পারবে।