



ماژول مدیریت شکایات

ماژول مدیریت شکایات، امکان دریافت و جمع آوری شکایات مراجعین سایت، در زمینه های تعیین شده را برای شما فراهم می سازد. در این ماژول بازدید کنندگان سایت به بخش ارسال شکایات سایت رفته و شکایات خود را در هر یک از زمینه های تعیین شده به همراه مشخصات فردی خود، برای سایت ارسال می کنند و شما می توانید در بخش مدیریت سایت به این شکایات رسیدگی کنید. در بخش زیر به برخی دیگر از امکانات این ماژول اشاره شده که در ادامه به تفصیل با این امکانات و نحوه کار با آنها آشنا می شوید.

- امکان تعریف زمینه های ارسال شکایات.
- دریافت اطلاعات تخصصی و کامل از شکایات ارسالی.
- امکان دریافت اطلاعات کامل شاکي.


امکانات ماژول مدیریت شکایات و طریقه استفاده از آنها

از مهمترین امکانات این ماژول می توان به موارد زیر اشاره کرد که در ادامه با نحوه انجام آنها آشنا می شوید.

- طریقه ایجاد زمینه ی شکایات جدید
- طریقه نمایش و مدیریت شکایت های ارسالی

■ طریقه ایجاد زمینه ی شکایات جدید:

در این ماژول برای دسته بندی و مدیریت آسانتر شکایت های ارسالی، ابتدا موضوعاتی را به عنوان زمینه های ارسال شکایات تعریف می کنید تا بازدید کنندگان سایت، شکایات خود را در زمینه های تعیین شده ارسال کنند. برای ایجاد این زمینه ها، ابتدا بر روی گزینه « گروه جدید » کلیک کنید تا کادر موجود در (شکل ۱۹-۴) نمایش داده شود. پس از آن موارد زیر را مرحله به مرحله انجام دهید.

شکایات جدید | گروه جدید 

۱		نام گروه شکایات
۲		توضیحات گروه
۳	<input type="button" value="ارسال"/>	

(شکل ۱۹-۴)

- ۱- ابتدا عنوان گروه را وارد کنید.
- ۲- در صورت نیاز می توانید توضیحات مربوط به این گروه را در این قسمت وارد کنید.
- ۳- پس از تکمیل موارد فوق بر روی دکمه ارسال کلیک کنید.

حال گروه شکایات مورد نظر ایجاد شده است و شما می توانید عملیات معمول سیستم FAWB را بر روی این گروه اعمال کنید.

نکته: در بخش مدیریت پیوند ها، شما می توانید از کادر « پیوند به صفحه » گزینه « ارسال شکایات » را به منوی سایت اضافه کنید تا از طریق آن بازدید کنندگان سایت بتوانند شکایت های خود را ارسال کنند.

▪ **طریقه ی نمایش و مدیریت شکایت های ارسالی:**

پس از ایجاد گروه های موضوعی، بازدید کنندگان سایت به بخش ارسال شکایات رفته و ابتدا بر روی گروه موضوعی مرتبط با شکایتشان کلیک کرده و فرم ارسال شکایت را تکمیل نموده و ارسال می کنند. در بخش مدیریت سیستم FAWB شما با کلیک بر روی هر یک از گروه ها، می توانید وارد آن شده و لیست شکایت های ارسالی را مشاهده کنید و عملیات معمول سیستم FAWB را بر روی آنها اعمال کنید.