

بسمه تعالی

دانشنامه سیستم پشتیبانی گروه طراحی و برنامه نویسی تیباکس طرح

با توجه به حجم بالای کاری و چالش‌های متعدد در حوزه پشتیبانی، کارگروه پشتیبانی تیباکس پس از سه سال فعالیت مستمر، در روز پنج‌شنبه ۱۱ آذر ۱۳۹۱ اقدام به راه‌اندازی سامانه اختصاصی پشتیبانی کرد. ایجاد این سامانه با هدف تسهیل روند پاسخگویی، افزایش سرعت در رسیدگی به پرسش‌ها، برطرف‌سازی مسائل فنی، پیگیری امور طراحی و برنامه‌نویسی، و همچنین مدیریت شفاف‌تر مباحث مالی صورت گرفت. این اقدام نقطه عطفی در ساختار پشتیبانی مجموعه بود و توانست روند ارتباط با کاربران را سامان‌دهی و یکپارچه کند.

در سال ۱۴۰۴، این سامانه با نسخه‌ای جدید، امکانات گسترده‌تر و بهره‌گیری از نیروهای متخصص و تازه‌نفس وارد مرحله تازه‌ای از فعالیت خود شد. توسعه این نسخه جدید با هدف پوشش‌دهی بهتر نیازهای کاربران، افزایش کیفیت خدمات، و گسترش دامنه پاسخگویی در بخش‌های مختلف انجام گرفت. در این دوره، تمرکز ویژه‌ای بر بهبود تجربه کاربری، ارتقای سرعت رسیدگی به درخواست‌ها و ایجاد کانال‌های ارتباطی مؤثرتر گذاشته شد.

کارشناسان ما همواره با تعهد و مسئولیت‌پذیری در کنار کاربران هستند و تلاش می‌کنند تا در کوتاه‌ترین زمان ممکن به هرگونه پرسش، ابهام یا مشکل شما پاسخ دهند و تجربه‌ای مطمئن و دلگرم‌کننده از پشتیبانی ارائه کنند.

آموزش سامانه سیپ SIP گروه طراحی و برنامه نویسی تیباکس طرح:

الف) ورود به سامانه سیپ: مالک محترم سرویس طراحی شده توسط گروه طراحی و برنامه نویسی تیباکس طرح میتواند با کلیک بر لینک زیر یا وارد کردن آن در مرورگر خود وارد سامانه شوند:

<https://www.tbostarh2.ir/sip>

با وارد شدن به سامانه صفحه اصلی قابل مشاهده خواهد بود:

SIP

سامانه پشتیبانی تیپاکس طرح

ورود به سامانه

ایمیل

رمز عبور

ورود

ثبت نام کاربر جدید فراموشی رمز عبور؟

ب) ثبت نام در سامانه سیپ : چنانچه از قبل در سامانه حساب کاربری داشتید میتوانید با اطلاعات قبلی وارد سامانه پشتیبانی خود شوید در غیر این صورت باید با کلیک بر قسمت (ثبت نام کاربر جدید) نسبت به عضویت در سامانه SIP اقدام نمایید.

با کلیک بر روی (ثبت نام کاربر جدید) صفحه زیر برای ما نمایان خواهد شد:

SIP

سامانه پشتیبانی تیباکس طرح

ثبت نام در سامانه

نام کامل

ایمیل

کد ملی

رمز عبور

کد امنیتی را وارد کنید

6 3 2 0

ثبت نام

قبلاً ثبت نام کرده اید؟ ورود

وارد کردن اطلاعات صحیح و درست از مالک سرویس در قسمت کادر ثبت نام اجباری است و هرگونه اطلاعات ناقص و اشتباه میتواند عواقب غیرفعالسازی و حذف حساب کاربری و سرویس را شامل شود. نهایتاً با واردسازی اطلاعات صحیح بر روی ثبت نام کلیک نمایید.

ت) تکمیل اطلاعات حساب کاربری در سامانه سیپ: در مرحله بعد یک فرم جدید با اطلاعات تکمیلی مطابق تصویر زیر برای شما نمایان خواهد شد این فرم را با اطلاعات صحیح مالک سرویس تکمیل نمایید.

تذکر: لازم است در قسمت پایان این فرم یک مدرک هویتی (تصویر صفحه اصلی شناسنامه یا کارت ملی) را بارگذاری نمایید.

تکمیل پروفایل کاربری

مدیر محترم سرویس توجه داشته باشید هرگونه واردسازی اطلاعات اشتباه ممکن است به قیمت غیرفعالسازی و حذف سرویس شما محاسبه شود لذا از وارد کردن اطلاعات صحیح اطمینان کافی حاصل نمایید

نام خانوادگی

نام

شماره تماس

شماره ملی

آدرس

مدرک هویتی (تصویر کارت ملی/شناسنامه)

کد پستی

No file selected.

...Browse

ثبت و ادامه

با تکمیل این قسمت شما به صفحه اصلی سامانه پشتیبانی منتقل خواهید شد

پنل کاربری

سرویس های من

مالک محترم سرویس؛ چنانچه از قبل یک یا چند سرویس فعال دارید از قسمت ارسال تیکت جدید به ما اطلاع دهید تا آن ها را در قسمت سرویس های شما فعال کنیم. همچنین در صورتی که سرویس جدیدی خریداری کرده اید یا جزء مشتریان تازه پیوسته به خانواده تیباکس طرح هستید، این سرویس ها به صورت هوشمند طی روزهای آینده اضافه خواهند شد.

نام سرویس	تاریخ شروع	تاریخ انقضا	وضعیت	پیام اطلاعیه سیستم	عملیات
demo-site.com	1403-10-10	1405-12-16	فعال	-	درخواست تمدید جمع آوری

پرداخت صورت حساب

شماره فاکتور	مبلغ	تاریخ پرداخت	وضعیت	توضیحات
هیچ پرداختی ثبت نشده است.				

فاکتورهای من

شماره فاکتور	مبلغ	وضعیت	تاریخ ایجاد	توضیحات	عملیات
	1,850,000 تومان	در انتظار	2025-12-07 12:20:26	فاکتور نهایی	پرداخت

مدیریت گروه طراحی و برنامه نویسی تیباکس طرح

۰۹۱۶۸۷۶۰۱۱۷

آدرس ها

لرستان: خرم آباد، خیابان ناصر خسرو

تهران: تهران، میرزای شیرازی

لرستان: بروجرد، خیابان شهدا

خراسان رضوی: مشهد، فلکه آب

البرز: کرج، آزادگان

© 2025 تمامی حقوق برای تیباکس طرح محفوظ است.

در این قسمت شما میتوانید وضعیت سرویس و فاکتور های خود را مشاهده و یا پرداخت نمایید.

ت) ثبت درخواست تیکت جدید از هم منوی همبگری بالا و هم از قسمت سرویس های(درخواست تمدید)
امکان پذیر میباشد

پنل کاربری

داشبورد 🏠

تیکت ها 📄

ثبت تیکت جدید 📄

رضا معتمدی | خروج

سرویس های من

مالک محترم سرویس؛ چنانچه از قبل یک یا چند سرویس فعال دارید از قسمت ارسال تیکت جدید به ما اطلاع دهید تا آن ها را در قسمت سرویس های شما فعال کنیم. همچنین در صورتی که سرویس جدیدی خریداری کرده اید یا جزء مشتریان تازه پیوسته به خانواده تیباکس طرح هستید، این سرویس ها به صورت هوشمند طی روزهای آینده اضافه خواهند شد.

نام سرویس	تاریخ شروع	تاریخ انقضا	وضعیت	پیام اطلاعیه سیستم	عملیات
demo-site.com	1403-10-10	1405-12-16	فعال ✓	-	درخواست تمدید جمع آوری

بعد از کلیک صفحه ای مبنی بر درخواست جدید باز خواهد شد

The screenshot shows a web interface for creating a new ticket. At the top, there is a blue header with a menu icon and the text 'پنل کاربری'. Below this is a form titled 'ارسال تیکت جدید'. The form contains four numbered steps: 1. A dropdown menu for 'دپارتمان پشتیبانی' (Support Department) with the placeholder text '-- انتخاب کنید --'. 2. A text input field for 'موضوع' (Subject). 3. A text area for 'پیام' (Message). 4. A blue button labeled 'ارسال تیکت' (Send Ticket).

۱. دپارتمان مربوطه را به درستی انتخاب نمایید.

۲. موضوع درخواست خود را در حد چندین کلمه وارد نمایید.

۳. متن درخواست خود را وارد نمایید.

۴. بر روی دکمه آبی رنگ ارسال تیکت کلیک کنید تا درخواست شما در سامانه ثبت شود.

با صفحه زیر نهایتا مواجه خواهیم شد:

پنل کاربری

تیکت های من

موضوع	دپارتمان	وضعیت	تاریخ	عملیات
درخواست طراحی قالب جدید	طراحان و برنامه نویسان	در انتظار	2025-12-07 12:35:18	مشاهده

وضعیت تیکت ما در این قسمت **(در انتظار)** قرار دارد چنانچه این تیکت توسط پشتیبانی پاسخ داده شود وضعیت آن به رنگ سبز و پاسخ داده شده تغییر خواهد کرد و این تیکت از قسمت عملیات و دکمه مشاهده قابل رویت میباشد.

در زمان آتی بعد از ورود به سانه سیپ و منوی همبرگری **(تیکت های من)** مجددا میتوانید مطابق تصویر تیکت های از قبل ارسال شده خود را پیگیری نمایید

در نظر داشته باشید از ارسال تیکت های مکرر با یک عنوان خود داری نمایید.



موضوع	دپارتمان	وضعیت	تاریخ	عملیات
درخواست طراحی قالب جدید	طراحان و برنامه نویسان	در انتظار	2025-12-07 12:35:18	مشاهده

فراموشی رمز عبور :

ابتدا از صفحه اصلی سایت بر روی لینک یا کلمه (فراموشی رمز عبور) کلیک میکنیم

وارد فرمی مطابق با تصویر زیر خواهیم شد:

SIP

سامانه پشتیبانی تیپاکس طرح

فراموشی رمز عبور

شماره ملی

کد پستی

شماره موبایل

ارسال درخواست

بازگشت به صفحه ورود

در این فرم با واردسازی اطلاعات صحیح (شماره ملی، کد پستی، شماره موبایل) «اطلاعات ثبت نامی» رمز عبور جدید خود را دریافت خواهید نمود

لازم به ذکر است درخواست رمز مجدد بین ۴۸ تا ۷۲ ساعت بعد از آخرین دریافت زمانبر میباشد.