

امکان مدیریت حجم بالای پیام‌ها با سامانه تیکتینگ در شبکه شاد فراهم شد

تهران (پانا) - با افزایش ظرفیت‌ها در نسخه جدید شبکه آموزشی دانش‌آموز امکان مدیریت حجم بالای پیام‌ها با سامانه تیکتینگ در شبکه شاد فراهم شد.

به گزارش مرکز اطلاع‌رسانی و روابط عمومی وزارت آموزش و پرورش، در شرایط کرونایی و ضرورت رعایت پروتکل‌های بهداشتی و به‌منظور پیشگیری از ایجاد وقفه در فرآیند آموزش دانش‌آموزان، در آستانه بازگشایی مدارس و آغاز سال تحصیلی از نسخه جدید شاد رونمایی شد.

با توجه به گستردگی و تنوع کاربران و اهمیت بالای فرایندها در شاد، انبوهی از درخواست‌ها، سؤالات و پیام‌های متفاوت با موضوعات مختلفی در پشتیبانی شاد مطرح می‌شود؛ به‌منظور پاسخگویی بهتر به کاربران و افزایش رضایتمندی معلمان، مدیران، دانش‌آموزان و والدین و افزایش تعامل و نگه‌داشت کاربران در پلتفرم، سیستم تیکتینگ شاد توسعه داده شده است چراکه در یک‌زمان کوتاه حجم پیام‌ها و درخواست‌ها به قدری افزایش می‌یابد که مدیریت آن‌ها تنها با سیستم تیکتینگ شاد امکان‌پذیر خواهد بود تا علاوه بر دسترسی همیشگی به این درخواست‌ها، بدون محدودیت زمان و مکان نیز امکان پاسخگویی باشد.

در سامانه تیکتینگ شاد تمامی درخواست‌ها (تیکت‌ها) از تمامی کانال‌های ورودی تعریف شده بر روی یک بستر جامع و منسجم گردآوری، دسته‌بندی شده و اولویت‌بندی می‌شوند.

با استفاده از سیستم تیکتینگ شاد، عوامل پشتیبانی متفاوت، بر روی یک مسئله کار نمی‌کنند و کاربران با پاسخ‌های متعدد و متفاوت مواجه نمی‌شوند.

با توجه به این‌که برای هر کاربر یک پایگاه داده یکپارچه و ساده توسعه داده شده است، عوامل پشتیبان به متون قبلی دسترسی داشته و مسیر تعاملی کاربر با پشتیبانی را بررسی می‌کنند.

ارسال پیام‌ها به صورت خودکار از بانک پاسخ، ارجاع تیکت‌های مشخص به یک واحد خاص، اعلام تیکت‌های فوری و استفاده از سیستم سؤالات متداول از جمله ویژگی‌های این سیستم است.