



AppTechnology

HelpDesk SaaS Platform Guide

How to Create Tickets, Manage Users, and Navigate the Platform

دليل منصة دعم العملاء (HelpDesk SaaS)

كيفية إنشاء التذاكر، إدارة المستخدمين، والتنقل في المنصة

Monitor real-time support volume and track overall system status at a glance.

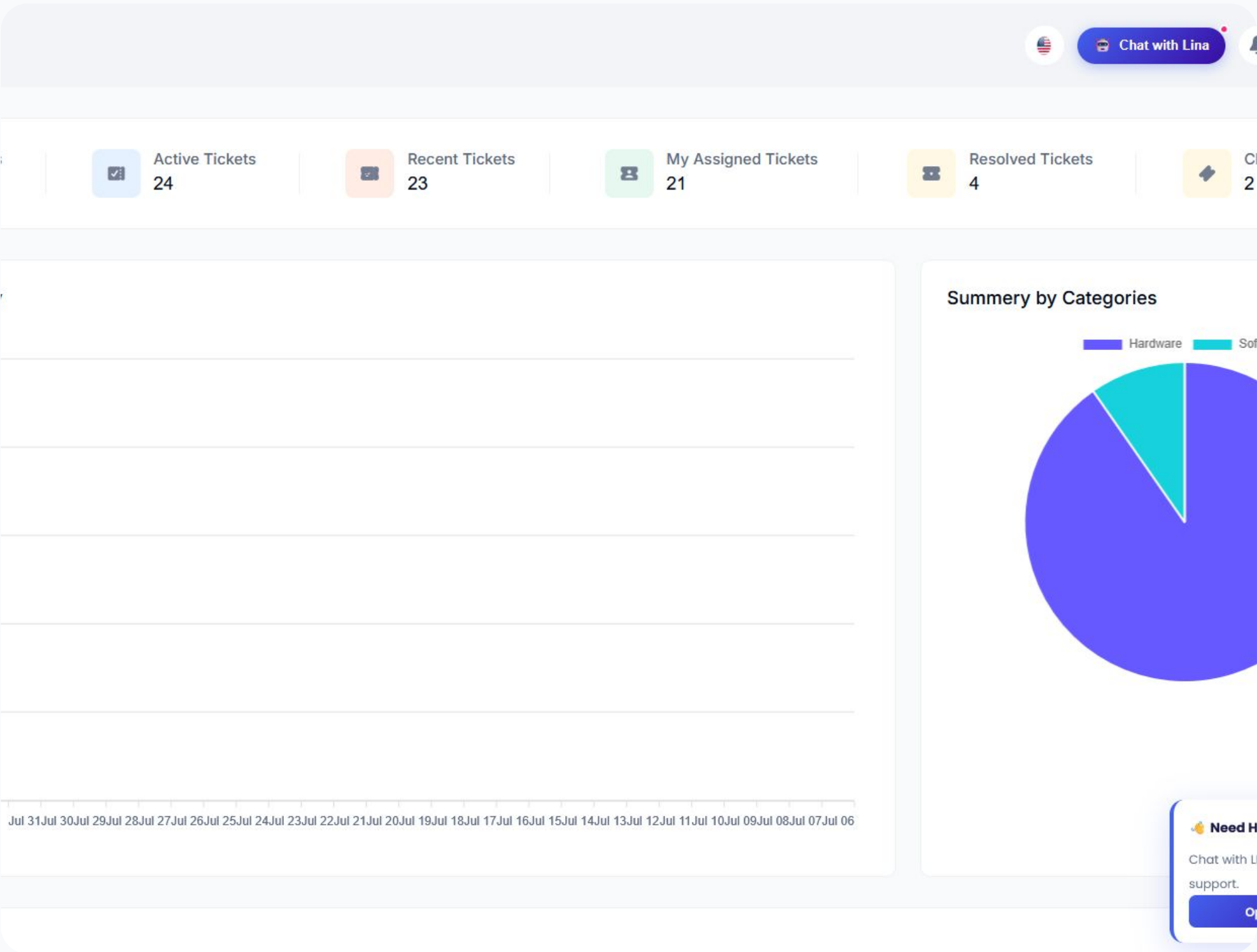
Central Command & Metrics Overview.

Key components include top metric cards (Total Tickets: 31, Active: 24, etc.) and analytics visuals (Monthly Summary line chart and Category Summary pie chart).

راقب حجم الدعم الفوري وتتبع حالة النظام العامة بلمحة سريعة.

نظرة عامة على لوحة القيادة والمقاييس.

تشمل المكونات الرئيسية بطاقات المقاييس (إجمالي التذاكر: 31، النشطة: 24، إلخ) ورسومات التحليلات (مخطط خطي للملخص الشهري ومخطط دائري للفئات).



Support Center

Create Ticket

Our support team is here to help you — submit a ticket and we will get back to you shortly

Home / Create Ticket

Create New Ticket

Fill in the details below — our support team will respond as soon as possible

TICKET INFORMATION

Subject *

Brief description of your issue

Category *

Select Category

Email *

example@email.com

PRIORITY LEVEL

Low

Medium

High

Critical

DESCRIPTION

Describe your issue in detail *

Provide as much detail as possible so we can help you quickly...

ATTACHMENTS (optional)

Drag & drop files here

or

Browse File

Supported: JPG, JPEG, PNG, ZIP, MP4, GIF, DOC

☐ I agree with [Terms & Service](#)

Create Ticket

How It Works

Follow these steps to get quick support

1

Submit Your Ticket

Fill in all required fields with as much detail as possible

2

Review & Assignment

Our team reviews and assigns it to the right user

3

Get a Response

You receive a notification when a reply is posted

4

Issue Resolved

The ticket is marked closed once your issue is resolved

EXPECTED RESPONSE TIME

24h

Average first response time

TIP & FOR FASTER SUPPORT

• Include screenshots or error messages

• Mention steps to reproduce the issue

• Choose the correct priority level

• Keep subject short and descriptive

End-users can easily submit detailed tickets to ensure fast and accurate support.

- **Enter Details:** Subject, Category, Email.
- **Priority Level:** Low, Medium, High, Critical.
- **Description:** Detail the issue clearly.
- **Attachments:** Drag & drop files (up to 1MB).

يمكن للمستخدمين إرسال تذاكر مفصلة لضمان الحصول على دعم سريع ودقيق.

- **أدخل التفاصيل:**الموضوع، الفئة، البريد.
- **مستوى الأولوية:**منخفض، متوسط، عالي، حرج.
- **الوصف:**صف المشكلة بوضوح.
- **المرفقات:**سحب وإفلات (حتى 1 ميغابايت).

Agents can efficiently filter, track, and resolve assigned tickets from a central view.

Managing All Tickets & Assigned Workflows.

The 'All Tickets List' shows ID, Title, Creator, Priority, and Status. 'My Assigned Tickets' offers a tailored view for agents to resolve specific tasks.

يمكن للوكلاء تصفية، تتبع، وحل التذاكر المعينة بفاعلية من عرض مركزي.

إدارة جميع التذاكر وتدفقات العمل.

تعرض "قائمة كل التذاكر" المعرف، العنوان، المنشئ، الأولوية، والحالة. توفر "تذاكري المعينة" عرضاً مخصصاً للوكلاء لحل المهام.

Visit Site

Chat with Lina

All Tickets List

Search here...

Ticket Id	Ticket Title	Created By	Updated	Assigned
00200031	hassan ticket 21 Apr, 2026 03:38:11 High Software Closed	Hassan Osama hassan@test.com	3 months ago	
00100030	websync4 20 Apr, 2026 23:05:40 Medium Hardware New	websync4 websync4@test.com	no conversion	
00100029	Guest Ticket With Attachment 20 Apr, 2026 23:02:27 Medium Hardware New	guestwithfile guestwithfile@example.com	no conversion	
00100028	websync3 20 Apr, 2026 22:51:45 Medium Hardware New	websync3 websync3@test.com	no conversion	
00100025	websync2 20 Apr, 2026 22:50:51 Medium Hardware New	websync2 websync2@test.com	no conversion	
00100023	High Priority Issue 20 Apr, 2026 22:49:39 High Hardware New			
	Critical System Down 20 Apr, 2026 22:48:30			

Visit Site

Chat with Lina

My Assigned Tickets

Search here...

Ticket Id	Ticket Details	User	Updated	Assigned
00100030	websync4 20 Apr, 2026 23:05:40 Medium Hardware New	websync4 websync4@test.com	no conversion	
00100029	Guest Ticket With Attachment 20 Apr, 2026 23:02:27 Medium Hardware New	guestwithfile guestwithfile@example.com	no conversion	
00100028	websync3 20 Apr, 2026 22:51:45 Medium Hardware New	websync3 websync3@test.com	no conversion	
00100025	websync2 20 Apr, 2026 22:50:51 Medium Hardware New	websync2 websync2@test.com	no conversion	
00100023	High Priority Issue 20 Apr, 2026 22:49:39 High Hardware New	guestprio guestprio@example.com	no conversion	
00100022	Guest Ticket Test Fixed 20 Apr, 2026 22:49:32 Medium Hardware New	guesttest1 guesttest1@example.com	no conversion	
	Urgent Support Needed 20 Apr, 2026 22:48:30			

Need Help?

Chat with Lina for support.

Open Chat

	Mobile Number * Contact Number
	Password * Password
	Gender * Select
	Email Verification * No
	User Role * User
	Profile Image  Accepted Image Files : JPEG, JPG, PNG Recommend Size: 300 x 300 (1MB)

Admins can securely manage team members, roles, and profile settings.

Adding & Managing Team Members:

Inputs include Personal Info (Name, Mobile, Email, Password, DOB), Security & Roles (Verification, Status, User Role), and Profile Image upload.

**يمكن للمشرفين إدارة أعضاء الفريق،
الأدوار، وإعدادات الملف الشخصي
بأمان.**

إضافة وإدارة أعضاء الفريق:

تشمل المدخلات المعلومات الشخصية (الاسم، الجوال، البريد، كلمة المرور، تاريخ الميلاد)، الأمان والأدوار (التحقق، الحالة، الدور)، ورفع صورة الملف الشخصي.

Tailor the platform to your needs by customizing categories and dynamic form fields.

Customizing Ticket Fields & Categories:

Add custom category names, codes, and prefixes.
Define dynamic input fields by setting Field Type, Label, Placeholder, Required status, and Order.

قم بتخصيص المنصة لتناسب
احتياجاتك عن طريق تخصيص الفئات
وحقول النماذج الديناميكية.

تخصيص حقول التذاكر والفئات:

أضف أسماء الفئات ورموزها وبوادي التذاكر. حدد حقول الإدخال الديناميكية عن طريق تعيين نوع الحقل، التسمية، العنصر النائب، حالة المطلوب، والترتيب.

Visit Site →

Chat with Lina

Create Dynamic Fields For Ticket Create

Type	Label	Placeholder	Required	Field Width	Order
Text	Subject	Subject	Yes	65	1
Option	Category	Category	Yes	35	2

Update

Visit Site →

Chat with Lina

ahmed osama

+ Add New

Add New

Name *

Code *

Group User

Is Ticket Prefix

Status

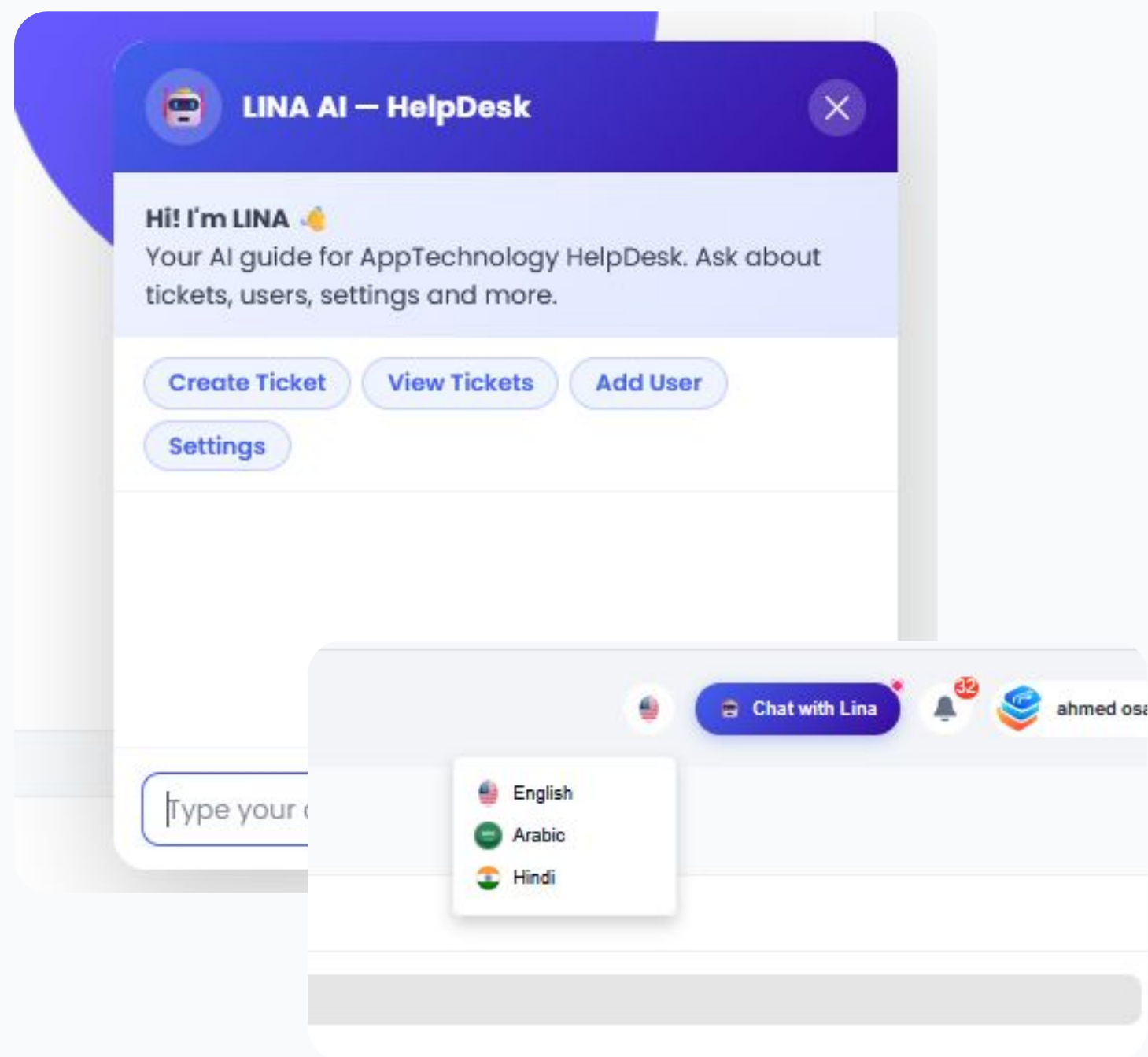
Save

Need Help?

Chat with LINA for Instant HelpDesk support.

Open Chat

Dismiss



Leverage LINA AI for instant help and switch seamlessly between localized languages.

Instant Support with LINA AI:

Interactive chatbot floating on the dashboard for quick actions (Create Ticket, View Tickets).

Multi-Language Support:

Available in the header (English, Arabic, Hindi).

LINA استفد من الذكاء الاصطناعي
للمساعدة الفورية، وانتقل بسلاسة بين
اللغات المترجمة.

LINA دعم فوري عبر المساعد الذكي

روبوت تفاعلي عائم لإجراءات سريعة (إنشاء تذكرة، عرض التذاكر).

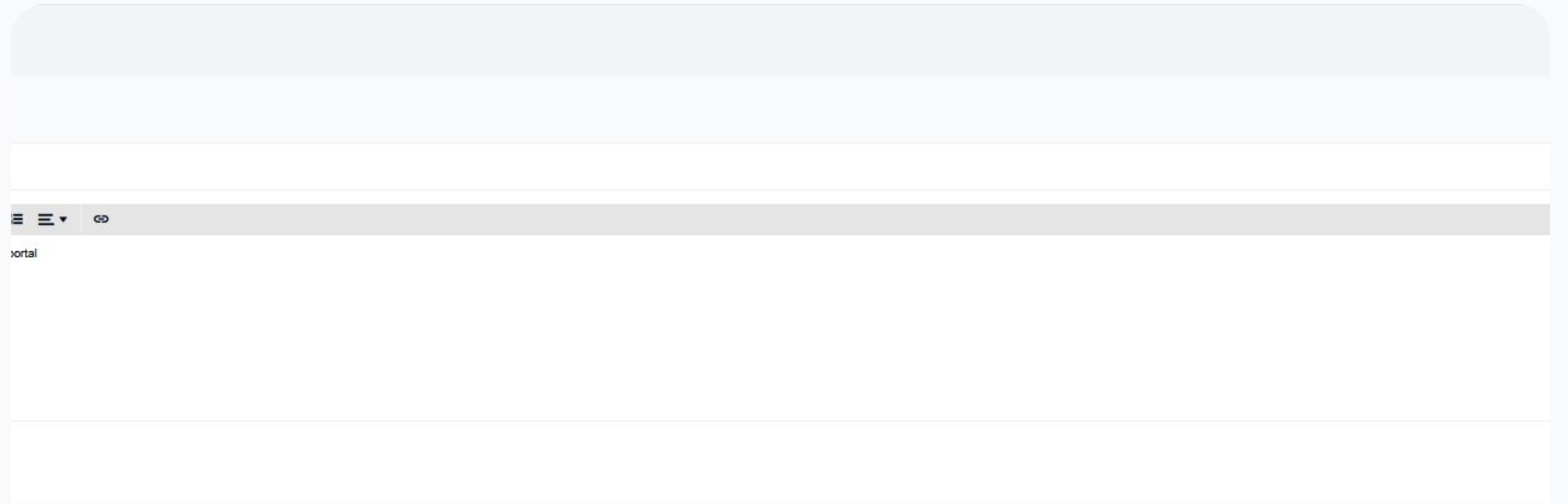
دعم متعدد اللغات:

متاح في الجزء العلوي (الإنجليزية، العربية، الهندية)

Keep the team informed with real-time, rich-text portal announcements.

Employee Announcements & Portal Alerts:

Use the rich-text editor to publish company-wide announcements. Important alerts and system updates are displayed directly on user dashboards upon logging in.



أبقى فريقك على اطلاع عبر إعلانات البوابة في الوقت الفعلي والمنسقة.

إعلانات الموظفين وتنبيهات البوابة:

استخدم محرر النصوص الغني لنشر الإعلانات على مستوى الشركة. يتم عرض التنبيهات الهامة وتحديثات النظام مباشرة على لوحات معلومات المستخدمين.



AppTechnology

Follow best practices to maximize efficiency, speed, and accuracy in support operations.

- **Clear Details:** Include screenshots when opening tickets.
- **Priority Levels:** Set accurate priorities to route urgent issues quickly.
- **LINA AI:** Use the assistant for quick help and navigation.
- **Profile:** Keep user profile and notification preferences updated.

اتبع أفضل الممارسات لزيادة الكفاءة والسرعة والدقة في عمليات الدعم.

- تفاصيل واضحة: قم بتضمين لقطات شاشة عند فتح التذاكر.
- مستويات الأولوية: حدد الأولويات بدقة لتوجيه المشكلات العاجلة.
- استخدم المساعد للمساعدة السريعة: LINA الذكاء الاصطناعي.
- الملف الشخصي: حافظ على تحديث ملفك وتفضيلات الإشعارات.