



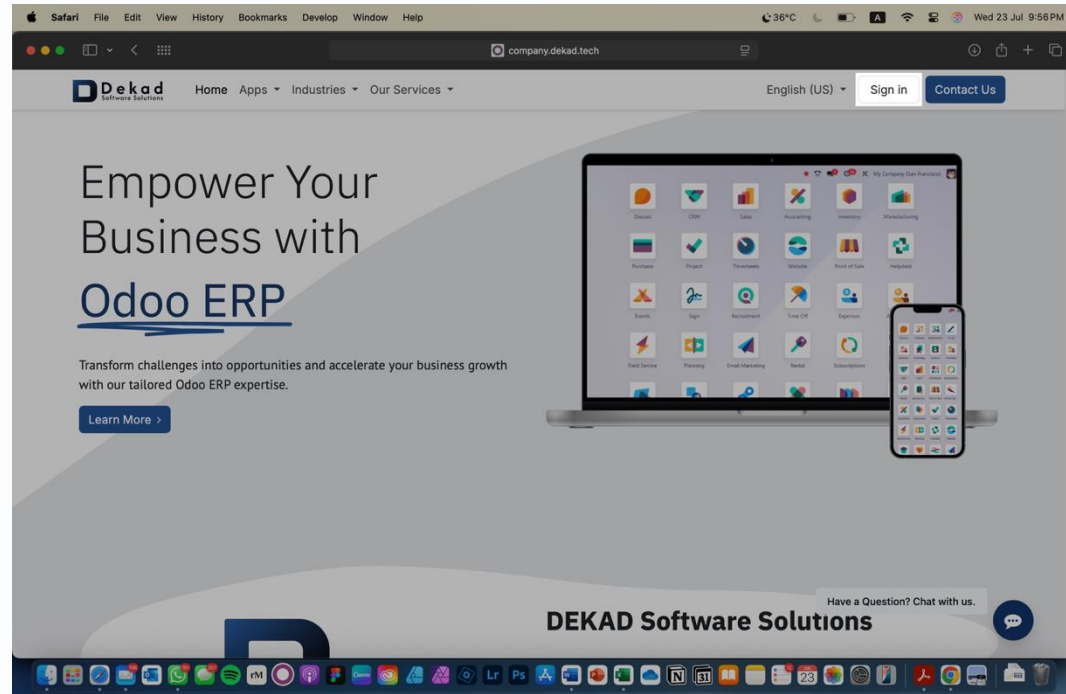
Customer Ticket Submission Guide

DEKAD Software Solutions Support System

Overview

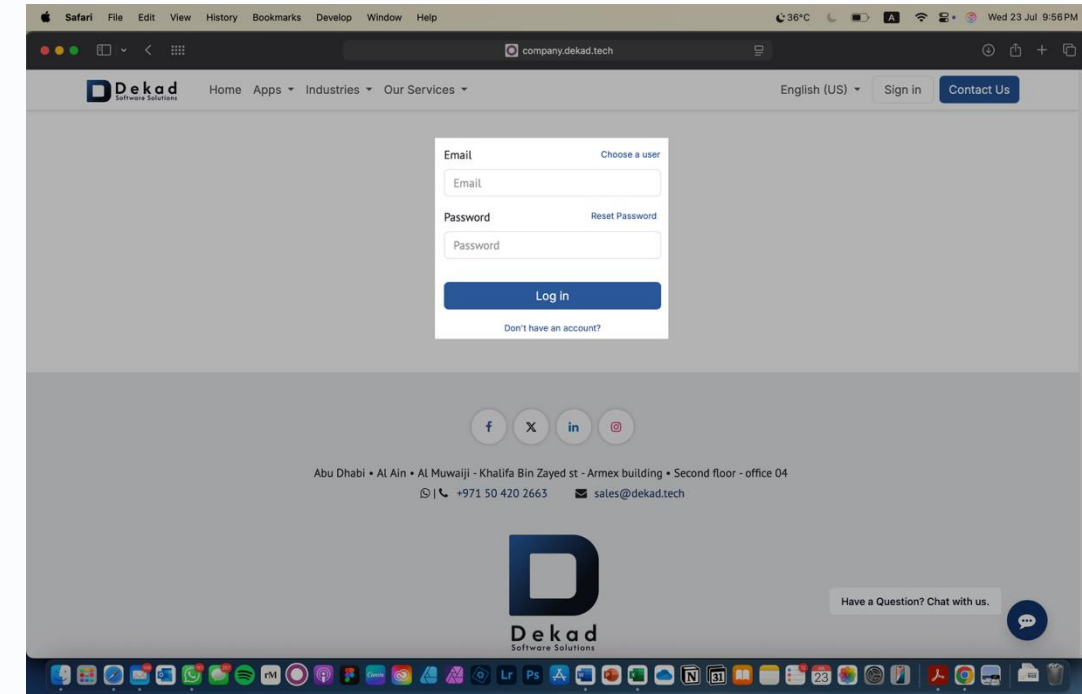
This guide will walk you through the process of submitting a support ticket on the DEKAD Software Solutions customer portal. Our support team is available to help you with any issues or questions you may have regarding our services.

Getting Started



Step 1: Access the Customer Portal

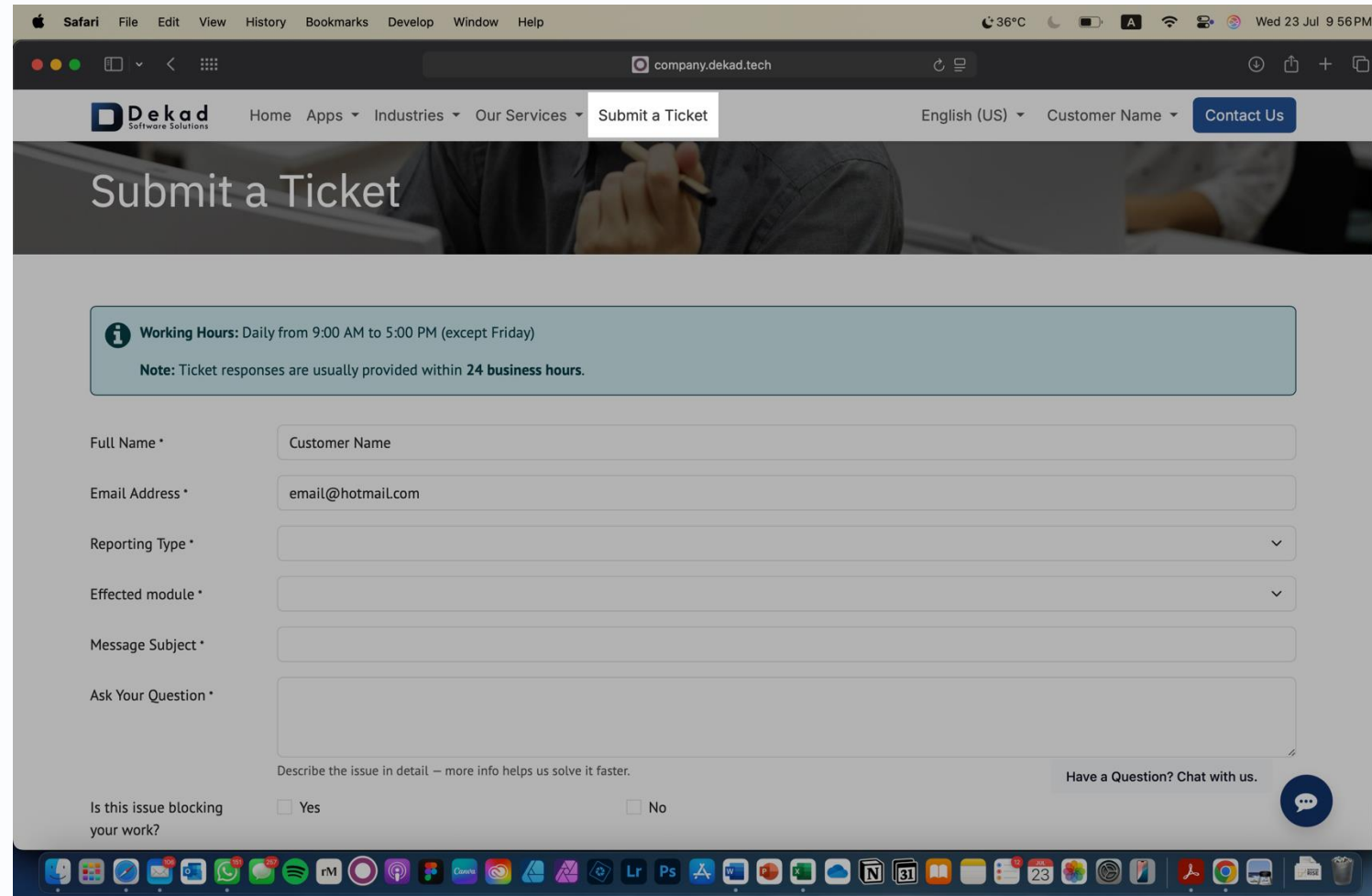
1. Visit **company.dekad.tech**
2. Click on "**Sign in**" in the top right corner of the page
3. If you don't have an account, click "**Don't have an account?**" to register



Step 2: Log Into Your Account

1. Enter your registered **Email** address
2. Enter your **Password**
3. Click "**Log in**"
4. If you forgot your password, click "Reset Password"

Navigating to Submit a Ticket



The screenshot shows a web browser window displaying the 'Submit a Ticket' page on the Dekad Software Solutions website. The browser's address bar shows 'company.dekad.tech'. The website's navigation menu includes 'Home', 'Apps', 'Industries', 'Our Services', and 'Submit a Ticket' (which is highlighted). There are also links for 'English (US)', 'Customer Name', and a 'Contact Us' button. The main heading is 'Submit a Ticket'. Below this, there is a light blue box with an information icon and text: 'Working Hours: Daily from 9:00 AM to 5:00 PM (except Friday)' and 'Note: Ticket responses are usually provided within 24 business hours.' The form fields include: 'Full Name *' (with placeholder 'Customer Name'), 'Email Address *' (with placeholder 'email@hotmail.com'), 'Reporting Type *' (a dropdown menu), 'Effected module *' (a dropdown menu), 'Message Subject *' (a text input field), and 'Ask Your Question *' (a large text area). Below the text area, there is a prompt: 'Describe the issue in detail — more info helps us solve it faster.' At the bottom, there is a checkbox question: 'Is this issue blocking your work?' with options 'Yes' and 'No'. A chat button with a speech bubble icon and the text 'Have a Question? Chat with us.' is located in the bottom right corner. The browser's status bar at the top shows 'Wed 23 Jul 9 56 PM' and the system's temperature '36°C'.

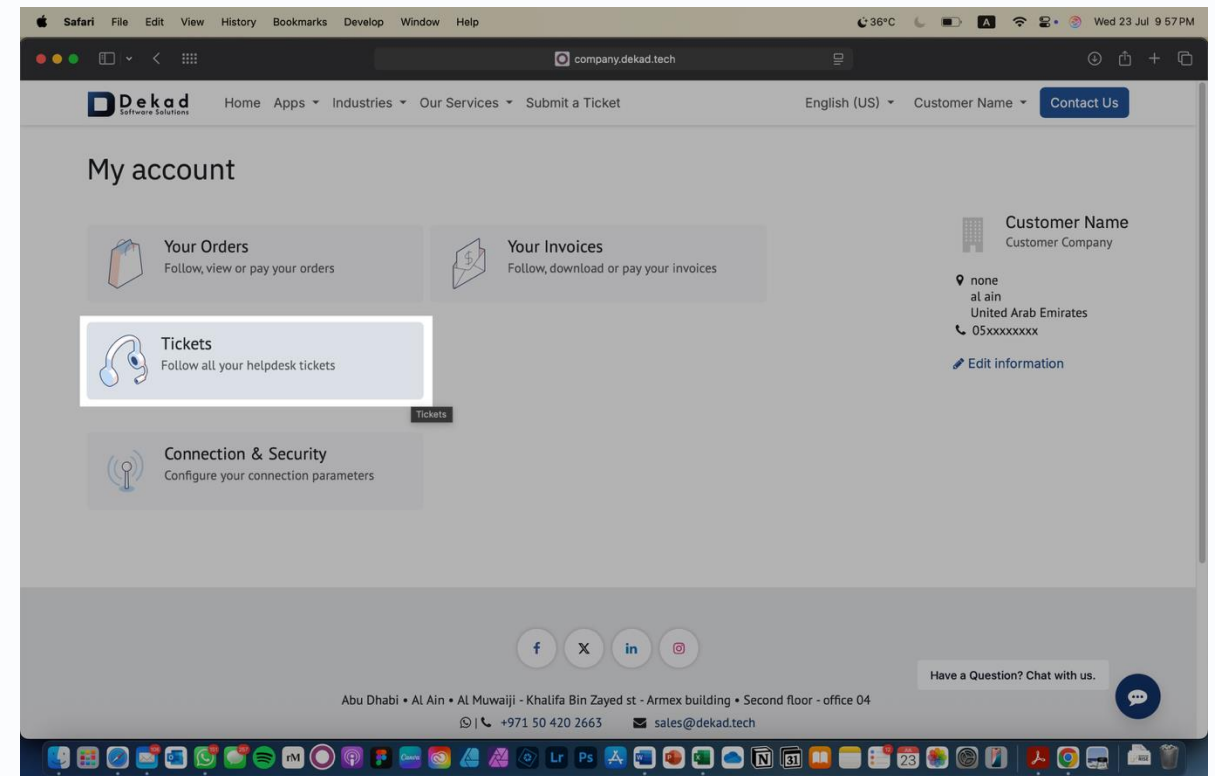
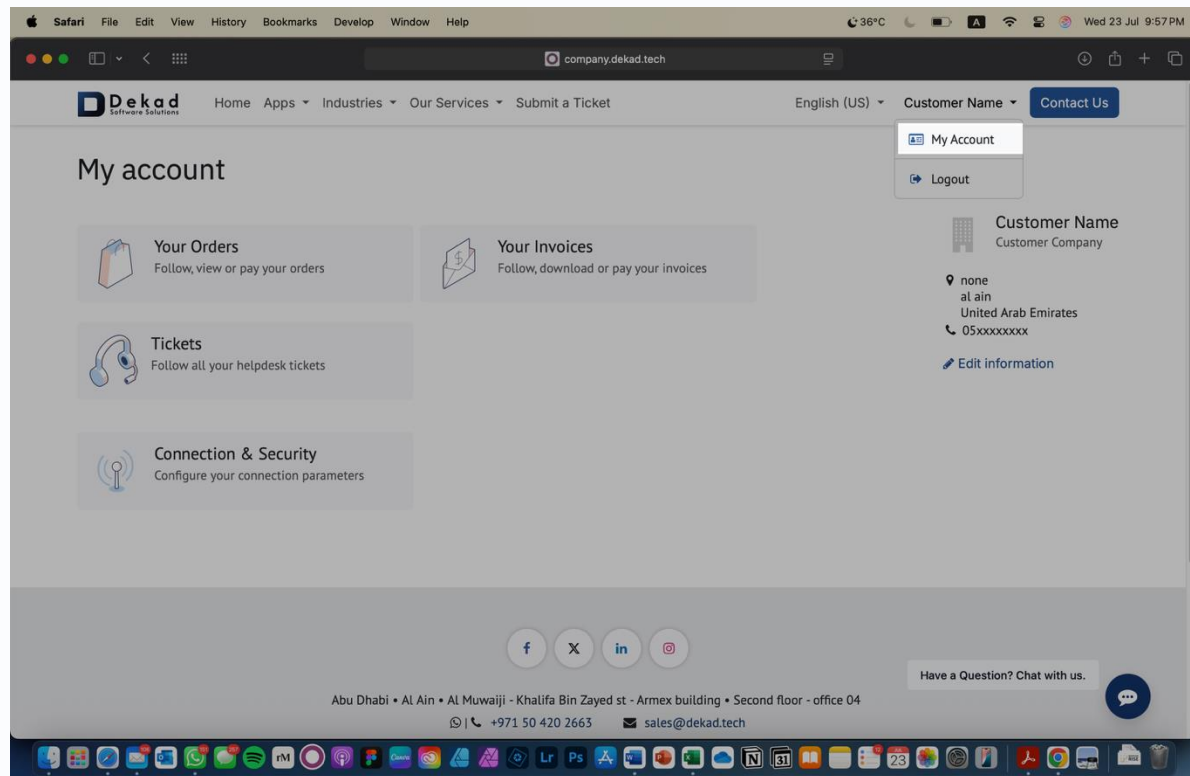
Method 1: From the Main Menu

- Click on "**Submit a Ticket**" in the top navigation menu

Navigating to Submit a Ticket

Method 2: From Your Account Dashboard

1. After logging in, you'll see your "**My account**" dashboard
2. Click on the "**Tickets**" section
3. This will show you all your existing support tickets
4. Look for a button to create a new ticket



Full Name

- Your complete name will be pre-filled from your account

Email Address

- Your registered email will be automatically populated

Reporting Type *(Required)*

- Select from the dropdown menu:
 - Bug/Error
 - Feature Request
 - General Inquiry
 - Technical Support
 - Other

Affected Module *(Required)*

- Choose which part of the system is affected:
 - Sales
 - Inventory
 - Accounting
 - CRM
 - Other modules available in your system

Message Subject *(Required)*

- Write a clear, descriptive subject line
- Example: "Error when confirming Sales Order"

Ask Your Question *(Required)*

- Provide detailed information about your issue
- Include What you were trying to do, What happened instead, Any error messages you received, Steps to reproduce the issue.

The screenshot shows a web browser window with the URL 'company.dekad.tech'. At the top, there is a status bar with 'Working Hours: Daily from 9:00 AM to 5:00 PM (except Friday)' and a note: 'Note: Ticket responses are usually provided within 24 business hours.' Below this, the form fields are as follows:

- Full Name ***: A text input field containing 'Customer Name'.
- Email Address ***: A text input field containing 'email@hotmail.com'.
- Reporting Type ***: A dropdown menu.
- Effected module ***: A dropdown menu.
- Message Subject ***: A text input field.
- Ask Your Question ***: A large text area for describing the issue.
- Is this issue blocking your work?**: Two radio buttons, 'Yes' and 'No'.
- Attach File**: A file upload section with a 'Choose File' button and a 'no file selected' status.

At the bottom right of the form is a blue 'Submit' button. Below the form, there is a chat widget with the text 'Have a Question? Chat with us.' and a chat icon.

Is this issue blocking your work?

- Select **"Yes"** if this prevents you from completing essential tasks
- Select **"No"** if this is a minor issue or enhancement request

Attach File (*Optional*)

- Click **"Choose File"** to upload screenshots, documents, or other relevant files
- Supported file types: Images, PDFs, documents
- This helps our support team understand your issue better

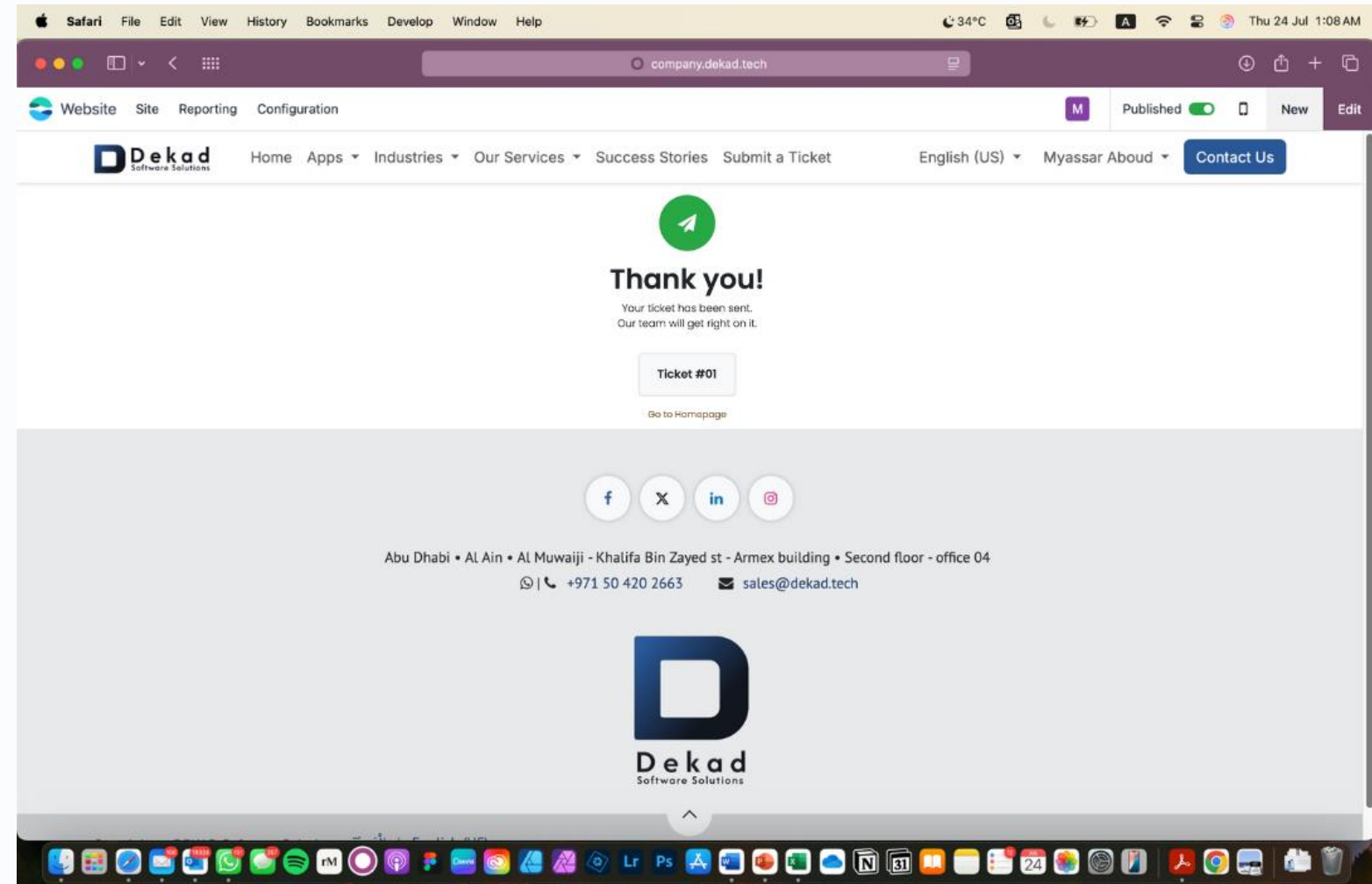
The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying 'company.dekad.tech'. The page features a header with 'Working Hours: Daily from 9:00 AM to 5:00 PM (except Friday)' and a note: 'Note: Ticket responses are usually provided within 24 business hours.' The main form contains the following fields:

- Full Name *: Customer Name
- Email Address *: email@hotmail.com
- Reporting Type *: (dropdown menu)
- Effectuated module *: (dropdown menu)
- Message Subject *: (text input)
- Ask Your Question *: (text area)
- Describe the issue in detail – more info helps us solve it faster.
- Is this issue blocking your work? (checkbox Yes, checkbox No)
- Attach File (Choose File, no file selected)
- Upload screenshots or files that help us understand the issue better.

A 'Submit' button is located at the bottom right of the form. At the bottom of the page, there is a chat prompt: 'Have a Question? Chat with us.' and a chat icon.

Submitting Your Ticket

1. Review all the information you've entered
2. Make sure all required fields are completed
3. Click the **"Submit"** button
4. You'll receive a confirmation that your ticket has been created



After Submission

What Happens Next

1

Ticket Creation

Your ticket will be assigned a unique number (e.g., #01)

2

Email Confirmation

You'll receive an email confirmation at your registered address

3

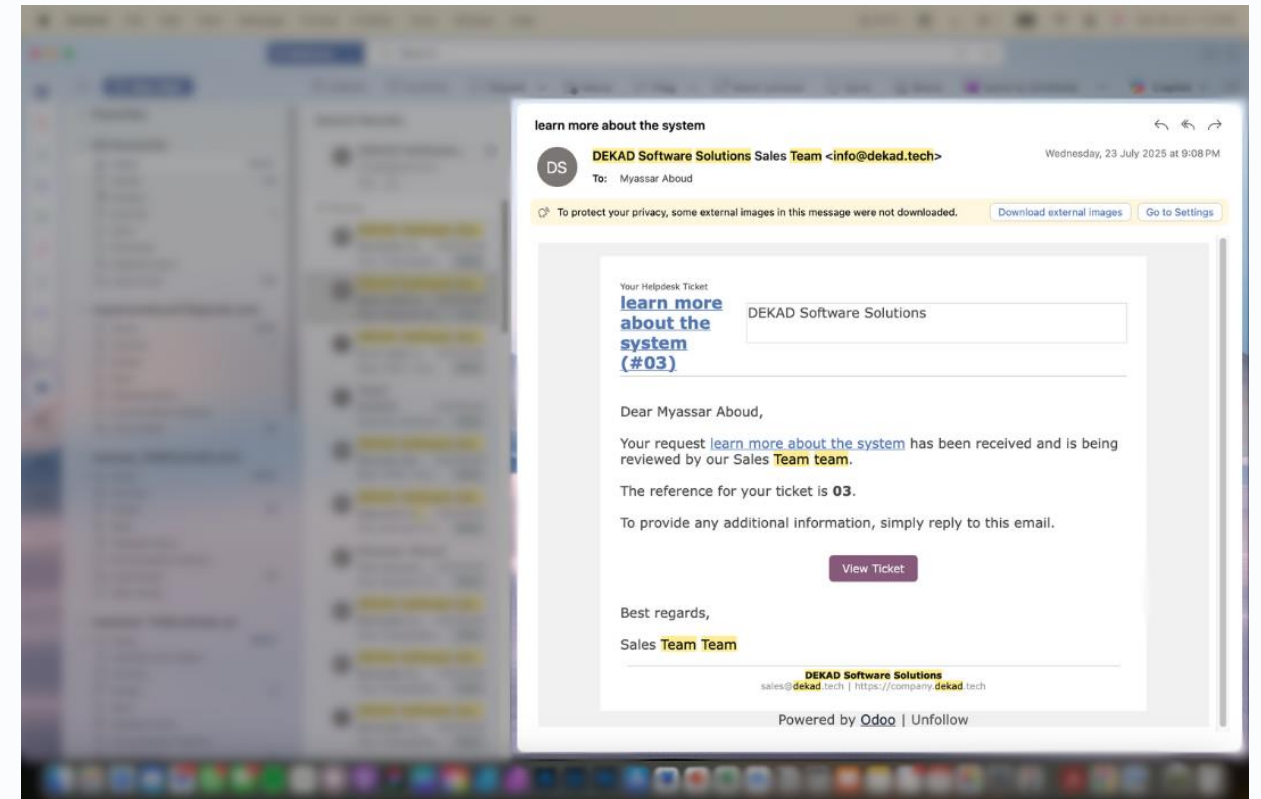
Response Time

Tickets are usually responded to within **24 business hours**

4

Status Updates

You can track your ticket status in the customer portal



After Submission

What Happens Next

Ticket Statuses

New

Recently submitted, awaiting review

In Progress

Being worked on by support team

Waiting for Customer

Support team needs additional information from you

Resolved

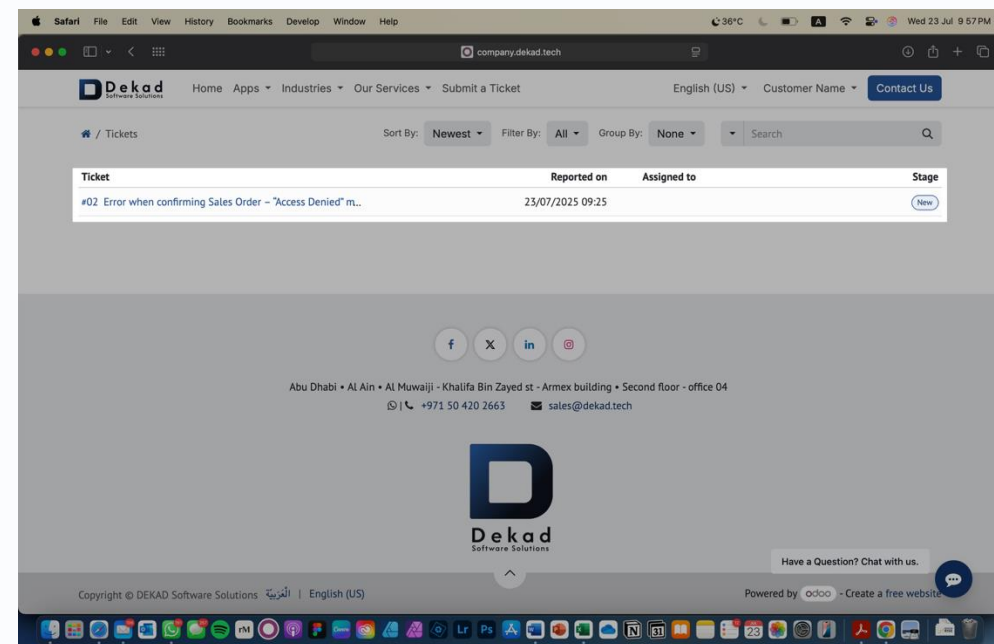
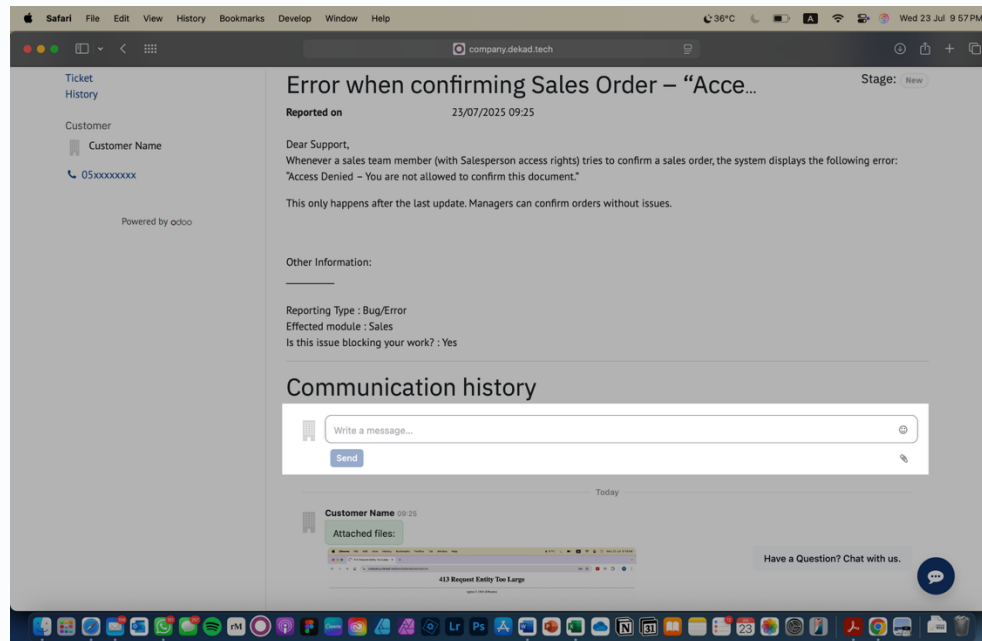
Issue has been fixed

Closed

Ticket completed and closed

Communication

- All communication regarding your ticket will appear in the **Communication History** section
- You can add additional comments or information to existing tickets
- You'll receive email notifications for updates



Viewing Your Tickets

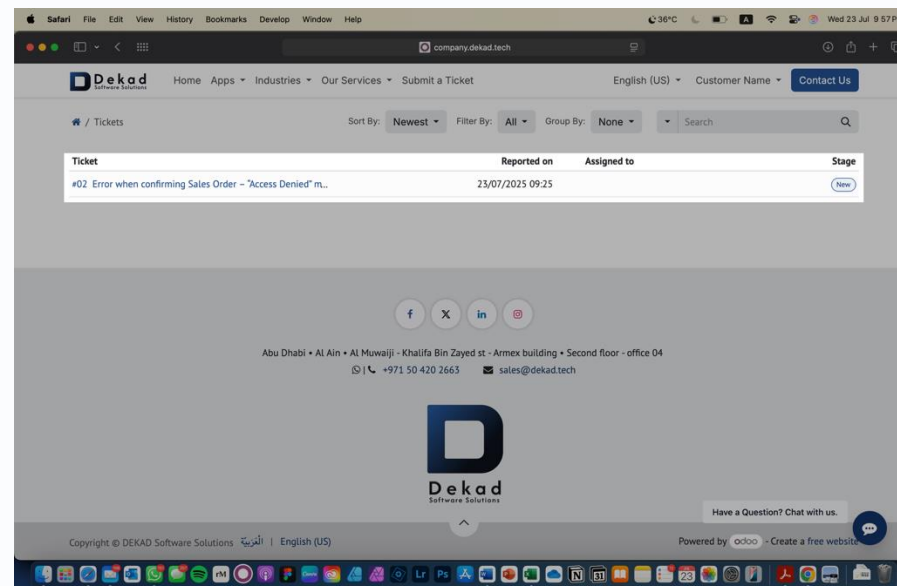
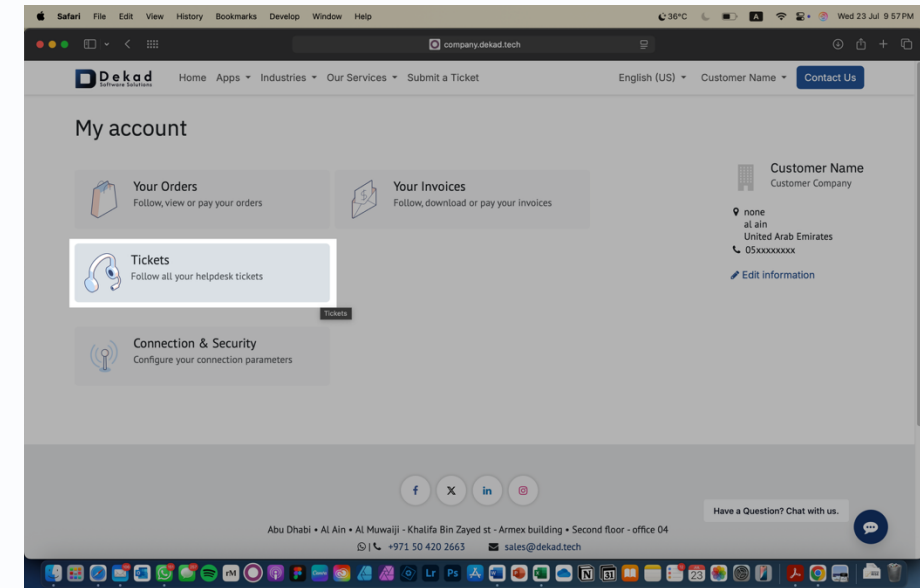
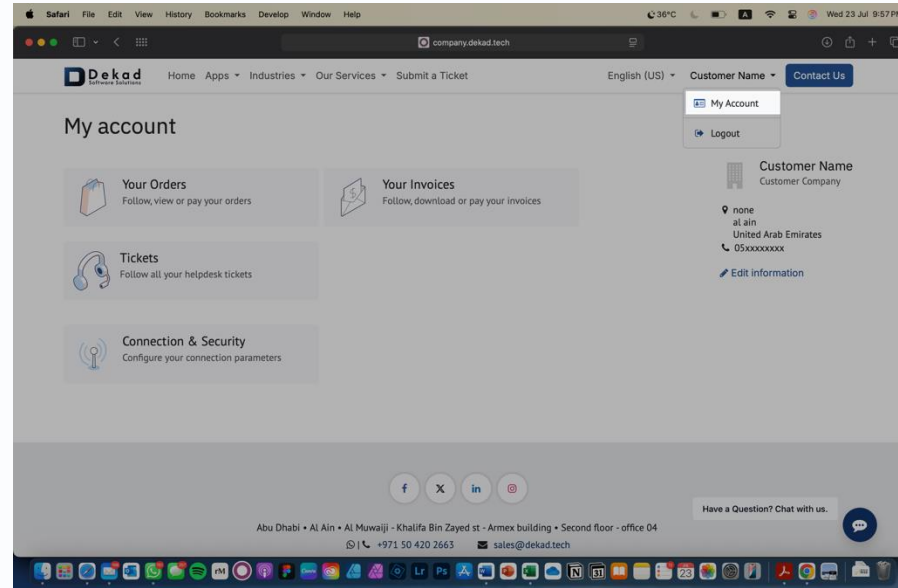
From Your Dashboard

1. Go to **"My account"**
2. Click on **"Your Invoices"** section or **"Tickets"**
3. You'll see a list of all your tickets with:
 - Ticket number
 - Subject/Title
 - Date reported
 - Current status
 - Assigned support agent (if applicable)

Ticket Details

Click on any ticket to view:

- Complete ticket description
- Communication history
- Attached files
- Current status and stage



Tips for Effective Ticket Submission



Include Screenshots

- Visual information helps resolve issues faster
- Capture error messages, unexpected behavior, or interface problems



Be Descriptive

- Provide step-by-step details of what you were doing
- Include exact error messages
- Mention which browser/device you're using



Prioritize Appropriately

- Mark as "blocking work" only if it prevents essential business operations
- This helps our team prioritize urgent issues



One Issue Per Ticket

- Submit separate tickets for different problems
- This helps with tracking and resolution

Contact Information

Support Hours

- **Working Hours:** Daily from 9:00 AM to 5:00 PM (except Friday)
- **Response Time:** Within 24 business hours

Alternative Contact Methods

- **Phone:** +971 50 420 2663
- **Email:** sales@dekad.tech
- **Address:** Abu Dhabi • Al Ain • Al Muwajii - Khalifa Bin Zayed st
- Armex building • Second floor - office 04

You can access it through the "Do you have a question? Contact us" button.

The chat icon appears in the bottom right corner of the page.

Frequently Asked Questions ?

How can I follow up on the status of the ticket?

By logging in and going to "My Tickets" to view all cases.

Who can submit a ticket, and how can I register an account?


You must have an account and log in first.

How is the ticket handled by the support team?

The case will be verified internally, and you will receive an email reply from the support team.

What if I want to add a new comment, but the ticket is closed?

You can reopen the ticket and use the comment section to add your reply.

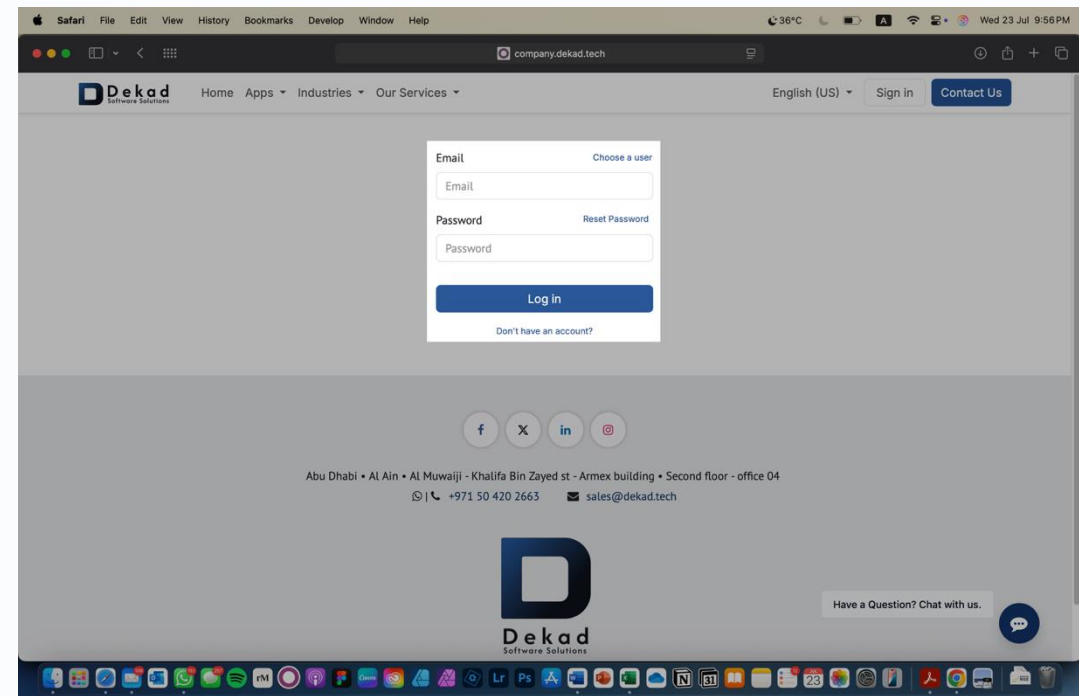
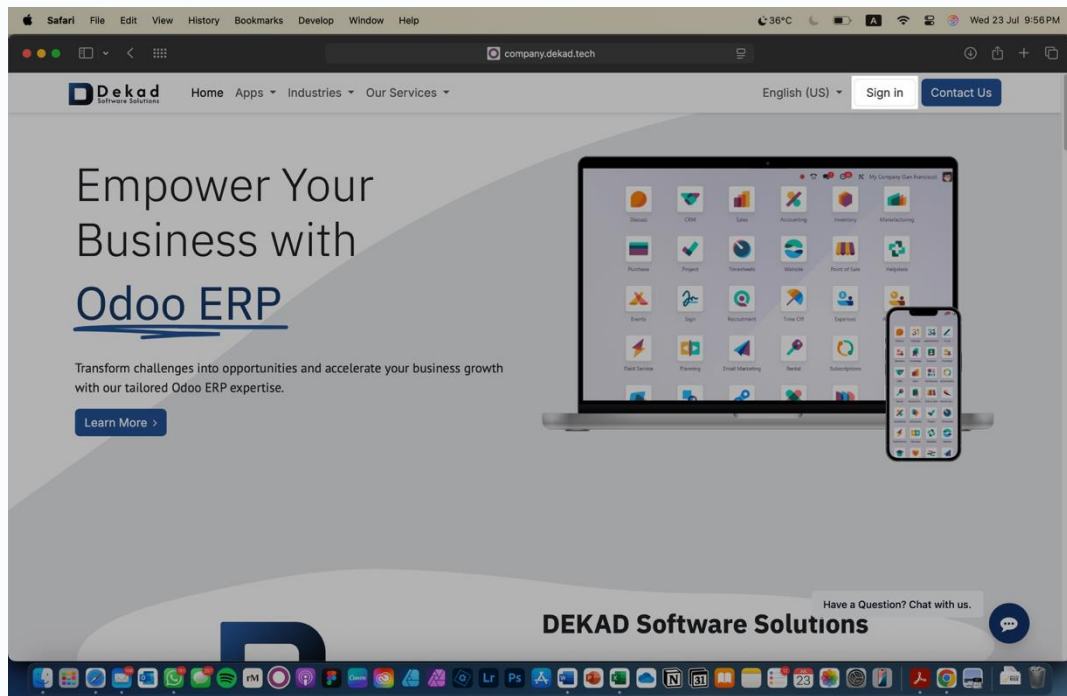
 For urgent assistance, you can call us at: +971 420 2663 420 during working hours.



دليل تقديم تذكرة دعم العملاء 🛠️

نظام دعم Dekad Software Solutions

📝 نظرة عامة يُرشدك هذا الدليل خلال خطوات تقديم تذكرة دعم عبر بوابة عملاء Dekad Software Solutions. فريق الدعم لدينا متوفر لمساعدتك في أي استفسارات أو مشكلات تتعلق بخدماتنا.



الخطوة 2: تسجيل الدخول إلى حسابك

- أدخل البريد الإلكتروني المسجل
- أدخل كلمة المرور
- اضغط على "تسجيل الدخول"
- إذا نسيت كلمة المرور، اضغط على "إعادة تعيين كلمة المرور"

الخطوة 1: الوصول إلى بوابة العملاء

- قم بزيارة الموقع company.dekad.tech :
- اضغط على "تسجيل الدخول" في الزاوية العلوية اليمنى
- إذا لم يكن لديك حساب، اضغط على "ليس لديك حساب؟" للتسجيل

الانتقال إلى "إرسال تذكرة"



Submit a Ticket

Working Hours: Daily from 9:00 AM to 5:00 PM (except Friday)
Note: Ticket responses are usually provided within **24 business hours**.

Full Name *

Email Address *

Reporting Type *

Effected module *

Message Subject *

Ask Your Question *

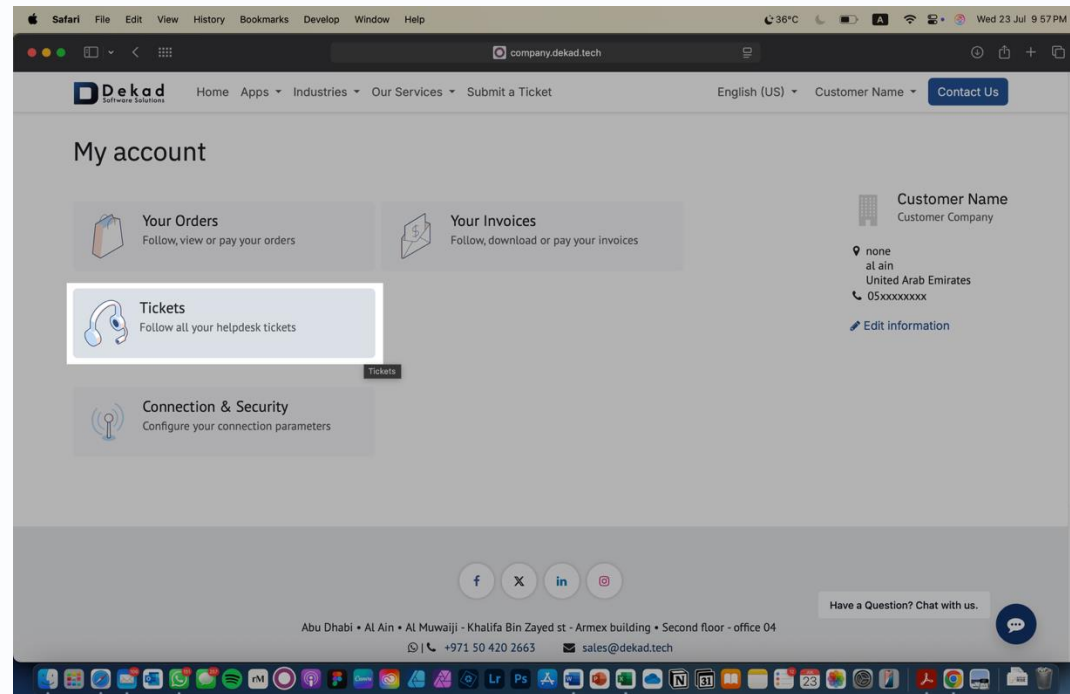
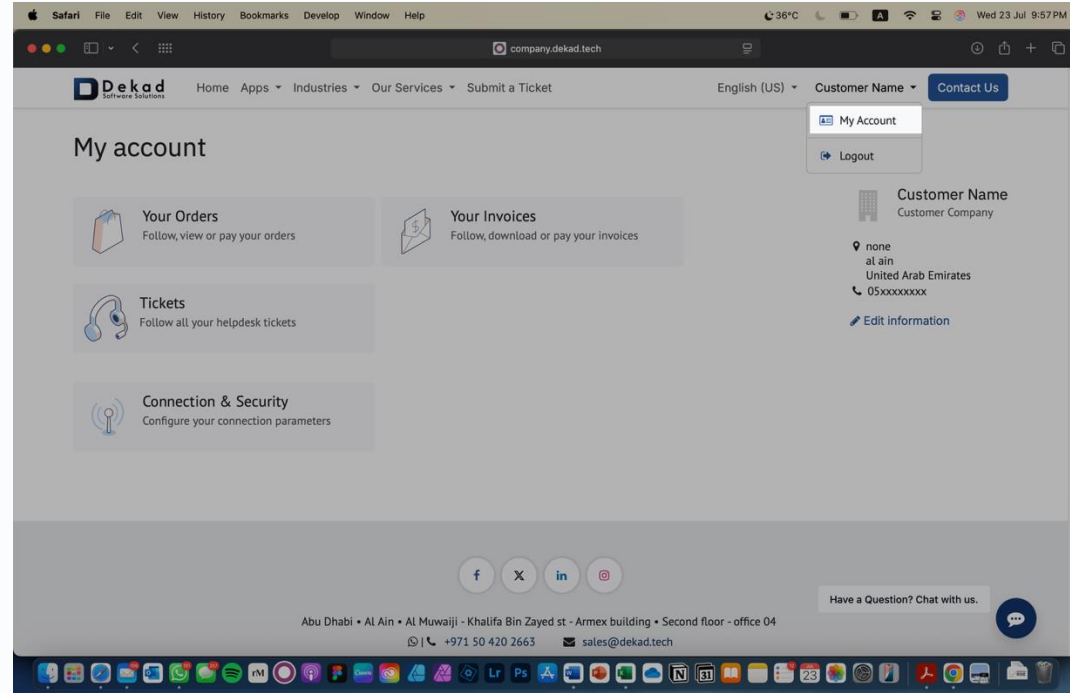
Describe the issue in detail — more info helps us solve it faster.

Is this issue blocking your work? ☐ Yes ☐ No

Have a Question? Chat with us.

الطريقة الأولى :من القائمة الرئيسية

اضغط على "إرسال تذكرة" في شريط التنقل العلوي



الانتقال إلى "إرسال تذكرة"



الطريقة الثانية: من لوحة التحكم الخاصة بك

- بعد تسجيل الدخول، انتقل إلى "حسابي"
- اختر قسم "التذاكر"
- سترى جميع التذاكر التي أرسلتها
- ابحث عن زر "إنشاء تذكرة جديدة"



البيانات المطلوبة

عنوان الرسالة (إجباري)

اكتب عنوانًا واضحًا ومختصرًا مثال: "خطأ عند تأكيد أمر البيع"

وصف المشكلة (إجباري)

قدم وصفًا تفصيليًا للمشكلة، واذكر:

- ما الذي كنت تحاول فعله، ما الذي حدث بدلاً من ذلك ، أي رسائل خطأ ظهرت ، الخطوات التي تؤدي لظهور المشكلة

الاسم الكامل

يتم تعبئته تلقائيًا من حسابك

البريد الإلكتروني

يتم تعبئته تلقائيًا من حسابك المسجل

نوع التذكرة (إجباري)

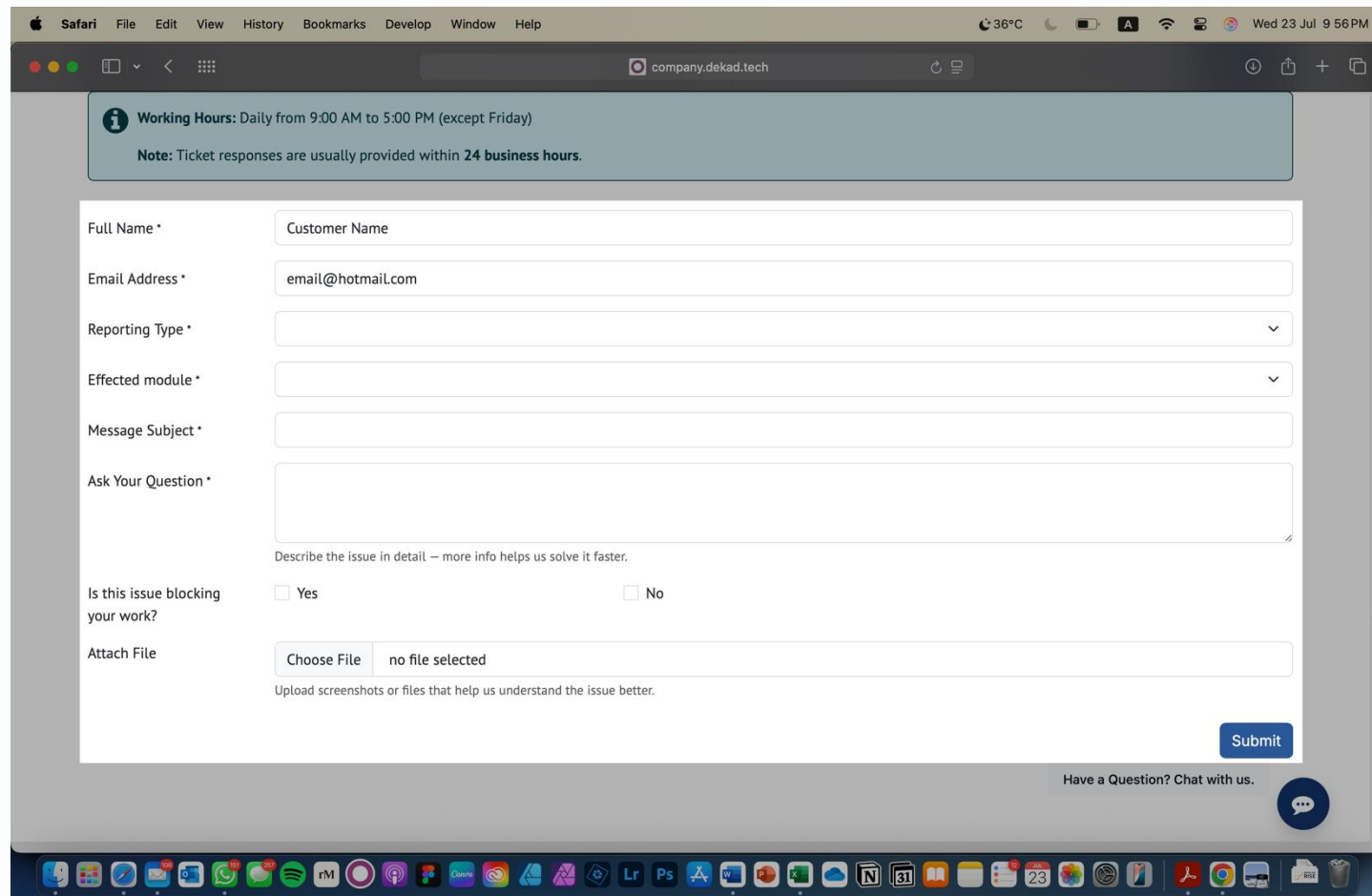
اختر من القائمة المنسدلة:

- خطأ/خلل
- طلب ميزة
- استفسار عام
- دعم فني
- أخرى

الوحدة المتأثرة (إجباري)

حدد الوحدة التي تواجه فيها المشكلة مثل:

- المبيعات
- المخزون
- المحاسبة
- إدارة علاقات العملاء (CRM)
- وحدات أخرى



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying 'company.dekad.tech'. The page has a header with navigation links: Safari, File, Edit, View, History, Bookmarks, Develop, Window, Help. Below the header, there's a status bar showing '36°C', a battery icon, and the date 'Wed 23 Jul 9 56 PM'. The main content area is a ticket submission form. At the top, there's a blue box with an information icon and text: 'Working Hours: Daily from 9:00 AM to 5:00 PM (except Friday)' and 'Note: Ticket responses are usually provided within 24 business hours.' The form fields include: 'Full Name *' with the placeholder 'Customer Name'; 'Email Address *' with the placeholder 'email@hotmail.com'; 'Reporting Type *' with a dropdown arrow; 'Effected module *' with a dropdown arrow; 'Message Subject *' with a text input field; 'Ask Your Question *' with a large text area; 'Is this issue blocking your work?' with 'Yes' and 'No' checkboxes; and 'Attach File' with a 'Choose File' button and 'no file selected' text. Below the file upload section, there's a note: 'Upload screenshots or files that help us understand the issue better.' At the bottom right of the form is a blue 'Submit' button. At the very bottom of the page, there's a chat widget with the text 'Have a Question? Chat with us.' and a speech bubble icon.

إرفاق ملف (اختياري)

- اضغط على "اختيار ملف" لتحميل لقطات شاشة أو مستندات
- أنواع الملفات المدعومة: صور، PDF، مستندات
- يساعد ذلك فريق الدعم على فهم مشكلتك بشكل أفضل

هل هذه المشكلة تعيق عملك؟

- اختر "نعم" إذا كانت تمنعك من إتمام المهام الأساسية
- اختر "لا" إذا كانت مشكلة بسيطة أو طلب تحسين

Working Hours: Daily from 9:00 AM to 5:00 PM (except Friday)
Note: Ticket responses are usually provided within **24 business hours**.

Full Name *

Email Address *

Reporting Type *

Effected module *

Message Subject *

Ask Your Question *

Describe the issue in detail — more info helps us solve it faster.

Is this issue blocking your work? ☐ Yes ☐ No

Attach File

Upload screenshots or files that help us understand the issue better.

Have a Question? Chat with us.

تأكيد عبر البريد الإلكتروني:

تصلك رسالة إلى بريدك المسجل

إنشاء تذكرة:

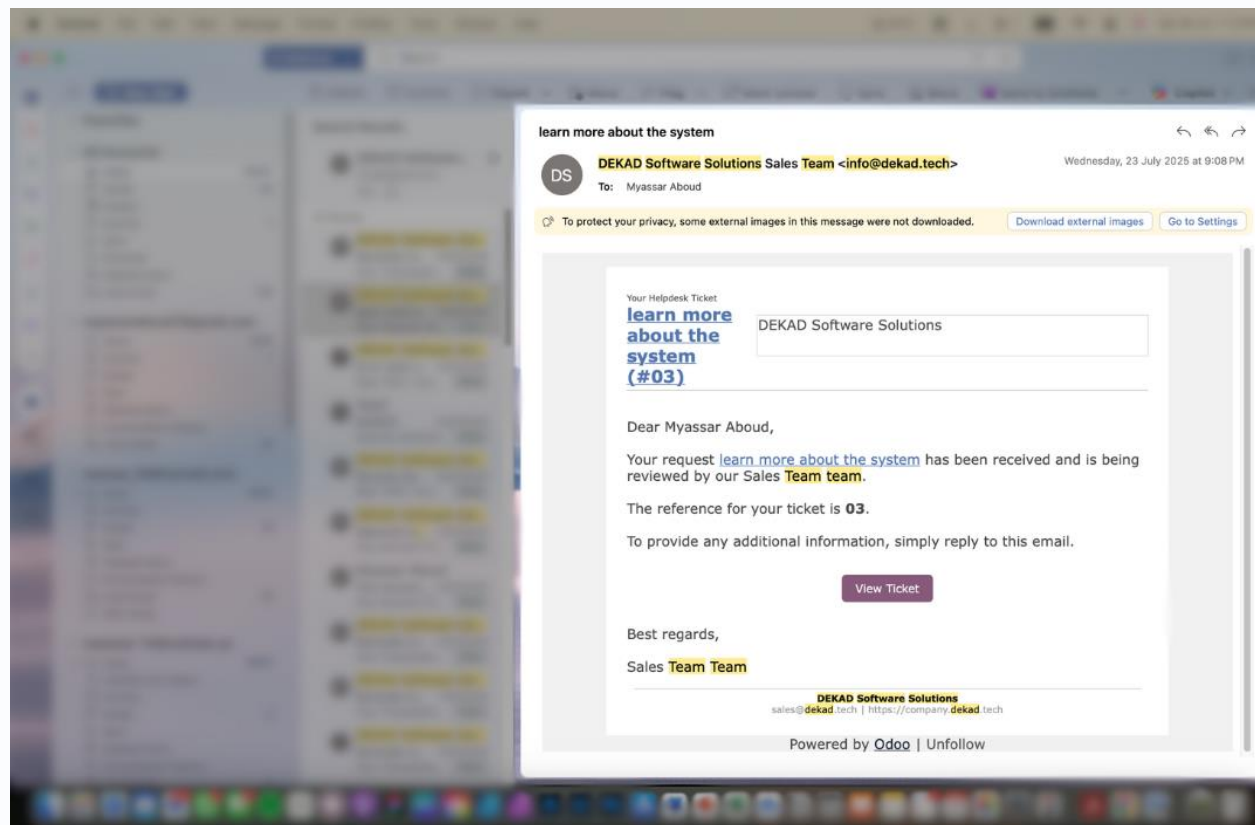
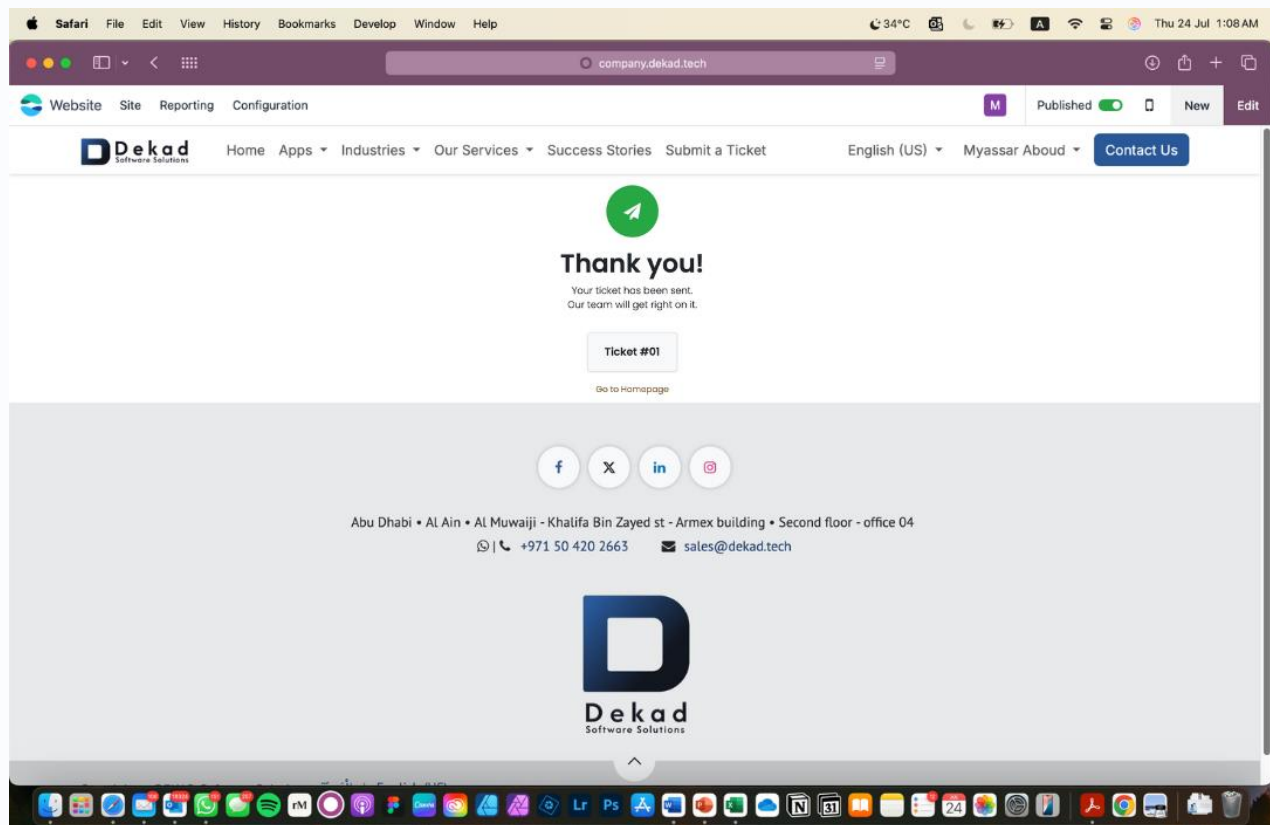
يتم تعيين رقم فريد للتذكرة (مثال #02):

تتبع الحالة:

يمكنك تتبع حالة التذكرة من خلال بوابة العملاء

زمن الاستجابة:

عادة يتم الرد خلال 24 ساعة عمل





ماذا يحدث بعد ذلك؟

حالات التذكرة

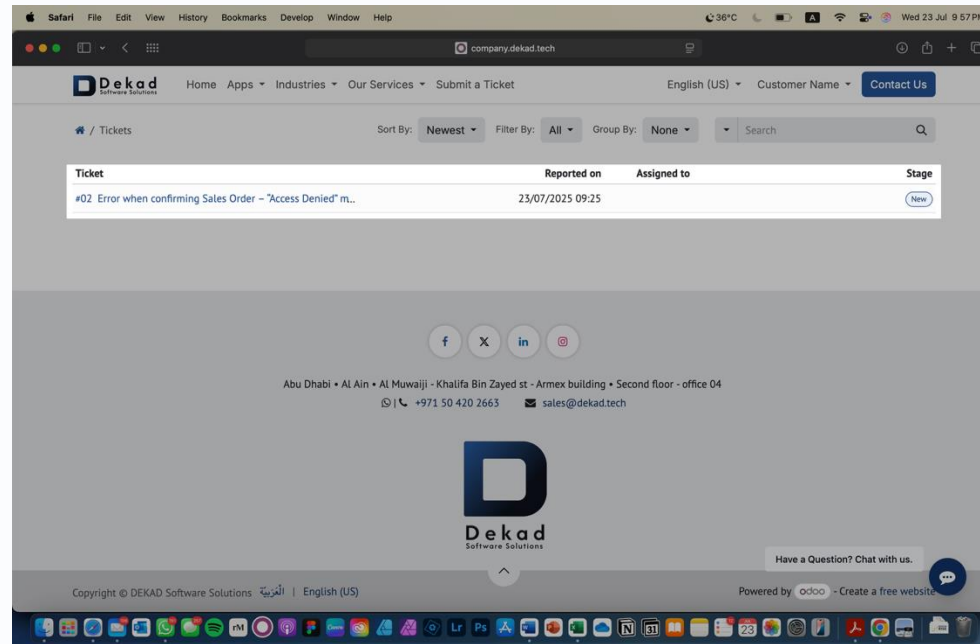
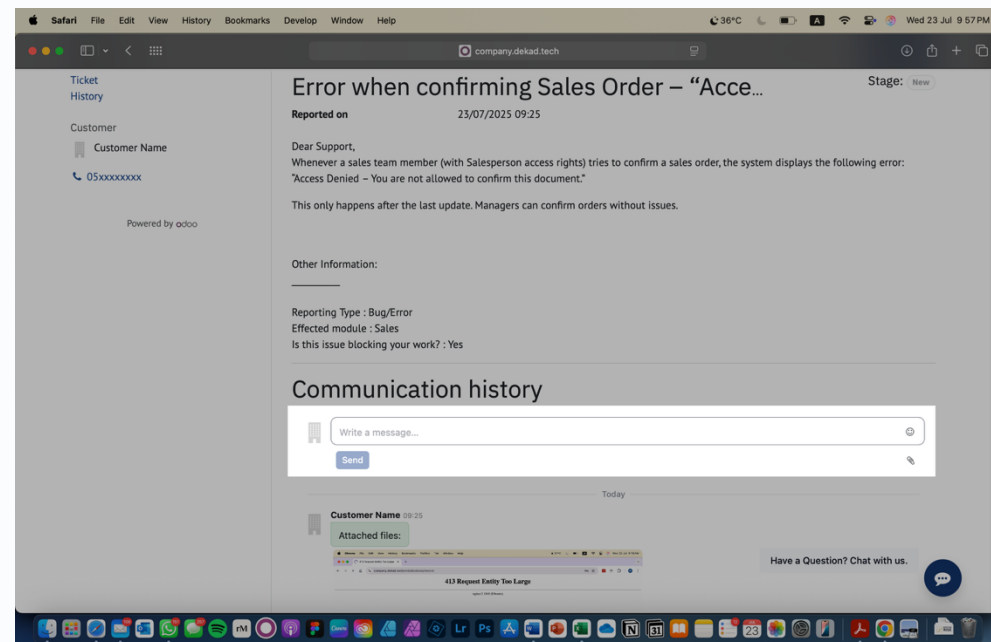
<p>جديدة:</p> <p>تم إرسالها ولم تتم مراجعتها بعد</p>	<p> قيد التنفيذ:</p> <p>قيد المعالجة من قبل فريق الدعم</p>	<p>بانتظار العميل:</p> <p>يحتاج فريق الدعم إلى معلومات إضافية</p>
<p>تم الحل:</p> <p>تم إصلاح المشكلة</p>	<p>مغلقة:</p> <p>التذكرة اكتملت وتم إغلاقها</p>	

التواصل

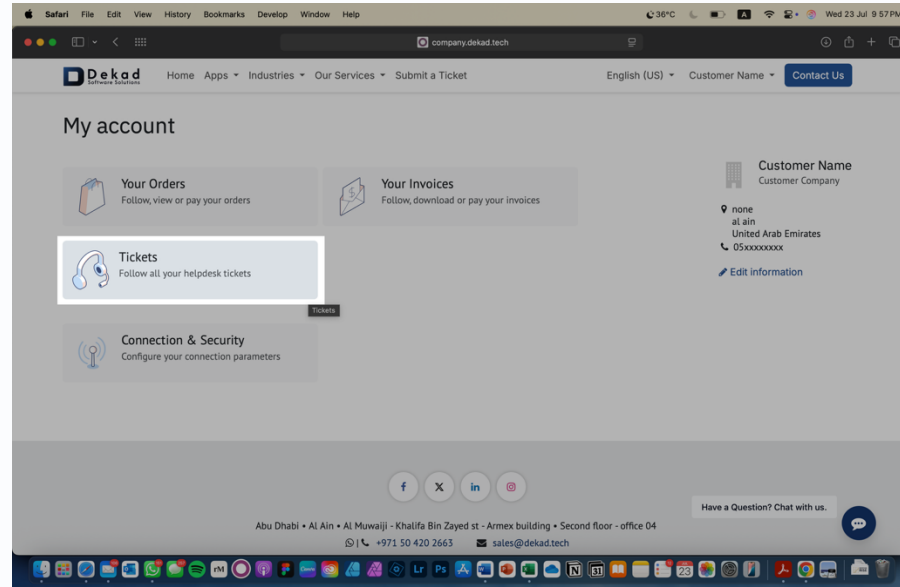
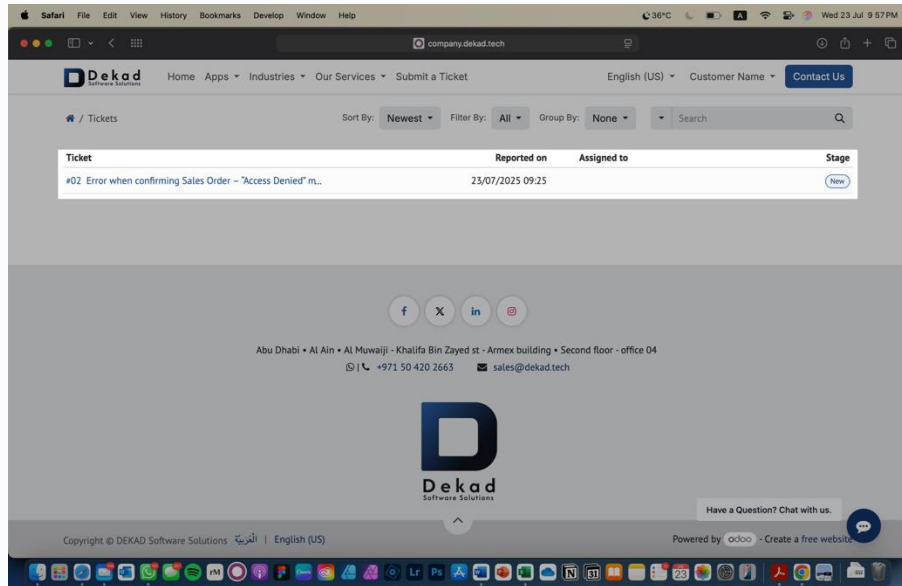
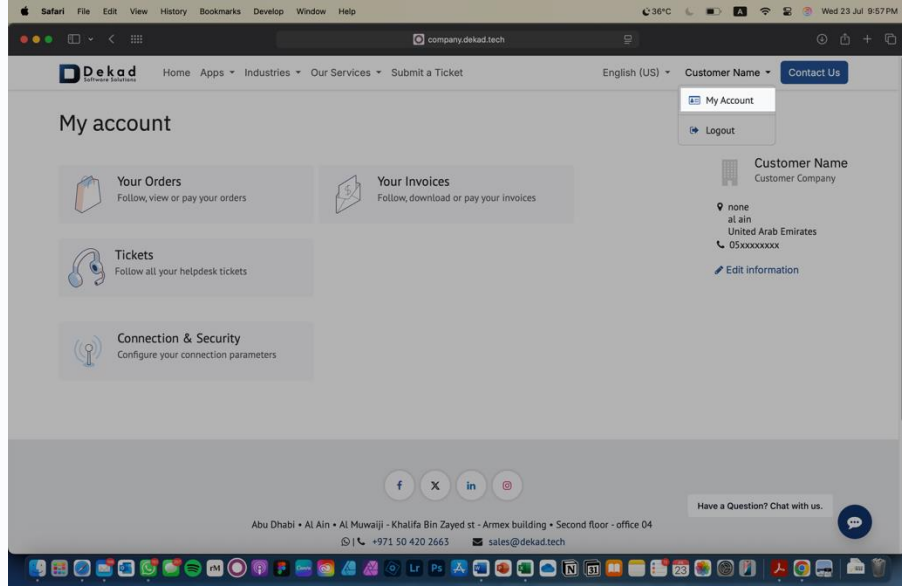
جميع الرسائل المتعلقة بالتذكرة تظهر في قسم سجل التواصل

يمكنك إضافة تعليقات أو ملفات في أي وقت

سيتم إشعارك عبر البريد الإلكتروني بكل تحديث



عرض تذاكر من لوحة التحكم



انتقل إلى "حسابي"

اضغط على قسم "تذاكر" أو "فواتيرك"

سترى قائمة بكل تذاكر وتحتوي على:

- رقم التذكرة
- عنوان الرسالة
- تاريخ الإبلاغ
- الحالة الحالية
- الموظف المسؤول (إن وجد)

نصائح لتقديم تذكرة فعالة

✓ كن دقيقًا:

- اشرح الخطوات التي قمت بها
- انسخ رسائل الخطأ الظاهرة
- اذكر نوع الجهاز أو المتصفح المستخدم

أرفق صورًا: 

- تساعد الصور على حل المشكلة بسرعة
- التقط لقطات لرسائل الخطأ أو السلوك غير المتوقع

⚠ حدد الأولوية بدقة:

- اختر "تعيق العمل" فقط إذا كانت المشكلة تمنعك من إنجاز المهام الأساسية

مشكلة واحدة لكل تذكرة: 

- أنشئ تذاكر منفصلة لكل مشكلة لمساعدتنا في تتبعها وحلها بسرعة

معلومات التواصل

ساعات العمل

زمن الاستجابة: خلال 24 ساعة عمل

الجمعة: عطلة

من الأحد إلى الخميس 9:00 صباحًا 5:00 مساءً

طرق التواصل الأخرى

العنوان:



أبوظبي • العين • منطقة المويجعي - شارع
خليفة بن زايد - مبنى أرمكس الطابق الثاني -
مكتب 04

البريد الإلكتروني:



sales@dekad.tech

الهاتف:



+971 50 420 2663

الردشة المباشرة

متوفرة عبر موقعنا من خلال زر "هل لديك سؤال؟ تواصل معنا"

أيقونة الدردشة تظهر في الزاوية السفلية اليمنى من الصفحة

? الأسئلة الشائعة

س: هل يمكنني تقديم تذكرة بدون تسجيل دخول؟

ج: لا، يجب أن يكون لديك حساب وتقوم بتسجيل الدخول أولاً.

س: كيف أتابع حالة التذكرة؟

ج: قم بتسجيل الدخول، ثم اذهب إلى قسم التذاكر لرؤية كل الحالات.

س: ماذا لو أردت إضافة معلومات جديدة إلى تذكرة موجودة؟

ج: افتح التذكرة من لوحة التحكم واستخدم قسم المحادثة لإضافة تعليق أو مرفق.

س: كيف يتم التعامل مع التذاكر العاجلة؟

ج: اختر "تعيق عملي" أثناء إرسال التذكرة ليتم إعطاؤها أولوية من قبل فريق الدعم.