#### راهنمای استفاده از

# سامانه گفتگوی آنلاین صندوق

## از طريق پيشخوان خدمات الكترونيكي

هماهنگونه که استحضار دارید از سال گذشته و در راستای تاکیدات مدیر عامل محترم صندوق آینده ساز مبنی بر ضرورت ارتقا سطح ارائه خدمات به بازنشستگان با نگاه تحولی و بر مبنای عدالت خواهی و کار جهادی و همچنین ضرورت رشد بهره وری و افزایش رضایت مندی بازنشستگان از خدمات صندوق، از اولین فاز تحول دیجیتال صندوق شامل ارایه دیجیتالی گواهی های کسر از حقوق، حکم بازنشستگی، فیش حقوقی و همچنین گواهی حقوق با درج QR-Code از طریق پیشخوان خدمات الکترونیکی صندوق رونمایی شد و همچنین امکان درخواست یا لغو خدمات بیمه تکمیلی یا رزرو اماکن اقامتی که پیش از این صرفا از طریق مراجعه حضوری یا ارسال درخواست از طریق فکس و ایمیل امکان پذیر بود، بر بستر دیجیتالی محقق گردید که این موضوع علاوه بر ارتقا قابل توجه کیفیت ارایه خدمات به بازنشستگان، در وقت و هزینه شما عزیزان نیز صرفه جویی قابل توجهی ایجاد نمود. به نحوی که زمان صرف شده جهت دریافت گواهی های فوق الذکر از ۱ روز در مراجعه حضوری یا میانگین ۱۰ روز در مراجعه غیر حضوری ( از زمان ارسال درخواست تا دریافت آن از عریق پست)، به کمتر از چند دقیقه کاهش یافت و همین امر موجب کاهش قابل توجه مرور یا بر

اما با وجود ارائه خدمات اشاره شده بصورت دیجیتال، کماکان بسیاری از اعضا جهت پرسیدن سوالات خود با مرکز پاسخگویی صندوق تماس می گیرند که به دلیل تعدد تماسها در ساعات یا روزهای خاص، ممکن است برخی از شما عزیزان تجربه معطل ماندن در صف انتظار مرکز پاسخگویی صندوق را تجربه کنید. با توجه به تجارب به دست آمده طی سالهای اخیر و برنامه ریزی های انجام شده و همچنین تاکید مدیرعامل صندوق در افزایش و تنوع خدمات غیر حضوری و تبدیل صندوق آینده ساز به صندوقی هوشمند، سامانه جدید "گفتگوی آنلاین" به عنوان خدمتی نوین، در دسترس شما قرار گرفته است و از این پس بازنشستگان محترم در تمام نقاط جهان می توانند با ورود به پیشخوان خدمات الکترونیکی صندوق و استفاده از گزینه **گفتگوی آنلاین** سوالات خود را با کارشناسان مرکز پاسخگویی مطرح و پاسخ خود را در کوتاه ترین زمان ممکن دریافت نمایند.

این فایل راهنما در جهت سهولت دسترسی هر چه بیشتر شما عزیزان در بهره برداری از امکانات گفتگوی آنلاین صندوق نگارش گردیده است.

#### گفتگوی آنلاین چیست؟

به طور خلاصه سامانه گفتگوی آنلاین صندوق، یک رابط بسیار کاربردی برای تعامل اعضا با صندوق است که اگر بخواهیم آن را دقیق تر تعریف کنیم، میتوانیم بگوییم که از این پس شما میتوانید بجای برقراری تماس تلفنی و صرف هزینه یا معطل ماندن در پشت خطوط، از این طریق با ما در ارتباط و تعامل باشید. تعاملی دوسویه که علاوه بر دسترسی به سوالات متداول، امکان تبادل فایل و همچنین امکان برقراری ارتباط با همکاران کال سنتر، کارشناسان ذیربط و همچنین مدیران مجموعه را نیز دارا خواهد بود. امکانی که به راحتی از طریق گوشی های هوشمند نیز در دسترس می باشد.

مراحل استفاده از سامانه گفتگوی آنلاین :

ابتدا وارد سایت pishkhan.ayandehsazfund.com و سپس وارد بخش ورود اعضا و بازنشستگان بشوید و کد ملی و رمز عبور خود را وارد نمایید. سپس روی آیکونی که در گوشه سمت راست تصویر مشاهده میکنید کلیک کنید :

		سن:	تاريخ تولد:	۹۶۱۱ - بازنشسته زودرس	شرکت متبوع:		ریز کسورات
	ودرس	وضعيت: بازنشسته زو	کد ملی:	شهریور ۱۳۹۵	آخرین ذخیرہ سازی:	H	اما کن اقامتی
						8	خسارت های درمان
					— اطلاعیه های اختصاصی	- 🦔	بيمه نامه خودرو
ماكر	A. D		the first state of the state of				
	Cit)o		Claudy		<u>سون</u>	=	کارت خرید
مشاهده	1F+Y/11/1A	، بانک قرض الحسنه مهر ایران، بانک تجارت و بانک های	گرفته فی مابین صندوق حمایت و بازنشستگی آینده ساز. عامل و شرکت پاکشوما از این پس می توانید	به استحضار بازنشستگان عزیز می رساند پیرو تفاهمنامه صورت	اطلاعیه خرید کالا کارت بانک قرض الحسنه مهر ایران		عضويت كانون
						*	خدمات گردشگری
							درخواست ها
							تنظيمات
در حال حاضر اطلاعیه جدیدی وجود ندارد. در حال حاضر اطلاعیه جدیدی وجود ندارد.						•	خروج
							$\bigcirc$

سامانه گفتگوی آنلاین صندوق حمایت و بازنشستگی آینده ساز برای شما باز میشود :



همانگونه که ملاحظه می فرمایید در این صفحه سوالات مرتبط با هر بخش قرار دارد که بصورت نمونه ، روی امور مستمری بگیران کلیک میکنیم :



همانگونه که ملاحظه می کنید ، سوالات مختلف در این قسمت نشان داده می شود و جهت دریافت پاسخ می توانید روی هر یک از آنها کلیک کنید. برای مثال روی سوال شماره ۲ کلیک میکنیم و صفحه ی پایین همراه با پاسخ برای ما باز خواهد شد :



پس از خواندن پاسخ، در صورتی که سوال دیگری داشته باشیم باید به صفحه قبل بر گردیم. به همین منظور و برای برگشتن به صفحه ی قبل کافی است که روی دکمه ی بازگشت که در تصویر پایین روی آن علامت کشیده ایم کلیک کنید :



سپس به صفحه ی زیر بازگشت داده میشوید :



برای بازگشت از این صفحه هم کافی است که دکمه ی بازگشت را بزنید که به صفحه ی ابتدایی خواهید رفت :



اگر شما در هیچ کدام قسمت های بالا نظیر امور مستمری بگیران، امور درمان ، امور فنی و بیمه ای، روابط عمومی و... جواب سوال خود را نیافتید می توانید روی گزینه ی گفتگو با کارشناس کلیک کنید:



## پس از کلیک به صفحه ی زیر ارجاع داده می شوید:



سپس روی یکی از کارشناس ها کلیک کنید. برای مثال روی کارشناس شماره ۲ کلیک میکنیم :



الان شما میتوانید با خانم رجبوندی یکی از کارشناسان پاسخگویی گفتگو کنید و سوال مد نظر خود را بپرسید.



در صورتی که هر یک از کارشناسان نتوانند پاسخ سوال شما را بدهند، ادامه این گفتگو به کارشناسان مرتبط در بخش های مختلف صندوق منتقل می شود و شما در طول ساعات کاری صندوق می توانید با کارشناسان ذیربط گفتگو کنید.