



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران

مدیریت آمار و فناوری اطلاعات

راهنمای کار با سامانه تیکتینگ ویژه کاربران

نگارش : اول

تاریخ تدوین: ۱۴۰۱/۰۷/۱۸

تاریخ آخرین ویرایش: ۱۴۰۱/۱۰/۲۱

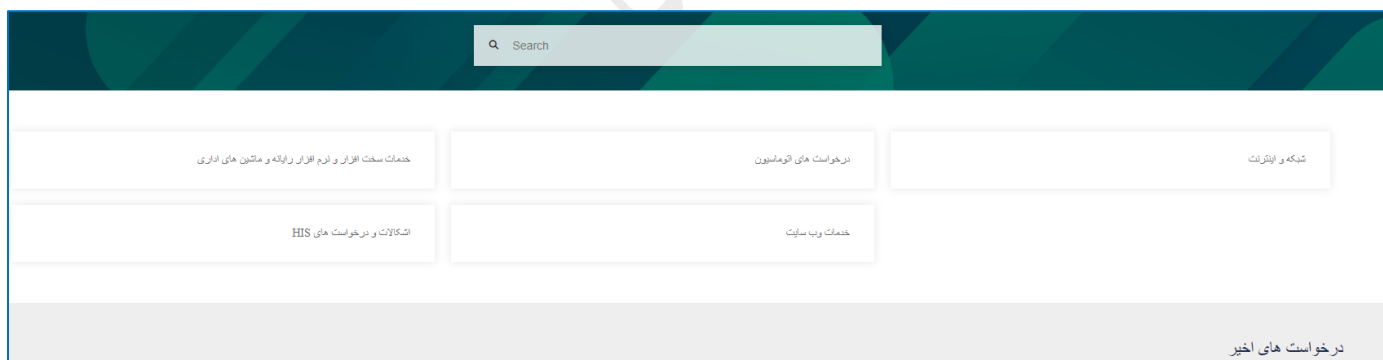


راهنمای کار با سامانه تیکتینگ-ویژه کاربران

راهنمای ثبت تیکت

برای ثبت تیکت مراحل زیر را دنبال نمایید:

- به آدرس <http://ticket.iums.ac.ir> مراجعه نمایید.
- با اکانت اکتیو دایرکتوری خود وارد سامانه شوید.
 - توجه ۱: نام کاربری برای پرسنل، کد ملی و پسوندد، پسورد اکانت اکتیو دایرکتوری است که در سامانه‌های مشابه همانند ایمیل از آن استفاده می‌نمایید.
 - توجه ۲: نام کاربری برای دانشجویان، شماره دانشجویی و پسوندد، پسوردی است که با آن به اینترنت متصل می‌شوید یا به سامانه‌هایی همانند ایمیل دسترسی دارید.
 - توجه ۳: در صورت فراموشی پسورد، می‌توانید آن را از طریق سامانه اکانتینگ به آدرس account.iums.ac.ir ریست نمایید.
- پس از ورود، صفحه‌ای مشابه تصویر زیر را مشاهده خواهید کرد.
 - نکته ۱: در صورتی که اکانت شما در سامانه به عنوان کارشناس پاسخ‌دهنده به تیکت تعریف شده باشد، با ورود به اکانت خود صفحه مربوط به تیکت‌های تخصیص داده شده برای پاسخگویی را مشاهده خواهد کرد. در این حالت برای ثبت تیکت به آدرس <http://ticket.iums.ac.ir/service-desk> مراجعه نمایید.
- در ادامه برای ثبت تیکت، از بین گزینه‌های موجود، گزینه مناسب را با توجه به نوع مشکل خود انتخاب نمایید.



- نکته ۱: می‌توانید از کادر search برای جستجوی عنوان درخواست خود استفاده نمایید.
- نکته ۲: در بخش درخواست‌های اخیر می‌توانید لیست درخواست‌های اخیر خود را مشاهده نمایید.
- با انتخاب میز خدمت مورد نظر، انواع درخواست‌هایی که برای آن تعریف شده نمایش داده خواهد شد. از بین درخواست‌های موجود، نوع مورد نظر را انتخاب کنید. برای مثال اگر دسته‌بندی "پشتیبانی اتوماسیون" انتخاب شده باشد، صفحه‌ای مشابه تصویر زیر را مشاهده خواهید کرد.
 - توجه: در گوشه سمت چپ بالا مشخص است که در کدام دسته قرار دارید (کادر قرمز رنگ).



راهنمای کار با سامانه تیکتینگ-ویژه کاربران

The screenshot shows a web interface for a help center. At the top left, there is a 'Help Center' label and a search bar with the text 'پشتیبانی اتوماسیون'. Below this is a large search input field with a magnifying glass icon and the word 'Search'. The main content area is titled 'انواع درخواستها' (Request Types) and lists three categories:

- درخواست ایجاد کاربر اتوماسیون** (Request to create an automation user): متقاضی کاربری اتوماسیون هستید؟ این گزینه را انتخاب کنید و ما به شما کمک خواهیم کرد. (Are you an automation user? Select this option and we will help you.)
- درخواست تغییر عنوان کارتابل** (Request to change the card title): درخواست تغییر عنوان و یا کارتابل جدید در اتوماسیون دارید؟ این گزینه را انتخاب کنید و ما به شما کمک خواهیم کرد. (Do you have a request to change the title or a new card in automation? Select this option and we will help you.)
- درخواست تغییر محدوده کاربری** (Request to change user scope): رفع مشکلات اتوماسیون و یا افزایش حجم پیوست مگاتبات مشکلی در ارتباط با سامانه اتوماسیون اداری دارید؟ درخواست خود را ثبت کنید و ما به شما کمک خواهیم کرد. (Resolve automation issues or increase attachment volume. Do you have any issues with the automation system? Register your request and we will help you.)

- با انتخاب نوع درخواست، پنجره‌ای برای ورود اطلاعات مشاهده خواهید کرد. اطلاعات مورد نیاز را وارد نمایید و دکمه create را بزنید.
- توجه ۱: فیلدهای که تکمیل آنها اختیاری باشد، در عنوان فیلد کلمه اختیاری درج شده است. تکمیل سایر فیلدها اجباری است. تصویر زیر نمایی از فرم مربوط به درخواست "ایجاد کارتابل جدید یا تغییر عنوان کارتابل" را نمایش می‌دهد که فیلد "شرح درخواست" در آن اختیاری است.
- توجه ۲: در صورتی که در فرم مربوطه اسکرول را مشاهده می‌کنید، تا پایان فرم را اسکرول کرده و تمامی فیلدهای لازم را پر نمایید.



راهنمای کار با سامانه تیکتینگ-ویژه کاربران

✉ درخواست ایجاد کارتابل جدید و یا تغییر عنوان کارتابل ✕

موضوع

نام فرد متقاضی کارتابل

نام خانوادگی فرد متقاضی کارتابل

واحد سازمانی
حوزه ریاست

عنوان کارتابل مورد نظر (سمت)

نوع دسترسی
کارشناس

شرح درخواست (اختیاری)

بسته به درخواست خود، گزینه «ایجاد کارتابل جدید» و یا «تغییر عنوان کارتابل» را به عنوان موضوع درج نمایید.

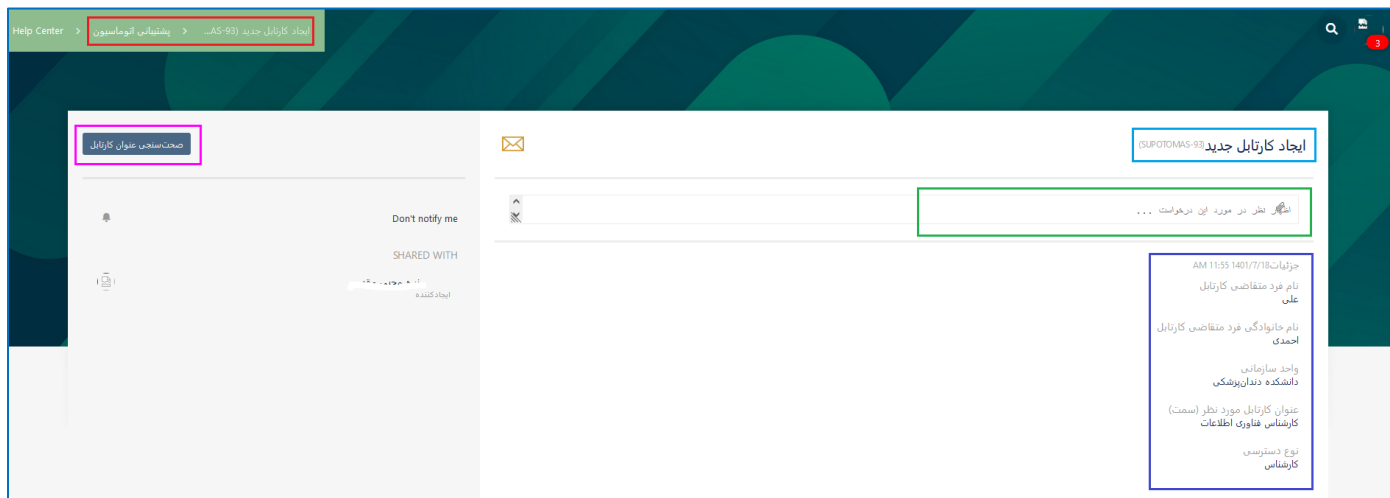
منظور از «سمت»، پست سازمانی است که بر اساس ابلاغ به متقاضی تعلق گرفته است؛ به عنوان مثال کارشناس نرم افزار.

Create Cancel

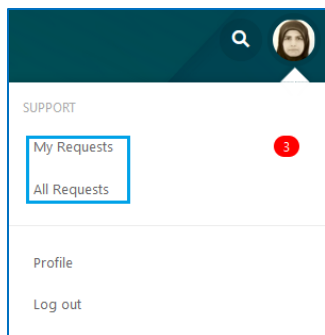
- پس از ثبت تیکت، پنجره‌ای مشابه شکل زیر مشاهده خواهید کرد که شامل موارد زیر است:
 - در سمت راست می‌توانید عنوان درخواست (کادر آبی روشن)، و جزئیات تیکت ثبت شده (کادر آبی تیره) را مشاهده کنید. همچنین می‌توانید در صورت نیاز با درج کامنت با کارشناس مربوطه در ارتباط باشید (کادر سبز رنگ).
 - در سمت چپ، وضعیت فعلی تیکت مشخص است (دکمه طوسی که با کادر صورتی رنگ مشخص شده است). بسته به وضعیت تیکت، این قسمت تغییر خواهد کرد. ضمناً با تغییر وضعیت تیکت، مراحل آن در قسمت جزئیات (کادر آبی تیره) قابل مشاهده خواهد بود.
 - با کلیک بر روی آیکون زنگ می‌توانید تعیین کنید که نوتیفیکیشن‌ها را دریافت کنید یا خیر.
 - با انتخاب گزینه share می‌توانید تیکت را با فرد دیگری به اشتراک بگذارید تا در جریان تیکت قرار بگیرد.



راهنمای کار با سامانه تیکتینگ-ویژه کاربران

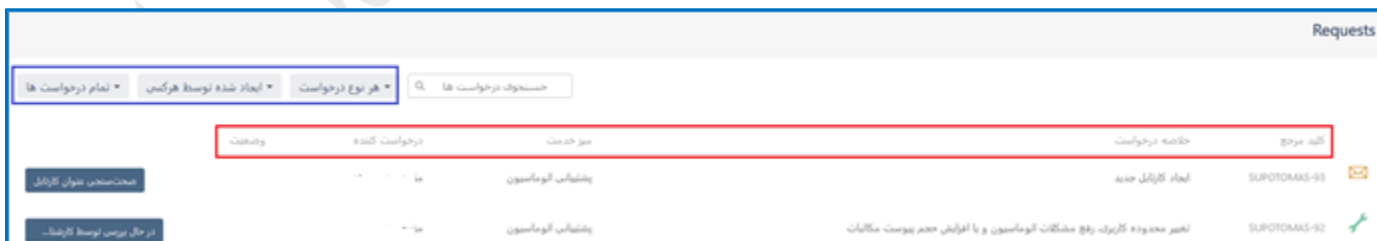


راهنمای مشاهده و پیگیری تیکت‌های ثبت شده



به منظور مشاهده تیکت‌های ثبت شده و پیگیری آنها، در گوشه سمت راست بالا (مشابه تصویر مقابل) بر روی پروفایل خود کلیک کرده و **my requests** را درخواست‌های من (بسته به زبان انتخابی) را برای مشاهده درخواست‌های جاری یا **all request** را برای مشاهده تمامی درخواست‌ها (باز و بسته) انتخاب نمایید. برای هر تیکت، می‌توان مواردی شامل کلید مرجع، خلاصه درخواست، میز خدمت مرتبط با آن، درخواست‌کننده و وضعیت تیکت را مشاهده نمایید.

- نکته ۱: در کادر جستجو می‌توانید بین درخواست‌های موجود جستجو کنید.
- نکته ۲: فیلترها را می‌توان تغییر داد تا درخواست‌های نمایش داده شده بر حسب نیاز فیلتر شود (کادر آبی تیره). برای مثال بجای تمام درخواست‌ها، درخواست‌های جاری را مشاهده کنید یا بجای "ایجاد شده توسط هر کسی"، تیکت‌هایی که خودتان ثبت کرده‌اید یا تیکت‌هایی که شما در آن شرکت دارید (با شما به اشتراک گذاشته شده است) را مشاهده کنید.
- با کلیک بر روی هر درخواست جزئیات مربوط به آن، که در تصویر قبل نشان شده بود، قابل مشاهده خواهد بود.



مشاهده و ویرایش تنظیمات



راهنمای کار با سامانه تیکتینگ-ویژه کاربران

- با کلیک بر روی تصویر پروفایل در گوشه بالا سمت راست و انتخاب گزینه profile می‌توان تنظیمات مربوط به پروفایل شامل تصویر آواتار، ایمیل، زبان و .. را مشاهده کرد. همچنین با کلیک بر روی "ویرایش مشخصات خود" می‌توان تنظیمات مربوط به این قسمت را ویرایش کرد.

مرکز سرویسهای سازمانی
ورود با
3234

Options
ویرایش مشخصات خود

My profile

نماد

نام

نام تدم

ارسال اطلاعیه به

Preferences

Language
Persian (Iran)

منطقه زمانی
تهران (GMT+03:30)