



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران

مدیریت آمار و فناوری اطلاعات

راهنمای کار با سامانه تیکتینگ ویژه کارشناسان

نگارش: سوم اول

تاریخ تدوین: ۱۴۰۱/۰۷/۱۸

تاریخ آخرین ویرایش: ۱۴۰۳/۰۳/۲۱



راهنمای کار با سامانه تیکتینگ- ویژه کارشناسان

مشاهده و انجام عملیات بر روی تیکت‌های تخصیص داده شده

- به منظور مشاهده تیکت‌های تخصیص داده شده به خود به آدرس <http://ticket.iums.ac.ir/jira> مراجعه نمایید.
- نام کاربری و رمز عبور ورود به سامانه، بر اساس اکانت تعریف شده در اکتیو دایرکتوری دانشگاه می‌باشد.
 - نکته ۱: نام کاربری و رمز عبور در اکانت اکتیو دایرکتوری با آنچه در سامانه‌هایی همانند راکت چت، ایمیل و ... استفاده می‌شود یکسان است.
 - نکته ۲: در صورتی فراموشی رمز عبور می‌توانید نسبت به دریافت رمز عبور جدید از طریق وبسایت <https://account.iums.ac.ir/> در دانشگاه یا از طریق شبکه متصل به دانشگاه اقدام نمایید.
- همانطور که در تصویر زیر مشخص شده است، پس از ورود به سامانه، صفحه‌ای با سه بخش قابل مشاهده است.
 - در بخش سمت چپ (کادر قرمز رنگ) لیست تیکت‌ها (مسائل) واگذار شده به شما مشخص است.
 - در بخش سمت راست (کادر بنفش رنگ) کل مسائل تخصیص داده شده در قالب یک نمودار مشخص شده است که با کلیک بر روی هر بخش دایره، به لیست تیکت‌های با آن ویژگی هدایت خواهید شد.
 - در بالای صفحه (کادر سبزرنگ) تعدادی منو موجود دارد که در بخش بعد در همین سند، توضیحات مربوط به آنها ارائه شده است.

The screenshot displays the Jira System Dashboard. On the left, there is a table titled 'Assigned issues' with columns for 'Customer Request Type', 'Summary', and 'Status'. The table lists several issues with IDs like PROPERTYINFO-17, PROPERTYINFO-18, INFRATASK-4, INFRATASK-5, and INFRATASK-9. On the right, there is a pie chart titled 'Pie Chart: Assigned to me-2' showing the distribution of issue statuses: Done (93), حل نشده (15), and Won't Do (2). The legend indicates that 'Done' is represented by a green slice, 'حل نشده' by a blue slice, and 'Won't Do' by a red slice.

- با کلیک بر روی هر تیکت، به صفحه‌ای مشابه تصویر زیر هدایت می‌شوید که شامل دو بخش است.
 - در قسمت سمت چپ (کادر سبز) تعدادی منو وجود دارد و در بخش سمت راست (کادر قرمز) جزئیات تیکت قابل مشاهده است و می‌توان عملیاتی را بر روی آن انجام داد. در ادامه توضیحات مربوطه ارائه شده است.

¹ Assigned issues



راهنمای کار با سامانه تیکتینگ- ویژه کارشناسان

The screenshot shows a ticketing system interface with the following details:

- Header:** SUPOTOMAS-94 / پشتیبانی اتوماسیون
- Subject:** ایجاد کارتابل جدید و یا تغییر عنوان کارتابل
- Priority:** Medium
- Status:** حل نشده (Unresolved)
- Category:** سطح دسترسی عادی
- Requester:** مرکز آموزشی پژوهشی درمانی حضرت رسول اکرم (ص)
- Requester Name:** مهتاب
- Requester Title:** کارشناس برقراری
- Requester Department:** کارشناس
- Requester Type:** ایجاد کارتابل جدید
- Time to first response:** 49min
- Time to resolution:** 1d 8h
- Assigned To:** HELP DESK 2
- Requester Name:** Meftah
- Requester Title:** رای برای این مسئله
- Requester Status:** توقف مشاهده این مسئله
- Request Type:** درخواست ایجاد کارتابل جدید و یا تغییر عنوان کارتابل
- Requester Title:** ایجاد/اصلاح کارتابل
- Requester Department:** پرتال
- Requester Status:** مشاهده درخواست مشتری
- Created:** 1401/7/18 1:29 PM
- Updated:** 1401/7/19 12:40 PM

The screenshot shows the 'صفها' (Queues) section with the following data:

QUEUE	Count
All open	3
Unassigned issues	0
Assigned to me	2
Waiting on me	0
Incidents	0
Reported in the last 6...	0
Critical	0
Service requests	0
Due in 24h	0
Change	0
Ready for implement...	0
Emergency change	0
Problem	0
Completed last 30 da...	0
Recently resolved	0

○ با انتخاب هر یک از منوهای پنجره سمت چپ، زیرقسمت‌های آن قابل مشاهده است. برای مثال با انتخاب گزینه صفها، می‌توان صف مسائل را مشاهده کرد.

● در پنجره زیر یک تیکت نمونه قابل مشاهده است که شامل بخش‌های زیر است:



راهنمای کار با سامانه تیکتینگ – ویژه کارشناسان

ایجاد کارتابل جدید و یا تغییر عنوان کارتابل

وضعیت: **صحت‌سنجی عنوان کارتابل**

حل نشده

سطوح دسترسی عادی

زمان توافق شده پاسخگویی

5h 50m Time to first response
8 در 8

2d 5h Time to resolution
2 در 8h

اشخاص

مسئول: HELP DESK 2

اطلاع دهنده: Meftah

رای برای این مسئله: 0

شروع نظارت این مسئله: 1

درخواست میز خدمت

نوع درخواست: درخواست ایجاد کارتابل جدید و یا تغییر عنوان کارتابل

وضعیت مشتری: صحت‌سنجی عنوان کارتابل

کانال: پرتال

مشاهده درخواست مشتری

شرح

برای افزودن توضیحات کلیک کنید

پیوستها

مورکردن فایل‌ها را جهت پیوست کردن اینجا بندازید یا

- در بخش "جزئیات" جزئیات تیکت شامل فیلدهای تکمیل شده توسط کاربر و فیلدهای سیستمی مانند وضعیت، سطوح آمینتی و وضعیت حل شدن تیکت قابل مشاهده است.
- در قسمت "شرح" می‌توان در پاسخ به تیکت کاربر، کامنتی را وارد کرد.
- در بخش "پیوستها"، می‌توان در صورت نیاز فایلی را پیوست کرد.
- در بخش "فعالیت" موارد مختلفی از جمله تاریخچه عملیات انجام شده بر روی این تیکت، تاریخچه انتقال بین وضعیت‌ها قابل مشاهده است. همچنین می‌توان کامنت‌هایی به مساله اضافه کرد.
- در بخش "زمان توافق شده"، SLA نمایش داده می‌شود.
- در بخش اشخاص نیز مواردی مثل مسئول تیکت قابل مشاهده است.
- در قسمت "درخواست میز خدمت" نیز نوع درخواست و وضعیت تیکت قابل مشاهده است.
- با انتخاب منوی "استخراج فایل" می‌توان جزئیات تیکت ثبت شده را در قالب یک فایل دریافت کرد.
- در قسمت "وضعیت"، وضعیت فعلی تیکت قابل مشاهده است. این وضعیت، همان چیزی است که کاربر تیکت‌زننده مشاهده خواهد کرد.
- با انتخاب "نمایش گردش کار" می‌توان گردش کار تعریف شده برای این درخواست، شامل وضعیت‌ها و انتقال‌ها را مشاهده کرد.



راهنمای کار با سامانه تیکتینگ – ویژه کارشناسان

- انتقال‌های مرتبط با وضعیت فعلی در بالای صفحه تیکت به صورت دکمه (کادر قهوه‌ای) دیده می‌شود. به عنوان مثال در تصویر بالا دو دکمه "تایید" و "عدم تایید" نمایش داده شده است. کارشناس مسئول تیکت باید بر اساس وضعیت فعلی تیکت، اطلاعات وارد شده و عملیات انجام شده، یکی از دکمه‌ها را انتخاب نماید تا تیکت به وضعیت بعدی برود. با این کار وضعیت نمایش داده شده و دکمه‌های انتقال تغییر خواهد کرد.
- علاوه بر دکمه‌های انتقال، دکمه‌های دیگری نیز ممکن است وجود داشته باشد (بسته به نوع دسترس) که در ادامه توضیحات مربوط به هر کدام آورده شده است.
 - با انتخاب دکمه "ویرایش"، می‌توان برخی از فیلدهای تیکت را ویرایش کرد.
 - با انتخاب دکمه "توضیح"، به بخش "کامنت" در قسمت فعالیت منتقل می‌شوید.
 - با انتخاب دکمه "تخصیص" می‌توان تیکت را به یکی دیگر از افرادی که به این پروژه و درخواست دسترسی دارند تخصیص داد. در تصاویر زیر پنجره مربوط به این مورد نمایش داده شده است که دارای دو تب می‌باشد که می‌توان برای تیکت‌زننده یا اعضای تیم پشتیبانی کامنتی را وارد کرد.

تخصیص

مسئول

نظر نظر داخلی

نظر شما برای مشتری نمایش داده خواهد شد. برای اینکه فایل توسط مشتری قابل مشاهده باشد، در این بخش الصاق کنید.

قالب **B** *I* U A

[syntax](#) پیش‌نمایش · راهنمای

نیز می‌تواند این صفحه را باز کند [راهنمایی سریع](#) : فشار دادن

تخصیص

مسئول

نظر

نظر شما تنها برای اعضای تیم پشتیبانی و مشارکت کنندگان نمایش داده خواهد شد.

قالب **B** *I* U A

[syntax](#) پیش‌نمایش · راهنمای

نیز می‌تواند این صفحه را باز کند [راهنمایی سریع](#) : فشار دادن

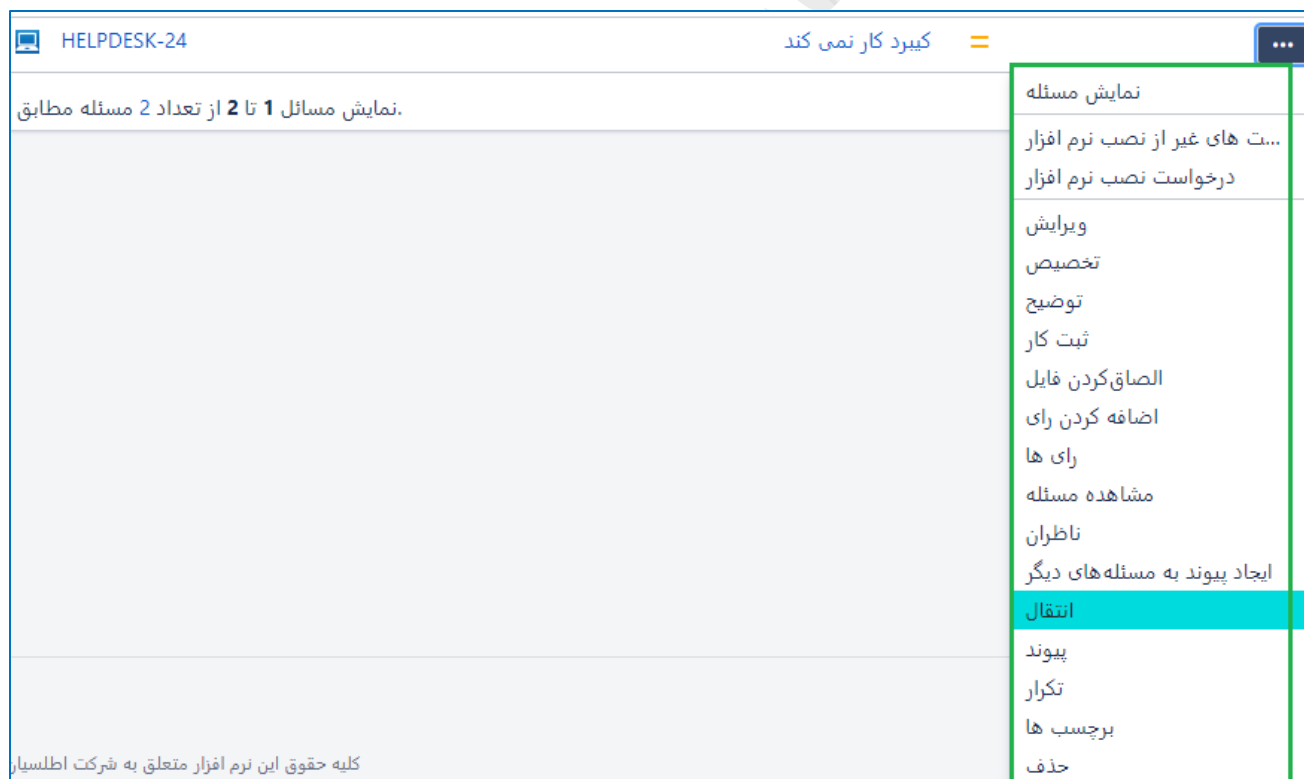


راهنمای کار با سامانه تیکتینگ – ویژه کارشناسان



○ در منوی عملیات بیشتر، بسته به سطح دسترسی، موارد مختلفی قابل نمایش و استفاده خواهد بود.

- نکته: در صفحه اصلی با کلیک بر روی سه نقطه کنار هر تیکت، بسته به سطح دسترسی، برخی گزینه‌های قابل اعمال بر روی تیکت که توضیحات مربوط به آن داده شد، قابل مشاهده و انتخاب است.
- نکته: با انتخاب گزینه "نمایش داشبورد سیستم" از منوی "داشبورد" می‌توان به صفحه اصلی تیکت‌ها برگشت.





راهنمای کار با سامانه تیکتینگ – ویژه کارشناسان

منوها

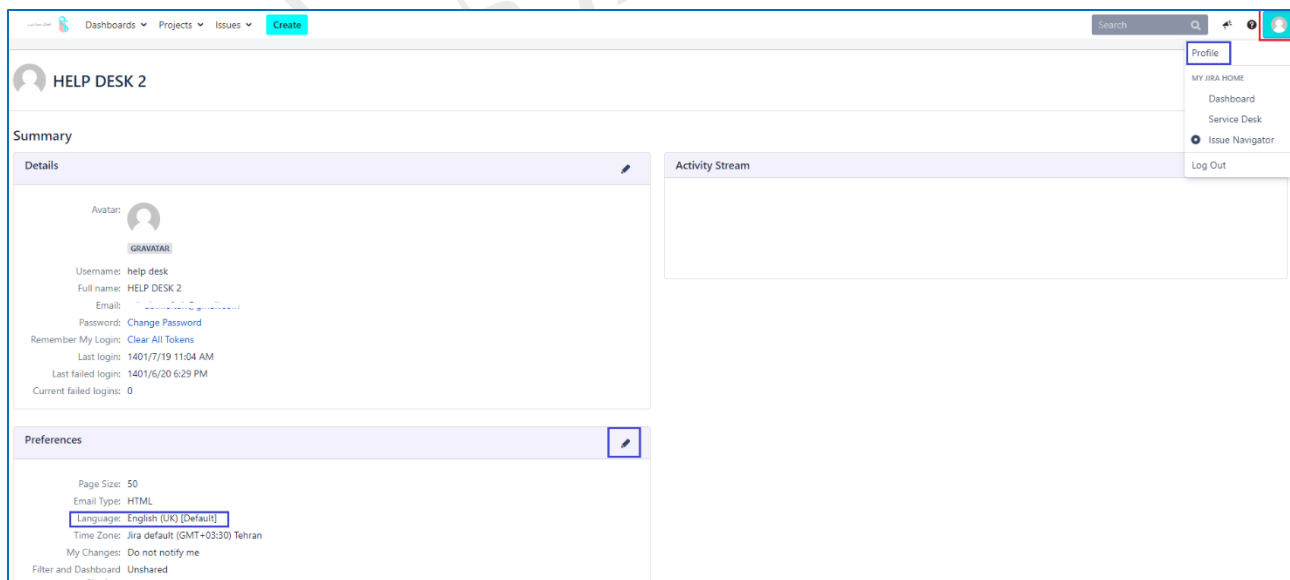
• منوهای نمایش داده شده در صفحه اصلی شامل داشبوردها، پروژه‌ها، مسائل و طرح مساله جدید است.



- در منوی پروژه‌ها، لیست پروژه‌های جاری و همین‌طور تمامی پروژه‌ها قابل مشاهده است.
- در منوی مسائل، می‌توان مواردی شامل مسائل اخیر، مسائل باز و ... را مشاهده کرد یا در بین مسائل جستجو کرد.
- با کلیک بر روی دکمه طرح مساله جدید، پنجره ثبت تیکت جدید باز خواهد شد که می‌توان در هر یک از پروژه‌های موجود،

یک نوع درخواست را انتخاب کرد و تیکتی را ثبت کرد.

- نکته: عنوان منوها و به‌طور کلی زبان نمایش در سامانه، بسته به زبان انتخابی پروفایل، انگلیسی یا فارسی خواهد بود. به منظور تغییر زبان بر روی اواتار خود در گوشه بالا سمت راست کلیک کرده و گزینه profile را انتخاب کرده و سپس در بخش preference بر روی آیکن مداد کلیک کرده و زبان انتخابی خود را تغییر دهید (در تصاویر زیر مشخص شده است). علاوه بر زبان انتخابی می‌توان موارد دیگری همچون تعداد تیکت‌های قابل نمایش در هر صفحه را نیز در این بخش تغییر داد.





راهنمای کار با سامانه تیکتینگ – ویژه کارشناسان

Update User Preferences

Page Size*
Number of Issues displayed per Issue Navigator page

Email Type
Outgoing email format

Language
Additional language packs are available from Atlassian Translations. Contact your administrator about installing additional language packs.

Time Zone

The time zone used when showing date time information.

My Changes
Whether to email notifications of any changes you make.

Sharing
Whether to share Filters & Dashboards by default.

Keyboard shortcuts
Whether all keyboard shortcuts will work.

Autowatch
Issues that you create or comment on will automatically be watched for future changes.

External links
Whether to open links to external websites in your current tab or a new one.

- با انتخاب گزینه "دیدن همه پروژه‌ها" در منوی "پروژه‌ها"، می‌توان پروژه‌های میز خدمت تعریف شده را مشاهده کرد. با انتخاب هر پروژه به صف مربوط به مسائل آن پروژه هدایت خواهید شد.

Browse Projects

انواع پروژه
همه پروژه‌ها
Software
Service Desk
Business

دسته‌بندی‌ها
همه دسته‌بندی‌ها
پروژه‌های اخیر

همه پروژه‌ها - همه دسته‌بندی‌ها

Search...

پروژه	کلید	Project type	Project lead	Project category	URL
پشتیبانی اتوماسیون	SUPOTOMAS	🟢	adminKUMS	بدون دسته بندی	No URL



راهنمای کار با سامانه تیکتینگ – ویژه کارشناسان

- در منوی "مسائل"، با انتخاب هر یک از گزینه‌های "مسائل باز من" یا "مسائل گزارش شده توسط من" به صفحه‌ای مشابه تصویر زیر هدایت می‌شود که در آن لیست تیکت‌ها قابل مشاهده است. این پنجره شامل چهار بخش است:
 - در بخش سمت چپ (کادر سبز)، می‌توان از بین گزینه‌های موجود انتخاب کرد که چه دسته مسائلی نمایش داده شود.
 - در بخش میانی (کادر آبی)، بسته به دسته انتخاب شده، مسائل موجود لیست خواهد شد. برای مثال در تصویر زیر، لیست همه مسائل نمایش داده شده است.
 - با انتخاب هر مساله، در بخش سمت راست (کادر آبی تیره)، جزئیات مربوط به همان مساله نمایش داده می‌شود که در قسمت قبل توضیحات مربوط به آن ارائه شد.
 - علاوه بر موارد بالا، یک بخش برای فیلتر و جستجوی تیکت‌ها نیز در قسمت بالای پنجره قابل مشاهده است (کادر قرمز).

The screenshot displays the user interface of a ticketing system. At the top, there is a search bar with filters for 'روزه: همه', 'نوع مساله: همه', 'وضعیت: همه', and 'مسئله: همه'. A search button is highlighted with a red box. Below the search bar, there are several sections:

- Left Panel (Green Box):** A sidebar with filters for 'بافتن فیلتر', 'مسائل باز من', 'گزارش شده توسط من', 'همه مسائل', 'Open issues', 'Done issues', 'اخیرا دیده شده', 'Created recently', 'اخیرا حل شده', and 'اخیرا به روز شده اند'. There is also a section for 'فیلتر های مورد علاقه'.
- Search Results (Blue Box):** A list of tickets, with one selected: 'SUPOTOMAS-94' titled 'ایجاد کارتابیل جدید و یا تغییر عنوان کارتابیل'.
- Main Ticket Detail (Blue Box):** A detailed view of the selected ticket. It includes:
 - General Information:** Ticket ID (SUPOTOMAS-94), Title, Status (Medium), Priority (High), and Category (Health/Wellness).
 - Details:** Description of the issue, including a request for a new ticket or title change.
 - Timeline:** A section for 'زمان توافق شده پاسخگویی' (Agreed response time) showing '5h 39m' for first response and '2d 5h' for resolution.
 - Assigned To:** A section for 'اشخاص' (Personnel) listing 'HELP DESK 2' and 'Mefrah'.
 - Request History:** A section for 'درخواست میز خدمت' (Service Request) showing the ticket's history.