



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران

مدیریت آمار و فناوری اطلاعات

راهنمای کار با سامانه تیکتینگ ویژه کاربران

نگارش : دوم

تاریخ تدوین: ۱۴۰۱/۰۷/۱۸

تاریخ آخرین ویرایش: ۱۴۰۳/۰۳/۲۱

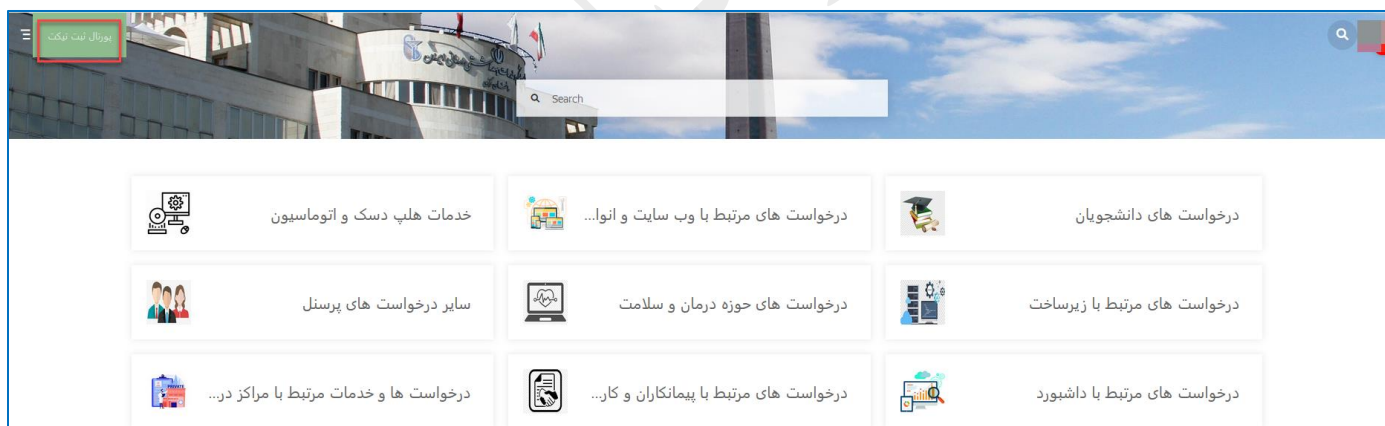


راهنمای کار با سامانه تیکتینگ- ویژه کاربران

راهنمای ثبت تیکت

برای ثبت تیکت مراحل زیر را دنبال نمایید:

- به آدرس <http://ticket.iuims.ac.ir> مراجعه نمایید.
- با اکانت اکتیو دایرکتوری خود وارد سامانه شوید.
 - **توجه ۱:** نام کاربری برای پرسنل، کد ملی و پسورد، پسورد اکانت اکتیو دایرکتوری است که در سامانه‌های مشابه همانند ایمیل از آن استفاده می‌نمایید.
 - **توجه ۲:** نام کاربری برای دانشجویان، شماره دانشجویی و پسورد، 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.iuims.ac.ir ریست نمایید. لازم به ذکر است سایت مذکور تنها در داخل دانشگاه یا از طریق شبکه‌های متصل به دانشگاه باز خواهد شد.
- پس از ورود، صفحه‌ای مشابه تصویر زیر را مشاهده خواهید کرد.
 - **توجه ۳:** در صورتی که اکانت شما در سامانه به عنوان کارشناس پاسخ‌دهنده به تیکت تعریف شده باشد، برای به سایت برای پاسخگویی به آدرس <http://ticket.iuims.ac.ir/jira> مراجعه نمایید.
- در ادامه برای ثبت تیکت، از بین گزینه‌های موجود، گزینه مناسب را با توجه به نوع مشکل خود انتخاب نمایید.



- **توجه ۱:** می‌توانید از کادر **search** برای جستجوی عنوان درخواست خود استفاده نمایید.
- **توجه 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 گروه‌های موجود، نوع مورد نظر را انتخاب کنید. برای مثال اگر گروه "خدمات هلب دسک و اتوماسیون" انتخاب شده باشد، صفحه‌ای مشابه تصویر زیر را مشاهده خواهید کرد.



راهنمای کار با سامانه تیکتینگ-ویژه کاربران

- 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.

✉ 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.

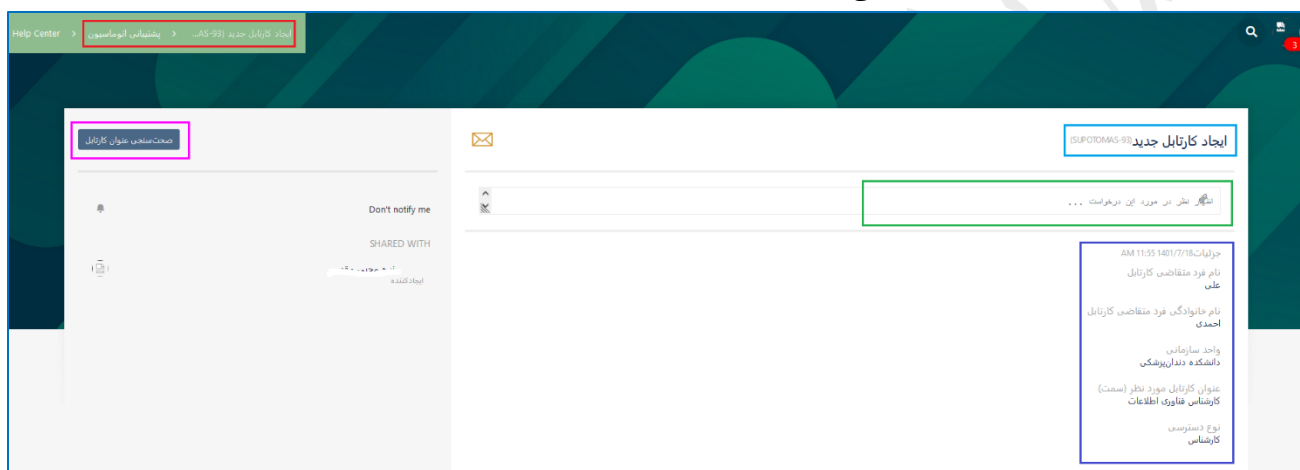
Create Cancel

- پس از ثبت تیکت، پنجره‌ای مشابه شکل زیر مشاهده خواهید کرد که شامل موارد زیر است:

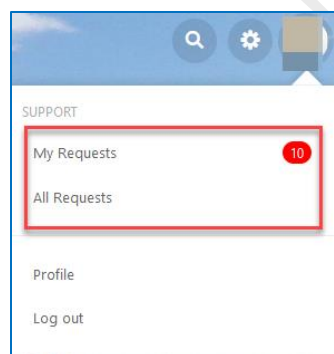


راهنمای کار با سامانه تیکتینگ – ویژه کاربران

- 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 سبزرنگ).
- **توجه ۱:** در صورت نیاز به پیگیری تیکت لازم است شماره تیکت ثبت شده در کادر آبی روشن را ارائه دهید.
- 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 ایکون 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 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** یا 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.
- **توجه ۱:** در کادر جستجو می‌توانید بین درخواست‌های موجود جستجو کنید.
- **توجه 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.



راهنمای کار با سامانه تیکتینگ – ویژه کاربران

کد مرجع	کلاس درخواست	میز خدمت	درخواست کننده	وضعیت
SUPOTDAMS-93	ایجاد کارنل جدید	پشتیبانی الوماسون	فا	در انتظار تایید
SUPOTDAMS-92	تغییر محدوده کاربرد رافع مشکلات الوماسون و با افزایش حجم پوست مشکلات	پشتیبانی الوماسون	فا	در انتظار تایید

مشاهده و ویرایش تنظیمات

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

Options
ویرایش مشخصات خود

My profile

Preferences

Language
Persian (Iran)

منطقه زمانی
تهران (GMT+03:30)