



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران

مدیریت آمار و فناوری اطلاعات

راهنمای کار با سامانه تیکتینگ ویژه کارشناسان

نگارش : اول

تاریخ تدوین: ۱۴۰۱/۰۷/۱۸

تاریخ آخرین ویرایش: ۱۴۰۱/۰۷/۲۰



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> 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/> اقدام نمایید.
- همانطور که در تصویر زیر مشخص شده است، پس از ورود به سامانه، صفحه‌ای با دو بخش قابل مشاهده است. در بخش سمت راست (کادر قرمز رنگ) لیست تیکت‌های (مسائل) واگذار شده به شما^۱ مشخص است. در بالای صفحه تعدادی منو موجود دارد مشاهده می‌شود که در بخش بعد در همین سند، توضیحات مربوط به آنها ارائه شده است.

ID	عنوان	وضعیت
SUPOTOMAS-94	ایجاد کارتنیل جدید و یا تغییر عنوان کارتنیل	P

- 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 مربوط به این موارد ارائه شده است.

¹ Assigned issues



راهنمای کار با سامانه تیکتینگ-ویژه کارشناسان

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

- Header:** Ticket ID: SUPOTOMAS-94, Title: ایجاد کارتابل جدید و یا تغییر عنوان کارتابل.
- Navigation:** Buttons for 'نیاز به رفع مشکل', 'انجام', 'عملیات بیشتر', 'تخصیص', 'توضیح', and 'ویرایش'.
- Details:**
 - جزئیات:** Priority: Medium, Status: حل نشده, Category: سطح دسترسی عادی.
 - شرح:** برای افزودن توضیحات کلیک کنید.
 - پیوستها:** No attachments.
 - فعالیت:** Transitions: تاریخچه کار, تاریخچه نظرها, کامل.
- SLA (Right Side):**
 - Time to first response: 49min (8 hr).
 - Time to resolution: 1d 8h (2 d 8h).
- Requester (Right Side):**
 - Requester: HELP DESK 2.
 - Assigned to: Meftah.
 - Category: رای برای این مسئله.
 - Status: توقف مشاهده این مسئله.
- Request History (Right Side):**
 - Request: ایجاد کارتابل جدید و یا تغییر عنوان کارتابل.
 - Status: وضعیت مشتری: ایجاد/اصلاح کارتابل.
 - Channel: پرتال.
 - View: مشاهده درخواست مشتری.
- Timeline (Right Side):**
 - Created: 1401/7/18 1:29 PM.
 - Updated: 1401/7/19 12:40 PM.

The screenshot shows the 'مشکلات عمومی رایانه' (General Computer Issues) menu with the following items:

- صفها (highlighted)
- مشتری ها
- گزارشات
- Refined site
- Raise a request
- پرتال مشتریان
- به راهنما خوش آمدید

On the right, a 'QUEUES' list is shown:

Queue Name	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

- در بخش "جزئیات" جزئیات تیکت شامل فیلدهای تکمیل شده توسط کاربر و فیلدهای سیستمی مانند وضعیت، سطوح امنیتی و وضعیت حل شدن تیکت قابل مشاهده است.
- در قسمت "شرح" می توان در پاسخ به تیکت کاربر، کامنتی را وارد کرد.
- در بخش "پیوستها"، می توان 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 وضعیت ها قابل مشاهده است. همچنین می توان کامنت هایی به مساله اضافه کرد.
- در بخش "زمان توافق شده"، SLA نمایش داده می شود.
- 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" می توان 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 تیکت زنده مشاهده خواهد کرد.
- با انتخاب "نمایش گردش کار" می توان گردش کار تعریف شده برای این درخواست، شامل وضعیت ها و انتقال ها 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 دسترسی) 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 فایل‌های توسط مشتری قابل مشاهده باشد، در این بخش الصاق کنید.

قالب B I U A

syntax پیش‌نمایش · راهنمای

صرف نظر تخصیص

نیز می‌تواند این صفحه را باز کند a راهنمایی سریع : فشار دادن

تخصیص

مسئول

نظر نظر داخلی

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

قالب B I U A

syntax پیش‌نمایش · راهنمای

صرف نظر تخصیص

نیز می‌تواند این صفحه را باز کند a راهنمایی سریع : فشار دادن

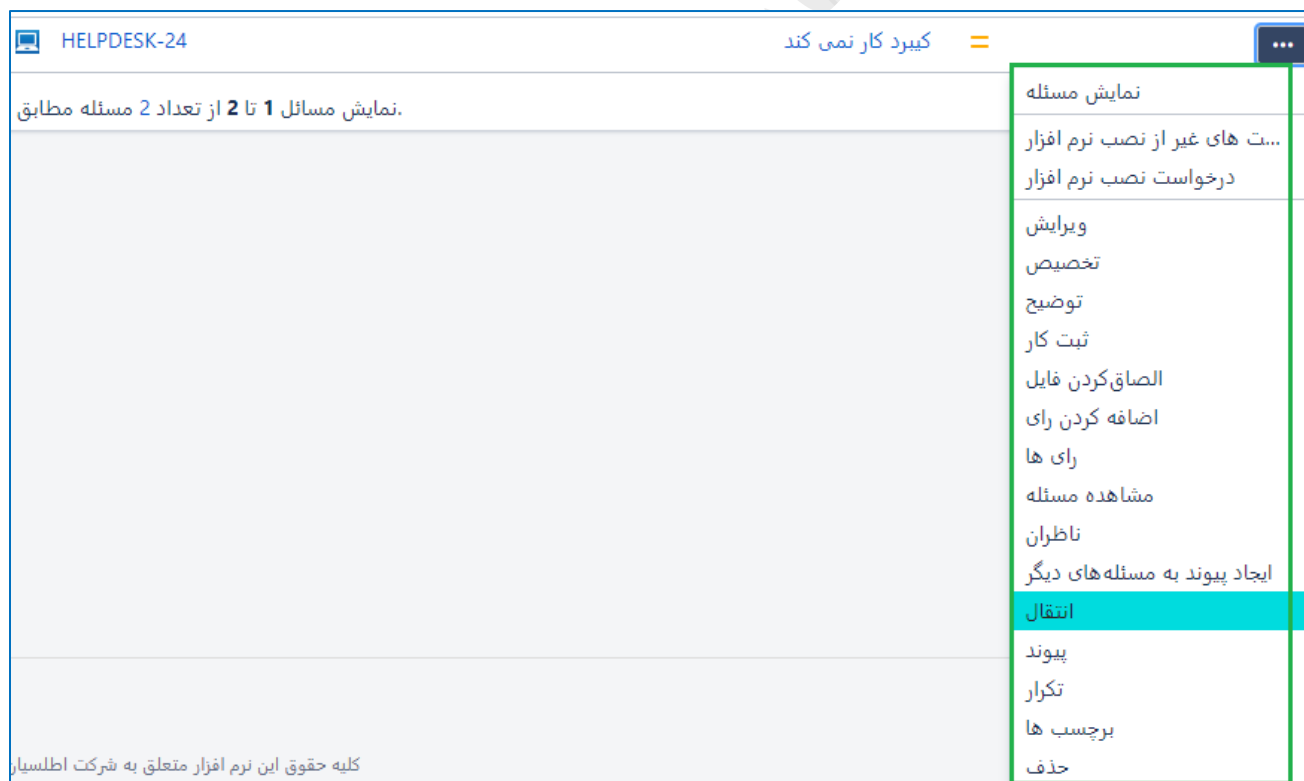


راهنمای کار با سامانه تیکتینگ-ویژه کارشناسان



○ 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

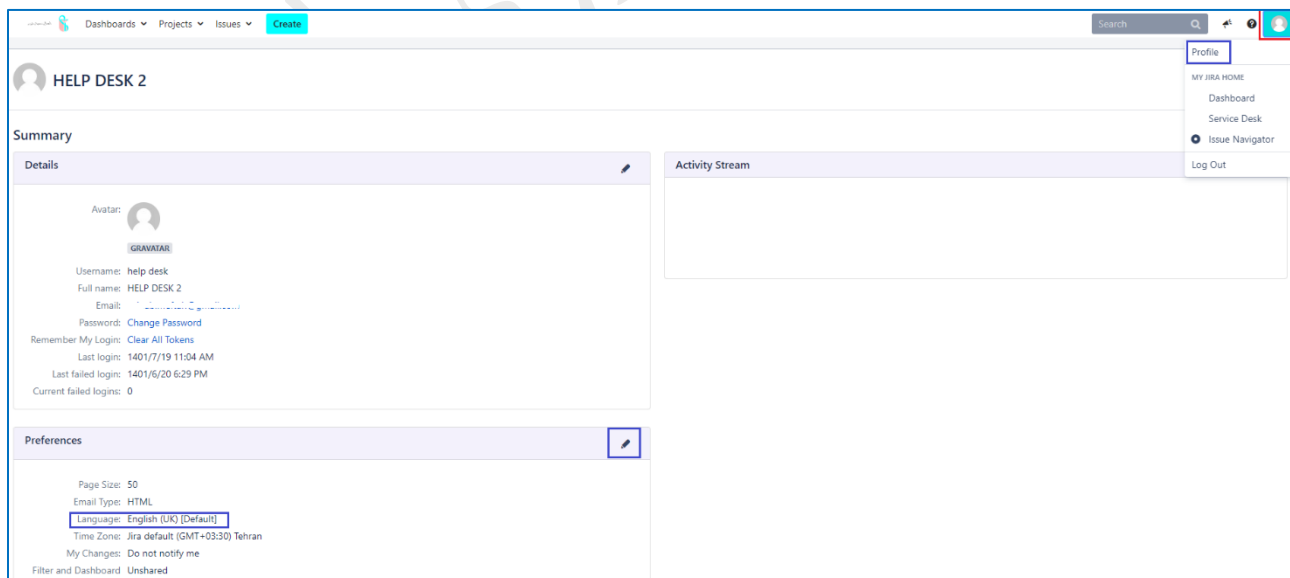
• منوهای نمایش داده شده در صفحه اصلی شامل داشبوردها، پروژه‌ها، مسائل و طرح مساله جدید است.



- 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 آیکون 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 shows the ticketing system interface. At the top, there is a search bar with a search button and a "Search" dropdown. Below the search bar, there are filter options for "روزه: همه" (Date: All), "نوع مساله: همه" (Issue Type: All), and "وضعیت: همه" (Status: All). The search results show a list of tickets, with one selected: "ایجاد کارتابیل جدید و یا تغییر عنوان کارتابیل" (Create new ticket or change ticket title). The details of this ticket are shown in the main area, including the title, priority (Medium), and status (Open). The ticket is assigned to "HELP DESK 2" and "Meftah". The ticket was created on 5h 39m ago and has a resolution time of 2d 5h. The ticket is currently assigned to "Meftah".