



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: ۱۴۰۲/۰۲/۳۰



## راهنمای کار با سامانه تیکتینگ-ویژه کاربران

### راهنمای ورود به سایت

- 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 پرسورد، پرسورد اکانت اکتیو دایرکتوری است که در سامانه‌های مشابه همانند ایمیل از آن استفاده می‌نمایید.
  - توجه ۲: در صورت فراموشی پرسورد، می‌توانید آن را از طریق سامانه اکانتینگ به آدرس [account.iums.ac.ir](http://account.iums.ac.ir) ریست نمایید.

### راهنمای ثبت تیکت

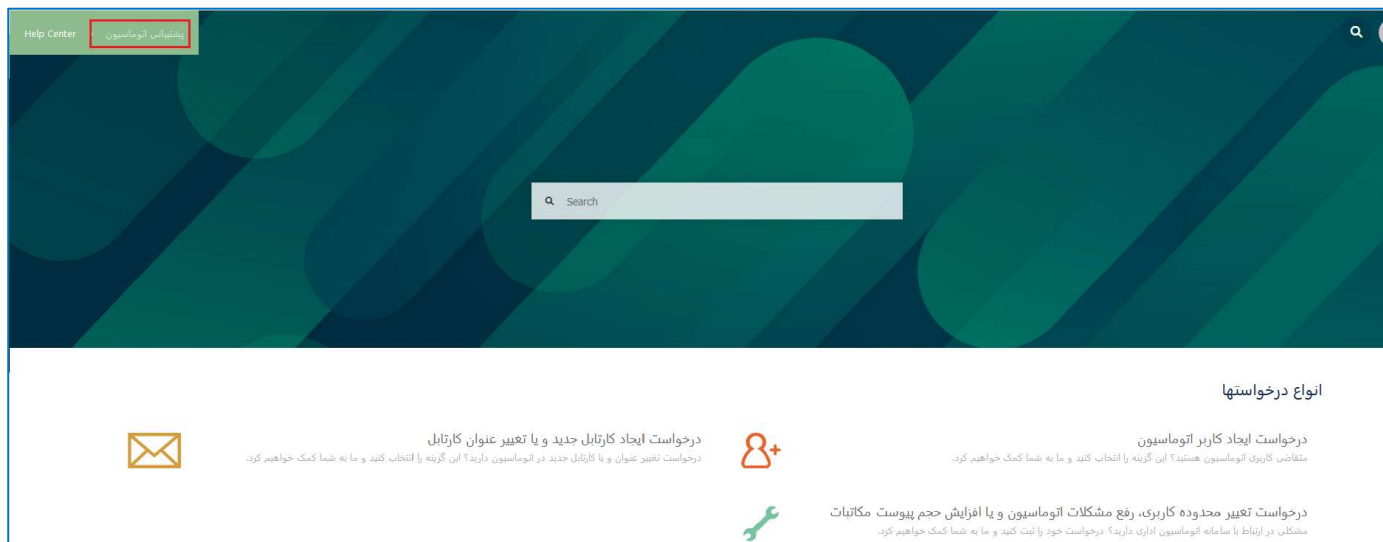
- برای ثبت تیکت، از بین گزینه‌های موجود، گزینه مناسب را با توجه به نوع مشکل خود انتخاب نمایید.

The screenshot shows the user interface of the ticketing system. At the top, there is a search bar with the text "Search". Below the search bar, there is a grid of service categories. The categories are: "شبکه و اینترنت", "درخواست های اترنسیون", "خدمات سخت افزار و نرم افزار رایانه و ماشین های اداری", "مشکلات و درخواست های HIS", "خدمات وب سایت", and "درخواست های اخیر".

- 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



- 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

عنوان کارتابل مورد نظر (سمت)

نوع دسترسی

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.

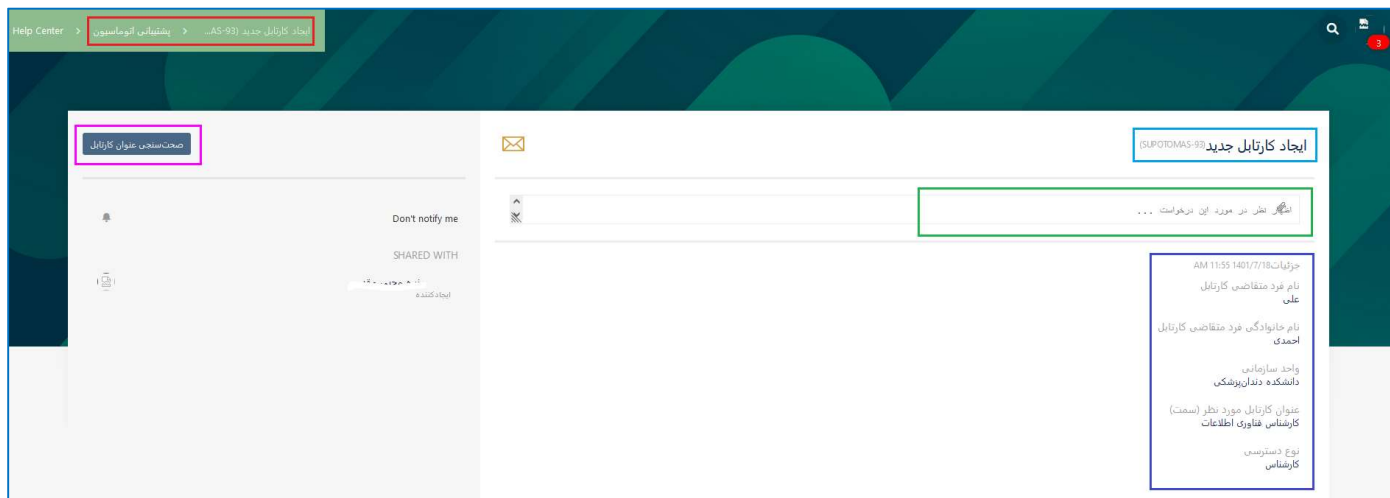
Create Cancel

### راهنمای مشاهده تیکت‌های ثبت شده

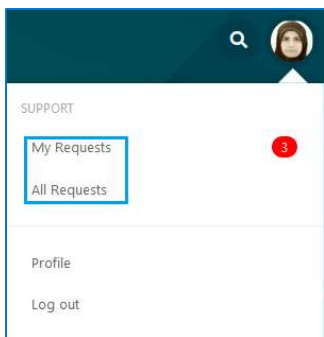
- پس از ثبت تیکت، پنجره‌ای مشابه شکل زیر مشاهده خواهید کرد که شامل موارد زیر است:
  - در سمت راست می‌توانید عنوان درخواست (کادر آبی روشن)، و جزئیات تیکت ثبت شده (کادر آبی تیره) را مشاهده کنید. همچنین می‌توانید در صورت نیاز با درج کامنت با کارشناس مربوطه در ارتباط باشید (کادر سبزرنگ).
  - در سمت چپ، وضعیت 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.



## 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.
- با کلیک بر روی هر درخواست جزئیات مربوط به آن، که در تصویر قبل نشان شده بود، قابل مشاهده خواهد بود.

- برای پیگیری درخواست از کارشناسان لازم است شماره تیکت برای مثال **HELPDESK-205** را اعلام نمایید.

