

راهنمای درخواست دهندگان

سامانه

Helpdesk

فهرست:

۳	ارسال درخواست
۴	چکیده ارسال درخواست خدمات کامپیوتری
۵	توضیحات در مورد گروه ها و زیر گروه ها و درخواست ها
۶	گروه خدمات سخت افزاری و نرم افزاری
۷	زیرگروه پرینتر
۸	زیر گروه صفحه کلید
۹	زیر گروه کامپیوتر - کیس
۱۱	زیر گروه لپ تاپ
۱۲	زیر گروه مانیتور
۱۳	زیر گروه موس
۱۴	گروه شبکه، امنیت اینترنت
۱۴	زیر گروه شبکه و اینترنت
۱۵	گروه سامانه های الکترونیکی عمومی
۱۶	گروه نرم افزارهای حوزه مدیریت مالی، نیروی انسانی، درمان و پژوهش
۱۷	گروه نرم افزارهای حوزه معاونت آموزشی
۱۸	پیگیری درخواست
۱۹	تایید یا عدم تایید درخواست

ارسال درخواست

در شکل زیر شمای کلی کار تابل مشاهده می شود:

The screenshot shows the helpdesk website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'صفحه اصلی' (Home), 'پیگیری درخواست' (Track Request), 'دانشنامه' (Knowledge Base), and 'ویرایش اطلاعات شخصی' (Edit Personal Information). Below this, there are three buttons: 'راهنمای سامانه' (System Guide), 'ویرایش اطلاعات داراییها' (Edit Asset Information), and 'درخواست جدید' (New Request). A red arrow points to the 'درخواست جدید' button with the text 'برای ثبت درخواست روی این دکمه کلیک کنید' (Click this button to register a request). Below the buttons, there is a search bar with the text 'جستجو:' and a search button. The main content area is titled 'تازه ترین مقالات' (Latest Articles) and contains a table with the following columns: 'رتبه' (Rank), 'بازدید' (Views), 'تاریخ ایجاد' (Creation Date), and 'تازه ترین ها' (Latest). The table contains one entry with a 5-star rating, 22 views, and a creation date of 1394/03/26. The entry title is 'راهنمای برای درخواست بست الکترونیک جدید' (New Electronic Request Guide) and the text below it says 'با مراجعه به آدرس سایت دانشگاه (www.uswr.ac.ir) در قسمت خدمات الکترونیک، فرم (درخواست بست الکترونیک دانشگاه) را پر کرده و پس از 24 ساعت بست الکترونیک درخواستی تعریف می شود.' (After visiting the university website (www.uswr.ac.ir) in the Electronic Services section, fill out the (University Electronic Request Form) and after 24 hours the electronic request will be defined.)

چکیده ارسال درخواست خدمات کامپیوتری:

برای ارسال درخواست جدید بر روی لینک "درخواست جدید" کلیک کنید تا فرم زیر ظاهر شود. در قسمت گروه که همان دسته بندی محسوب می شود گروه مورد نظر را انتخاب نمایید (که در ادامه راهنما دسته بندی های گروه ها و زیر گروه ها را مشاهده می نمایید) و بعد در خواست مد نظر را انتخاب نمایید. در قسمت شرح اگر نیاز به توضیح بیشتری می باشد تایپ نمایید. شما می توانید از Error ای که مشاهده می کنید عکس بگیرد و به پیوست درخواست خود ارسال نمایید و در آخر روی دکمه ارسال کلیک کنید که به شما یک شماره پیگیری می دهد که با آن می توانید وضعیت گردش درخواست خود را مشاهده کنید.

The screenshot shows a web form for submitting a request. At the top, there are navigation links: 'صفحه اصلی' (Home), 'پیگیری درخواست' (Track Request), 'دانشنامه' (Knowledge Base), and 'ویرایش اطلاعات شخصی' (Edit Personal Information). Below these are three buttons: 'راهنمای سامانه' (System Guide), 'ویرایش اطلاعات داراییها' (Edit Asset Information), and 'درخواست جدید' (New Request). The main form area is titled 'درخواست جدید' (New Request) and contains the following fields:

- گروه: (Group): A dropdown menu.
- زیرگروه: (Sub-Group): A dropdown menu.
- درخواست: (Request): A dropdown menu.
- تلفن (داخلی): (Phone (Internal)): A text input field.
- شرح: (Description): A large text area.

Below the description field is a file upload section with a limit of 'حداکثر حجم فایل: KB 4900' (Maximum file size: KB 4900). It contains three rows, each with 'No file selected.' and a '_Browse' button. The labels for these rows are 'پیوست یک:' (Attach 1), 'پیوست دو:' (Attach 2), and 'پیوست سه:' (Attach 3). At the bottom of the form is an 'ارسال' (Submit) button and a link 'برگشت به صفحه اصلی' (Return to Home Page).

نکته: درخواست ها با توجه به انتخاب گروه ها و زیر گروه ها متفاوت می باشد پس در انتخاب گروه و زیر گروه مورد نظر دقت کنید.

توضیحات در مورد گروه ها و زیر گروه ها و درخواست ها

ابتدا گروه درخواست مورد نظر را انتخاب نمایید که هر گروه شامل زیرگروه مربوط به درخواست می باشد.

صفحه اصلی | پیگیری درخواست | دانشنامه | ویرایش اطلاعات شخصی

[درخواست جدید](#) | [ویرایش اطلاعات داراییها](#) | [راهنمای سامانه](#)

صفحه اصلی > درخواست جدید

درخواست جدید

گروه:

زیرگروه:

درخواست:

تلفن (داخلی):

شرح:

حداکثر حجم فایل: KB 4900

بیوست یک: No file selected.

بیوست دو: No file selected.

بیوست سه: No file selected.

[برگشت به صفحه اصلی](#)

❖ گروه خدمات سخت افزاری و نرم افزاری:

نکته مهم: به طور کلی هر خدماتی را که شما از سرکار خانم مهندس شمشیری و جناب آقای شمس درخواست می کردید، در گروه خدمات سخت افزاری و نرم افزاری و شبکه و اینترنت قرار دارد..

به عنوان مثال اگر خواستید که روی کامپیوتر خود spss نصب شود باید از گروه خدمات سخت افزاری نرم افزاری اقدام نمایید و در زیر گروه کیس را انتخاب کرده و در قسمت درخواست نصب نرم افزار از FTP را انتخاب نمایید.

The screenshot shows a web-based request form. At the top, there is a navigation bar with a search icon, a home icon, and the text 'صفحه اصلی پیگیری درخواست دانشگاه ویرایش اطلاعات شخصی'. Below this are three buttons: 'راهنمای سامانه', 'ویرایش اطلاعات داراییها', and 'درخواست جدید'. The main content area is titled 'درخواست جدید' and 'صفحه اصلی < درخواست جدید'. The form includes several fields: a dropdown menu for 'گروه:' with the selected value 'خدمات سخت افزاری و نرم افزاری', a dropdown for 'زیرگروه:', a text input for 'درخواست:', a text input for 'تلفن (داخلی):', and a text input for 'شرح:'. Below these fields is a section for file uploads, labeled 'حداکثر حجم فایل: KB 4900'. It contains three rows, each with the text 'No file selected.' and a '_Browse' button. The labels for these rows are 'پیوست یک:', 'پیوست دو:', and 'پیوست سه:'. At the bottom of the form, there are two buttons: 'ارسال' and 'برگشت به صفحه اصلی'.

- زیرگروه پرینتر:

شماره اموال پرینتر را انتخاب می کنید. درخواست هایی که مربوط به پرینتر می باشد در شکل زیر مشاهده می شود بعد درخواست مورد نظر را پیدا کرده و انتخاب نمایید در صورتی که درخواست شما در لیست "درخواستها" مشاهده نشد، در قسمت درخواست "سایر موارد" را انتخاب نمایید و بعد در قسمت شرح مشکل خود را تایپ نمایید و بعد دکمه ارسال را بزنید در اینصورت یک شماره پیگیری نمایش داده می شود که از طریق این شماره می توانید در صفحه "درخواستها"، درخواست مورد نظر خود را پیگیری کنید.

[صفحه اصلی](#) < درخواست جدید

درخواست جدید

	خدمات سخت افزاری و نرم افزاری	گروه: ①
	پرینتر	زیرگروه: ①
	21603881 - 2239	شماره اموال: ①
	پرینتر - HP 1320 - HP	
	[لطفا انتخاب کنید و یا شرح درخواست را بنویسید]	درخواست: ①
	[لطفا انتخاب کنید و یا شرح درخواست را بنویسید]	تلفن (داخلی): ①
	Offline بودن پرینتر Share کردن پرینتر اشکال در گرفتن پرینت پرینت نگرفتن جمع کردن کاغذ روشن نشدن سیاه پرینت گرفتن گیر کردن کاغذ در پرینتر نصب پرینتر	شرح: ①
	No file selected. <input type="button" value="Browse"/>	بیوست یک: حداکثر حجم ۹ م
	No file selected. <input type="button" value="Browse"/>	بیوست دو: بیوست سه:

[برگشت به صفحه اصلی](#)

- زیر گروه صفحه کلید:

درخواست های مربوط به زیر گروه صفحه کلید مانند شکل زیر می باشد. بعد درخواست مورد نظر را پیدا کرده و انتخاب نمایید در صورتی که درخواست شما در لیست "درخواستها" مشاهده نشد، در قسمت درخواست "سایر موارد" را انتخاب نمایید و بعد در قسمت شرح مشکل خود را تایپ نمایید و بعد دکمه ارسال را بزنید در اینصورت یک شماره پیگیری نمایش داده می شود که از طریق این شماره می توانید در صفحه "درخواستها"، درخواست مورد نظر خود را پیگیری کنید.

صفحه اصلی
پیگیری درخواست
دانشنامه
ویرایش اطلاعات شخصی

🔍 ویرایش اطلاعات داراییها

📄 راهنمای سامانه

➕ درخواست جدید

[صفحه اصلی](#) > درخواست جدید

درخواست جدید

<input type="text" value="خدمات سخت افزاری و نرم افزاری"/>	▼		گروه: ⓘ
<input type="text" value="صفحه کلید"/>	▼		زیرگروه: ⓘ
<input type="text" value="[لطفا انتخاب کنید و یا شرح درخواست را بنویسید]"/>	▼		درخواست: ⓘ
<input type="text" value="[لطفا انتخاب کنید و یا شرح درخواست را بنویسید]"/>			تلفن (داخلی): ⓘ
سایر موارد کنده شدن بعضی دکمه های کیبورد کیبورد قطع و وصل می شود کیبورد کار نمی کند			شرح: ⓘ

حداکثر حجم فایل: KB 4900

No file selected.	<input type="button" value="Browse"/>	بیوست یک:
No file selected.	<input type="button" value="Browse"/>	بیوست دو:
No file selected.	<input type="button" value="Browse"/>	بیوست سه:

[برگشت به صفحه اصلی](#)

- زیر گروه کامپیوتر - کیس:

شماره اموال را انتخاب می کنید. درخواست های که مربوط به زیر گروه کامپیوتر - کیس می باشد مانند شکل های زیر می باشد. درخواست مورد نظر را پیدا کرده و انتخاب نمایید در صورتی که درخواست شما در لیست "درخواستها" مشاهده نشد، در قسمت درخواست "سایر موارد" را انتخاب نمایید و بعد در قسمت شرح مشکل خود را تایپ نمایید و بعد دکمه ارسال را بزنید در اینصورت یک شماره پیگیری نمایش داده می - شود که از طریق این شماره می توانید در صفحه "درخواستها"، درخواست مورد نظر خود را پیگیری کنید.

The screenshot shows a web-based helpdesk interface. At the top, there is a breadcrumb trail: صفحه اصلی > درخواست جدید. Below this is a header for 'درخواست جدید'. The form contains the following fields:

- گروه:** خدمات سخت افزاری و نرم افزاری
- زیرگروه:** کامپیوتر-کیس
- شماره اموال:** 21603795 - 11252
- درخواست:** کامپیوتر-کیس - کیس
- تلفن (داخلی):** [لطفا انتخاب کنید و یا شرح درخواست را بنویسید]
- شرح:** [لطفا انتخاب کنید و یا شرح درخواست را بنویسید]

The description text in the 'شرح' field is as follows:

Restart شدن های مکرر بدون ورود به ویندوز
آنتی ویروس بیگام زرد رنگ دارد.
امکان در Word فارسی تایپ نمی شود
امکان تایپ فارسی در Word وجود ندارد
ایراد در مرورگرهای اینترنت
بازیابی اطلاعات
تغییر کلمه عبور برای ورود به کامپیوتر
تغییر نام کامپیوتر
تنظیمات Word به هم ریخته است
خرابی cd/dvd drive
خرابی فن باور
دیدن پیغام "Internet Explorer has stop working"
سایر موارد
سیستم روشن نمی شود
صدا دادن کیس
فراموشی کلمه عبور ورود به کامپیوتر
کندی سیستم
کیس روشن می شود Restart می شود

On the right side of the form, there is a blue box with the text: **حداکثر حجم فارسی**. Below it are three radio buttons labeled: **بیوست یک:**, **بیوست دو:**, and **بیوست سه:**.

The bottom right corner of the interface shows the time: 11:02 ق.ظ.

🔍 راهنمای سامانه
✍️ ویرایش اطلاعات داراییها
📄 درخواست جدید

[صفحه اصلی](#) > درخواست جدید

درخواست جدید

<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> ① گروه: خدمات سخت افزاری و نرم افزاری </div>	
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> ① زیرگروه: کامپیوتر-کیس </div>	
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> شماره اموال: 21603795 - 11252 </div>	
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> درخواست: کامپیوتر-کیس - کیس </div>	
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> ① درخواست: [لطفا انتخاب کنید و با شرح درخواست را بنویسید] </div>	
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> تلفن (داخلی): ایراد در مرورگرهای اینترنت بازیابی اطلاعات تغییر کلمه عبور برای ورود به کامپیوتر تغییر نام کامپیوتر تنظیمات Word به هم ریخته است خرابی cd/dvd drive خرابی فن پاور دیدن پیغام "Internet Explorer has stop working" سایر موارد </div>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; background-color: #e6f2ff;"> حد اکثر حجم فایل: بیوست یک: بیوست دو: بیوست سه: </div>
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> ① شرح: سیستم روشن نمی شود صدا دادن کیس فراموشی کلمه عبور ورود به کامپیوتر کندی سیستم کیس روشن می شود Restart می شود ناپدید شدن فایلها نصب Font نصب نرم افزار در کامپیوتر نصب و تنظیمات آنتی ویروس نصب ویندوز جدید </div>	

🕒 11:07

• زیر گروه لپ تاپ:

شماره اموال را انتخاب می کنید. درخواست های که مربوط به زیر گروه لپ تاپ می باشد مانند شکل زیر می باشد. درخواست مورد نظر را پیدا کرده و انتخاب نمایید در صورتی که درخواست شما در لیست "درخواستها" مشاهده نشد، در قسمت درخواست "سایر موارد" را انتخاب نمایید و بعد در قسمت شرح مشکل خود را تایپ نمایید و بعد دکمه ارسال را بزنید در اینصورت یک شماره پیگیری نمایش داده می شود که از طریق این شماره می توانید در صفحه "درخواستها"، درخواست مورد نظر خود را پیگیری کنید.

صفحه اصلی < درخواست جدید

درخواست جدید

گروه: خدمات سخت افزاری و نرم افزاری

زیرگروه: لپ تاپ

شماره اموال: 15827 - 21600102 - اشتراکی

درخواست: [لطفا انتخاب کنید و یا شرح درخواست را بنویسید]

تلفن (داخلی): Restart شدن های مکرر بدون ورود به ویندوز
آنتی ویروس پیغام زرد رنگ دارد.
اعداد در Word فارسی تایپ نمی شود
امکان تایپ فارسی در Word وجود ندارد
ایراد در مرورگرهای اینترنت
بازیابی اطلاعات

شرح: تغییر کلمه عبور برای ورود به لپ تاپ
تغییر نام لپ تاپ
تنظیمات Word به هم ریخته است
دیدن پیغام "Internet Explorer has stop working"
سایر موارد

بیوست یک: حد اکثر حجم فایل

بیوست دو: سیستم روشن نمی شود

بیوست سه: فراموشی کلمه عبور ورود به لپ تاپ
کندی سیستم
لپ تاپ روشن می شود Restart می شود
ناپدید شدن فایلها
نصب Font
نصب نرم افزار در لپ تاپ
نصب و تنظیمات آنتی ویروس

11:24
۲۰۱۵/۰۲/۰۴

- زیر گروه مانیتور:

درخواست های مربوط به زیر گروه مانیتور مانند شکل زیر می باشد. درخواست مورد نظر را پیدا کرده و انتخاب نمایید در صورتی که درخواست شما در لیست "درخواستها" مشاهده نشد، در قسمت درخواست "سایر موارد" را انتخاب نمایید و بعد در قسمت شرح مشکل خود را تایپ نمایید و بعد دکمه ارسال را بزنید در اینصورت یک شماره پیگیری نمایش داده می شود که از طریق این شماره می توانید در صفحه "درخواستها"، درخواست مورد نظر خود را پیگیری کنید.

درخواست جدید

گروه:	خدمات سخت افزاری و نرم افزاری
زیرگروه:	مانیتور
شماره اموال:	
درخواست:	[لطفا انتخاب کنید و یا شرح درخواست را بنویسید]
تلفن (داخلی):	[لطفا انتخاب کنید و یا شرح درخواست را بنویسید]
شرح:	دیدن پیام No Signal روشن نشدن سایر موارد کیس روشن می شود، مانیتور تصویر ندارد مشکل رنگ

حداکثر حجم فایل: KB 4900

پیوست یک: No file selected.

پیوست دو: No file selected.

پیوست سه: No file selected.

[برگشت به صفحه اصلی](#)

• زیر گروه موس:

درخواست های مربوط به زیر گروه موس مانند شکل زیر می باشد. درخواست مورد نظر را پیدا کرده و انتخاب نمایید در صورتی که درخواست شما در لیست "درخواستها" مشاهده نشد، در قسمت درخواست "سایر موارد" را انتخاب نمایید و بعد در قسمت شرح مشکل خود را تایپ نمایید و بعد دکمه ارسال را بزنید در اینصورت یک شماره پیگیری نمایش داده می شود که از طریق این شماره می توانید در صفحه "درخواستها"، درخواست مورد نظر خود را پیگیری کنید.

درخواست جدید

<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> ⓘ گروه: خدمات سخت افزاری و نرم افزاری </div>	
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> ⓘ زیرگروه: موس </div>	
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> ⓘ درخواست: [لطفا انتخاب کنید و یا شرح درخواست را بنویسید] </div>	
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> ⓘ تلفن (داخلی): [لطفا انتخاب کنید و یا شرح درخواست را بنویسید] </div>	
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> ⓘ شرح: سایر موارد موس قطع و وصل می شود موس کار نمی کند یکی از دکمه های موس از جا در آمده است </div>	

حداکثر حجم فایل: KB 4900

No file selected.	_Browse	پیوست یک:
No file selected.	_Browse	پیوست دو:
No file selected.	_Browse	پیوست سه:

[برگشت به صفحه اصلی](#)

نکته: اگر در قسمت گروه کیس، مانیتور، لپ تاپ و ... را نمی بینید؛ به دلیل این است که در فرم خوداظهاری اموال آن را به نام خود نزدیک. در صورت استفاده از آن دستگاهها جهت درج در اموال شما باید با داخلی ۴۴۳ تماس حاصل فرمایید.

بعد از پر کردن اطلاعات مربوطه فرم دکمه ارسال را بزنید، در اینصورت یک شماره پیگیری نمایش داده می شود که از طریق این شماره می توانید در صفحه "درخواستها"، درخواست مورد نظر خود را پیگیری کنید.

❖ گروه شبکه، امنیت اینترنت:

• زیر گروه شبکه و اینترنت

زیر گروه مربوط به گروه شبکه، امنیت اینترنت مانند شکل زیر می باشد. در صورت هرگونه اشکال مربوط به شبکه و یا اینترنت این گروه را انتخاب کرده و بعد درخواست مورد نظر را پیدا کرده و انتخاب نمایید بعد درخواست مورد نظر را پیدا کرده و انتخاب نمایید در صورتی که درخواست شما در لیست "درخواستها" مشاهده نشد، در قسمت درخواست "سایر موارد" را انتخاب نمایید و بعد در قسمت شرح مشکل خود را تایپ نمایید و بعد دکمه ارسال را بزنید در اینصورت یک شماره پیگیری نمایش داده می شود که از طریق این شماره می توانید در صفحه "درخواستها"، درخواست مورد نظر خود را پیگیری کنید.

درخواست جدید	
گروه:	شبکه، امنیت و اینترنت
زیرگروه:	شبکه و اینترنت
درخواست:	[لطفا انتخاب کنید و با شرح درخواست را بنویسید]
تلفن (داخلی):	[لطفا انتخاب کنید و با شرح درخواست را بنویسید]
شرح:	<p>باز نشدن FTP دانشگاه درخواست اکانت اینترنتی عمومی برای سمنار/کارگاه درخواست تعریف اکانت اینترنتی جدید درخواست نصب نرم افزار از FTP دیدن پیغام error 691 در هنگام اتصال به اینترنت دیدن پیغام error 800 در هنگام اتصال به اینترنت دیدن پیغام error 868 در هنگام اتصال به اینترنت راه اندازی access point برای اینترنت وایرلس سایر موارد غیر فعال شدن اکانت اینترنتی (Expire) فراموشی نام کاربری/کلمه عبور اکانت اینترنتی فعال کردن Node های شبکه اتاق قطعی اینترنت وایرلس قطعی اینترنت یک طبقه/چند طبقه قطعی اینترنت یک کاربر کابل شبکه ایراد دارد کندی سرعت اینترنت وایرلس نداشتن VPN Connection</p>
حداکثر حجم فایل:	بیوست یک: بیوست دو: بیوست سه:

❖ گروه سامانه های الکترونیکی عمومی:

نکته مهم: به طور کلی هر خدماتی را که شما از سرکار خانم مهندس ناظری، رهبری، همپیان، اسکروچی و اکبری درخواست می کردید، در گروه سامانه های الکترونیکی عمومی قرار دارد.. به عنوان مثال اگر خواستید روی کامپیوتر خود تنظیمات اتوماسیون اداری انجام شود، باید این گروه را انتخاب نمایید.

زیر گروه های مربوط به سامانه های الکترونیکی عمومی مانند شکل زیر می باشد. در صورت مشکل با هر کدام از سامانه ها، سامانه مربوطه را انتخاب و بعد درخواست مورد نظر را پیدا کرده و انتخاب نمایید در صورتی که درخواست شما در لیست "درخواستها" مشاهده نشد، در قسمت درخواست "سایر موارد" را انتخاب نمایید و بعد در قسمت شرح مشکل خود را تایپ نمایید و بعد دکمه ارسال را بزنید در اینصورت یک شماره پیگیری نمایش داده می شود که از طریق این شماره می توانید در صفحه "درخواستها" درخواست مورد نظر خود را پیگیری کنید.

درخواست جدید

گروه:	سامانه های الکترونیکی عمومی
زیرگروه:	
درخواست:	اتوماسیون اداری پست الکترونیکی پورتال کتابخانه دیجیتال
تلفن (داخلی):	سامانه حضور و غیاب سامانه فیش حقوق شاغلین
شرح:	سامانه مدیریت کاربری اینترنت نرم افزار Help Desk وب سایت

حداکثر حجم فایل: KB 4900

بیوست یک: No file selected.

بیوست دو: No file selected.

بیوست سه: No file selected.

[برگشت به صفحه اصلی](#)

❖ گروه نرم افزارهای حوزه مدیریت مالی، نیروی انسانی، درمان و پژوهش:

نکته مهم: به طور کلی هر خدماتی را که شما از سرکار خانم مهندس ناظری، رهبری، همتیان، اکبری درخواست می‌کردید، در گروه نرم افزارهای حوزه مدیریت مالی، نیروی انسانی، درمان و پژوهش قرار دارد..

به عنوان مثال اگر خواستید روی کامپیوتر خود نرم افزار تعهدی را که جز ، یکی از نرم افزارهای اختصاصی دانشگاه است، را بروز نمایید و دچار مشکل شده اید، باید این گروه را انتخاب نمایید.

گروه نرم افزارهای حوزه مدیریت مالی، نیروی انسانی، درمان و پژوهش مانند شکل زیر می باشد. در صورت مشکل با هر کدام از نرم افزارها، نرم افزار مربوطه را انتخاب و بعد درخواست مورد نظر را پیدا کرده و انتخاب نمایید بعد درخواست مورد نظر را پیدا کرده و انتخاب نمایید در صورتی که درخواست شما در لیست "درخواستها" مشاهده نشد، در قسمت درخواست "سایر موارد" را انتخاب نمایید و بعد در قسمت شرح مشکل خود را تایپ نمایید و بعد دکمه ارسال را بزنید در اینصورت یک شماره پیگیری نمایش داده می شود که از طریق این شماره می‌توانید در صفحه "درخواستها"، درخواست مورد نظر خود را پیگیری کنید.

ار های حوزه مدیریت مالی، نیروی انسانی، درمان و پژوهش	گروه:
1	زیرگروه:
اتوماسیون اداری هیئت تخلفات	درخواست:
اتوماسیون تغذیه	تلفن (داخلی):
سیستم جامع آموزش کارکنان	شرح:
سیستم جامع بایگانی پرسنلی و بازنشستگان	
سیستم جامع برقراری حقوق بازنشستگان	
سیستم جامع مدیریت بیمارستانی (HIS)	
نمایندگی اتوماسیون اداری جاگن	

حد اکثر حجم فایل: 4900 Kb بارگذاری No file selected.

شرح پیوست:

❖ گروه نرم افزارهای حوزه معاونت آموزشی:

نکته مهم: به طور کلی هر خدماتی را که شما از جناب آقای مهندس اکبری درخواست می کردید، در گروه نرم افزارهای حوزه معاونت آموزشی قرار دارد..

گروه نرم افزارهای حوزه معاونت آموزشی مانند شکل زیر می باشد. در صورت مشکل با هر کدام از نرم افزارها، نرم افزار مربوطه را انتخاب و بعد درخواست مورد نظر را پیدا کرده و انتخاب نمایید بعد درخواست مورد نظر را پیدا کرده و انتخاب نمایید در صورتی که درخواست شما در لیست "درخواستها" مشاهده نشد، در قسمت درخواست "سایر موارد" را انتخاب نمایید و بعد در قسمت شرح مشکل خود را تایپ نمایید و بعد دکمه ارسال را بزنید در اینصورت یک شماره پیگیری نمایش داده می شود که از طریق این شماره می توانید در صفحه "درخواستها"، درخواست مورد نظر خود را پیگیری کنید.

درخواست جدید

<input type="text" value="گروه:"/>	<input type="text" value="نرم افزارهای حوزه معاونت آموزشی"/>	<input type="text" value="زیرگروه:"/>
<input type="text" value="درخواست:"/>	<input type="text" value="سامانه فارغ التحصیلان"/>	<input type="text" value="تلفن (داخلی):"/>
<input type="text" value="شرح:"/>	<input type="text" value="سامانه ارزشیابی اساتید"/>	<input type="text" value="سامانه صندوق رفاه دانشجویان وزارت بهداشت"/>
	<input type="text" value="سامانه صندوق رفاه دانشجویان وزارت علوم"/>	<input type="text" value="سامانه مدیریت آموزش"/>
	<input type="text" value="نرم افزار بایگانی آموزش"/>	<input type="text" value="نرم افزار تحصیلات تکمیلی"/>
	<input type="text" value="نرم افزار حق تدریس اساتید"/>	<input type="text" value="نرم افزار مالی آموزش"/>

حداکثر حجم فایل پیوسته: ۱۰ مگابایت

<input type="text" value="پیوست یک:"/>	<input type="text" value="No file selected. _Browse"/>	<input type="text" value="پیوست دو:"/>
<input type="text" value="پیوست سه:"/>	<input type="text" value="No file selected. _Browse"/>	<input type="text" value="No file selected. _Browse"/>

[برگشت به صفحه اصلی](#)

پیگیری درخواست

برای پیگیری درخواست خود به صفحه "درخواستها" مراجعه کنید. در کادر جستجو می توانید شماره پیگیری، فرستنده، گیرنده، یا موضوع درخواست را جستجو کنید. همچنین می توانید درخواست خود را بر اساس وضعیت یا زمان ثبت درخواست جستجو نمایید.

The screenshot shows the helpdesk interface with the following elements:

- Search bar: جستجو: []
- Buttons: جستجو, حذف جستجو, نمایش
- Filters: امروز (highlighted with a red box), درخواستهای باز (highlighted with a red box)
- Table of requests:

تاریخ ایجاد	جستجو بر اساس زمان ثبت چکیده درخواست درخواست	جستجو بر اساس وضعیت درخواست	آخرین اقدام	فرستنده	وضعیت	ش پیگیری	#
1393/06/16	روشن نمي شود	روشن نمي شود		مادق شاملو	منتظر تایید ناظر-مدیر	2846	
1393/06/16	روشن نمي شود	روشن نمي شود		مادق شاملو	منتظر انجام	2845	

درخواستهای باز: درخواستهایی که شما ارسال کرده‌اید و هنوز در دست بررسی می‌باشند.

انجام شده: درخواستهایی که قبلاً انجام شده‌اند نمایش داده می‌شوند.

نکته: درخواستهایی که دچار تاخیر می‌شوند (بیش از حد مجاز در اختیار کارشناسان IT قرار می‌گیرند) با رنگ قرمز نمایش داده می‌شوند.

تایید یا عدم تایید درخواست

در صورتیکه درخواستی نیاز به اظهار نظر شما داشته باشد، در صفحه اصلی قسمت کارتابل دیده خواهد شد. در اینصورت برای تایید و یا پاسخ به درخواست مورد نظر بر روی گزینه‌های پیش‌بینی شده کلیک نمایید. همچنین می‌توان برای مشاهده جزئیات درخواست روی لینک موضوع درخواست کلیک کرد.

کارتابل (منتظر اقدام شما)							
جستجو: <input type="text"/> حذف جستجو							
ش پیگیری	وضعیت	ارجاع دهنده	موضوع	شرح ارجاع	تاریخ	پاسخ	تایید
2278	در حال انجام	یوسف حسنی	IVR:910605		1391/06/05	پاسخ	تایید
2300	پاسخ داده شده	یوسف حسنی	net:910701	مشاهده جزئیات درخواست	1391/07/01	پاسخ	تایید

نکته ۱: در صورتیکه درخواست مورد نظر تایید است، روی گزینه تایید کلیک نمایید تا بایگانی شود (شکل

بالا)

نکته ۲: در صورتیکه درخواست مورد تایید نیست و کار شما به درستی انجام نشده است، روی گزینه پاسخ

کلیک کنید تا به کارشناس مسئول بازگردانده شود.