

راهنمای استفاده از سامانه پیشخوان هوشمند

ارسال درخواست به مدیریت فناوری اطلاعات



مقدمه

مرکز هوشمند سازی دانشگاه فرهنگیان در راستای بهبود خدمات فناوری اطلاعات به همکاران، اساتید و دانشجویان دانشگاه و همچنین سرعت بخشی به انجام درخواست های مرتبط با حوزه فناوری اطلاعات، اقدام به راه اندازی سامانه پیشخوان هوشمند، جهت مدیریت این درخواست ها نموده است.

در این راستا به منظور آشنایی کاربران سامانه های مختلف دانشگاه فرهنگیان با روش استفاده از این سامانه راهنمای زیر آماده شده است. بدیهی است با پیشرفت پروژه این راهنما بروز شده و نسخه های کامل تر در دسترس کاربران قرار خواهد گرفت.

لازم به ذکر است با راه اندازی این سامانه به تدریج پاسخگویی مرکز هوشمند سازی به همکاران محترم از سایر روشها نظیر: تلفن، مراجعه حضوری، رایانامه، اتواسیون و غیره حذف خواهد شد.

موارد استفاده

کلیه درخواست های مرتبط با حوزه هوشمند سازی دانشگاه شامل:

۱. مدیریت فناوری اطلاعات:

۱,۱. پشتیبانی سخت افزار و نرم افزار:

۱,۱,۱. نصب رایانه جدید

۱,۱,۲. نصب دوباره سیستم عامل

۱,۱,۳. نصب نرم افزار

۱,۱,۴. ارتباط با شبکه

۱,۱,۵. ارتباط با اینترنت

۱,۱,۶. نصب سخت افزار جدید

۱,۱,۷. نصب آنتی ویروس

۱,۲. پشتیبانی رایانامه دانشگاه

۱,۲,۱. ایجاد حساب کاربری

۱,۲,۲. تغییر کلمه عبور

۱,۳. پشتیبانی پرتال دانشگاه

۱,۳,۱. ایجاد دسترسی

۱,۳,۲. مشکل در کاربری سامانه

۲. مدیریت یادگیری الکترونیک

۲,۱. ایجاد دسترسی

۲,۲. تغییر کلمه عبور

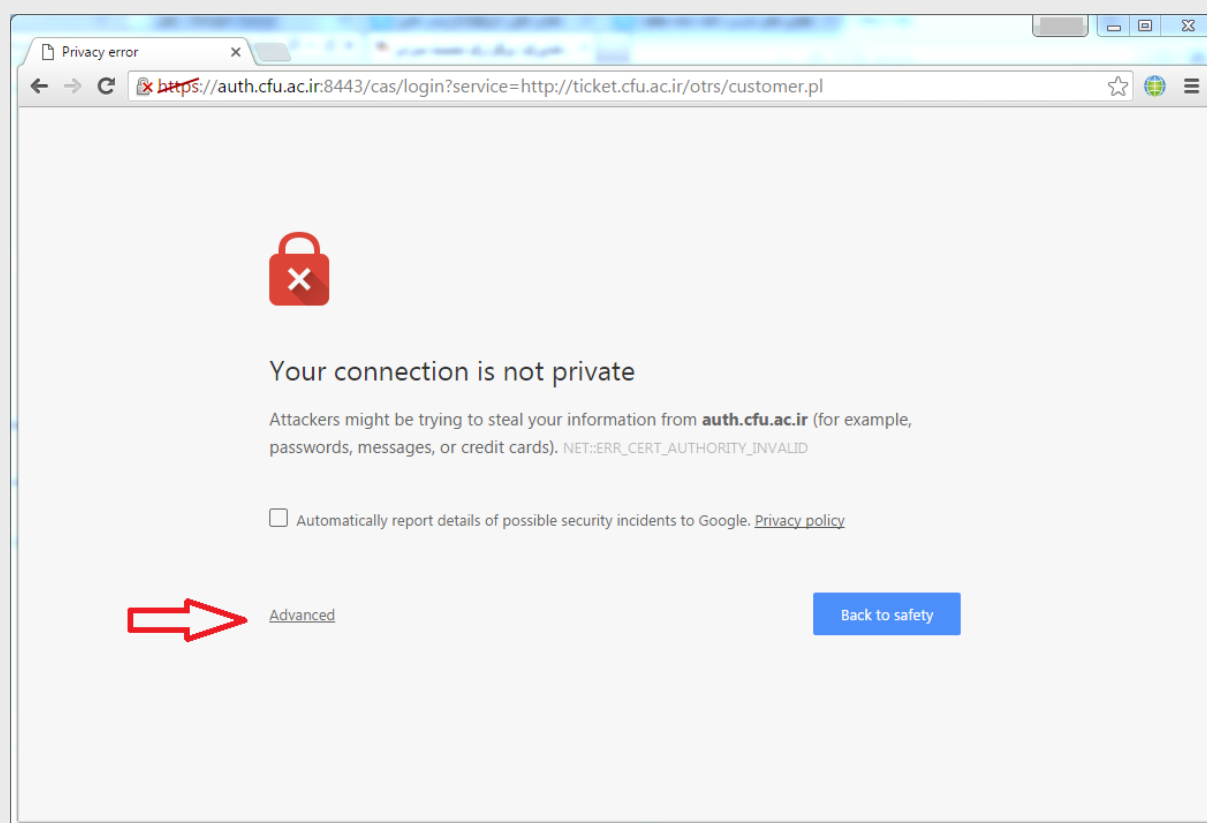
۲,۳. مشکل در کاربری سامانه

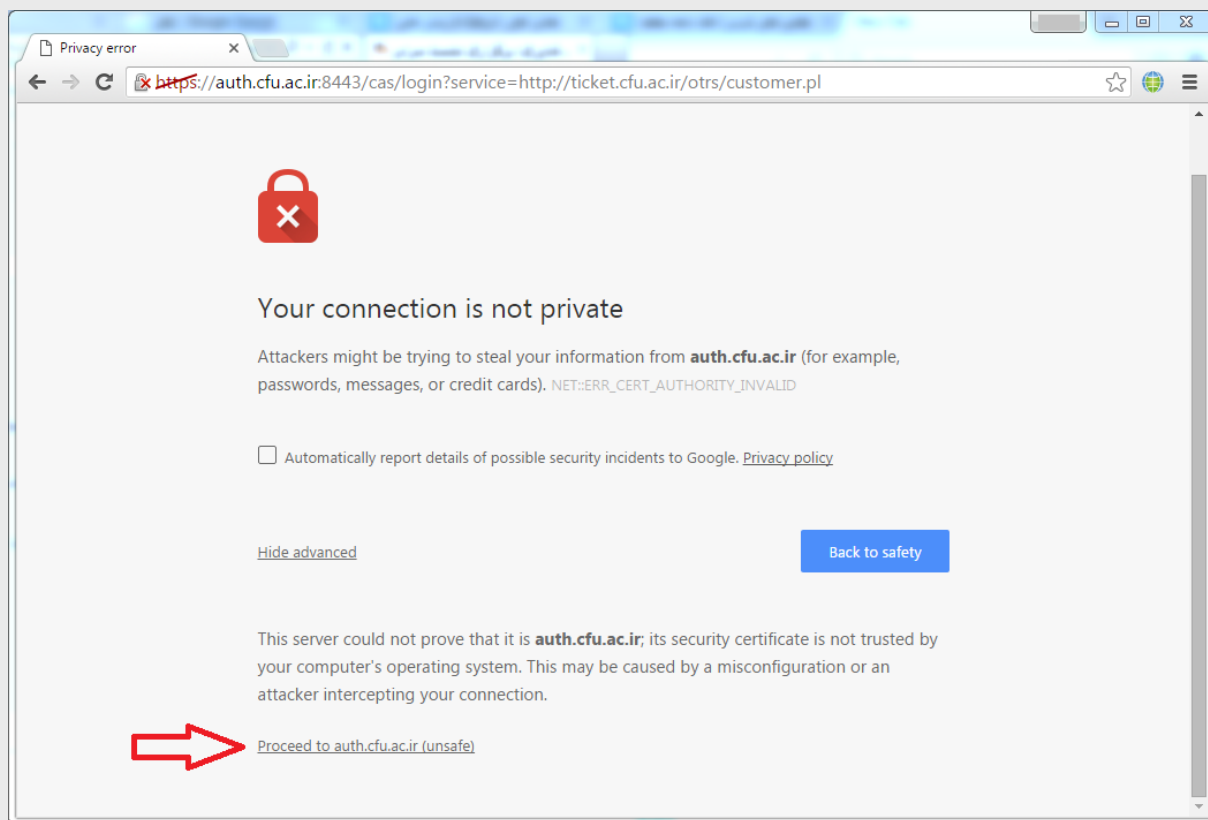
راهنمای ورود به سامانه

۱. بر روی لینک سامانه در پرتال کلیک کنید و یا در نوار آدرس مرورگر آدرس زیر را تایپ کنید:

<http://ticket.cfu.ac.ir>

۲. در صورت ظاهر شدن پیغام خطای مربوط به سرتیفیکیت با توجه به نوع مرورگر گزینه مناسب را انتخاب و اجازه باز کردن صفحه را به مرورگر بدهید. به عنوان مثال در مرورگر کروم پیغام باید ابتدا گزینه **Advanced** و سپس گزینه **Proceed to auth.cfu.ac.ir (Unsafe)** را انتخاب نمایید.



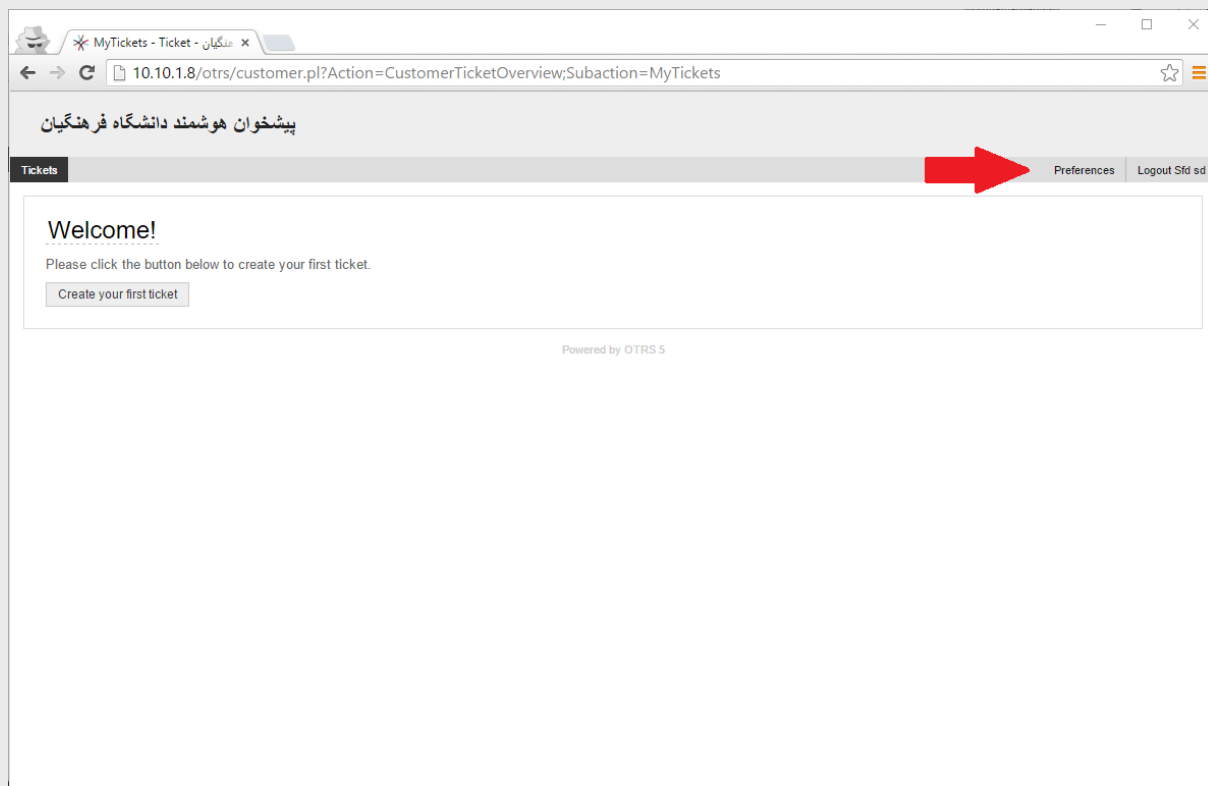


۳. در صفحه باز شده نام کاربری و کلمه عبور رایانامه سازمانی خود را وارد کنید. (به عنوان مثال اگر ایمیل شما ticket@cfu.ac.ir باشد نام کاربری شما ticket می باشد.) سپس بر روی دکمه ورود کلیک نمایید.



تنظیمات

۱. صفحه آغازین برنامه به صورت زیر می باشد. در صورت تمایل به تغییر زبان به فارسی مطابق شکل زیر بر روی لینک **Preferences** کلیک نمایید.



۲. در صفحه ظاهر شده با کلیک بر روی منوی بازشوی **Language** زبان فارسی را انتخاب نمایید.

The screenshot shows the OTRS Customer Preferences page. The browser address bar displays '10.10.1.8/otrs/customer.pl?Action=CustomerPreferences'. The page title is 'پیشخوان هوشمند دانشگاه فرهنگیان'. The 'Interface language' section has a dropdown menu currently set to 'English (United States)', with a red arrow pointing to it. Other sections include 'Ticket overview' with a 'Refresh interval' set to 'off', and 'Number of displayed tickets' with 'Tickets per page' set to '25'. The 'Change password' section has fields for 'Current password', 'New password', and 'Verify password'. The footer indicates 'Powered by OTRS 5'.

The screenshot shows the OTRS Customer Preferences page with the 'Language' dropdown menu open. The list of languages includes: Magyar - Hungarian, Melayu - Malay, Nederlandse - Nederlands, Norsk bokmål - Norwegian, Polski - Polish, Português - Portuguese, Português Brasileiro - Portuguese (Brasil), Slovenščina - Slovak, Slovenščina - Slovenian, Srpski - Serbian Latin, Suomi - Finnish, Svenska - Swedish, Türkçe - Turkish, Việt Nam - Vietnam, Český - Czech, Ελληνικά - Greek (in process), Български - Bulgarian (in process), Русский - Russian, Српски - Serbian Cyrillic, Українська - Ukrainian, עברית - Hebrew, العربية - Arabic (Saudi Arabia) (in process), **Persian - فارسی** (highlighted with a red circle), 日本語 - Japanese, 正體中文 - Chinese (Traditional), and 簡體中文 - Chinese (Simplified). The 'Ticket overview' and 'Change password' sections are also visible.

۳. سپس بر روی دکمه **Update** کلیک کنید. زبان سامانه به فارسی تغییر پیدا می کند.

پیشخوان هوشمند دانشگاه فرهنگیان

نام و نام خانوادگی کاربر

Tickets Preferences Logout

Interface language

Language: فارسی - Persian

Update

Ticket overview

Refresh interval: off

Update

Number of displayed tickets

Tickets per page: 25

Update

Change password

Current password

New password

Verify password

Update

Powered by OTRS 5

۴. در صورت مغایرت نام و نام خانوادگی به روش شرح داده شده در ادامه درخواستی با موضوع اصلاح مشخصات ارسال نمایید.

۵. از آنجاییکه کلمه عبور کاربر همان کلمه عبور رایانامه وی می باشد، تغییر کلمه عبور در این قسمت اعمال نشده، لذا کاربران باید از انجام این تغییر در سامانه پیشخوان هوشمند خودداری نمایند.

ثبت درخواست

۱. با کلیک بر روی لینک **درخواست‌ها** صفحه زیر ظاهر می شود. بر روی دکمه **ساخت اولین درخواست شما** کلیک کنید.

۲. در این صفحه (درخواست جدید) کاربر می بایست اطلاعات لازم، شامل:

۱. واحد گیرنده (با توجه به نوع درخواست) - الزامی

۲. موضوع درخواست (خلاصه ای از مشکل) - الزامی

۳. متن درخواست (شرح درخواست یا مشکل) - الزامی

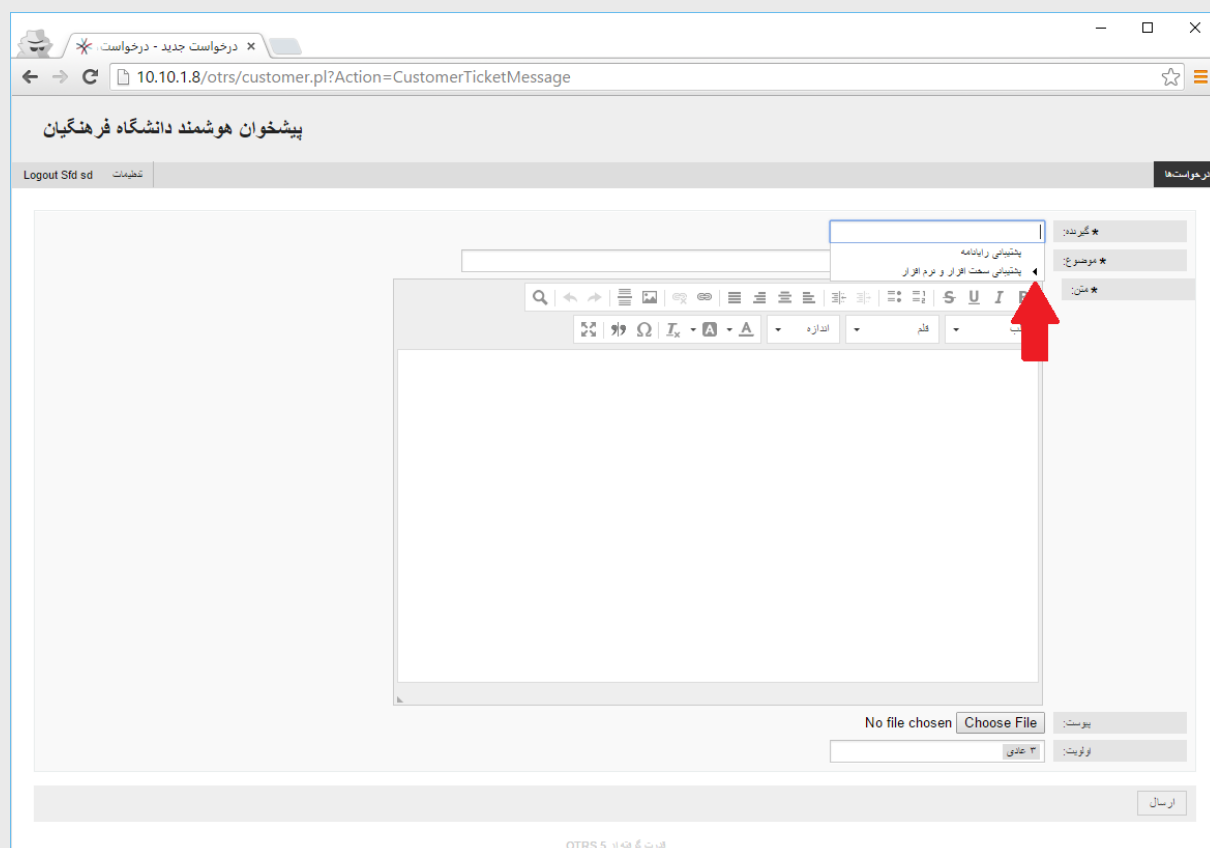
۴. در صورت وجود فابل یا فایل‌های پیوست - اختیاری

۵. در صورت نیاز تغییر فوریت درخواست - اختیاری

را وارد نموده و سپس بر روی دکمه ارسال کلیک نماید.

The screenshot shows the OTRS customer ticket form. The browser address bar displays '10.10.1.8/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketMessage'. The page header includes 'پیشخوان هوشمند دانشگاه فرهنگیان' and a 'Logout Sfd ad' link. The main form area contains several fields and a text editor. Red arrows and circles highlight specific elements: 1. A red arrow points to the 'Unit' field (واحد گیرنده). 2. A red arrow points to the 'Subject' field (موضوع). 3. A red circle highlights the 'Text' field (متن). 4. A red arrow points to the 'Priority' field (فوریت). 5. A red arrow points to the 'Submit' button (ارسال). The text editor contains the text: 'با سلام، لطفا جهت نصب نسخه 2013 نرم افزار آفیس بر روی رایانه اینجانب اقدام فرمایید'.

در صورت وجود علامت مثلث در قسمت گیرنده، می توان با کلیک بر روی آن زیر گروه ها را نیز مشاهده و انتخاب کرد.



مدیریت درخواست های ثبت شده

۱. پس از ارسال درخواست کاربر به صورت خودکار به صفحه مدیریت درخواست ها منتقل می شود. در این قسمت اطلاعات زیر نمایش داده می شود:

۱. شماره اختصاص داده شده به درخواست

۲. موضوع درخواست

۳. متن درخواست

۴. وضعیت درخواست

۵. مدت زمان گذشته از ثبت درخواست

The screenshot shows a web browser window with the URL `10.10.1.8/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketOverview;Subaction=MyTickets;Filter=Open;SortBy=;OrderBy=;`. The page title is "پیشخوان هوشمند دانشگاه فرهنگیان". The page contains a table with ticket information. Red arrows point to the following fields in the first row:

- Arrow 1 points to the ticket ID: 2015120666000011
- Arrow 2 points to the subject: نصب نرم افزار آفیس 2013
- Arrow 3 points to the status: در انتظار (OTRS 5)
- Arrow 4 points to the priority: جدید
- Arrow 5 points to the user: m 0

ردیف	شماره	موضوع	وضعیت	اولویت	کاربر
1	2015120666000011	نصب نرم افزار آفیس 2013	در انتظار (OTRS 5)	جدید	m 0

۲. با کلیک بر روی درخواست مورد نظر، آخرین وضعیت، گردش کار طی شده و پاسخ های داده شده توسط کارشناسان مدیریت فناوری قابل مشاهده است.

10.10.1.8/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom;TicketNumber=2015120666000011

پیشخوان هوشمند دانشگاه فرهنگیان

Logout Sfd sd | تعطیلات | درخواست ها | بازگشت

نصب نرم افزار آفیس 2013

m 0

m 0

فرستنده:
گیرنده:
موضوع:

2013 نرم افزار آفیس Sfd sd
پیشخوان هوشمند دانشگاه فرهنگیان
Sfd sd
2013 نرم افزار آفیس RE: نصب نرم افزار آفیس 2013

Information

Ticket#: 2015120666000011

وضعیت: جدید

اولویت: ۳ هادی

لیست درخواست: پشتیبانی سخت افزار و نرم افزار

(To open links in the following article, you might need to press Ctrl or Cmd or Shift key while clicking the link (depending on your browser and OS

سامانه پیشخوان هوشمند دانشگاه فرهنگیان
درخواست شما ثبت شد و در اولین فرصت ممکن توسط کارشناس مربوطه رسیدگی خواهد شد.
بمن درخواست شما
یا سامان
لطفا جهت نصب نسخه 2013 نرم افزار آفیس بر روی رایانه اینجاب اقدام فرمایید
این پاسخ به صورت خودکار ارسال شده است
مدیریت فناوری اطلاعات دانشگاه فرهنگیان

بازگشت

قدرت گرفته از OTRS 5

خروج از سامانه

۱. با کلیک بر روی گزینه Logout از سامانه خارج می شوید و صفحه زیر نمایش داده می شود.

