

**راهنمای**  
**درخواست دهندگان**  
**از طریق 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	زیر گروه 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 Assets 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 data:

رتبه	بازدید	تاریخ ایجاد	تازه ترین ها
★★★★★	22	1394/03/26	<p>(69): راهنمای برای درخواست بست الکترونیک جدید</p> <p>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.</p>

### 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 نماید) 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 بگیرید 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', 'پیگیری درخواست', 'دانشنامه', and 'ویرایش اطلاعات شخصی'. Below these are three buttons: 'درخواست جدید' (highlighted in red), 'ویرایش اطلاعات داراییها', and 'راهنمای سامانه'. The main form area is titled 'درخواست جدید' and contains the following fields:

- گروه:** A dropdown menu.
- زیرگروه:** A dropdown menu.
- درخواست:** A text input field.
- تلفن (داخلی):** A text input field.
- شرح:** A large text area for the request details.

Below the form, there are three file upload sections, each with a 'Browse' button and the text 'No file selected.' and 'حداکثر حجم فایل: KB 4900'. The upload sections are labeled 'پیوست یک:', 'پیوست دو:', and 'پیوست سه:'. At the bottom of the form, there are two buttons: 'ارسال' and 'برگشت به صفحه اصلی'.

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:

خدمات سخت افزاری و نرم افزاری  
سامانه های الکترونیکی عمومی  
شبکه، امنیت و اینترنت  
نرم افزار های حوزه مدیریت مالی، نیروی انسانی، درمان و پژوهش  
نرم افزارهای حوزه معاونت آموزشی

حداکثر حجم فایل: KB 4900

بیوست یک:  No file selected.

بیوست دو:  No file selected.

بیوست سه:  No file selected.

ارسال

## ❖ 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 and the text 'پیگیری درخواست' (Request Tracking) and 'دانشنامه' (Knowledge Base). Below this are three buttons: 'راهنمای سامانه' (System Guide), 'ویرایش اطلاعات داراییها' (Edit Asset Information), and 'درخواست جدید' (New Request). The main content area is titled 'صفحه اصلی < درخواست جدید' (Home < New Request) and 'درخواست جدید' (New Request). It features a dropdown menu for 'گروه:' (Group) with the selected option 'خدمات سخت افزاری و نرم افزاری' (Hardware and Software Services). Below this is a dropdown for 'زیرگروه:' (Subgroup) with the selected option 'پرینتر صفحه کلید کامپیوتر-کیس مانیتور موس' (Printer, Keyboard, Computer Case, Monitor, Mouse). There are also fields for 'درخواست:' (Request), 'تلفن (داخلی):' (Internal Phone), and 'شرح:' (Description). At the bottom, there are three file upload sections, each with a 'Browse' button and the text 'No file selected.' and 'حداکثر حجم فایل: KB 4900' (Maximum file size: KB 4900). The file types are labeled as 'پیوست یک:' (Attachment 1), 'پیوست دو:' (Attachment 2), and 'پیوست سه:' (Attachment 3). At the very bottom, there are buttons for 'ارسال' (Send) and 'برگشت به صفحه اصلی' (Return to Home Page).

- 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

گروه: خدمات سخت افزاری و نرم افزاری

زیرگروه: پرینتر

شماره اموال: 21603881 - 2239

پرینتر - HP - HP 1320

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

تلفن (داخلی): [لطفا انتخاب کنید و یا شرح درخواست را بنویسید]

شرح:
 

- 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

حد اکثر حجم فایل: بیوست یک:

بیوست دو: No file selected.

بیوست سه: No file selected.

ارسال

- 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

🔗 راهنمای سامانه

📄 ویرایش اطلاعات داراییها

➕ درخواست جدید

[صفحه اصلی](#) > درخواست جدید

درخواست جدید

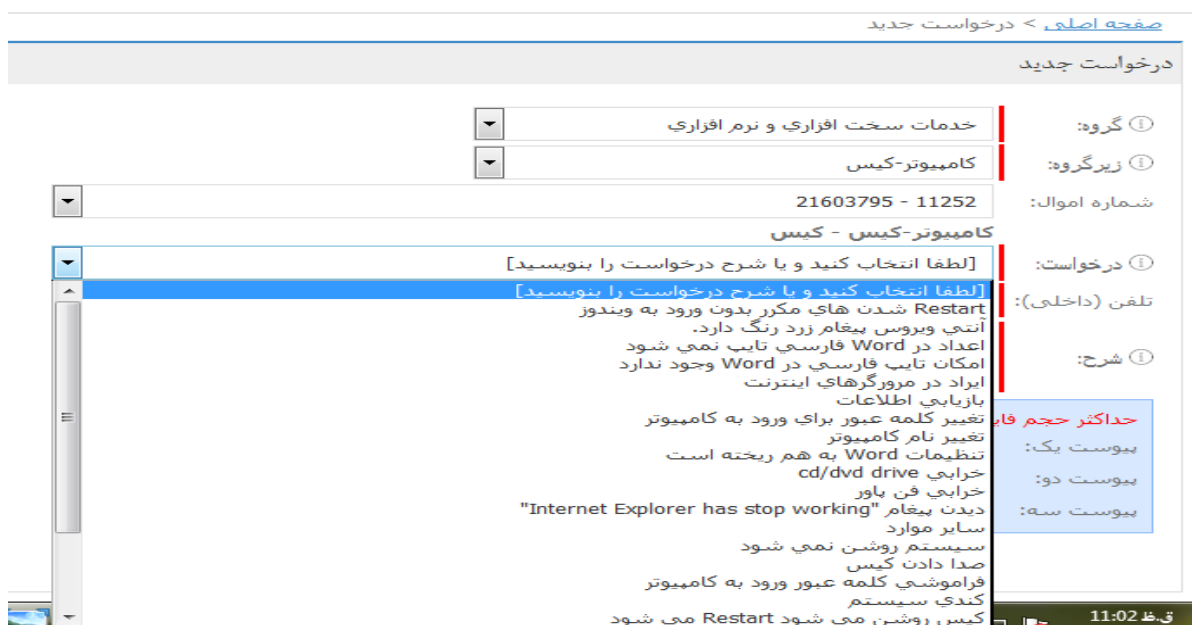
<div style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <span style="float: right;">گروه:</span> <span style="float: left;">خدمات سخت افزاری و نرم افزاری</span> </div> <div style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <span style="float: right;">زیرگروه:</span> <span style="float: left;">صفحه کلید</span> </div> <div style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <span style="float: right;">درخواست:</span> <span style="float: left;">[لطفا انتخاب کنید و یا شرح درخواست را بنویسید]</span> </div> <div style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <span style="float: right;">تلفن (داخلی):</span> <span style="float: left;">[لطفا انتخاب کنید و یا شرح درخواست را بنویسید]</span> </div> <div style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <span style="float: right;">شرح:</span> <span style="float: left;">سایر موارد کنده شدن بعضی دکمه های کیبورد کیبورد قطع و وصل می شود کیبورد کار نمی کند</span> </div>	<div style="text-align: right; margin-bottom: 10px;"> <span style="color: red;">حداکثر حجم فایل: KB 4900</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-bottom: 5px;"> <span>No file selected.</span> <input type="button" value="Browse"/> <span>پیوست یک:</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-bottom: 5px;"> <span>No file selected.</span> <input type="button" value="Browse"/> <span>پیوست دو:</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>No file selected.</span> <input type="button" value="Browse"/> <span>پیوست سه:</span> </div>
---	--

[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.



🔍 راهنمای سامانه
✍️ ویرایش اطلاعات داراییها
📄 درخواست جدید

[صفحه اصلی](#) > درخواست جدید

درخواست جدید

<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> <span style="float: right;">① گروه:</span> <span style="float: left;">خدمات سخت افزاری و نرم افزاری</span> </div>	
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> <span style="float: right;">① زیرگروه:</span> <span style="float: left;">کامپیوتر-کیس</span> </div>	
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> <span style="float: right;">شماره اموال:</span> <span style="float: left;">21603795 - 11252</span> </div>	
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> <span style="float: right;">درخواست:</span> <span style="float: left;">کامپیوتر-کیس - کیس</span> </div>	
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> <span style="float: right;">① درخواست:</span> <span style="float: left;">[لطفا انتخاب کنید و با شرح درخواست را بنویسید]</span> </div>	
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> <span style="float: right;">تلفن (داخلی):</span> <span style="float: left;">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</span> </div>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; background-color: #e6f2ff;"> <span style="float: right;">حد اکثر حجم فایل:</span> <span style="float: left;">بیوست یک: بیوست دو: بیوست سه:</span> </div>
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> <span style="float: right;">① شرح:</span> <span style="float: left;">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</span> </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.

The screenshot shows a helpdesk ticket interface. At the top, there is a breadcrumb: [صفحه اصلی](#) > [درخواست جدید](#). Below this is a header for the ticket: **درخواست جدید**. The ticket details are as follows:

- 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  
بازبایی 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
  - سیستم روشن نمی شود
  - فراموشی کلمه عبور ورود به لپ تاپ
  - کندی سیستم
  - لپ تاپ روشن می شود Restart می شود
  - ناپدید شدن فایل ها
  - نصب Font
  - نصب نرم افزار در لپ تاپ
  - نصب و تنظیمات آنتی ویروس

On the right side of the ticket, there is a blue box with the text: **حداکثر حجم فارسی**. Below this box, there are three status options: **بیوست یک:**, **بیوست دو:**, and **بیوست سه:**. The system tray at the bottom right shows the time 11:24 and the date ۲۰۱۵/۰۴/۰.

- 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

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

حداکثر حجم فایل: KB 4900

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

[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

	<input type="text" value="خدمات سخت افزاری و نرم افزاری"/>	① گروه:
	<input type="text" value="موس"/>	① زیرگروه:
	<input type="text" value="[لطفا انتخاب کنید و یا شرح درخواست را بنویسید]"/>	① درخواست:
	<input type="text" value="[لطفا انتخاب کنید و یا شرح درخواست را بنویسید]"/>	① تلفن (داخلی):
	<input type="text" value="سایر موارد&lt;br/&gt;موس قطع و وصل می شود&lt;br/&gt;موس کار نمی کند&lt;br/&gt;یکی از دکمه های موس از جا در آمده است"/>	① 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](#)

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:	<p>بیوست یک:  بیوست دو:  بیوست سه:</p>

### ❖ گروه سامانه های الکترونیکی عمومی:

نکته مهم: به طور کلی هر خدماتی را که شما از سرکار خانم مهندس ناظری، رهبری، همتیان، 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
تلفن (داخلی):	پست الکترونیکی پورتال کتابخانه دیجیتال
شرح:	سامانه حضور و غیاب سامانه فیش حقوق شاغلین 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 می‌شود 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	① گروه:
1	① زیرگروه:
اتوماسیون اداری هیئت تخلفات	① درخواست:
اتوماسیون تغذیه	تلفن
سیستم جامع آموزش کارکنان	(داخلی):
سیستم جامع بایگانی پرسنلی و بازنشستگان	شرح:
سیستم جامع برقراری حقوق بازنشستگان	
سیستم جامع مدیریت بیمارستانی (HIS)	
نمایش اتوماسیون اداری چارگمن	

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

① گروه: نرم افزارهای حوزه معاونت آموزشی

① زیرگروه:

① درخواست:

① تلفن (داخلی):

① شرح:

حد اکثر حجم فایل: ۱۰ مگابایت

No file selected.  بیوست یک:

No file selected.  بیوست دو:

No file selected.  بیوست سه:

برگشت به صفحه اصلی

## پیگیری درخواست

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

The screenshot shows a search interface with the following elements:

- Search filters: "امروز" (today) and "درخواستهای باز" (open requests) are highlighted with red boxes.
- Buttons: "جستجو" (Search), "حذف جستجو" (Clear search), and "نمایش" (Show).
- Table headers:
 

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

**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 جستجو							
ش پیگیری	وضعیت	ارجاع دهنده	موضوع	شرح ارجاع	تاریخ	پاسخ	تایید
2278	در حال انجام	یوسف حسنی	<b>IVR:910605</b>		1391/06/05	پاسخ تایید	تایید
2300	پاسخ داده شده	یوسف حسنی	net:910701	مشاهده جزئیات درخواست	1391/07/01	پاسخ تایید	عدم 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.