



دانشگاه علوم پزشکی زاهدت بهستانی رانی چابک

مدیریت آمار و فناوری اطلاعات و ارتباطات

گروه نرم افزار و پرتال

راهنمای سامانه مدیریت خدمات فناوری اطلاعات

کارشناسان فناوری اطلاعات دانشگاه

با توجه به راه‌اندازی سامانه مدیریت خدمات فناوری اطلاعات دانشگاه، امکان ثبت، پیگیری کلیه درخواست‌های مربوط به خدمات فناوری اطلاعات در این فاز برای کلیه IT های استان ایجاد گردید و در فاز بعدی برای پرسنل شاغل (رسمی/پیمانی/قراردادی) در دانشگاه ایجاد خواهد گردید.

2----- سامانه ITSD

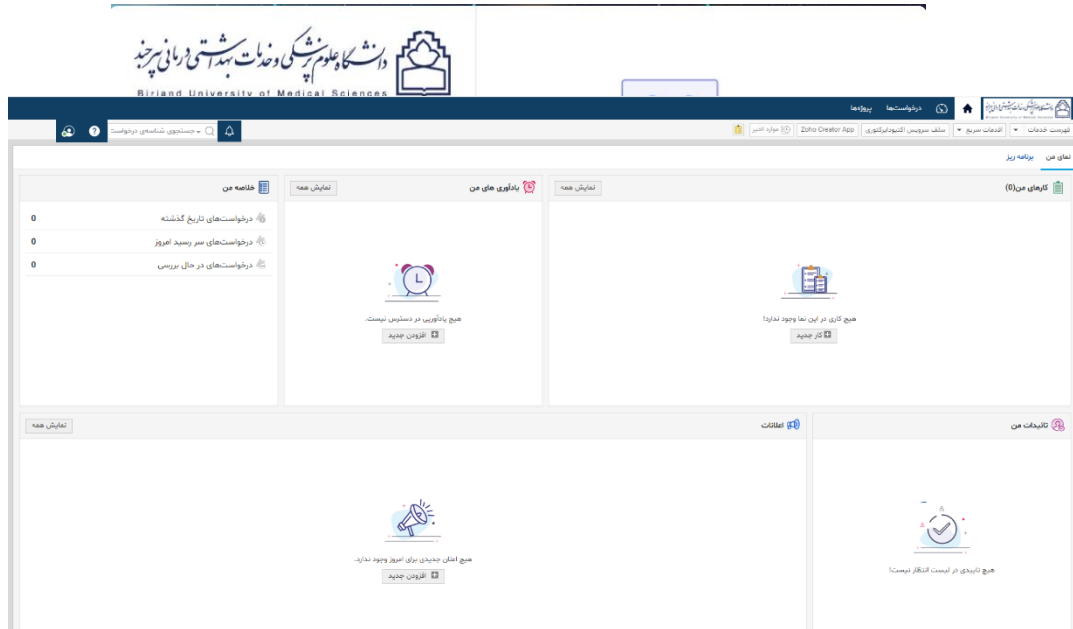
4----- ثبت و پیگیری درخواست‌ها

7----- پاسخگویی درخواست

9----- تعیین کارشناس پشتیبان در هنگام مرخصی

سامانه ITSD


گام اول: آدرس <https://ITSD.bums.ac.ir> را در مرورگر تایپ کنید. با شناسه BUMSID خود وارد سامانه شوید.



پس از ورود به سامانه صفحه‌ای مانند آنچه در پایین نشان داده شده می‌بینید.

نکته: کلیه افراد مجوز ورود به سامانه را ندارند، فقط افرادی که مجوز ورود برای آن‌ها برقرار شده است، می‌توانند وارد شوند.

گام دوم: در ابتدای ورود به سامانه برای فارسی شدن سرستون‌ها بر اساس مراحل زیر اقدام نمایید.

ابتدا روی آیکن  کلیک می‌کنیم. در کادری که باز می‌شود، روی گزینه "شخصی سازی" کلیک نمایید.



در صفحه که باز می شود گزینه انتخاب زبان " پارسی " تنظیم گردد.

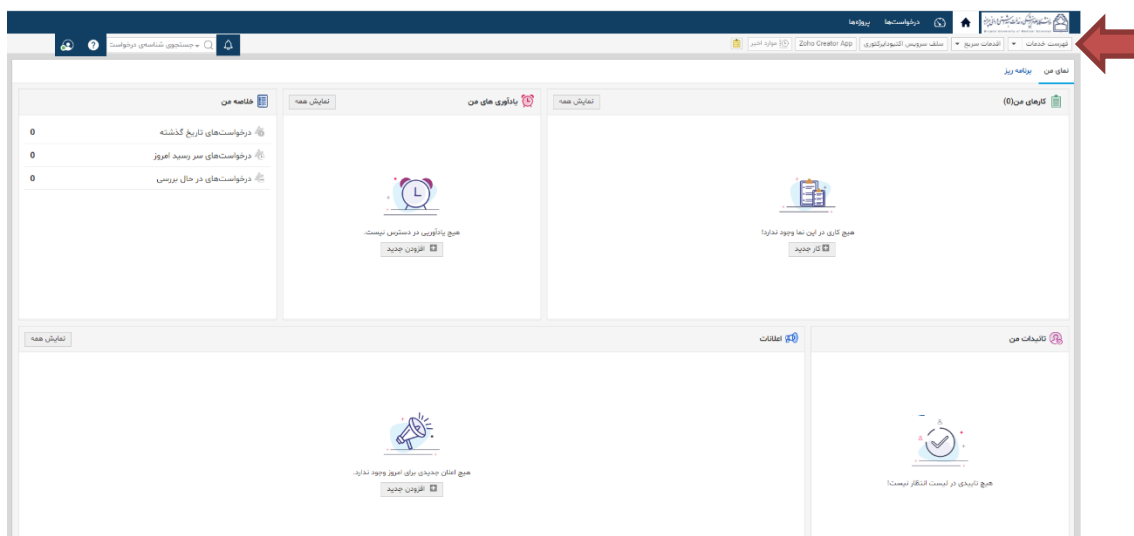
شخصی سازی	تغییر کلمه عبور	تولید کلید API
انتخاب زبان	پارسی [Arabic]	
انتخاب منطقه زمانی	*Iran Standard Time(Asia/Tehran) (GMT+3:30)	
تنظیم قالب تاریخ	2021.11.27	
تنظیم قالب زمان	PM 01:02 27/11/2021	

امضاء ایمیل

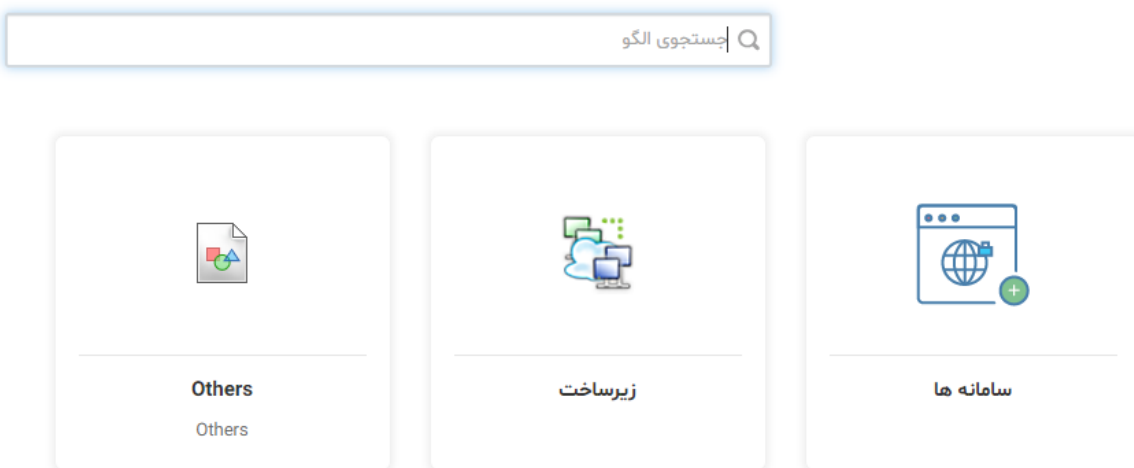
ذخیره

ثبت و پیگیری درخواست از طریق ITSD

گام اول: انتخاب لیست خدمتی که می‌خواهید برای آن درخواست ثبت نمایید. به دو روش می‌توانید لیست خدمات را ببینید.

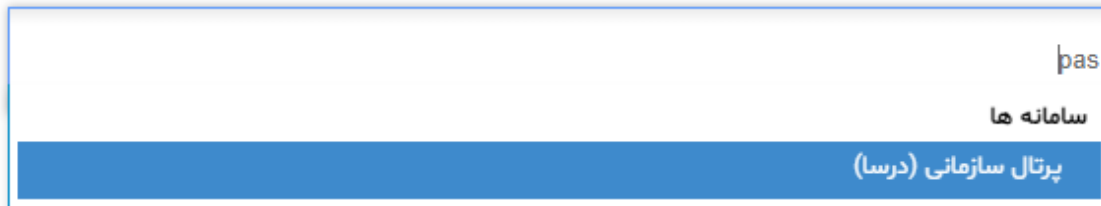



روش اول: روش اول روی "فهرست خدمات" کلیک می‌کنیم و وارد صفحه‌ای می‌شویم که خدمات فناوری دانشگاه به صورت گروه‌بندی دیده می‌شوند.



2- می‌توانید روی هر گروه کلیک نمایید و کل سامانه‌ها و خدماتی که می‌توانید برای آن درخواست ثبت کنید، ببینید.

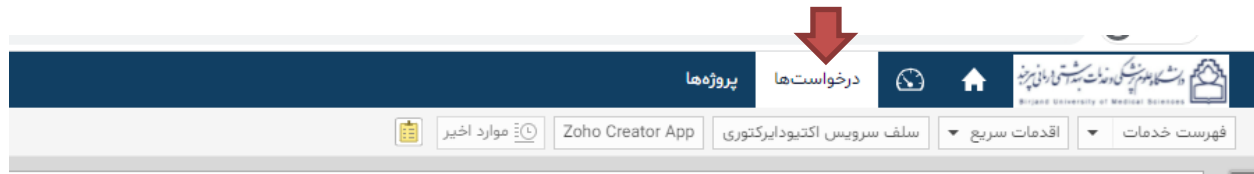
2- می‌توانید در جستجوی الگو نام نرم‌افزار یا موردی که برای آن می‌خواهید تیکت بزیند جستجو نمایید. مثلاً اگر برای سامانه pas می‌خواهید تیکت بزیند در کادر کافی است pas را تایپ نمایید که پرتال سازمانی در لیست نشان داده می‌شود و می‌توانید درخواست خود را ثبت نمایید.



روش دوم: روی  که کنار فهرست خدمات نشان داده می‌شود کلیک نمایید و از لیست خدمات که در همان جا دیده می‌شود می‌توانید انتخاب نمایید و درخواست خود را ثبت نمایید.

گام دوم: بعد از انجام گام اول حال می‌توانید درخواست خود را ثبت نمایید. بر اساس مورد انتخابی، بعضی فیلدها اجباری و بعضی اختیاری است که پس از تکمیل آن‌ها می‌توانید روی "افزودن درخواست" کلیک کنید.

گام سوم: جهت پیگیری درخواست‌های خود می‌توانید روی گزینه‌ی درخواست‌ها کلیک نمایید.



بعد کلیک درخواست‌ها به همراه وضعیت آن نشان داده می‌شود.

نکته: اگر درخواستی را ثبت کرده و آن را مشاهده نمی‌کنید ابتدا فیلتر نمایش را روی "تمام درخواست‌ها" قرار دهید.

باز: هنوز کارشناسی روی آن کار انجام نمی‌دهد.

عدم مصداق: درخواست خود را اشتباه زده‌اید و کارشناس گزینه عدم مصداق را زده است.

در حال انجام: کارشناس روی درخواست شما در حال انجام کار است.

نیاز به بررسی بیشتر: خدمتی که شما به‌عنوان درخواست‌کننده داده‌اید، نیاز به بررسی، تشکیل جلسه، پاسخ شرکت و ... داشته باشد

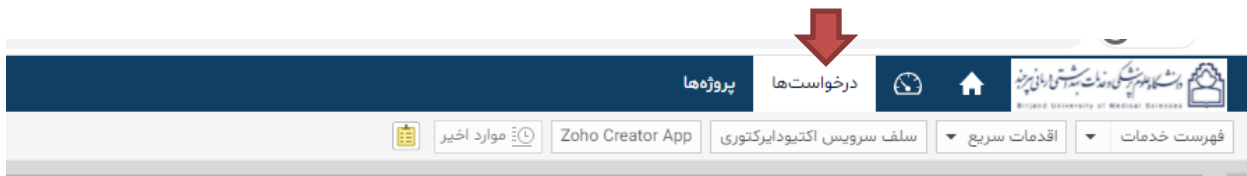
درخواست بسته شدن: خدمتی که شما به‌عنوان درخواست‌کننده داده‌اید به پایان رسیده است و باید خدمت را تأیید/عدم تأیید نمایید.

بسته: در صورت تأیید درخواست بسته شدن وضعیت به بسته تغییر پیدا می‌کند.

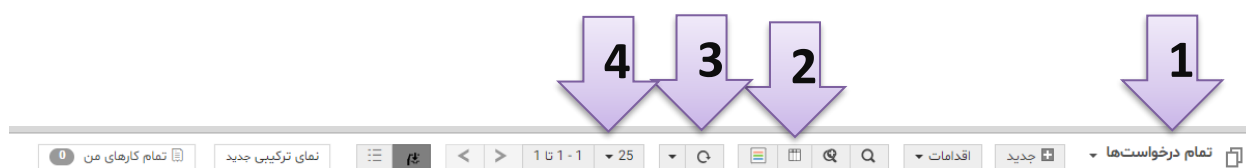
عدم تأیید توسط درخواست کننده: در صورت عدم تأیید درخواست بسته شدن وضعیت به این حالت تغییر پیدا می کند.

پاسخگویی درخواست از طریق ITSD

گام اول: در ابتدا گزینه درخواست‌ها رو می‌زنید و کل درخواست‌های شما لیست می‌شود.



گام دوم: می‌توانید برای مدیریت و پاسخگویی بهتر طبقه‌نمایش درخواست‌ها را تغییر دهید.



در قسمت 1: سه گزینه پر کاربرد هستند

گزینه 1: **تمام درخواست‌ها:** با انتخاب این گزینه کلیه درخواست‌ها را نمایش می‌دهد.

گزینه 2: **درخواست‌های در حال بررسی:** کلیه درخواست‌ها با وضعیت "باز"، "در حال انجام"، "نیاز به بررسی بیشتر" و "عدم تأیید توسط درخواست‌کننده" را نشان می‌دهد.

گزینه 3: **درخواست‌های تکمیل‌شده:** کلیه درخواست‌ها با وضعیت "درخواست بسته شدن"، "بسته" و "عدم مصداق" را نشان می‌دهد.

در قسمت 2: می‌توانید ستون‌هایی که برای شما نمایش می‌دهد را حذف یا اضافه نمایید. ستون‌های پر کاربرد بدین شرح است. انتخاب باکس، پاسخ، یادداشت‌ها، تایمر کارشناس، شناسه، موضوع، نام درخواست‌کننده، واگذار شده، وضعیت، تاریخ ایجاد

در قسمت 3: می‌توانید تنظیم کنید که درخواست‌ها به صورت اتوماتیک هر چند دقیقه‌ای به روزرسانی شود.

در قسمت 4: می‌توانید تعداد نمایش در صفحه را مشخص نمایید.

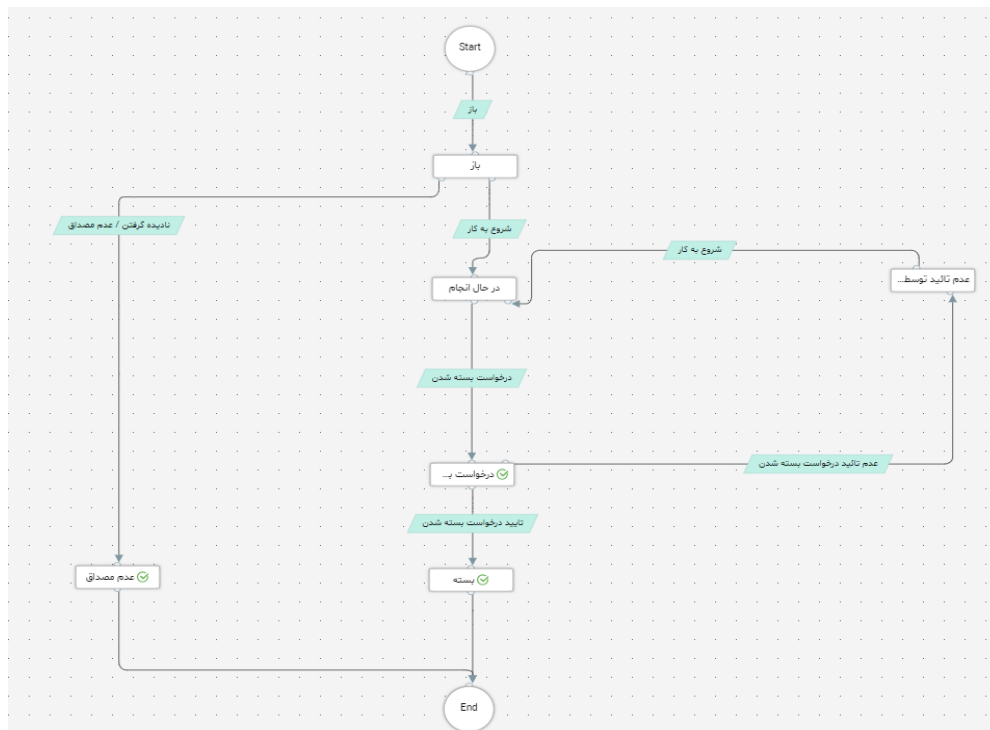
گام سوم: وقتی درخواستی در نقش سرویس‌دهنده به شما واگذار می‌گردد، ابتدا روی موضوع کلیک نموده، در پنجره‌ای که باز می‌شود چنانچه درخواست به صورت اشتباه برای شما ثبت شده است می‌تونید روی گزینه "عدم مصداق/نادیده گرفتن" کلیک نمایید در غیر این صورت گزینه "شروع به کار" را بزنید. در این حالت وضعیت به "در حال انجام" تغییر

می‌یابد. وقتی در حال انجام کار هستید در بالای همین صفحه تایمری وجود دارد می‌توانید تایمر را شروع نمایید و به محض اتمام کار گزینه "افزودن به گزارش کار" را بزنید به صورت اتوماتیک زمانی که صرف انجام کار نموده‌اید در گزارش کار شما ثبت می‌گردد.



اگر خدمتی که شما به‌عنوان کارشناس پاسخگوی آن هستید، نیاز به بررسی، تشکیل جلسه، پاسخ شرکت و ... داشته باشد، وضعیت "نیاز به بررسی بیشتر" را انتخاب نمایید در غیر این صورت وقتی کار شما روی درخواست به اتمام رسید "درخواست بسته شدن" را بزنید تا درخواست‌کننده از اتمام کار مطلع گردد.

چرخه حیات درخواست در یک نگاه:



تعیین کارشناس پشتیبان در هنگام مرخصی

به منظور واگذاری خودکار درخواست‌ها به کارشناس پشتیبان در زمان مرخصی، از قسمت "برنامه ریز" در صفحه اصلی اقدام نمایید. با بردن ماوس روی روز موردنظر در تقویم، روی "نشانه گذاری به عنوان مرخصی" کلیک کرده و نوع مرخصی و بازه زمانی آن را مشخص نمایید. پس از ثبت، روی "کارشناس پشتیبان" کلیک نموده و کارشناس پشتیبان خود را انتخاب کنید.

The screenshot shows a calendar interface for scheduling. The calendar grid has columns for days of the week (شنبه, یکشنبه, دوشنبه, سه شنبه, چهارشنبه, پنج شنبه, جمعه) and rows for dates. The date 25th of Aban is highlighted in red. A tooltip appears over this date with the text "نشانه گذاری به عنوان مرخصی".

دوشنبه	سه شنبه	چهارشنبه
10 آبان	11 آبان	12 آبان
17 آبان	18 آبان	19 آبان
24 آبان	25 آبان نشانه گذاری به عنوان مرخصی	26 آبان
1 آذر	2 آذر	3 آذر
8 آذر	9 آذر	

قانون واگذاری کارشناس پشتیبان برای درخواست‌های واصله،

انتقال درخواست در وضعیت تخصیص نیافته قرار گرفت!

واگذاری به کارشناس زیر

administrator

هیچگونه اقدامی روی درخواست‌ها انجام نشود.

ذخیره انصراف