

# راهنمای استفاده از سامانه تیکتینگ (ویژه رابطین اتوماسیون اداری )

مدیریت آمار و فناوری اطلاعات

تهیه کننده: مهندس شادی شریف پور

نسخه اول

آذر ماه ۱۴۰۱

## معرفی سامانه تیکتینگ

تیکت نوعی درخواست کتبی است که به صورت مجازی ثبت می شود. به عبارت ساده تر، در سیستم تیکتینگ، شما درخواست های خود را به صورت الکترونیکی ثبت می کنید و پاسخ خود را هم به همین شکل دریافت می کنید.

برای ارسال تیکت یا بررسی تیکتها موجود در سامانه، ابتدا به آدرس زیر مراجعه کنید و یوزر و پسورد خود را وارد کنید.

## https://mobin.mui.ac.ir

O A https://mobin.mui.acir/Dana/Shared/public/SignIn.aspx#signIn	
سامانه تیکنینگ دانشگاه علوم پزشکی اصفهان	دانشگاه علوم پزشکی اصفهان
	ورود به ساماته
	نام کاربری
	رفز عبور
	2
	وارد شوید
	رمز عبورم را فراموش کرده

سپس مطابق شکل زیر، از منو سمت راست، "تیکت" را انتخاب کنید تا تیکت های مربوطه به خود را مشاهده کنید.

	خدمات \ پایگاه دانش \ مشاهده پایگاه دانش
چطور می تونیم کمکتون کنیم؟	
خود را جستجو کنید	موضوع مورد نظر
	سوالات متداول (۱)
	<b>شروع کار با دانا (۲)</b> (بیشتر)
	🗏 چگونه از وضعیت تیکت های ثبت شده مطلع شوم؟
	뢷 چگونه تاییدیه های خود را ببینم و تایید کنم؟
	🗏 چگونه اطلاعات پروفایل و تصویر خود را تغییر دهم؟
	🗏 چگونه تیکت انجام شده را بازگشایی کنم؟

\*در صورتی که میخواهید صفحه تیکت به عنوان <u>صفحه پیشفرض</u> نمایش داده شود مطابق شکل زیر صفحه تیکت را انتخاب کنید سپس در گوشه سمت چپ روی پروفایل خود کلیک کرده و <mark>تغییر صفحه پیش فرض</mark> را انتخاب کنید.

	دمات \ بید به تیکت		<ul> <li>+ جدید X حذف</li> </ul>	الا) بازخوانی						Ľ	
		شماره ۷	فرم	موضوع		کارشناس	درخواست كننده	وضعيت	اولويت	تاريخ ايجاد	ويرايش
	0	0000YY0	نسخه الكترونيك بيمه	حديد انسخه الكترونيكي		نسخه الكترونيك بيمه تامين	الزهرا اصفهان نسخه الكتروني	باز	متوسط	۱۴۰۰/۱۰/۰۱ ۰۸:۳۴	1
	0	٨٩٢٥٥٥	نسخه الكترونيك بيمه	تست تامین		نسخه الکترونیک بیمه تامیر	الزهرا اصفهان نسخه الكتروني	منتظر باسخ كاربر	بالا	1800/09/100 11:49	
	<b>0</b> 1	0000450	نسخه الكتيونيك بيبوه	مست عمين		نسخه الكتيونيك بيبوه تامين	النهرا اصفعات نسخه الكترون	ib	kunin	1600/09/29 09:05	
	<b></b>	POYOGO	نسخه الكتيونيك بيبوه	م الكترينية الكترينية		نسخه الكترونيك بروه تاوير	النهرا اصفعات نسخه الكترون	jų įly	ىلىپە	1F00/09/29 04:00	
	•		1	مستل در مسک التلرونیک			الرغر العقهال فللنك العروم	)ș	Qiếđ	11-17-1711-17.00	
ė	ورى \ تيكت							×			
	اتوماسيو		<ul> <li>+ جدید × حذف</li> </ul>	ال بازخوانی …							
		تاريخ ايجاد	موضوع		شماره	🖌 درخواست کننده	کارشناس	ئى		مهندس شريف پور	
	0	11901/10/01909:00	لیست پرسنل دارای اکانت ا	معاونت بهداشت	0000Y0P	معاونت بهداشت- صادقی اردستانی	عليرضا اسدى				
	Ð	11901/10/019 09:09	تغيير پسورد كارتابل		****	شبکه نجف آباد- سیروس	عليرضا اسدى	-	1 IT		
	Ð	۱۴۰۱/۰۹/۲۰ ۰۸:۵۹	اشکال در دریافت و ارسال پ	پيام	٨٠٢۵٥٠٠	معاونت بهداشت- صادقی اردستانی	عليرضا اسدى		تاييدية هاي من	اتن صندوق پیاه	م ها
	0	11601/09/29 114:21	عدم امکان حذف پوشه های	ی فاقد محتوا و زیرشاخه	۳۹۱۵۰۰۰	معاونت غذا و دارو- غریبی	عليرضا اسدى	2	تماس های من		
	D	11601/09/29 10:190	درخواست ليست كاربران		۳۸۱۵۰۰۰	شبکه نطنز- کاملی	عليرضا اسدى				
	Ð	11901/09/14901:14	ریست پس ورد دکترجعفرزا	زاده	۰۰۰۵۱۷۷	دانشکده دندانپزشکی -مقدس	عليرضا اسدى	P	تغيير رمز عبور	🐑 پیام های آد	ماده
	O	۱۴۰۱/۰۹/۲۸ ۱۲:۰۵	عدم دسترسی به ارسال پیاه	ام برای کاربری h.esfanani	00001YP	الزهرا اصفهان خادم	عليرضا اسدى	FRI	گنجينه سخن	المعادمات ای	میل من
	D	11901/09/77 09:197	ريست پسورد خانم عصمت	ت آصفی مسئول اتاق عمل	۹۷-۵۰۰	سيدالشهدا سميرم داودى	عليرضا اسدى		تغيب صفحه بيش	دفن 🛛 تغییر دس	أمينه
	0	11601/09/144 09:141	تغییر مسئول امور عمومی ش	شبکه تیران	919-000	شبکه تیران وکرون- شیرازی	عليرضا اسدى		0-10 725		
	D	11901/09/179 11:014	نحوه ايجاد امضا ازطرف		٥٠٠۵٠٢٢	شهدای دهاقان انصاری پور	عليرضا أسدى		1.00		
	Ð	11601/09/49 10:04	ايجاد كارتابل		٥٠٥۵٥٧٥	معاونت دانشجویی- سرجویی	عليرضا أسدى	راه	نا و پستيانی		
	Ð	1401/09/48 09:00	فراموشی نام کاربری و کلمه	ه عبور	۰۰۰۵۰۵۶	دانشکده پزشکی- شهیدی راد	عليرضا أسدى	8	مطالب آموزشی	و پشتیبانی د	انا برداز
	0	11601/09/45 04:199	اشکال در ارتباط پیام اتوما	سیون بین همکاران مامور در م	٨٩.0000	مدیریت پشتیبانی- شمس پناه	عليرضا اسدى				
	Ð	11901/09/27 11:30	درخواست ليست كاربران ات	توماسیون بهداشت شاهین شر	٨٢٥٥٥٥	شبکه شاهین شهر- جوکار	عليرضا اسدى	0	شروع كنيد		
	Ð	11901/09/22 12:22	ويرايش نام كارشناس ايمنى	G	0000010	خاتم الانبيا نطنز سعيد كندزى	عليرضا اسدى				
	Ð	11901/09/40 14:09	فراموشی نام کاربری و رمز ک	کاربری	****	دانشکده پزشکی- شهیدی راد	عليرضا اسدى			مشخصات نسخه	
	0	18-1/-9/19 18-WH	and a share deal à		000F90A	معادنت غذا مداره غيب	على ضا اسدى				

## نحوه ايجاد تيكت جديد

برای ایجاد تیکت روی "جدید" کلیک کنید سپس در پنجره باز شده روی "درخواست های نرمافزار" کلیک کرده و فرم مورد نظر خود را انتخاب کنید.

				<b>خدمات</b> \ تیکت	4
پاسخ ت	. تیکت های جدید یا تیکت هایی که کاربر به اونها پا ) را در نما داشته باشید تا با یک نگاه از میزان رضایت	ت کاربران را یکجا ببینید دی کنید، به مهلت زمانی SLA در نما توجه کنید و سریع باشید پاسخ زیاد منتظر نگذارید. بهتره همیشه فیلد بازخورد (CSAT)	<b>مت ها و مشکلات</b> د تیکت ها رو دسته بند هی کنید کاربر رو برای	<b>سوالات، درخواس</b> با ایجاد نما های جدید داده مارک شده اند، س کاربران با خبر شوید.	۵ ۲
		- جدید 🗙 عذف 🏱 بازخوانی …	+ ~	همه تیکت ها	

×	فهرست خدمات
	مشکلات کاربران ر جستجو
<	و دسته بندی کنید به م ر رو برای پاسخ زیاد منه درخواست های نرم افزار
	درخواست های سخت افزار
	جدید 🗙 درخواست های زیر ساخت + جدید 🗙
اولويت	درخواست های شبکه
	درخواست های امنیت
	امور قرارداد
_	
×	فهرست خدمات
	نيد جستجو
>	ا <sup>Sl</sup> بازگشت
<	اتوماسيون ادارى
	خال

## پس از انتخاب فرم ، صفحه درخواست تیکت برای شما باز میشود.

ت واحد اتوماسیون اداری		
موضوع *	اولویت*	
	-	
	نوع_درخواست *	
	تغيير رمز	
درخواست		
سیحات بیشتر *		
		0

در ابتدا باید موارد خواسته شده را در فرم وارد کنید. (فیلدهای اجباری با *ستاره قرمز* مشخص شده است). برای تغییر فیلدهایی که مقدار آنها با «–» مشخص شدهاست میتوانید مطابقشکلزیر با کلیک بر روی «–» مقدار فیلد را تغییر دهید.

پس از تکمیل فیلدها در قسمت متن تیکت میتوانید توضیحات مربوط به تیکت خود را وارد کنید. تیکتها دارای ساختاری محاورهای هستند، به این معنی که تیکت ابتدا توسط شما ثبت میشود و توضیحات به عنوان اولین بخش محاوره در تیکت قرار می گیرد. زمانی که کارشناس اتوماسیون تیکت را بررسی میکند، اگر نیاز به اطلاعات بیشتری داشته باشد میتواند به تیکت پاسخ دهد و این پاسخ مطابق با تصویر زیر به عنوان بخش دوم در تیکت اضافه میشود.

ىيست پرسىن داراى ا تانت معاونت بهداست	טע
نوع_درخواس	نوع_درخواست*
ليست كارب	ليست كاربران
متن درخواست	
١٢٠١/. /٥٣ ٥٩:۵۵:۴٩	پاسخ 🖘
با سلام و احترام	
خواهشمند است لیست کاربران این مرکز برای اینجانب ارسال گردد .	
با تشکر	
🔵 خانم مهندس شریف پور ۱۰:۱۷:۴۶ ۳۰۰/ /۱۴۰۱	
با سلام و احترام	
ارسال شد.	
ا پیوست	
usersReport.rpt (1v).xls KB ?Y	

برای الصاق فایل به پاسخها، میتوانید روی آیکن "الصاق فایل" در زیر پنجره پاسخ کلیک کنید و در پنجره انتخاب فایل، فایلهای مورد نظر خود را انتخاب کنید. شما میتوانید به صورت یکباره چند فایل انتخاب کنید.



به کمک ابزار های *ویرایشگر متن* ، شما میتوانید فرمت نوشتههای خود را تغییر دهید، برای مثال تغییر رنگ، تغییر فونت و سایر مواردی از این دست. برای این کار متن مورد نظر خود را انتخاب کنید و مطابق با تصویر زیر روی آیکن "نوار ابزار" در زیر پنجره پاسخ کلیک کنید.



در بسیاری از مواقع لازم می شود از سایر کار شناسان اتوماسیون برای انجام تیکت نظری بپرسیده شود یا کمک گرفته شود. برای این منظور می توان نام افراد مورد نظر را در پاسخ تیکت انتخاب کرد. جهت این کار روی آیکن "نام بردن" در زیر پنجره پاسخ کلیک کنید و پس از علامت @ در متن نام فرد مورد نظر خود را تایپ و یکی از افراد را انتخاب کنید. شما همچنین می توانید در زمان نوشتن پاسخ خود علامت @ را تایپ کنید و فرد مورد خود را جستجو کنید.



پس از کامل کردن تیکت خود، روی گزینه "ذخیره" در سربرگ تیکت کلیک کنید تا تیکت به مقصد مورد درخواست شما ارسال شود.

	🗟 ذخیرہ 🗸 🌱 بازخوانی 🔶 بازگشت
	درخواست تنظيم كننده
	تیکت واحد اتوماسیون اداری
اولویت*	موضوع *
-	تغيير رمز
نوع_درخواست*	
تغيير رمز	

### تغيير وضعيت تيكت

شما می توانید در صورت برطرف شدن مشکل، تیکت را در <u>وضعیت انجام شده</u> قرار دهید و همچنین تیکتهایی که از سمت کارشناسان اتوماسیون به وضعیت انجام شده تغییر وضعیت دادهاند را در صورتی که هنوز مشکل برطرف نشده باشد، با<u>زگشایی</u> کنید.

نماره تیکن + ذخیره و جدید تاریخ ایجاد ۱۹۹۹- ۲۰۰۵ ۵۰ ذخیره و بازگشت (۱۹۹۹-۱۷۹۰)		ازگشایی
۵۰۰۰۰۰ 🖧 ذخیره و بازگشت ۱۳۹۹/۰۲/۱۹ ۱۳۹۹	تاريخ ايجاد	شماره تیکن + فخیره و جدید
	1899/04/19 oF:11:04	۱۰۰۰۰۰ 🖧 ذخیره و بازگشت

کارشناسان اتوماسیون نیز می توانند تیکتها رو به وضعیت باز، منتظر پاسخ کاربر و انجام شده تغییر بدهند.

	ا ذخیرہ ∨
	🗟 وضعیت منتظر پاسخ کاربر
تاريخ ايجاد	شماره تیک 🐻 وضعیت انجام شده
1600/06/07 10:22:04	۲۷۱٬۰۰۰ + ذخیره و جدید
	🗢 ذخیره و بازگشت
موضوع *	توضيحات
	جزئيات

**توجه داشته باشید** که "وضعیت منتظر پاسخ کاربر" تنها برای کارشناسان <u>پاسخ دهنده به تیکت شما</u> قابل استفاده است و درصورتی که خود ایجاد کننده تیکت باشید و وضعیت تیکت را به "وضعیت منتظر پاسخ کاربر" تغییر دهید تیکت به <u>سمت خودتان بازگشت</u> داده می شود و باید وضعیت تیکت را به "باز" تغییردهید. \*در نتیجه "منتظر پاسخ کاربر" زمانی مورد استفاده قرار می گیرد که خودتان ایجاد کننده تیکت نباشید و لازم باشد برای پیگیری تیکت، سوالی از کارشناس ارسال کننده تیکت بپرسد.

برای تغییر وضعیت تیکت، روی گزینه ذخیره در ریبون بالای تیکت کلیک کرده و وضعیت مورد نظر خودتان رو انتخاب کنید تا تیکت به آن وضعیت تغییر کند. با تغییر وضعیت تیکت، در فرم تیکت میتوانید وضعیت جدید تیکت را مشاهده کنید.

تغيير وضعيت تيكت به باز

تیکت به روشهای زیر به باز تغییر وضعیت داده میشود:

- کارشناس تیکت را در وضعیت باز قرار بدهد.
- تیکت جدید به کارشناس تخصیص داده شود.
- کارشناس ارسال کننده تیکت، تیکت انجام شده رو بازگشایی کند.

توجه داشته باشید که شما میتواند تیکتهای انجام شده را بازگشایی کنید تا دوباره به آنها رسیدگی شود. در این حالت تیکت به وضعیت باز تغییر میکند و با <u>تگ بازگشایی شده</u> نمایش داده میشود. برای کارشناس تیکت هم اعلانی ارسال میشود و بازگشایی تیکت را اطلاع میدهد.

تغيير وضعيت تيكت به انجام شده

زمانی که از نظر کارشناس اتوماسیون، کار بر روی تیکت به پایان میرسد وضعیت تیکت **باید** به انجام<u>شده</u> تغییر داده شود. تیکت به روشهای زیر به انجام شده تغییر وضعیت داده می شود:

- كارشناس اتوماسيون وضعيت انجام شده را در دكمه ذخيره تيكت انتخاب كند.
- کارشناس ارسال کننده تیکت، تیکت باز خودش را به وضعیت انجام شده تغییر بدهد.



#### بستن تيكت ها

سیستم به صورت خودکار تیکتهایی که مدت زمان ۳۰ روز در وضعیت انجام شده قرار داشتهاند را میبندد. این بدان معنیاست اگر مشکل که بمنظور آن تیکت زده اید برطرف نشده باشد و تیکت به وضعیت انجام شده تغییر کند بعد از گذشت ۳۰ روز دیگر نمیتوانید تیکت را بازگشایی کنید.

## تغییر نمای فهرست تیکت ها

در بالای فرم فهرست تیکت ها، همانند تصویر زیر، شما می توانید نمای جاری را تغییر دهید.

				<b>خدمات</b> \ تیکت	¥
		الانتهابيل المكريان	کشه م ام رتین	مامني متكالمس	ğ
تیکت - چطور ب آشنایی	د. تیکت های جدید یا تیکت هایی که کاربر به اونها پاسخ )) را در نما داشته باشید تا با یک نگاه از میزان رضایت	حت کاربرای را یکب بیبیید ه بندی کنید، به مهلت زمانی SLA در نما توجه کنید و سریع باشی رای پاسخ زیاد منتظر نگذارید. بهتره همیشه فیلد بازخورد (CSAT	مت ها رو مست معی کنید کاربر رو ب	سواد ک۲ درخواه با ایجاد نما های جدی داده مارک شده اند، م کاربران با خبر شوید.	
		🕇 جدید 🗙 حذف 🏱 بازخوانی …	~	همه تیکت ها	
درخواست	کارشناس	موضوع	♦ فرم	شماره	

تيك	ا باشید. تیکت های جدید یا تیکت هایی که کاربر به اونها پاسخ	بران را یکجا ببینید د، به مهلت زمانی SLA در نما توجه کنید و سریع	نماهای عمومی	B
چط آشن	CSAT) را در نما داشته باشید تا با یک نگاه از میزان رضایت (	یاد منتظر نگذارید. بهتره همیشه فیلد بازخورد (CSAT) را در نما داشته باشید تا با یک نگاه از میزان رضا؛ 		
			اخيرا ويرايش شده	
			انجام نشده من	
		× حدق کی بازخوانی	تخصيص داده نشده	
درخواه	کارشناس	موضوع	تیکت های انجام شده	
شرکت		) F	تیکت های انجام نشده	
			تیکت های باز	
			تیکت های جدید	
			تیکت های من	
			تیکت های موعد گذشته	
			منتظر پاسخ کاربر	
			موعد انجام امروز	
			نماهای من	
		< > از از ا	شما هیچ نمایی تعریف نکرده این Activate Windows Go to Settings to activate Windows.	
		l	+ ایجاد نمای جدید	छ

نام نما	توضيحات
تیکتھای من	همه تیکتهایی که به شما تخصیص داده شده و یا شما درخواست کننده آن هستید.
تیکتهای جدید	تیکت هایی که وضعیت آن ها برابر با جدید است.
منتظر پاسخ کاربر	تیکت هایی که وضعیت آن ها برابر با منتظر پاسخ کاربر است.
تیکتهای موعد گذشته	تیکت هایی که وضعیت آن ها انجام شده و یا بسته نیست و زمان فیلد موعد انجام آن ها گذشته شده باشد.
تیکتهای باز	تیکت هایی که وضعیت آن ها برابر با باز است.
تیکتهای انجام نشده	تیکت هایی که وضعیت آن ها انجام شده و یا بسته نیست.
تیکتهای انجام شده	تیکت هایی که وضعیت آن ها برابر با انجام شده است.
انجام نشده من	تیکت هایی که به شما تخصیص داده شده و وضعیت آنها انجام شده و یا بسته نیست.
اخيرا ويرايش شده	تیکت هایی که در ۷ روز گذشته ویرایش شدهاند.
همه تیکتها	همه تیکت های موجود در سیستم را نمایش می دهد.

نماهای پیش فرض فهرست تیکت ها در جدول زیر معرفی شده اند:

#### مشاهده وضعيت تيكت ها

در فهرست تیکتها، وضعیت تیکت همیشه به صورت یک علامت نمایش داده میشود، مطابق تصویر زیر:

تيكت	ها	<ul> <li>+ جدید × حذف</li> </ul>						
-	شماره	موضوع	میزان رضایتمندی	کارشناس	درخواست کننده	▲ وضعيت	اولويت	ويرايش
0	0000019	درخواست خريد هارد اکسترنال		سروش سليمي	افشین متکی	jų		12
0	0000015	میں دیرکرد در ارسال کالای خریدان	\$	سروش سلیمی	سينا عليزاده	باز	بحرانى	R.
0	0000011	ارسال ۲۴ ساعته		خشایار زمانی	سينا عليزاده	باز	بالا	ß
0	0000008	درخواست تلویزیون OLED	•	سيد فريد حسينى	سينا عليزاده	انجام شده	متوسط	
0	0000017	كايبرياسخ داده فروش محصولات ايران	Ŀ	خشایار زمانی	سينا عليزاده	باز	متوسط	C.
0	0000010	عدم وجود آموزش کار		خشایار زمانی	سينا عليزاده	باز	متوسط	
0	000000F	سوال در مورد گارانتی		نفيسه موحد	سينا عليزاده	منتظر پاسخ کاربر	متوسط	
0	0000010	قيمت بالاي نصب	8	سروش سليمي	سينا عليزاده	انجام شده	بحرانى	C .
0	٨٢٥٥٥٥	جبید) خرید تلویریون ال جی		خشایار زمانی	سينا عليزاده	باز		2
0	000000¥	تعويض فيلتر يخچال		خشایار زمانی	سينا عليزاده	باز	بحرانى	C .
0	000001Y	لغو سفارش كالاهاى درخواستى		خشایار زمانی	سينا عليزاده	باز	متوسط	C .
Ø	000000	تاخير زياد كارشناس نصب		سروش سليمي	سينا عليزاده	انجام شده	بحرانى	C .
O	000000Å	لغو سفارش لباسشویی ال جی ۲۳۹۰	•	خشایار زمانی	سينا عليزاده	انجام شده	بالا	
0	000001F	ارسال شهرستان		خشایار زمانی	سينا عليزاده	باز	متوسط	
0	0000011	خرید یخچال بوش		سيد فريد حسينى	سينا عليزاده	انجام شده	پايين	
0	0000005	پیگیری بار یخچال		سروش سليمى	سينا عليزاده	باز	متوسط	Ľ
0	0000009	تخفيف خريد گروهي		خشایار زمانی	سينا عليزاده	باز	پايين	
n <del>dew</del>	tivate Wi	Ad						

- (D)**انجام شد:** تیکتی که وضعیت آن انجام شده باشد.
- (O)باز: تیکتی که در حال پیگیری از جانب کارشناس است.
- (C)**بسته:** تیکتی که وضعیت آن انجام شده بوده و پس از مدتی توسط سرویس بسته و آرشیو شده است.
  - (N)جدید: تیکتی که تازه ثبت شده و کارشناسی به آن تخصیص داده نشده است.
- (P)منتظر پاسخ کاربر: تیکتی که امور آن از جانب کارشناس انجام شده و به هر دلیلی منتظر پاسخ کاربر میباشد.