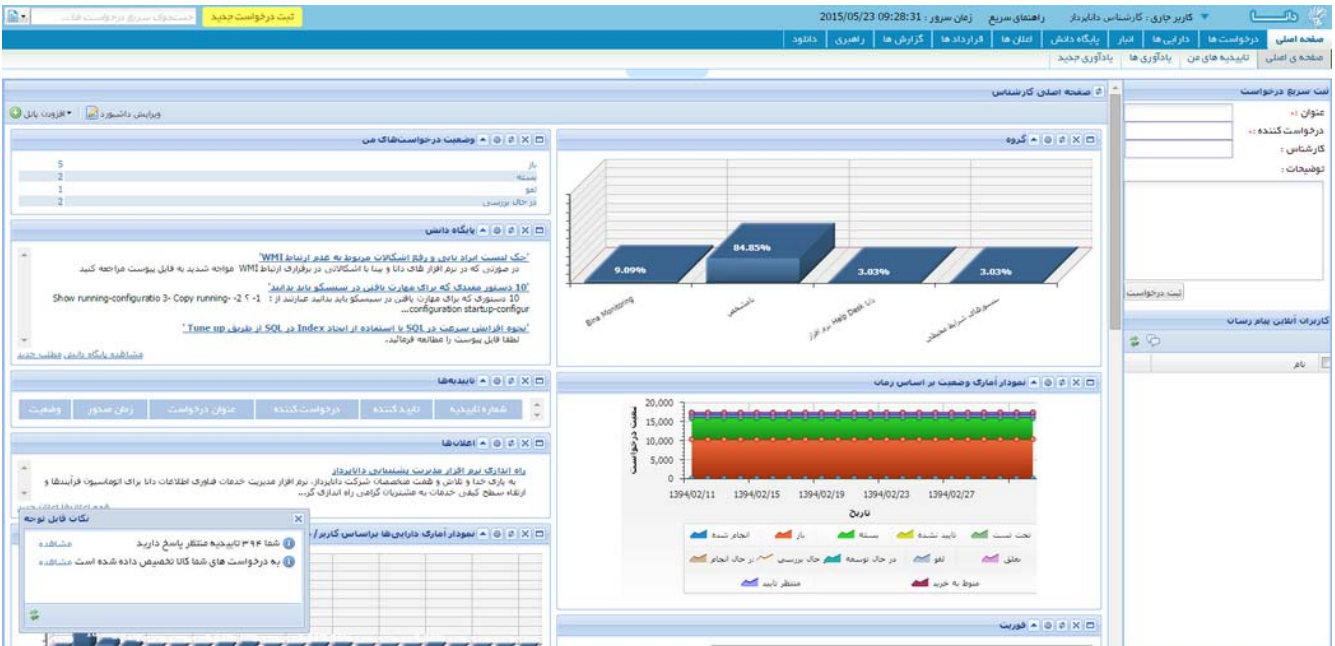


نحوه رسیدگی به درخواست توسط کارشناس
در سامانه Helpdesk

مرکز رایانه و اطلاع‌رسانی

صفحه اصلی و منوها

صفحه اصلی کارشناس در نرم افزار دانا با قرارگیری مجموعه‌ای از پنل‌ها و منوهای اصلی در کنار یکدیگر شکل می‌گیرد و بر اساس مجوزهایی که به کارشناس داده می‌شود، این پنل‌ها و منوها برای او قابل مشاهده می‌باشد.



نحوه رسیدگی به درخواست

از منوی درخواست‌ها وارد فهرست درخواست‌ها شوید.

با کلیک بر روی شماره درخواست یا عنوان، درخواست مورد نظر خود را باز کنید (شکل زیر)

000005 درخواست - Google Chrome

localhost:5245/Dana/Shared/Pages/AddEditITStaffTicketing.aspx?entId=d9a26f43-ce74-44c1-b261-0f538039d985

چاپ یادآوری افزودن فایل یادداشت ارسال پیامک ارسال ایمیل درج راه حل سفارش کتا درج فعالیت بازخوانی ذخیره و بستن ذخیره

شماره درخواست: ۰۰۰۰۰۵ تاریخ ثبت: ۱۰:۴۳ ۱۳۹۲/۰۶/۱۰

درخواست کننده: کاربر داناپرداز ثبت کننده: کاربر داناپرداز

وضعیت: باز مدت درخواست: ۰:۰:۰۰ امتیاز: ۱

زمان آخرین تغییر: ۱۴:۳۰ ۱۳۹۲/۰۶/۱۰ زمان بستن:

درخواست

موضوع درخواست: لطفا امکان دسترسی من به طریق ریموت به آدرس مذکور در توضیحات را مهیا سازید.

عنوان: > توضیحات: درخواست آزمایشی

موارد مرتبط

- درج و مشاهده راه حل
- مشاهده فعالیت ها
- مشاهده گالریها
- مشاهده تاییدیه ها
- مشاهده پیغامها
- مشاهده SLA های مرتبط
- مشاهده یادداشت
- مشاهده فایل‌های پیوست
- مشاهده تاریخچه

مشخصات درخواست کننده

درخواست کننده: * داناپرداز کاربر

ایمیل: user@company.com

تلفن: X

شرکت: شرکت دفتر مرکزی

داخلی:

نامشخص

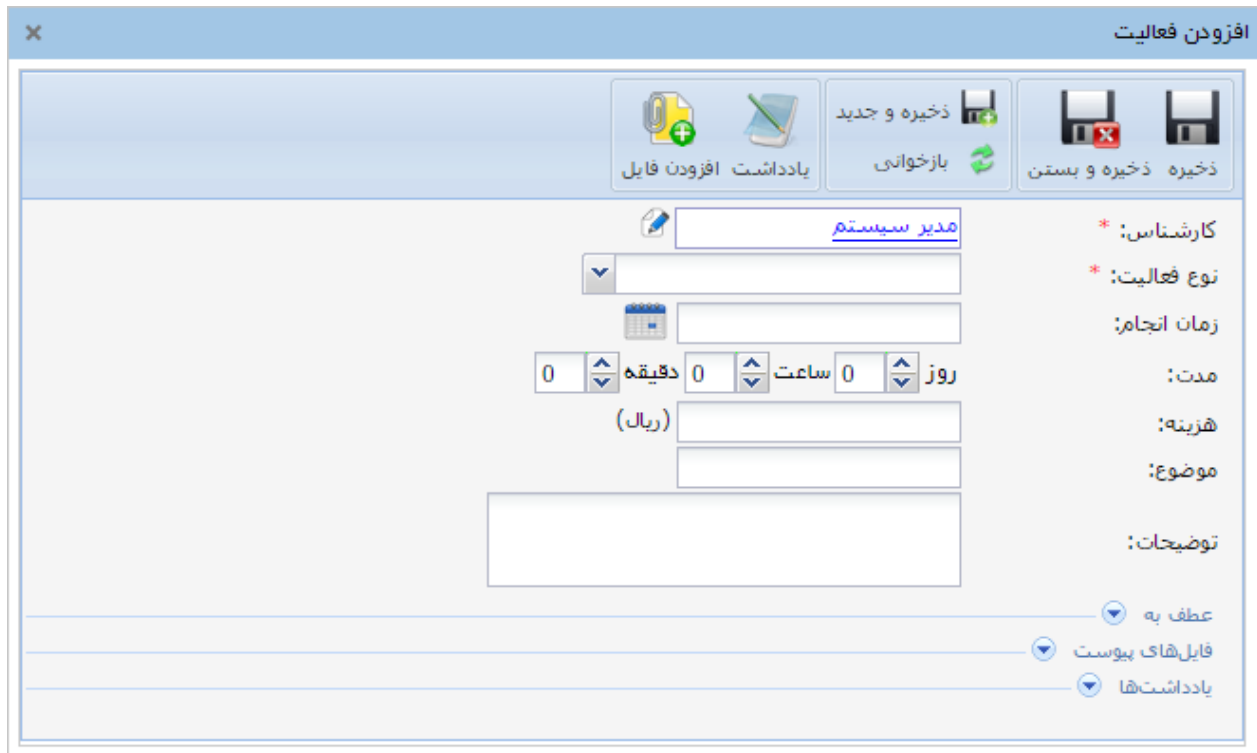
موبایل: user

دیپارتمان:

نام کاربری دانا:

درج فعالیت

کارشناسان می توانند مجموعه اقداماتی که جهت بررسی و رفع مشکل برای درخواست مربوطه انجام می دهند را ثبت کنند که این اقدامات شامل: نوع فعالیت، زمان انجام، مدت زمان انجام، هزینه‌های مربوطه، موضوع و توضیحات می باشد.

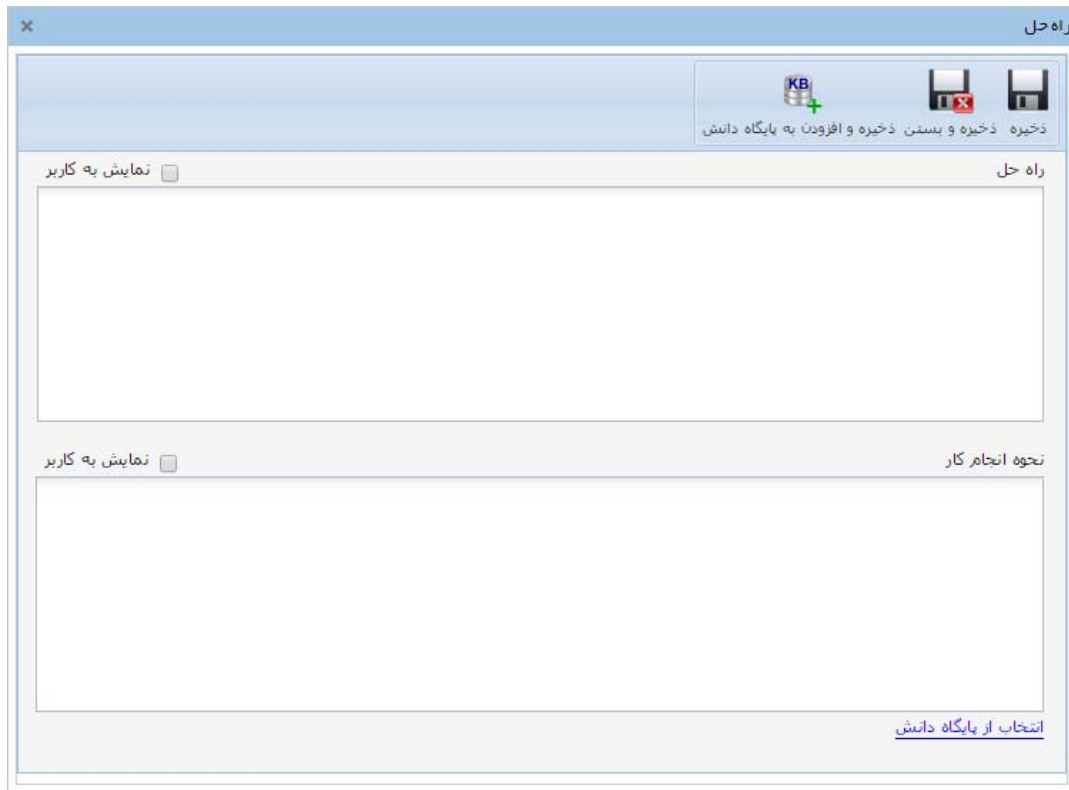


The screenshot shows a web-based form titled "افزودن فعالیت" (Add Activity). At the top, there are three main sections: "یادداشت افزودن فایل" (Add File Note) with a plus icon, "ذخیره و جدید بازخوانی" (Save and Refresh) with a refresh icon, and "ذخیره و بستن" (Save and Close) with a save icon. Below these are several input fields: a text field for "مدیر سیستم" (System Manager), a dropdown menu, a date picker, and three spinners for "روز" (Days), "ساعت" (Hours), and "دقیقه" (Minutes), all currently set to 0. There is also a text field for "هزینه (ریال)" (Cost in Rials) and a larger text area for "موضوع" (Subject). On the right side, there are labels for "کارشناس:" (Expert), "نوع فعالیت:" (Activity Type), "زمان انجام:" (Completion Time), "مدت:" (Duration), "هزینه:" (Cost), "موضوع:" (Subject), and "توضیحات:" (Comments). At the bottom right, there are three dropdown menus labeled "عطف به" (Refer to), "فایل‌های پیوست" (Attachments), and "یادداشت‌ها" (Notes).

درج راه حل

کارشناسان می توانند راه حل‌های پیشنهادی خود را جهت رفع مشکل در این قسمت ثبت کنند تا کاربران با مطالعه آن مشکل خود را حل کنند.

علاوه بر این در مواردی که مشکلات و درخواست‌های مشابه ثبت می گردد، وجود این گزینه می تواند بسیار مفید باشد، زیرا دیگر کارشناسان با استفاده از راه حل‌های ثبت شده می توانند به درخواست‌های مشابه در کمترین زمان پاسخ دهند.



نکته: زمانی که برخی درخواست‌ها مکرر اعلام می‌شوند، نیاز می‌شود تا در پایگاه دانش، راه حل مشکل ثبت شود تا در صورت بروز دوباره، کاربر درخواست کننده به پایگاه دانش رجوع کرده و خود در صدد رفع مشکل برآید، به همین منظور علاوه بر دکمه ی ذخیره، دکمه ی ذخیره و افزودن به پایگاه دانش در ریبون قرار گرفته است، که با کلیک کردن روی آن صفحه ی فهرست مطالب پایگاه دانش بعلاوه ی پنجره ی ثبت مطلب جدید در یک پاپاپ باز خواهد شد، و متنی که در کادر "راه حل" وارد کرده اید در "متن" مطلب پایگاه دانش کپی خواهد شد.

نکته: باکلیک بر روی عبارت انتخاب از پایگاه دانش، می‌توانید بجای نوشتن یک راه حل جدید، مطلبی که از پیش در پایگاه دانش ثبت شده است به درخواست اضافه کنید.

ارسال ایمیل و ارسال پیامک

با انتخاب هر یک از این گزینه‌ها (ارسال ایمیل و ارسال پیامک) کارشناس می‌تواند جهت رفع مشکل با درخواست کننده در ارتباط باشد.

ارسال ایمیل

To : جستجو [درخواست کننده](#) [کارشناس](#)

CC : جستجو [درخواست کننده](#) [کارشناس](#)

Subject :

Message

شماره ی درخواست : 0000005
فرستنده: مدیر سیستم
درخواست کننده: کاربر داناپرداز
عنوان درخواست: لطفا امکان دسترسی من به طریق ریموت به آدرس مذکور در توضیحات را مهیا سازید.
شرح درخواست: درخواست آزمایشی

[Attached File](#)

نکته: قسمت Subject را ترجیحا تغییر ندهید. زیرا بر اساس فرمتی که در این قسمت مشاهده می‌کنید، ایمیل‌ها به درخواست‌های مربوطه عطف می‌شوند.

ارسال پیامک

ارسال

Mobile No. : [جستجو](#) | [درخواست کننده](#) | [کارشناس](#)

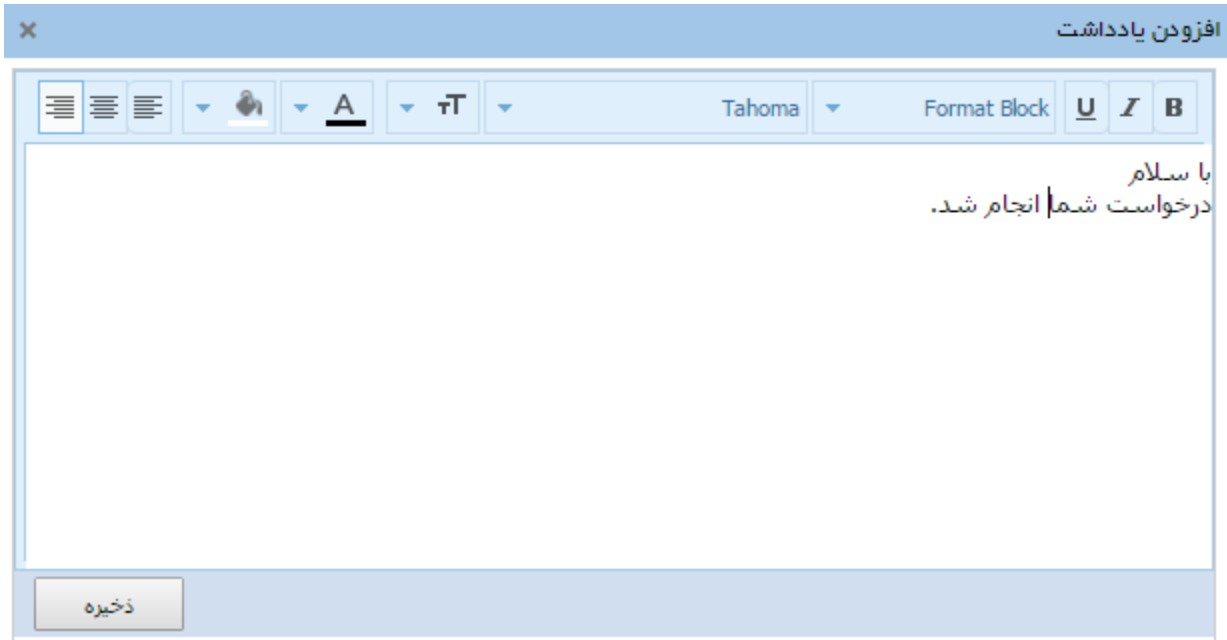
Message :

نکته: با کلیک روی لینک‌های "کارشناس" یا "درخواست کننده" شماره‌ی همراه آنها در قسمت "Mobile No" وارد می‌شود.
(با کلیک روی لینک جستجو می‌توان افرادی بجز کارشناس و درخواست کننده را انتخاب نمود).

افزودن یادداشت

از دکمه یادداشت می‌توان جهت انتقال توضیحات اضافه (از کاربر به کارشناس و بالعکس) استفاده نمود.
پیشنهاد می‌گردد کارشناسان و کاربران با استفاده از این گزینه جهت رفع مشکل با یکدیگر در ارتباط باشند.

نکته: یادداشت‌های افزوده شده به درخواست قابل حذف و یا ویرایش نمی‌باشد.



افزودن فایل

کارشناس می تواند جهت رفع مشکل کاربر، فایلی را به درخواست او اضافه نماید.



مشاهده تاریخچه تغییرات

از زمانی که یک درخواست توسط درخواست کننده ایجاد می شود تا زمانی که وضعیت آن توسط خود درخواست کننده یا کارشناس آن به "بسته" تغییر کند، تغییرات بسیاری روی آن اعمال می شود که می بایست در یک پایگاه ذخیره شود تا دسترسی به آنها در مواقع لازم، مقدور باشد و مدیریت شما روی درخواستها منظم تر و با کیفیت بیشتر ارائه شود. لذا برای هر درخواست تاریخچه ای در نظر گرفته شده است، تا کلیه اقداماتی که روی درخواست انجام می شود، با جزئیات ذخیره گردند.

عنوان	مقدار کنونی	مقدار قبلی
عنوان درخواست	نصب مجدد سیستم مانیتورینگ بینا	
درخواست کننده	کاربر داناپرداز	
ثبت کننده	کارشناس داناپرداز	
وضعیت درخواست	باز	
سطح تاثیر	تاثیر بر سازمان	
نوع درخواست	رویداد	
روش ثبت	پورتال	
گروه	نرم افزار مانیتورینگ بینا	
زمان شروع	14:44 04/06/1392	
تاریخ ایجاد	14:44 04/06/1392	
فوریت	فوری	

چاپ درخواست

شما می توانید درخواست های خود را در قالب اسناد Word ، Excel ، PDF و ... استخراج نموده، از آنها پرینت تهیه کرده و نگهداری نمایید. برای این منظور روی دکمه ی چاپ در ریون فرم درخواست کلیک کنید.

از پنجره باز شده، قسمت تنظیمات چاپ درخواست، می توان اطلاعات مورد نظر خود جهت چاپ را انتخاب نمایید.

تنظیمات چاپ درخواست

اطلاعات مورد نظر را برای چاپ انتخاب کنید:

<input checked="" type="checkbox"/> نام و لوگوی شرکت	<input checked="" type="checkbox"/> فعالیت	عنوان گزارش: <input type="text"/>	تست <input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/> اطلاعات درخواست	<input checked="" type="checkbox"/> راه حل	عبارت ابتدای گزارش: <input type="text"/>	
<input checked="" type="checkbox"/> جزئیات درخواست	<input checked="" type="checkbox"/> تاییدیه ها	عبارت انتهای گزارش: <input type="text"/>	
<input checked="" type="checkbox"/> مشخصات درخواست کننده	<input checked="" type="checkbox"/> کالاها		

نمایش گزارش

بیش فرض سازی تنظیمات جاری

Print Save

تست

نام شرکت: شرکت داناپرداز



اطلاعات درخواست

شماره درخواست: 0008492	ثبت کننده: فروغ آرمان پور	مدت انجام: 39:05:34
درخواست کننده: آقای نیکخواه-آقای کبیری	تاریخ ثبت: 1394/01/18 14:52	زمان آخرین تغییر: 1394/06/08 16:38
وضعیت: بسته	امتیاز: 3	زمان بستن درخواست: 1394/06/08 16:38

عنوان درخواست: (مراجعه حضوری) اهدیت- پایانه های نفتی
توضیحات: پایانه های نفتی خارک (دفتر تهران)
آقای پویا نعیمی

مشخصات درخواست کننده

نام: آقای نیکخواه-آقای کبیری	ایمیل: Mail307@mail.co	تلفن: 07733824024- 07733824032
شرکت: پایانه های نفتی جزیره خارک	دپارتمان: فناوری اطلاعات	داخلی:

نکته: تمامی موارد فوق از منوی سمت راست صفحه درخواست قابل مشاهده می باشد.



جزئیات درخواست

این موارد از استانداردهای ITIL تبعیت می کنند و با استفاده از آنها می توانید آماری از تعداد درخواستها در هر بخش و زمانی که برای پاسخگویی به آنها صرف شده است در دست داشته باشید، و با استفاده از آن عملکرد واحد فناوری اطلاعات را بهبود بخشید.

وضعیت:

روند انجام کار بر روی درخواست که توسط کارشناسان انجام می شود را نمایش می دهد.

روش ثبت:

روش ثبت درخواست را میتوانید در این قسمت مشخص نمایید.

گروه، زیر گروه و مورد:

دسته بندی درخواست از این قسمت قابل انتخاب می باشد.

نوع درخواست:

درخواست می تواند انواع مختلفی داشته باشد که با توجه به نوع مشکل ثبت شده، انتخاب می شود.

گروه کارشناس:

این امکان را فراهم می کند تا یک درخواست را نه تنها به یک کارشناس بلکه به یک گروه کارشناسی که شامل چندین کارشناس است اختصاص داده شود.

کارشناس:

کارشناس رسیدگی کننده به درخواست را می توانید انتخاب کنید.

بنابراین روی فیلد کارشناس کلیک کنید، بخشی از نام کارشناس را وارد نمایید، کارشناسانی که عبارت مورد نظر در نام یا نام خانوادگی آنها وجود داشته باشد نمایش داده می شوند. همچنین در فیلد کارشناس کلیک نمایید و * را تایپ نمایید، اسامی کلیه کارشناسانی که در سیستم ثبت شده اند، بعلاوه ی شرکت و واحد سازمانی آنها نمایش داده خواهند شد و می توانید یکی از آنها را انتخاب نمایید.

سطح تاثیر:

در این قسمت کاربر درخواست کننده مشخص می کند که درخواست چه تاثیری بر وی یا سازمان مربوطه دارد و در جزئیات سطح تاثیر توضیحات تکمیلی را وارد می کند.

فوریت:

توسط کاربر درخواست کننده مشخص می گردد که اهمیت درخواست چقدر است

اولویت درخواست:

توسط کارشناس و بر اساس فوریتی که کاربر مشخص کرده است، تعیین می گردد که درخواست در چه اولویتی برای انجام قرار گیرد.

موعد انجام:

کارشناس مشخص می کند که پاسخگویی به درخواست در چه زمانی (بر اساس تاریخ، ساعت و دقیقه) انجام خواهد شد.

پس از تکمیل فیلدهای مشخص شده در قسمت جزئیات درخواست، کارشناس بهتر است به چند مورد زیر توجه و این موارد را روی درخواست اعمال نماید.

○ فهرست درخواست‌ها

برای مشاهده فهرست درخواست‌ها از منوی "درخواست‌ها" گزینه ی فهرست درخواست‌ها را انتخاب نمایید. پنجره ی مدیریت درخواست‌ها باز می شود و می توانید کلیه ی درخواست‌هایی که مجوز مشاهده ی آنها را دارید در این صفحه مشاهده کنید.

ردیف درخواست	عنوان	درخواست کننده	گزارش‌ها	وضعیت درخواست گروه	فهرت	تاریخ درخواست
000	بروم افراز دچار مشکل می شود.	محمد جلیل نژاد	محمد صالحی	انجام شده	بوم افراز	11:12 1394/08/12
000	سامانه مکاتبات چارکون	فریبه مختاب رفیعی	میترا رفیعی	باز	سامانه‌های دانش‌دانشگاه تربیت مدرس	09:51 1394/08/12
000	سیستم من نیاز به تعمیر دارد.	زهرنا باقری نجد	شیرین نصیب زاده	در حال بررسی	سخت افزار	09:45 1394/08/12
000	سیستم من نیاز به تعمیر دارد.	زهرنا باقری نجد	شیرین نصیب زاده	باز	سخت افزار	09:43 1394/08/12
000	سامانه helpdesk	امین موحیوی	مصومه اصلاحت	انجام شده	سامانه‌های دانش‌دانشگاه تربیت مدرس	09:41 1394/08/12
000	رفع مشکل سیستم عامل (ویندوز)	طراوت نامداد	رها ارواشمی	در حال بررسی	بوم افراز	09:23 1394/08/12
000	سیستم من نیاز به تعمیر دارد.	حمیدرضا اسماعیلی	میترا رفیعی	باز	سخت افزار	08:48 1394/08/12
000	لطفاً برای نصب کابل ویدیو پروژکتور اتاق 214 آموزش بهدالت اقدام گردد	صمت شائف نیا	رها ارواشمی	در حال انجام	سخت افزار	14:41 1394/08/11
000	سامانه مکاتبات چارکون	مهتاب اسدی	رها ارواشمی	در حال بررسی	سامانه‌های دانش‌دانشگاه تربیت مدرس	14:22 1394/08/11
000	رفع مشکل سیستم عامل (ویندوز)	صهیه سادات ظریفان	رها ارواشمی	انجام شده	بوم افراز	13:47 1394/08/11
000	سامانه مکاتبات چارکون	عبدالله کریمی	فرزانه فیض منش	باز	سامانه‌های دانش‌دانشگاه تربیت مدرس	11:52 1394/08/11
000	دستورتن به شبکه قطع شده است	سارا بزی نژاد	احمد باضاهان	انجام شده	دانشگاه	11:42 1394/08/11
000	سامانه مکاتبات چارکون	شهرام پور پوراند	رها ارواشمی	انجام شده	سامانه‌های دانش‌دانشگاه تربیت مدرس	11:28 1394/08/11
000	بروم افراز دچار مشکل می شود. زمان استفاده از بوم افراز Internet explorer سایت تربیت مدرس به صورت ناقص بار شده و اطلاعات خدمات بر خط و برخی از لینک‌ها تربیت مدرس در دسترس	عزیز امام وردی	عزیز امام وردی	در حال بررسی	بوم افراز	11:03 1394/08/11
000	اصحاب سیستم عامل	عزیز امام وردی	عزیز امام وردی	انجام شده	بوم افراز	10:43 1394/08/11

در مقابل هر درخواست کنار آیکن ویرایش آیکن تغییرات وجود دارد که مشخص کننده این می باشد که آیا درخواست از آخرین مشاهده شما تغییراتی داشته است یا خیر. این تغییرات ممکن است توسط کاربر، کارشناس و یا سیستم ایجاد شده باشد. (تغییرات سیستم تغییراتی هستند که توسط SLA ، گردش کار و قواعد تاییدیه انجام می شوند.) با کلیک روی آیکن تغییرات مربوط، تاریخچه مربوط به آن درخواست باز می شود و لیست تغییرات از آخرین مشاهده شما تا حال حاضر را در آن نمایش می دهد و پس از Refresh شدن صفحه این چراغ به حالت خاموش در می آید.

تخصیص درخواست

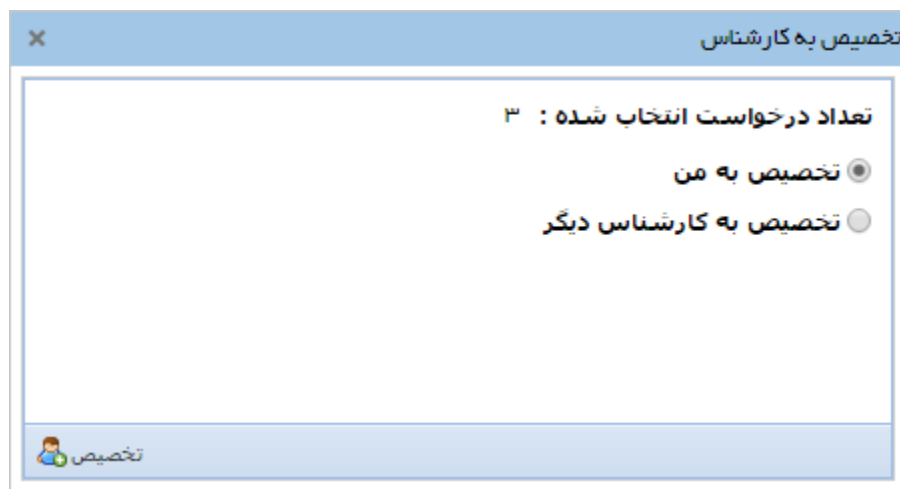
این امر به ۲ روش مقدور است:

- روی درخواست مورد نظر در صفحه ی مدیریت درخواست‌ها کلیک کنید، بعد از باز شدن فرم درخواست، در قسمت جزئیات درخواست، داخل کادر مقابل "کارشناس" با کلیک نام کارشناس مورد نظر را جستجو نمایید و یا * را تایپ نمایید.

۲. در صفحه ی مدیریت درخواستها، درخواستهایی که در نظر دارید را انتخاب کنید و روی دکمه ی تخصیص به کارشناس در ریبون بالا کلیک نمایید. پنجره ای همانند تصویر زیر باز خواهد شد:



سپس از پنجره باز شده با انتخاب گزینه **تخصیص به کارشناس دیگر** میتوانید درخواست مورد نظر خود را به کارشناس مربوطه دهید.



نکته: کارشناسان واحدهای مختلف پس از بررسی درخواست و عدم امکان رسیدگی به درخواست در واحد خود، می توانند آن را به گروههای کاری در مرکز رایانه اختصاص دهند.