



راهنمای کاربری سامانه پشتیبانی خدمات فناوری اطلاعات دانشگاه

<http://its3.ut.ac.ir>

زمستان ۱۳۹۴

میز خدمات

مرکز فناوری اطلاعات و فضای مجازی

معرفی سامانه پشتیبانی خدمات فناوری اطلاعات دانشگاه (<http://its3.ut.ac.ir>)

با توجه به ایجاد و توسعه سامانه‌های گوناگون و استفاده فراوان کاربران دانشگاه تهران از خدمات و سامانه‌های فضای مجازی دانشگاه، مرکز فناوری اطلاعات و فضای مجازی دانشگاه در راستای افزایش کیفیت خدمات و پاسخگویی شفاف به کاربران، از مهر ماه ۱۳۹۱ اقدام به راه‌اندازی سامانه پشتیبانی خدمات فناوری اطلاعات دانشگاه کرده است. قابلیت ثبت، ردگیری مشکلات کاربران سامانه‌ها / خدمات و اطلاع از نتایج بررسی مشکلات مذکور از امکانات مهم این سامانه می باشد.

از مزایای دیگر این سامانه ، می توان به کاهش خطاهای معمول روش سنتی مانند عدم روشن بودن درخواستهای کاربری سامانه‌ها به دلیل اعلان شفاهی آن‌ها، عدم شفافیت در پیگیری و لزوم تکرار تلفنی درخواست، الزام به بروکراسی اداری به جهت اطمینان از اعلان اشکال یا درخواست و سوء تفاهم ناشی از ارتباطات تلفنی اشاره کرد. استفاده از این سامانه از فراموش شدن جزئیات درخواست، عدم ثبت و زمان پاسخگویی طولانی و نامنظم و تماس‌های مکرر تلفنی با راهبران سامانه‌ها جلوگیری می‌نماید. همچنین سامانه مذکور کاربران را قادر می‌سازد تا با ثبت ساده مشکلات خود در کمترین زمان ممکن از یک رابط کاربری ساده تحت وب، این مشکلات را پیگیری و از پایگاه دانش سامانه یا همکاران مرکز و شرکتهای پشتیبان سامانه‌ها جهت راهنمایی استفاده نمایند.

...توجه:

♦ امکان ورود به «سامانه پشتیبانی خدمات فناوری اطلاعات» از طریق سامانه احراز هویت مرکزی و با استفاده از شناسه یکتای دانشگاه تهران فراهم شده است. این شناسه برای کسانی که اکانت رایانامه دانشگاه تهران را دارند همان نام کاربری رایانامه می‌باشد.

♦ در صورتی که با اکانت رایانامه دانشگاه خود در ورود به سامانه پشتیبانی خدمات فناوری اطلاعات با مشکل روبرو شدید، می توانید با آدرس رایانامه its3@ut.ac.ir مکاتبه و مشکل را اعلام نمایید.

روش ارسال درخواست:

پس از ورود به سامانه با انتخاب گزینه **ثبت و ارسال درخواست** سامانه مورد نظر خود را انتخاب و دکمه **مرحله بعد** را انتخاب نمایید.

The screenshot shows the user interface of the IT Services Support System. At the top, there is a navigation bar with the following items: **خانه** (Home), **ثبت و ارسال درخواست** (Register and Submit Request), **مشاهده درخواستها** (View Requests), **پایگاه دانش** (Knowledge Base), and **اخبار** (News). The main content area features four large buttons: **مشاهده درخواستها** (View Requests), **ثبت و ارسال درخواست** (Register and Submit Request), **پایگاه دانش** (Knowledge Base), and **اخبار** (News). The **ثبت و ارسال درخواست** button is highlighted with a red hand icon. Below these buttons, there is a section for the user's profile, including the email address **its3admin@ut.ac.ir** and a notification icon. On the right side, there is a sidebar menu with various categories, including **سامانه مدیریت اطلاعات پژوهش و فناوری دانشگاه** (University Research and Technology Information Management System), **سامانه تغذیه** (Catering System), **سامانه فیش حقوقی** (Salary Slip System), **سامانه کتابخانه** (Library System), **سامانه مدیریت همایشها و کنفرانسهای دانشگاه** (University Conference and Seminar Management System), **سامانه نشریات الکترونیکی دانشگاه** (University Electronic Publications System), **وبگاه مرکز فناوری اطلاعات و فضای مجازی** (Website of the Center for Information Technology and Digital Space), **وبگاه دانشگاه تهران** (University of Tehran Website), and **سامانه فراگیر آموزش** (Distance Education System). A red hand icon points to the **رایانامه (Email)** option in the sidebar menu. At the bottom of the page, there is a button labeled **مرحله بعد** (Next Step), also highlighted with a red hand icon.

در این صفحه **اولویت** و **عنوان** درخواست را از منوهای موجود انتخاب و در قسمت **جزئیات پیام** شرح کامل درخواست را ارائه نمایید. در صورت نیاز فایل پیوست خود را می توانید در قسمت **بار گذاری فایل** درج نمایید.

خوش آمدید : بهاره طهمورس زاده
خروج از سیستم
جستجو
جستجوی خود را وارد نمایید جستجو
سایر سامانه های دانشگاه
سامانه الکترونیکی دبیرخانه و گردش مکاتبات
سامانه جامع آموزش
سامانه مدیریت اطلاعات پژوهش و فناوری دانشگاه
سامانه تغذیه
سامانه فیش حقوقی
سامانه کتابخانه
سامانه مدیریت همایشها و کنفرانسهای دانشگاه
سامانه نشریات الکترونیکی دانشگاه
رایانامه (پست الکترونیک)

جزئیات درخواست شما
جزئیات درخواست خود را در کادر زیر وارد نمایید. چنانچه قصد دارید در این درخواست مشکلی را گزارش کنید، خواهشمند است تا حد امکان اطلاعات مربوط به آن را نیز در درخواست درج نمایید.

اطلاعات عمومی
سامانه
رایانامه (Email)
اولویت
رایانامه (Email)
عنوان*
جزئیات پیام
لطفا شماره تماس خود را در متن جزئیات وارد نمایید تا در صورت ضرورت با شما تماس گرفته شود.

select
مشکلات مربوط به ورود / دسترسی / رمز عبور و نام کاربری / ایمیل پشتیبان
مشکلات محتوایی رایانامهها (Spam، Virus) و از دست رفتن ایمیلها
عدم اعلام عنوان
فعالسازی ایمیلهاک حقوقی
پیگیری نامه اتوماسیون اداری

عادی
متوسط
بالا

بارگذاری فایل(ها) [افزودن فایل]
ارسال اطلاعات

توجه نمایید که بعد از انتخاب عنوان معمولا اطلاعاتی با عنوان **پیشنهاد های پایگاه دانش** به شما نمایش داده خواهد شد که ممکن است پاسخگوی درخواست شما باشد. لطفا قبل از ارسال درخواست آن را مطالعه نمایید.

سامانه کتابخانه
سامانه مدیریت همایشها و کنفرانسهای دانشگاه
سامانه نشریات الکترونیکی دانشگاه
رایانامه (پست الکترونیک)
وبگاه مرکز فناوری اطلاعات و فضای مجازی
وبگاه دانشگاه تهران
سامانه فراگیر آموزش


پیشنهاد های پایگاه دانش
مقالات زیر که از پایگاه دانش انتخاب شده اند ممکن است با نتیجه جستجوی شما مرتبط باشند. لطفا پیش از ارسال درخواست آن ها را مطالعه فرمایید.

سوالات متداول رایانامه(پست الکترونیک)
ویرایش شده در تاریخ: ۱۵:۱۷:۰۰ - ۱۳۹۲/۰۳/۱۸
مشکلات محتوایی رایانامهها (SPAM، VIRUS) و از دست رفتن ایمیلها) برای جلوگیری از ورود ایمیل اسپم (هرزنامه) به صندوق ورودی ایمیلها چه قدمتی باید انجام داد؟ سرویس پست الکترونیکی دانشگاه به طور خودکار ...

لطفا شماره تماس خود را در متن جزئیات وارد نمایید تا در صورت ضرورت با شما تماس گرفته شود.
آدرس ایمیل اینجانب:

بارگذاری فایل(ها) [افزودن فایل]
ارسال اطلاعات

در انتها با انتخاب دکمه ی **ارسال اطلاعات** در خواست شما در سامانه ثبت و یک **شناسه درخواست** برای شما نمایش داده می شود. با استفاده از این شناسه می توانید درخواست خود را پیگیری نمایید.



مرکز فناوری اطلاعات و فضای مجازی

سامانه پشتیبانی خدمات فناوری اطلاعات
Information Technology Services Support System

خانه
ثبت و ارسال درخواست
مشاهده درخواست‌ها
بازگاه دانش
اخبار

۱۳۹۴/۰۷/۲۲ - ۱۰:۵۴:۴۲

درخواست شما دریافت شده است

ما درخواست شما را دریافت کردیم و در کوتاه ترین زمان ممکن پاسخ آن را با جزئیات به شما ارائه خواهیم کرد. به منظور دریافت به روزرسانی ها میتوانید وارد سامانه مرکز پشتیبانی شده و با رایانامه خود را بررسی نمایید.

اطلاعات عمومی

شناسه درخواست #108099

نام و نام خانوادگی بهاره طهمورس زاده

رایانامه tahmores@ut.ac.ir

موضوع: مشکلات محتوایی رایانامه ها (Spam, Virus) و از دست رفتن ایمیل ها)

آدرس ایمیل اینجانب

خوش آمدید : بهاره طهمورس زاده

خروج از سیستم

جستجو

جستجوی خود را وارد نمایید

سایر سامانه های دانشگاه

سامانه الکترونیکی دبیرخانه و گردش مکانیات

سامانه جامع آموزش

سامانه مدیریت اطلاعات پژوهش و فناوری دانشگاه

سامانه تغذیه

سامانه فیش حقوقی

سامانه کتابخانه

سامانه مدیریت همایشها و کنفرانسهای دانشگاه

سامانه نشریات الکترونیکی دانشگاه

رایانامه (پست الکترونیک)

روش پیگیری درخواست: (دو روش برای پیگیری در نظر گرفته شده است).

۱. روش اول:

پس از ورود به سامانه در قسمت **جستجو** شناسه درخواست خود را وارد نموده و **دکمه جستجو** را انتخاب نمایید.

در **نتایج جستجو** با انتخاب عنوان درخواست مورد نظر، پاسخ نمایش داده خواهد شد.

The screenshot shows the homepage of the Information Technology Services Support System (ITS3). The header includes the university logo and the text 'مرکز فناوری اطلاعات و فضای مجازی' and 'سامانه پشتیبانی خدمات فناوری اطلاعات Information Technology Services Support System'. The navigation menu contains 'خانه', 'ثبت و ارسال درخواست', 'مشاهده درخواستها', 'پایگاه دانش', and 'اخبار'. The main content area has four service tiles: 'مشاهده درخواستها', 'ثبت و ارسال درخواست', 'اخبار', and 'پایگاه دانش'. A search bar is visible on the right side with the number '108099' entered and a red arrow pointing to the search button. Below the search bar is a list of departments. At the bottom, there is a user profile section for 'its3admin@ut.ac.ir' and a calendar showing the date '۲۲'.

The screenshot shows the search results page. The search bar now contains 'جستجوی خود را وارد نمایید' and the search button is highlighted with a red arrow. The search results section displays 'نتایج جستجو' and a list of results. The first result is 'FCQ-791-46907: مشکلات محتوایی رایانامه‌ها (Spam، Virus و از دست رفتن ایمیل‌ها) - فرس ایمیل اینجاب'. A red arrow points to this result. The navigation menu and header are the same as in the previous screenshot.

خانه ثبت و ارسال درخواست مشاهده درخواست‌ها پایگاه دانش اخبار

۱۱:۰۰:۰۷ - ۲۲/۰۷/۹۴

مشاهده درخواست: #108099

ارسال پاسخ به روز رسانی

رایانامه (Email)
مشکلات محتوایی رایانامه‌ها (Spam، Virus) و از دست رفتن ایمیل‌ها

ایجاد شده در: ۱۳۹۴/۰۷/۲۲ - ۱۰:۵۶:۰۰ به روز شده در تاریخ: ۱۳۹۴/۰۷/۲۲ - ۱۰:۵۶:۰۰

کاربران محترم لطفا میزان رضایت مندی خود از پاسخ دریافت شده را با انتخاب ستاره مشخص کنید

Overall Satisfaction ☆☆☆☆☆

سامانه: رایانامه (Email)
موضوع: اختصاص داده نشده [خصوصی]
وضعیت: باز
اولویت: متوسط

رایانامه (Email)
عنوان: *مشکلات محتوایی رایانامه‌ها (Spam، Virus) و از دست رفتن ایمیل‌ها

بهاره طهمورس زاده
ارسال شده در: ۱۳۹۴/۰۷/۲۲ - ۱۰:۵۶:۰۰

آدرس ایمیل اینجانب

ارسال شده در: ۱۳۹۴/۰۷/۲۲ - ۱۱:۰۷:۰۰

اکانت شما تست و مشکل شما بر طرف شد.

خوش آمدید: بهاره طهمورس زاده
خروج از سیستم
جستجو
جستجوی خود را وارد نمایید جستجو
سایر سامانه های دانشگاه
سامانه الکترونیکی دبیرخانه و گردش مکاتبات
سامانه جامع آموزش
سامانه مدیریت اطلاعات پژوهش و فناوری دانشگاه
سامانه تغذیه
سامانه فیش حقوقی
سامانه کتابخانه
سامانه مدیریت همایشها و کنفرانسهای دانشگاه
سامانه نشریات الکترونیکی دانشگاه
رایانامه (پست الکترونیک)
وبگاه مرکز فناوری اطلاعات و فضای مجازی
وبگاه دانشگاه تهران
سامانه فراگیر آموزش

۲. روش دوم:

همزمان با ثبت درخواست در سامانه یک نسخه از اطلاعات درخواست ثبت شده برای رایانامه دانشگاه شما ارسال خواهد شد. لذا هر پاسخی که برای درخواست شما در سامانه ثبت شود به رایانامه شما نیز ارسال خواهد شد. بعد از باز کردن نامه مورد نظر و مطالعه پاسخ دریافتی، اگر مجدد نیاز به پیگیری بود می توانید از همان رایانامه خود با استفاده از گزینه Reply سوال خود را مطرح و دکمه Send را انتخاب نمایید.