# راهنمای کاربران

در این راهنما سعی شده است تا نحوه کار با نرم افزار هلپ دسک (مدیریت درخواست های کاربران) به صورت کامل به کاربران آموزش داده شود.

## ورود به نرم افزار هلپ دسک اروند

از طریق آدرس <u>https://helpdesk.scu.ac.ir</u> می توانید به نرم افزار هلپ دسک دسترسی پیدا کنید. در صورت وارد کردن صحیح آدرس صفحه زیر را مشاهده خواهید کرد.

|                   | شناسه کاربری |   |
|-------------------|--------------|---|
|                   | رمز عبور     |   |
| 🗖 مرا بخاطر بسیار |              | < |
| ورود              |              |   |
|                   |              |   |

در این قسمت باید شناسه کاربری و رمز عبور خود را وارد کنید.

پس از وارد کردن اطلاعات خواسته شده دکمه **ورود** را کلیک کنید. پس از ورود، صفحه زیر را مشاهده خواهید

|                          |                     |                        |                    |        |                |              |           |              |       |         |              |              | د.           |
|--------------------------|---------------------|------------------------|--------------------|--------|----------------|--------------|-----------|--------------|-------|---------|--------------|--------------|--------------|
| gyə 🔯 - 👔 🗖              | کاربر تست 🔹         | Ø                      |                    |        |                |              |           |              |       |         | یس های ۱۳    | م مديريت سرو | (آرونـــــ   |
|                          |                     |                        |                    |        |                |              |           |              |       | *       | 🎽 درخواست ها | «            | منوی سایت    |
| \$                       |                     |                        |                    |        |                |              |           |              |       |         | درخواست ها   | -            | مديريت       |
|                          | 1000                |                        | 1.11.10            |        |                |              |           |              |       |         | ن جدید       |              | 🏓 درخواست ها |
| تلييديه كروه تلييدر      | افرودن<br>فایل جدید | تاريخچە<br>تغيير وضعيت | درفواست<br>درفواست | Laplat | تاريخ بسته شدن | مسدول رسیدگی | داريخ ثبت | ثبت شده توسط | وضعيت | درفواست | شمار ه       |              | 🛅 دانشدامه   |
|                          |                     |                        |                    |        |                |              |           |              |       |         |              | 4            |              |
| ه ای بر ای نمایش وجود ند | داد                 |                        |                    |        |                |              |           |              | 6     | و از ه  | 6.34.0       |              |              |

# ثبت درخواست توسط کاربران

جهت ثبت درخواست لطفا روی دکمه جدید کلیک 💿 🚧 کنید. پس از آن صفحه زیر را مشاهده خواهید





در این صفحه می بایست نوع درخواست خود را مشخص کرده و انتخاب نمایید. جهت مشاهده زیر مجموعه هریک از موارد مشخص شده مانند شبکه، سخت افزار و ... روی مثلث کنار هر یک (در تصویر با فلش قرمز رنگ مشخص شده) کلیک کنید. حال می توانید درخواست خود را از میان موارد مشاهده شده انتخاب کنید.



برای مثال برگه درون پرینتر گیر میکند. جهت ثبت این درخواست، از زیر مجموعه سخت افزار گزینه مشکلات پرینتر را انتخاب کنید.



در صفحه باز شده می توانید مشکل خود را توضیح دهید، به این منظور در قسمت توضیحات، می توانید مورد پیش آمده را شرح داد.(در اینجا توضیحات مربوط به گیر کردن برگه در پرینتر)

|   |             | 🖌 درخواست ها 🖌 درخواست جدید 🗡  |
|---|-------------|--|
| ^ | *           | اطلاعات رويداد   |
|   | يد          | توجه : لطفا قبل از ثبت درخواست جدید حتما دانشنامه را برای یافتن راه حل مشکل خود جستجو نماذ |
|   |             | منوان در فواست.<br>مشکلت پرینتر انتخاب فایل  |
|   |             | توضيعات: •   |
|   |             | لطفا توضیح دهید:<br>هنگام ارسال دستور چاپ برگه درون پرینتر گیر میکند و خارج نمی شود.<br>ا  |
|   |             | ر<br>- فیندهای سفارشی -<br>  |
|   | *           | افزودن فايل  |
|   | التغاب فليل | فين.   |
|   | *           | اموال  |
|   | شماره اموال | مدل اموال  |
| Ť | ×           |  |

در صورتی که قصد دارید فایل یا تصویری را به درخواست خود ضمیمه کنید می توانید این کار را از طریق دکمه

انتخاب فایل (مشخص شده در تصویر)، انجام دهید. و در پایان دکمه ثبت را کلیک کنید.

#### دانشنامه

از طریق دانشنامه کاربران می توانند پاسخ و راه حل مشکلات متداول را مشاهده کرده و آن را حل کنند. جهت مشاهده موارد موجود در دانشنامه از طریق منو سمت راست روی دانشنامه کلیک کنید.

| ی سایت     | « | 🎽 درخواست ها | *         |
|------------|---|--------------|-----------|
| بريت       | - | درخواست ها   |           |
| درخواست ها |   | 🗿 جدید       |           |
| دانشنامه   |   | فبت شده توسط | تاريخ فبت |
|            | 8 |              |           |

### پیگیری درخواست ها

پس از ثبت درخواست می توانید آن را در کارتابل خود مشاهده کنید و از طریق «تاریخچه درخواست» و «تاریخچه تغییر وضعیت درخواست» مشخص شده در تصویر زیر، تغییرات درخواست در هر مرحله را مشاهده نمایید.

| نوچ قروچ       | • ? • • • • • • • • • • • • • • • • • • | کاربر ت 👤                  |                     |                        |                    |        |                |              |                    |              | 2        | ، سرویس های IT | <u>j שישיה מגיניי</u> | Ĵ    |
|----------------|---|----------------------------|---------------------|------------------------|--------------------|--------|----------------|--------------|--------------------|--------------|----------|----------------|-----------------------|------|
|                |   |                            |                     |                        |                    |        |                |              |                    |              |          |                | درخواست.ها ×          |      |
| 0              |   |                            |                     |                        |                    |        |                |              |                    |              |          |                | قواست ها              | کرہ  |
|                |   |                            |                     |                        |                    |        |                |              |                    |              |          |                | يد                    | ي جد |
| میز ان رضایتمد | تاييديه درخواستكننده                    | تاييديه گرو <mark>ه</mark> | افزودن<br>فایل جدید | تاريخچە<br>تغيير وضعيت | تاريخچه<br>درخواست | پيامها | تاريخ بسته شدن | مسئول رسیدگی | تاريخ ثيت          | ثيت شدة توسط | وضعيت    | درخواست        | شماره                 |      |
| ****           | 44                                      | 44                         | A.                  |                        | 1                  |        |                |              | 1F:1A (1991V/+F/so | usertest     | بالانشدة | مشكلات پريتر   | INC                   | E    |
| 1              |   | 1                          | 1                   | 1                      |                    |        |                |              |                    |              |          |                |                       |      |

|     | <u>نچ</u> ه ک | تاريغچە درخواست  |
|-----|---------------|--|
| 9 0 | ي وضعيت       |  |
|     |               | 🗼 📗 سه شنبه ۵ تیر ۱۳۹۷ ساعت ۲:۲۶ بعد از ظهر توسط itmanager |
|     |               | 📃 مکان در حالت "سازمان مرکزی" قرار گرفت.                   |
|     |               | 📃 مسئول رسیدگی از "mazrae.m" به "" تغییر یافت.             |
|     |               | 📃 چارت سازمانی در حالت آمدیریت فناوری اطلعات آقرار گرفت.   |
|     |               | 👞 📗 سه شنبه ۵ تیر ۱۳۹۷ سلعت ۲:۱۸ بعد از ظهر توسط usertest  |
|     |               | 📃 وضعیت درخواست در حالت "باز شده" قرار گرفت.               |
|     |               | 👞 📗 سه شنبه ۵ تیر ۱۳۹۷ ساعت ۲:۱۸ بعد از ظهر توسط usertest  |
|     |               | 📃 اضافه شد.  |
|     |               |  |
|     |               |  |
|     |               |  |
|     |               |  |
|     |               |  |
|     |               |  |

همچنین میتوانید رضایتمندی خود را از نحوا دریافت خدمات و حل مشکل که توسط کارشناسان انجام شده از مشخص نمودن تعداد ستاره اعلام کنید (روشن بودن همه ستاره ها نشان دهنده رضایتمندی کامل خواهد بود.)

# مشاهده پروفایل و تغییر رمز عبور

از طریق کلیک روی نام و نام خانوادگی خود در نوار بالای سمت چپ صفحه می توانید به پروفایل دسترسی داشته باشید و اطلاعات خود را ویرایش کنید.

| • 🔮 خروج 🚺 فروج  | 🚺 کاریر تست 🔹 🖣<br>💼 پروفیل  |              |                     |                        |                                  |        |                |
|------------------|------------------------------|--------------|---------------------|------------------------|----------------------------------|--------|----------------|
| ¢ 1              | 🌽 تغيير رمز عبور 🕺 قلب نمايش |              |                     |                        |                                  |        |                |
| میز آن رضایتمندی | تاييديه درفواستكننده         | تاييديه گروه | افزودن<br>فایل جدید | تاريخچە<br>تغيير وضعيت | تاريغ <mark>چه</mark><br>درخواست | ييامها | تاريخ بسته شدن |

| ویر ایش پروفایل              |             | ×      |
|------------------------------|-------------|--------|
| شناسه کاربری: <b>«</b>       | usertest    | ĺ.     |
| نام:•                        | کاربر       |        |
| نام خانوادگی: <mark>،</mark> | تست         |        |
| ايميل:•                      |             |        |
| تلفن: <mark>*</mark>         |             |        |
| آدرس:•                       |             |        |
|                              |             |        |
|                              |             |        |
|                              |             |        |
|                              |             |        |
|                              |             |        |
|                              | پاک کن اثبت | اتصراف |

لطفا رمز عبور پیش فرضی که در اختیار شما گذاشته شده را در اولین ورود خود تغییر دهید. جهت انجام تغییر رمز عبور خود، مطابق دسترسی به پروفایل عمل کرده و تغییر رمز عبور را کلیک کنید.

| ×      |           |        | تغيير رمز عبور   |
|--------|-----------|--------|------------------|
|        |           |        | رمز عبور قبلی:•  |
|        |           |        | رمز عبور جدید:   |
|        |           | بديد:• | تکرار رمز عبور « |
|        |           |        |                  |
|        |           |        |                  |
| انصراف | البينية ( | پاککن  |                  |

### دسترسی به اعلانات

از طریق دکمه اعلانات می توانید به پیام هایی که به صورت کلی به کاربران اطلاع رسانی می شوند دسترسی داشته باشید. برای این منظور روی دکمه مشخص شده در تصویر در نوار بالای سمت چپ صفحه کلیک کنید.

|  | F                            | درجه اهمیت: مه              |         |         |  |
|--|------------------------------|-----------------------------|---------|---------|--|
|  | itma                         | از طرف: nager               | 48      |         |  |
| ) ۶ تیر سلعت ه ۱ صبح برگ <mark>ز</mark> ار خواهد | ر افزار هلپ دسک روز چهارشنیه | توضیحات.<br>چلسہ معرفی تر ہ |         |         |  |
|  |                              | افزودن                      | تاريخچە | تاريغچە |  |