

بسمه تعالی

آموزش کاربری استفاده از پورتال ServiceDesk

برای کاربران نهایی

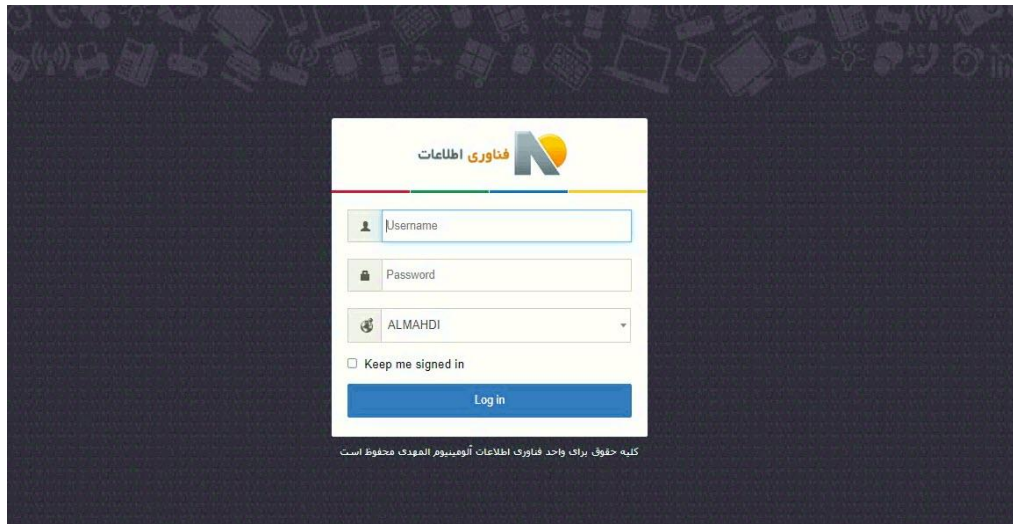
11.309

فهرست مطالب

3	معرفی پورتال ServiceDesk
3	صفحه اصلی
5	ایجاد و ارسال درخواست از طریق کاتالوگ خدمات
10	ایجاد و ارسال یک رخداد
11	جستجو در میان راهکارها و آموزش ها
11	خروج از سیستم

معرفی پورتال ServiceDesk

نرم افزار تحت وب ServiceDesk ابزاری است برای مدیریت درخواست های واحد IT که شما می توانید از آن برای ارسال و پیگیری درخواست های خود از آن استفاده نمائید. در واقع اولین نقطه ای که شما باید درخواست خود را از آنجا شروع و پیگیری نمائید همین پورتال می باشد. پورتال ServiceDesk جایی است که شما در آنجا می توانید به دنبال راهکار مشکلات معمول خود باشید. شما می توانید بصورت آنلاین درخواست خود را در قالب فرم تحت وب برای ما ارسال نمائید.



همانند تصویر بالا شما می توانید با نام کاربری و کلمه عبور ویندوز خود (تحت دامنه aryasasol.com) وارد پروفایل کاربری خود شوید. پس از ورود به سیستم می توانید به بخش های زیر دسترسی پیدا کنید:

صفحه اصلی

پس از ورود موفق به سیستم شما می توانید صفحه اصلی زیر را مشاهده نمائید. ما در تصویر زیر هر بخش را با رنگ و شماره متفاوتی مشخص کرده ایم که در ادامه هر یک را براساس شماره آن توضیح خواهیم داد.

The screenshot shows the ServiceDesk user interface. At the top, there are navigation tabs for 'صفحه نخست' (Home), 'درخواست ها' (Requests), and 'راهکار ها' (Solutions). A search bar is located at the top center. Below the search bar, there are three main action buttons: 'من پدنیال یک راهکار هستم' (I am a user), 'من نیاز به چیز جدیدی دارم' (I need something new), and 'من با یک مشکل مواجه شدم' (I have a problem). Below these, there are five numbered callouts: 1. 'خلاصه درخواست های من' (Summary of my requests), 2. 'اعلانات' (Announcements), 3. 'راهکار های محبوب | بیشتر' (Popular solutions | More), 4. Search bar, 5. 'دارایی های من' (My assets), 6. 'صفحه نخست' (Home), and 7. 'درخواست ها' (Requests).

این صفحه حاوی اطلاعات زیر می باشد:

1. پنل "خلاصه درخواست های من": این پنل شامل خلاصه ای از تعداد درخواست های شما می باشد. (کادر قرمز رنگ در تصویر زیر)
 - درخواست های "در حال بررسی" تعداد درخواست هایی است که در دست بررسی هستند.
 - درخواست های "در انتظار تایید" درخواست هایی است که در انتظار تایید توسط افراد مسئول می باشند.
 - درخواست های "در انتظار بروزرسانی" درخواست هایی هستند که در انتظار بروزرسانی توسط شما هستند. (در صورتیکه شما دسترسی انجام اینکار را داشته باشید)
2. پنل "اعلانات": در این پنل شما اطلاعیه هایی که توسط واحد IT صادر می شود را می توانید مشاهده کنید. در صورتیکه برای ثبت مشکلات به پورتال مراجعه کرده اید، حتما قبل از ثبت درخواست به این بخش نگاهی بیندازید. با کلیک کردن بر روی هر یک از اطلاعیه ها در این بخش می توانید متن اطلاعیه را بصورت کامل مشاهده کنید.
3. پنل "راهکارهای محبوب": در این پنل شما می توانید از راهکارها و آموزش های پر استفاده ای که توسط بخش IT فراهم شده است، استفاده کنید. این آموزش ها در جهت تسریع انجام درخواست و توانمند سازی شما بوجود آمده است. در این بخش کادر جستجویی وجود دارد که می توانید در آن راهکارهای مدنظر خود را جستجو نمایید.
4. پنل "ثبت درخواست و جستجو": همانطور که از نام این پنل پیدا است شما می توانید درخواست خود را برای واحد IT ارسال نمایید یا درخواست مورد نظر خود را جستجو کنید.
5. پنل "دارایی های من": در این پنل شما دارایی های IT مرتبط با خود را میتوانید مشاهده کنید.

6. سربرگ "درخواست‌ها": با کلیک بر روی این سربرگ شما می‌توانید کلیه درخواست‌های خود را مشاهده و از همین بخش پیگیری نمایید. در ادامه درباره این سربرگ بیشتر توضیح خواهیم داد.
7. سربرگ "راهکارها": در این سربرگ شما می‌توانید کلیه آموزش‌ها و راهکارهایی که ممکن است برای حل مشکلات شما مورد استفاده قرار بگیرید را مشاهده کنید و در میان آنها براساس کلید واژه‌های مرتبط جستجو نمایید. در ادامه درباره این سربرگ بیشتر توضیح خواهیم داد.

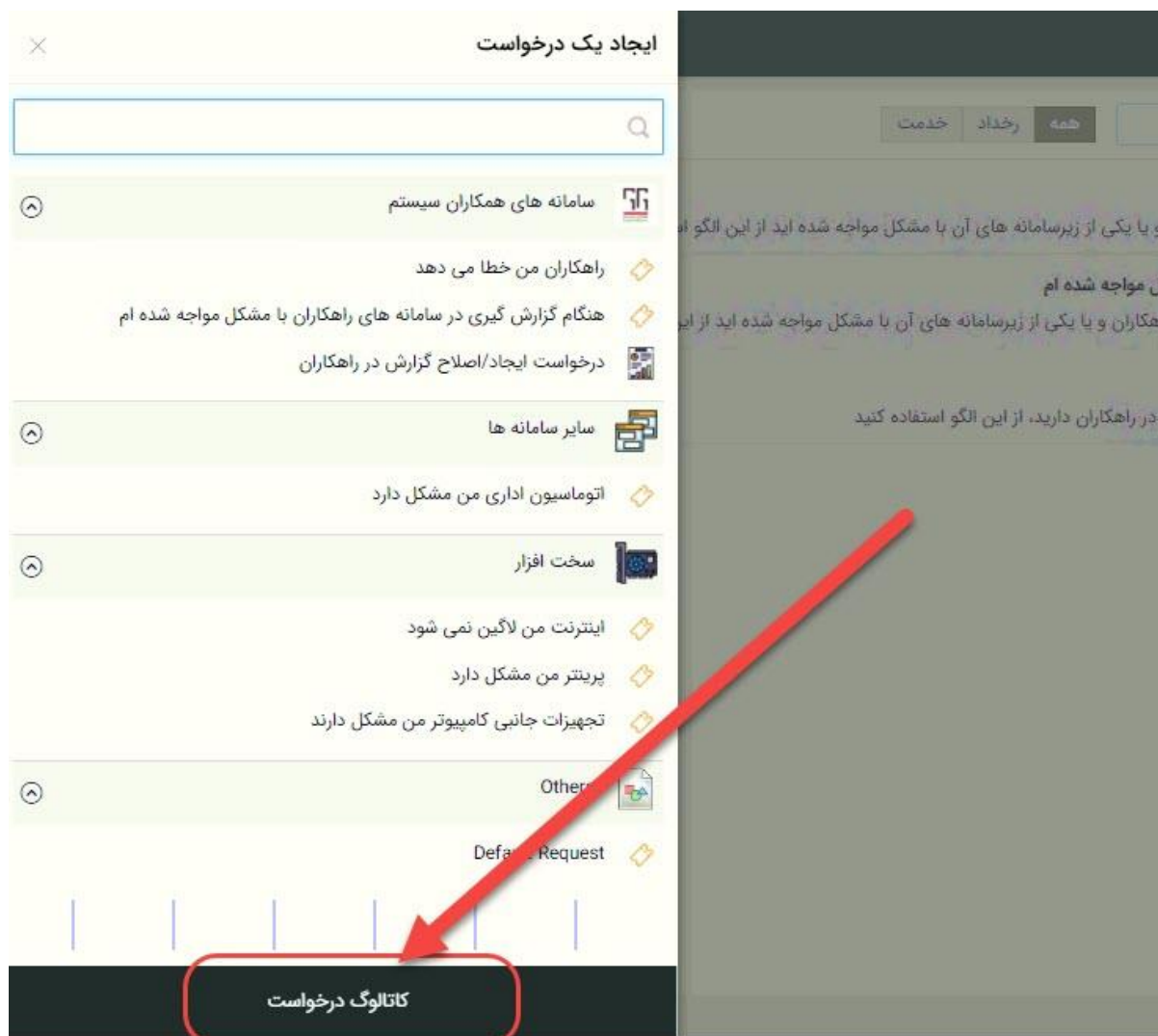
ایجاد و ارسال درخواست از طریق کاتالوگ خدمات

همانطور که در قسمت قبل توضیح دادیم، برای ایجاد درخواست شما باید مستقیماً بر روی گزینه درخواست یک خدمت یا ثبت یک رخداد کلیک کنید. (همانند تصویر زیر).




و یا در صورت نیاز می‌توانید با کلیک بر روی گزینه درخواست جدید بصورت خلاصه و انتخاب کاتالوگ خدمات، صفحه آن را به صورت کامل مشاهده کنید





پس از کلیک بر روی دکمه بالا صفحه ای همانند تصویر زیر را مشاهده خواهید کرد. ما در این صفحه برای سهولت کار شما الگوهایی را قرار داده ایم که شما با انتخاب آنها می توانید در کمتر از چند ثانیه درخواست خود را برای ما ارسال کنید. ما به این صفحه **کاتالوگ خدمات** می گوئیم. این الگوها به دو بخش زیر تقسیم می شوند:

- **الگوی رخداد و مشکلات:** درخواست هایی که منجر به قطعی و توقف سرویس و خدمات جاری شما می شود. همانند اینکه ویندوز من بالا نمی آید و یا پرینتر من دیروز کار می کرده است ولی امروز قطع است. این نوع الگوها با آیکن  نمایش داده می شود.
- **الگوی خدمات و سرویس:** درخواست هایی است که شما در آن خدمات جدید خود را درخواست می کنید. همانند درخواست دریافت کامپیوتر جدید. این نوع الگوها با آیکن مرتبط نمایش داده می شوند. شما برای درخواست خدمت خود تنها باید از این بخش اقدام نمائید.



اجازه بدهید در مورد این صفحه بیشتر توضیح دهیم. ما هر بخش را رنگ و شماره متفاوتی مشخص کرده و آن را در ادامه براساس شماره آن توضیح خواهیم داد:

1. **دسته بندی الگوها:** در این بخش شما می توانید براساس دسته بندی، الگوهای خود را فیلتر کنید و به سرعت نیاز خود را براساس دسته بندی مشخص کنید.
2. **الگوهای رخداد و خدمت:** این بخش با توجه به اینکه کدام دسته بندی الگو را انتخاب کرده اید، بروزرسانی می شود. الگوهای رخداد همانطور که در تصویر بالا می بینید با فلش قرمز رنگ مشخص شده اند و الگوهای خدمات با فلش سبز رنگ مشخص شده اند.
3. **جستجو در میان الگوها:** در صورتیکه شما الگوی مورد نظر خود را نتوانستید انتخاب کنید، می توانید در این بخش اقدام به جستجو آنها نمایید. پس باید کلید واژه مدنظر خود را در این بخش وارد کنید و سپس کلید **Enter** را بزنید.

نکته: شما برای درخواست خدمت تنها باید الگوی آن را انتخاب کنید. ما در سیستم تمامی خدمات واحد **IT** را تعریف کرده ایم. بدیهی است بدون ارسال درخواست خارج از الگوهای تعیین شده ترتیب اثر داده نخواهد شد.

4. اما در صورتیکه درخواست رخداد شما در میان الگوهای تعریف شده وجود نداشت شما می بایست پس از انتخاب دسته بندی **"Others"** یا **"سایر"** بر روی گزینه **"Default Request"** یا **"رخداد جدید"** کلیک کنید.

در صورتیکه درخواست شما در میان الگوها وجود داشت، شما می بایست بر روی آن الگو کلیک کنید. ما بطور مثال در اینجا درخواست خدمت تعویض اقلام مصرفی پرینتر و اسکنر را انتخاب کرده ایم. پس از کلیک بر روی این درخواست شما می بایست صفحه ای همانند زیر را مشاهده نمایید:

تصویر بالا یک فرم ثبت درخواست می باشد که ما هر کدام را با شماره مشخص کرده ایم:

1. **درخواست کننده:** در این بخش نام و مشخصات شما نمایش داده می شود. در صورتیکه نام و یا مشخصات شما مغایرت داشت با واحد ServiceDesk تماس بگیرید و این موضوع را به آنها اطلاع دهید. اطلاعات این فیلد را شما نمی توانید تغییر دهید.
2. **دارایی (ها):** در این بخش نام کامپیوتر و یا تجهیزات شما نمایش داده می شود. در صورتیکه درخواست شما مرتبط به تجهیزات شما نیست باید بر روی علامت X نام هریک از تجهیزات کلیک کنید و آن را از لیست خود حذف کنید. اما در صورتیکه مرتبط است شما تنها می بایست آن تجهیز را که مرتبط است را باقی بگذارید.
3. **فیلدهای مورد نیاز:** فیلدهایی که در بعضی درخواست ها نیاز است که توسط شما تکمیل شوند.
4. **موضوع:** عنوان درخواست را ما بصورت پیش فرض در این بخش قرار داده ایم. شما نیازی به تغییر این عنوان ندارید.
5. **شرح:** در این بخش شما می بایست شرحی درباره درخواست خود به واحد ServiceDesk ارائه دهید. ما در اینجا الگویی برای ارسال اطلاعات برای شما قرار داده ایم. لازم به توضیح است که برای تسریع در انجام درخواست شما می بایست اطلاعات لازمی که در الگو ذکر شده است را تکمیل و سپس برای ما ارسال نمایید.
6. **پیوست ها:** در این بخش نیز در صورتیکه شما می خواهید فایلی را به عنوان پیوست همراه با این درخواست برای ما ارسال کنید، می توانید از این گزینه استفاده کنید. اندازه فایل شما می بایست حداکثر 2 مگابایت باشد.
7. **کارت راهنما:** توضیحاتی در باره درخواستی که قرار است ثبت شود.
8. پس از تکمیل فرم درخواست شما می بایست بر روی گزینه "افزودن درخواست" کلیک کنید تا درخواست ثبت شود.

پس از ثبت درخواست شما می توانید درخواست خود را از طریق سربرگ Requests مشاهده و از همین طریق پیگیری نمائید. همانند تصویر زیر:

شناسه	موضوع	نام درخواست کننده	انتساب داده شده به	سر رسید	وضعیت	تاریخ ایجاد	شبهه	به نمایندگی از
41	اینترنت من لاگین نمی شود	Guest	انتساب داده نشده	10:59 1400/10/06	باز	05:38 1400/09/30	-	-
40	اتوماسیون اداری من مشکل دارد	Guest	انتساب داده نشده	-	باز	05:38 1400/09/30	-	-
39	راهکارن من خطا می دهد	Guest	انتساب داده نشده	-	باز	05:37 1400/09/30	-	-
38	راهکارن من خطا می دهد	Guest	انتساب داده نشده	-	باز	04:52 1400/09/30	-	-

در این صفحه می توانید از وضعیت درخواست خود اعم از تکمیل انجام دهنده درخواست، شناسه درخواست، تاریخ ایجاد، تاریخ اتمام، باز و یا بسته بودن اطلاع حاصل نمائید. با کلیک بر روی درخواست می توانید از جزئیات بیشتری نیز اطلاع پیدا کنید (همانند تصویر زیر):

#41 اینترنت من لاگین نمی شود
توسط Guest در 05:38 1400/09/30 PM | سر رسید: 10:59 1400/10/06 AM

جزئیات | راهکار نهایی | سابقه (3)

Description

با سلام هنگام لاگین کردن به اینترنت با مشکل مواجه شده ام لطفا بررسی نمایید. شرح مشکل:

انتخاب فایل ها یا فایل ها را اینجا بکشید [حداکثر حجم: 10 MB]

پاسخ (1)

افزودن یادداشت

بدون مکالمه

خصوصیات

فیلدهای مورد نیاز

شماره سیستم	w356
وضعیت	باز
کارشناس	انتساب داده نشده
تأثیر	یک کاربر
اولویت	پایین
دسته بندی فرعی	انتساب داده نشده
دارایی (ها)	-
دپارتمان	انتساب داده نشده
تاریخ ایجاد	PM 05:38 1400/09/30
زمان آخرین بروز رسانی	-
گروه	سخت افزار
دسته بندی خدمات	سخت افزار
فوریت	بصورت عادی رسیدگی شود
دسته بندی	اینترنت
مورد	انتساب داده نشده
ایجاد شده توسط	Guest
الگو	اینترنت من لاگین نمی شود
تاریخ سررسید	AM 10:59 1400/10/06

پس از بازکردن درخواست شما می توانید درخواست را اطلاعات فوق را مشاهده نمائید. این اطلاعات را براساس شماره در زیر توضیح خواهیم داد:

1. **پاسخ:** در این بخش می توانید براساس ایمیل یا تکنسین ها مکاتبه نمائید. همچنین در این بخش نیز شما می توانید از مکاتباتی که تکنسین ها با شما انجام داده اند اطلاع پیدا کنید.
2. **جزئیات درخواست:** در این بخش نیز می توانید از مشخصات درخواست خود نیز اطلاع حاصل نمائید.
3. **سابقه:** در این سربرگ نیز شما می توانید از اتفاقاتی که بر روی این درخواست صورت گرفته است، اطلاع حاصل نمائید.

ایجاد و ارسال یک رخداد

همانطور که پیش از این توضیح دادیم، در صورتیکه رخداد شما دارای الگو در سیستم نمی باشد، شما باید درخواست خود را بصورت مجزا و بدون الگو ایجاد نمائید. برای اینکار هم می توانید مطابق تصویر زیر پس از انتخاب دسته بندی "Others" یا "سایر" بر روی گزینه "Default Request" یا "رخداد جدید" کلیک کنید:

و هم می توانید به سربرگ Requests مراجعه نموده و بر روی New Issue کلیک نمائید. همانند تصویر زیر:

شماره	موضوع	نام درخواست کننده	انتساب داده شده به	سررسید	وضعیت	تاریخ ایجاد	شعبه	به نمایندگی از
41	اینترنت من لاگین نمی شود	Guest	انتساب داده نشده	10:59 1400/10/06	باز	05:38 1400/09/30	-	-
40	اتوماسیون اداری من مشکل دارد	Guest	انتساب داده نشده	-	باز	05:38 1400/09/30	-	-
39	راهکارن من خطا می دهد	Guest	انتساب داده نشده	-	باز	05:37 1400/09/30	-	-
38	راهکارن من خطا می دهد	Guest	انتساب داده نشده	-	باز	04:52 1400/09/30	-	-

در هر دو حالت صفحه ای شبیه به تصویر زیر باز خواهد شد که باید در آن مشکل خود را شرح دهید:

در این بخش همانند ایمیل شما می بایست عنوان، شرح مشکل و در صورت لزوم پیوست خود را به فرم اضافه کنید و بر روی گزینه "افزودن درخواست" کلیک کنید.

جستجو در میان راهکارها و آموزش ها

برای جستجو در میان راهکارها و آموزش هایی که توسط واحد IT برای شما در نظر گرفته شده است، شما باید به سربرگ "راهکارها" مراجعه نمایید. در این صفحه شما می توانید هم براساس کلید واژه جستجو کنید (شماره یک در تصویر زیر) و هم براساس دسته بندی (شماره دو در تصویر زیر)

خروج از سیستم

برای خروج از سیستم هم همانند تصویر زیر اقدام نمایید:

The screenshot shows the ServiceDesk user interface. On the left, there is a user profile menu for a 'guest' user. The menu items include 'خروج' (Logout), 'شخصی سازی' (Personalization), 'تغییر کلمه عبور' (Change Password), 'شخصی سازی چیدمان' (Customize Layout), 'منوی Navigation' (Navigation Menu), and 'فونت دلخواه' (Preferred Font). The 'خروج' button is circled in red, and a red arrow points to it. On the right, there is a table of requests with columns for 'تاریخ ایجاد' (Creation Date), 'وضعیت' (Status), 'سر رسید' (Received), 'انتساب داده شده به' (Assigned To), and 'درخواست کننده' (Requester). The table contains several rows of data, all with a status of 'پایز' (Pending).

تاریخ ایجاد	وضعیت	سر رسید	انتساب داده شده به	درخواست کننده
1400/09/30	پایز	10:59 1400/10/06	انتساب داده نشده	G
1400/09/30	پایز	-	انتساب داده نشده	G
1400/09/30	پایز	-	انتساب داده نشده	G
1400/09/30	پایز	-	انتساب داده نشده	G