

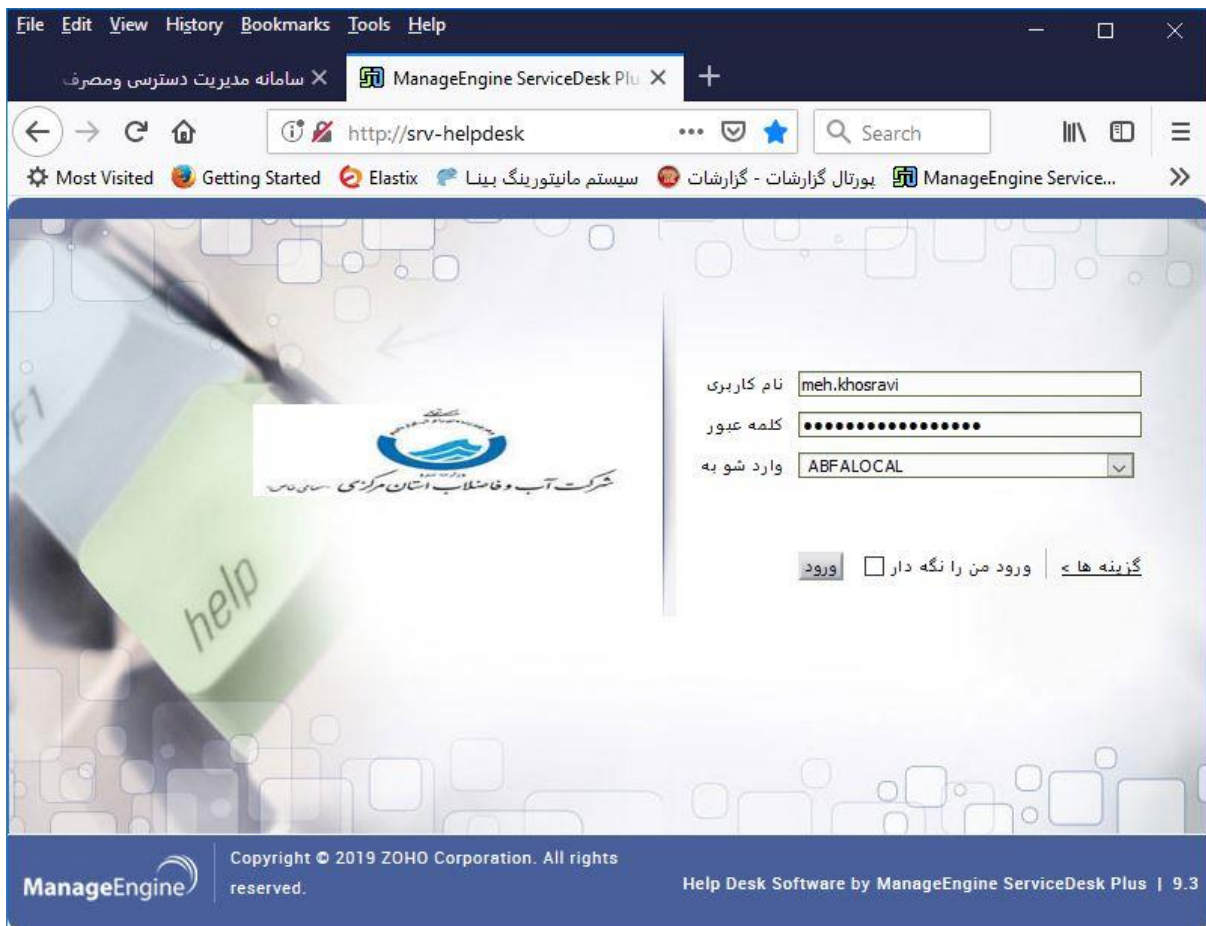
روش ثبت درخواست از طریق سامانه میز خدمت دفتر فناوری اطلاعات (ServiceDeskPlus)

به یکی از آدرس های زیر مراجعه کنید:

<http://172.16.2.66>

<http://srv-helpdesk>

صفحه زیر برای شما نشان داده می شود.



در قسمت نام کاربری: نام کاربری ویندوز خود را وارد کنید

در قسمت کلمه عبور: رمز ویندوز خود را وارد کنید

در قسمت وارد شو به: ABFALOCAL را انتخاب کنید (به صورت پیش فرض انتخاب است)

و گزینه ورود را بزنید

بعد از ورود صفحه زیر نمایش داده می شود

File Edit View History Bookmarks Tools Help

(2) ManageEngine ServiceDesk X

srv-helpdesk/HomePage.do

Search

Most Visited Getting Started Elastix سیستم مانیتورینگ بینا پورتال گزارشات - گزارشات ManageEngine Service...

AD Self Service راه حل ها درخواست ها

AD Self Service کاتالوگ درخواست

خلاصه درخواست های من

در حال بررسی 0

در انتظار تایید 0

در انتظار بروز رسانی 0

اعلانات [نمایش همه]

اعلان فعالی وجود ندارد.

Live Chat

ارسال درخواست شما

راهکار های محبوب [اطلاعات بیشتر]

جستجوی راهکار

To move data from one installation from another
You can move the data from the existing server to new
...server. Please f

? How to generate a Support file
Please follow the steps mentioned below for support file
...:generation

Modify Login screens and Logout screens
Find below the procedure to meet with your need:1. Save
...the page serve

کاربرد پورتال

مشاهده این پورتال با استفاده از ویدئو

استفاده از پورتال

پورتال سلف سرویس کاربران را قادر می کند تا

- برای هر گونه خرابی یا تصحیف یک سرویس درخواست ایجاد کنند یا برای یک منبع جدید یا سرویس جدید درخواست ایجاد کنند
- وضعیت درخواست های موجود را پیگیری کنند
- جستجوی از راه حل ها از مقالات پیگاه دانش
- مشاهده هر اقدام تایید در انتظار
- مشاهده اعلامیه های سازمان
- اضافه کردن پادداشت ها، پیوست ها برای درخواست های موجود

برای ایجاد درخواست روی ارسال درخواست شما کلیک کنید تا صفحه ریز باز شود

The screenshot shows the ManageEngine ServiceDesk interface. At the top, there's a navigation bar with 'AD Self Service' and 'درخواست ها' (Requests). Below that, a search bar and a 'مسئله جدید' (New Issue) button are present. The main content area is titled 'دسته بندی الگوها' (Category Templates) and contains a list of service templates. Each template has a title, a brief description in Persian, and an icon. The templates listed are: 'ارتباطات' (Communications), 'ایمیل' (Email), 'اینترنت' (Internet), 'سخت افزار' (Hardware), 'مدیریت داده' (Data Management), 'مدیریت کاربران' (User Management), 'نرم افزار' (Software), and 'ورود به سیستم' (System Access). A 'Live Chat' button is located in the bottom left corner.

از بین دسته بندی های ارائه شده در سمت راست گزینه مورد نظر خود را انتخاب کنید و سپس از بین الگوهای نشان داده شده در سمت چپ الگور مورد نظر را انتخاب کنید (مثلا مشکل چاپگر) فرمی شبیه فرم زیر ظاهر می شود. در صورتی که الگوی مورد نظر را پیدا نکردید دکمه «مسئله جدید» را در بالای صفحه بزنید.

The screenshot shows a web browser window with the URL `srv-helpdesk/WorkOrder.do?reqT...`. The page title is "AD Self Service" and the user is logged in as "meh.khosravi". The main content area is a form for creating a new ticket. The form includes the following fields and options:

- مشکل جدید** (New Problem): A dropdown menu with the selected option "مشکل چاپگر" (Printer Problem).
- جزئیات درخواست کننده** (Requester Details):
 - نام *** (Name): `meh.khosravi`
 - شعبه** (Department): `به هیچ شعبه ای مرتبط نیست`
 - دسته بندی** (Category): `پرینترها`
 - دسته بندی فرعی** (Sub-category): `-- انتخاب دسته بندی فرعی --`
 - مورد** (Case): `-- انتخاب مورد --`
- موضوع *** (Subject): `مشکل چاپگر`
- شرح** (Description): A rich text editor with the text `من نمی توانم از چاپگر چاپ کنم`.
- شناسه ایمیل برای اطلاع رسانی** (Email notification): `دسته بندی خدمات سخت افزار`
- پیوست:** `پیوست فایل`

At the bottom of the page, there is a "Live Chat" button and three action buttons: "انصراف" (Cancel), "تنظیم مجدد" (Reset), and "اضافه کردن درخواست" (Add Request).

در فرم بالا در صورت نیاز به اطلاعات تکمیلی که به حل مسئله کمک می کند می توانید آنها را وارد کنید و دکمه «اضافه کردن درخواست» را بزنید.

درخواست شما جهت بررسی و انجام به سمت کارشناس مربوطه می رود. و صفحه ای شبیه زیر به شما نمایش داده می شود

File Edit View History Bookmarks Tools Help

(2) ManageEngine ServiceDesk X +

srv-helpdesk/WorkOrder.do?woM

AD Self Service راه حل ها درخواست ها

AD Self Service کاتالوگ درخواست

شناسه درخواست: 25 ویرایش اقدامات پاسخ

مشکل چاپگر

توسط meh.khosravi بر Jan 17, 2019 10:27 AM موعده سر رسید: Jan 17, 2019 12:27 PM

وضعیت: باز اولویت: متوسط

درخواست راهکار نهایی سابقه

شرح

من نمی توانم از چاپگر چاپ کنم

پاسخ

جزئیات درخواست

نوع درخواست	انتساب نشده	تاثیر	انتساب نشده
وضعیت	باز	جزئیات تاثیر	-
حالت	ایمیل	فوریت	انتساب نشده
سطح	سطح 3	اولویت	متوسط
گروه	انتساب نشده	دسته بندی	پرینتر ها
تکنسین	انتساب نشده	دسته بندی فرعی	انتساب نشده
دسته بندی خدمات	سخت افزار	مورد	انتساب نشده
شعبه	به هیچ شعبه ای مرتبط نیست	ایجاد شده توسط	meh.khosravi
دارایی(ها)	-	الگو	مشکل چاپگر
دپارتمان	انتساب نشده		
تاریخ ایجاد شده	Jan 17, 2019 10:27 AM		
تاریخ سر رسید	Jan 17, 2019 12:27 PM		
زمان آخرین بروز رسانی	انتساب نشده		

جزئیات درخواست کننده


نام درخواست کننده	me.h.khosravi	آدرس ایمیل	-
شماره تماس	-	شماره موبایل	-
دپارتمان	-	شهر	-
مسیر	-	تاثیر کسب و کار	-

Live Chat

در تمام صفحات بالا می توانید قبل از ثبت درخواست با کلیک بر روی «راه حل ها» در بالای صفحه، راه حل های موجود را بررسی کنید
ممکن است نیازی به ثبت درخواست نباشد!

جهت پیگیری درخواست های خود می توانید در بالای صفحه بر روی «درخواست ها» کلیک کنید تا از آخرین وضعیت درخواست های خود مطلع شوید.

در صورتی که کارشناس مربوطه به سیستم وارد شده باشد می توانید با کلیک بر روی «Live chat» با او در خصوص مشکل فوق مکاتبه کنید.

برای خروج از سیستم می توانید با کلیک بر روی آیکن آدمک  در بالا سمت چپ صفحه خارج شوید.



با تشکر از مطالعه این راهنما

مهدی خسروی پور