

بسمه تعالی

با توجه به شیوع گسترده بیماری کرونا در سطح کشور و به دلیل حفاظت از سلامتی تمامی شهروندان و دانشجویان محترم دانشگاه فنی و حرفه‌ای، تصمیم بر آن شد تا از حضور افراد به سازمان مرکزی و همچنین تمامی دانشکده‌های زیرمجموعه دانشگاه فنی و حرفه‌ای کاسته شود.

با توجه به این مهم، توسط واحد فناوری اطلاعات و ارتباطات سازمان مرکزی، و در سریع‌ترین زمان ممکن، سامانه‌ای تحت عنوان "میز خدمت" و با آدرس مشخص "Khedmat.tvu.ac.ir" طراحی و پیاده‌سازی شد. به کمک استفاده از این سامانه، این امکان برای دانشجویان محترم و همچنین تمامی افرادی که نیاز به ارتباط با بخش‌ها و واحدهای مختلف دانشکده‌ها را دارند آماده‌سازی شده است تا این افراد بتوانند به سادگی و با ارسال یک درخواست، موارد مورد نظر خود را مطرح کنند.

در ادامه، با بررسی تیکت‌های دریافت شده در هر مرکز، این امکان برای کاربران و پرسنل مراکز مهیا خواهد شد تا بتوانند جوابگوی درخواست‌ها به شیوه‌ای غیر حضوری باشند. با توجه به موارد ذکر شده در این فایل، چگونگی استفاده از سامانه میز خدمت به صورت تصویری به نمایش در آمده است.

اداره کل فناوری اطلاعات و ارتباطات سازمان مرکزی دانشگاه فنی و حرفه‌ای

مرحله اول

پس از ورود به سامانه، لازم است در این سامانه بر روی نام دانشکده خود کلیک کنید:

خانه

جستجو...

به سامانه مدیریتی ارسال درخواست تیکت پشتیبانی و میز خدمت دانشگاه فنی و حرفه‌ای خوش آمدید.
لطفا جهت ارسال درخواست‌های خود در ابتدا در سامانه ثبت نام کنید و سپس از طریق ارسال تیکت در زیر سامانه "میز خدمت" اقدام نمایید.

توجه مهم برای دانشجویان محترم: لازم به ذکر است جهت استفاده از سامانه میز خدمت، در صورتی که قبلاً در سامانه ثبت نام نکرده‌اید می‌بایست حتماً با "کدملی" خود در سامانه ثبت‌نام کنید. تمامی فرایندهای استفاده از سامانه و ارسال تیکت در فایل راهنمای زیر توضیح داده شده است. این فایل را قبل از استفاده از سامانه حتماً دانلود کرده و مطالعه نمایید.

راهنمای ارسال تیکت در سامانه (قابل استفاده برای دانشجویان محترم و افرادی که قصد انجام کاری را در دانشکده‌ها دارند)

راهنمای بررسی تیکت‌های ارسال شده در سامانه (قابل استفاده برای کارمندان محترم در دانشکده‌ها)

لطفا جهت ارسال یا مدیریت درخواست‌ها بر روی نام دانشکده خود کلیک کنید:

سازمان مرکزی	دختران تبریز	پسران سراب	شماره 1 تبریز	شماره 2 تبریز	پسران اهر	پسران میانه	کشاورزان مراغه	دختران مراغه	شماره 2 ارومیه
دختران ارومیه	دختران خوی	شماره 1 ارومیه	پسران اردبیل	پسران خلخال	دختران اردبیل	پسران شهرضا	دختران خواتسار	دختران کاشان	دختران نجف آباد
شماره 2 اصفهان	پسران گلپایگان	شماره 1 اصفهان	دختران اصفهان	پسران کاشان	دختران شهرضا	رزنو	پسران کرج	دختران کرج	پسران ایلام
دختران ایلام	دختران بوشهر	پسران بوشهر	شمسی پور	دختران ولیعصر	کشاورزی پاکدشت	کشاورزی دماوند	کشاورزی شهریار	پسران صفالشت	دختران شریعتی
پسران انقلاب اسلامی	پسران شهرکرد	دختران شهرکرد	کشاورزی شهرکرد	دختران سبزوار	پسران بروجرد	پسران بیرجند	پسران فردوس	پسران قاین	پسران طبس
دختران بیرجند	پسران قوچان	شماره 2 مشهد	دختران سبزوار	دختران نیشابور	شماره 1 مشهد	پسران سبزوار	پسران نیشابور	دختران مشهد	پسران گناباد
پسران تربت حیدریه	کشاورزی نیشابور	پسران چکنورد	پسران شیروان	دختران چکنورد	پسران جاجرم	کشاورزی مانه و سملقان	شماره 1 اهواز	پسران دزفول	شماره 2 اهواز
دختران اهواز	کشاورزی اهواز	پسران زنجان	دختران زنجان	دختران زنجان	پسران سمنان	دختران شاهرود	کشاورزی دامغان	دختران زاهدان	پسران زابل
شماره 2 زاهدان	شماره 1 زاهدان	دختران آق‌بید	دختران کازرون	دختران نی ریز	شماره 1 شیراز	پسران ممسنی	کشاورزی فسا	پسران مرودشت	پسران داراب
دختران شیراز	پسران آباده	پسران لاس‌ستان	پسران استهبان	شماره 2 شیراز	پسران قزوین	دختران قم	پسران قم	دختران قزوین	پسران سندج
دختران سندج	پسران سقز	پسران بم	دختران سیرجان	پسران چیرفت	پسران رزن	پسران سیرجان	شماره 1 کرمان	دختران 2 کرمان	پسران شهر بابک
کشاورزی کرمان	پسران بافت	دختران کرمان	پسران اسلام آباد غرب	شماره 1 کرمانشاه	شماره 2 کرمانشاه	دختران کرمانشاه	دختران یاسوج	پسران یاسوج	دختران گرگان
دختران گنبد کاووس	پسران کردکوی	پسران علی آباد کتول	پسران گرگان	پسران رشت	پسران استاتیه اشرفیه	پسران بندر انزلی	پسران لاهیجان	دختران رشت	پسران صومعه سرا
پسران رستم آباد	دختران خرم آباد	دختران بروجرد	پسران دورود	پسران بروجرد	پسران خرم آباد	دختران بابل	پسران بابل	شماره 2 ساری	پسران محمودآباد
دختران ساری	کشاورزی ساری	شماره 1 ساری	پسران آمل	پسران رامسر	دختران آمل	پسران بهشهر	پسران اراک	پسران سلاوه	پسران خمین
دختران اراک	پسران پندرعیان	دختران پندرعیان	پسران میناب	دختران ملایر	پسران نهاوند	شماره 1 همدان	شماره 2 همدان	پسران ملایر	دختران همدان
شماره 2 بزد	شماره 1 بزد	پسران اردکان	پسران تفت	دختران بزد	دختران میبد	پسران ایرکوه	کشاورزی خاتم	پسران میبد	پسران شاهین شهر
پسران حبیب آباد اصفهان	پسران ارزونیه کرمان	پسران نوشهر	پسران رفسنجان	دختران رفسنجان					

با ورود به دانشکده خود، لیست تمامی تیکت‌های ارسال شده توسط دانشجویان و دیگر افراد به شما

نمایش داده خواهند شد:

تیکت ها	گزارش ها	مدیریت تنظیمات	تیکت جدید
تیکت های جدید :			
تیکت های تخصیص داده نشده 4			
تیکت های من :			
در انتظار من 0			
تخصیص داده شده به خودم 0			
تیکت های بسته نشده			
Waiting on support 1			
آخرین تیکت های بسته شده:			
Resolved 1			
موضوع	اولویت	دسته بندی	آخرین بروز رسانی
جستجو تیکت ها			
پیگیری مشکلات آی تی 38155	ارdestani	سازمان مرکزی	17 ساعت پیش 05:53 ب.ظ 1398/12/14
درخواست بررسی مشکلات فناوری مهدی احمدی 38157		شهید شمسی پور تهران	1 ساعت پیش 09:31 ق.ظ 1398/12/15
تست 38154		شهید شمسی پور تهران	1 دقیقه پیش 10:27 ق.ظ 1398/12/15
تست 38152 SuperUser Account ()		شهید شمسی پور تهران	1 دقیقه پیش 10:28 ق.ظ 1398/12/15

مرحله دوم

در این مرحله امکان بررسی تیکت‌های دریافت شده از جانب مراجعین محترم فراهم‌سازی خواهد شد. در واقع در این زمان شما می‌توانید هر تیکت را مشاهده کنید و در ادامه آنها را جواب بدهید تا در نهایت پاسخ شما را فرد ارسال کننده در کارتابل شخصی خود مشاهده کند. در یک نگاه کلی در فرم نمایش داده شده دو مدل تیکت به شما نمایش داده خواهد شد:

۱- تیکت‌های تخصیص داده نشده

۲- تیکت‌های بسته شده

و با توجه به این دو نوع تیکت در سامانه میز خدمت، تعداد تیکت‌های ارسال شده از جانب مراجعین در هر یک از آنها به نمایش در خواهند آمد. لازم به ذکر است چگونگی چینش تیکت‌ها در این دو دسته‌بندی در شکل زیر نمایش داده شده است:

The screenshot displays a web interface for managing tickets. At the top, there are navigation tabs: "تیکت ها" (Tickets), "گزارش ها" (Reports), and "مدیریت تنظیمات" (Settings Management). Below these, a sidebar on the left contains filters for "کاربر" (User), "عامل" (Agent), and "دسته بندی" (Category). The main area shows a list of tickets with columns for "موضوع" (Subject), "اولویت" (Priority), "دسته بندی" (Category), and "آخرین بروز رسانی" (Last Update). Two tickets are listed, both with the subject "تست" (Test) and priority "38154". The first ticket is in the "دسته بندی" (Category) and the second is in the "اولویت" (Priority). A red arrow points to the "تیکت های جدید" (New Tickets) section, which shows a count of 2. Another red arrow points to the "تیکت های بسته شده" (Closed Tickets) section, which shows a count of 2. The interface also includes a "جستجو" (Search) button and a "جستجوی تیکت ها با" (Search Tickets with) dropdown menu.

موضوع	اولویت	دسته بندی	آخرین بروز رسانی
تست	38154	دسته بندی	10:27 6 ساعت پیش (ق.ظ) 1398/12/15
تست	38152	اولویت	10:28 6 ساعت پیش (ق.ظ) 1398/12/15

با توجه به شکل بالا مشخص است که تا زمان تنظیم این متن، در مجموع ۴ تیکت به دانشکده شمسی پور تهران ارسال شده است و از این تعداد، دو تیکت جواب داده شده و اصطلاحاً بسته شده‌اند و در مقابل، دو تیکت هنوز بررسی نشده‌اند. جهت بررسی دو تیکت بررسی نشده، در ابتدا تیکت مورد نظر خود را با کلیک بر روی موضوع، انتخاب کنید:

تیکت ها گزارش ها مدیریت تنظیمات

غیر فعال نمایش فعالیت

تیکت #38152

بسته شده
بسته شده توسط

وضعیت
Waiting on support

دسته بندی
شهید شمسی پور تهران

عامل
تخصیص داده نشده

گزارش شده در
1 روز پیش 1398/12/14

کانال
Form

انتخاب فایل و بارگذاری ...
کشیدن و رها کردن فایل ها در اینجا

() SuperUser Account

تست

1 - روز پیش چهارشنبه 14 اسفند (11:31 ق.ط.) SuperUser Account ()
تست تست

پیام داخلی پاسخ به مشتری

جستجو پاسخ پیش فرض

B I

Reply

در فرم نمایش داده شده این امکان برای شما آماده‌سازی شده است تا بتوانید علاوه بر مطالعه متن تیکت، آن را مدیریت کنید:

۱- با ارسال پیام، وضعیت تیکت را به بسته شده تغییر دهید

۲- با ارسال پیام، دسته‌بندی تیکت را از دانشکده خود به سازمان مرکزی یا هر دانشکده زیرمجموعه دانشگاه فنی و حرفه‌ای تغییر دهید

این فرایند به سادگی در بخش‌های مشخص شده در شکل زیر قابل مشاهده هستند:

تیکت ها گزارش ها مدیریت تنظیمات

تیکت ها

تیکت #38152

نمایش فعالیت غیر فعال

بسته شده

بسته شده توسط

وضعیت

Waiting on support

دسته بندی

شهید شمسی پور تهران

عامل

تخصیص داده نشده

بررسی شده در

1 روز پیش 1398/12/14

کانال

Form

انتخاب فایل و بارگذاری ...
کشیدن و رها کردن فایل ها در اینجا

تست

1- روز پیش چهارشنبه 14 اسفند (11:31 ق.ظ) SuperUser Account ()

تست تست

پیام داخلی پاسخ به مشتری

جستجو پاسخ پیش فرض

B I | = = 99

Reply

() SuperUser Account

چگونگی ارجاع تیکت‌ها (امکان جدید افزوده شده به سامانه)

شایان ذکر است در سامانه میز خدمت، برای هر مرکز زیرمجموعه دانشگاه فنی و حرفه‌ای، چند کاربری

مشخص زیر تعریف شده‌اند:

- ۱- کاربر مرکز شماره XXX
- ۲- کاربر روابط عمومی مرکز شماره XXX
- ۳- کاربر آموزش مرکز شماره XXX
- ۴- کاربر پژوهش مرکز شماره XXX
- ۵- کاربر اداری مرکز شماره XXX
- ۶- کاربر مالی مرکز شماره XXX
- ۷- کاربر دانشجویی مرکز شماره XXX
- ۸- کاربر سایر مرکز شماره XXX

با توجه به تیکت ارسال شده لازم است در ابتدا کاربر مرکز که به عنوان کاربر سرپرست میز خدمت

شناخته می‌شود تیکت دریافت شده را باز کند و در ادامه بر اساس موضوع آن تیکت، به عامل مربوطه

منتقل نماید:

غیر فعال نمایش فعالیت

تیکت #38932

بسته شده

بسته شده توسط

وضعیت

Waiting on support

عامل

تخصیص داده نشده

تخصیص داده نشده

کاربر اداری مرکز 033

کاربر آموزش مرکز 033

کاربر پژوهش مرکز 033

کاربر دانشجویی مرکز 033

کاربر روابط عمومی مرکز 033

کاربر سایر مرکز 033

کاربر مالی مرکز 033

کاربر مرکز شماره 033

کشیدن و رها کردن فایل ها در اینجا

وفا ریبیعی



ابطال میهمانی ترم

4 روز پیش سه شنبه 12 فروردین (12:18 ق.ط) وفاریبیعی

با عرض سلام و وقت به خیر .

اینجانب وفاریبیعی به شماره کد ملی 4830140811 شرکت کننده کنکور کاردانی به کارشناسی میباشم ، که در دانشگاه فی حرفه ای گرگان دوره روزانه قبول شده بودم و به عنوان میهمان اولین ترم است که در دانشگاه شما هستم، از آنجایی که بنده در تکمیل ظرفیت دانشگاه شرکت کرده بودم و پذیرفته شده ام . خواهشمند است میهمانی بنده را لغو و انصراف از تحصیل بنده را از دانشگاه گرگان پذیرا باشید ،البته یک درخواست برای انصراف از تحصیل برای دانشگاه گرگان فرستادم، که در حال بررسی است.

کارشناس محترم لطفا راهنمایی کنین .

با تشکر.

پاسخ به مشتری پیام داخلی

جستجو پاسخ پیش فرض

B I [icons]

Reply

لازم به ذکر است در صورتی که موضوع تیکت با هر کدام از بخش ها مرتبط نیست می بایست به کاربر سایر ارجاع شود و سپس جوابدهی گردد.

نکته مهم: هر کدام از کاربرهای ذکر شده بالا در زمان ورود به پروفایل خود تمامی تیکت های مرکز خود را مشاهده می کنند اما صرفا می بایست تیکت های مربوط به کاربری خود را باز کرده و جواب دهد:

تیجت جدید

تیجت ها

گزارش ها

مدیریت تنظیمات

تیجت های جدید :

1

تیجت های تخصیص داده نشده

تیجت های من :

0

در انتظار من

1

تخصیص داده شده به خودم

2

تیجت های بسته نشده

22

Waiting on support

22

Waiting on customer

7

آخرین تیجت های بسته شده:

7

Resolved

موضوع

اولویت

دسته بندی

آخرین بروز رسانی

جستجو تیجت ها

38932

ابطال میهمانی ترم وفاریبی

4 روز پیش (12:18 ق.ظ)

1399/01/12

لازم به ذکر است سامانه میز خدمت طراحی شده دقیقا مشابه با زیرمنوهای پشتیبانی موجود در سامانه ساپورت فناوری اطلاعات و ارتباطات سازمان مرکزی و به آدرس مشخص **"www.Support.tvu.ac.ir"** است. با توجه به این مهم، فرایند مدیریت و ارجاع تیجت ها مشابه با روال قبل قابل مدیریت هستند.

با تشکر