

سامانه پشتیبانی فناوری اطلاعات دانشگاه بیرجند

دسترسی به سامانه

سامانه پشتیبانی فناوری اطلاعات دانشگاه بیرجند از طریق آدرس <http://helpdesk.birjand.ac.ir> و همچنین منوی میز خدمت وبسایت دانشگاه در دسترس می‌باشد. همچنین جهت استفاده از تمامی امکانات سامانه بایستی از مرورگرهای موزیلا فایرفاکس و یا گوگل کروم استفاده نمایید.

ورود به سامانه

برای استفاده از سامانه پشتیبانی فناوری اطلاعات دانشگاه، باید وارد حساب کاربری خود شوید. نام کاربری و کلمه عبور پیش‌فرض این سامانه کد ملی شما می‌باشد که پس از ورود به پنل کاربری از طریق گزینه ویرایش پروفایل قابل تغییر می‌باشد.

پشتیبانی فناوری اطلاعات دانشگاه بیرجند

ورود به سامانه

نام کاربری

رمز عبور

ورود

Firefox

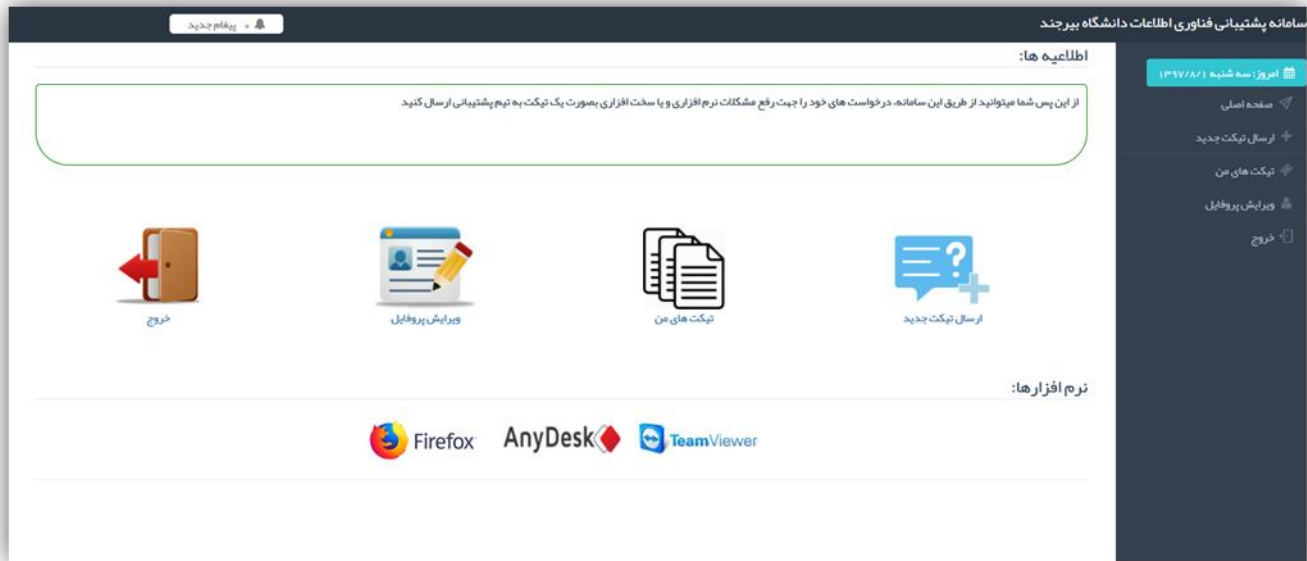
فراموشی رمز عبور!

Powered By University of Birjand

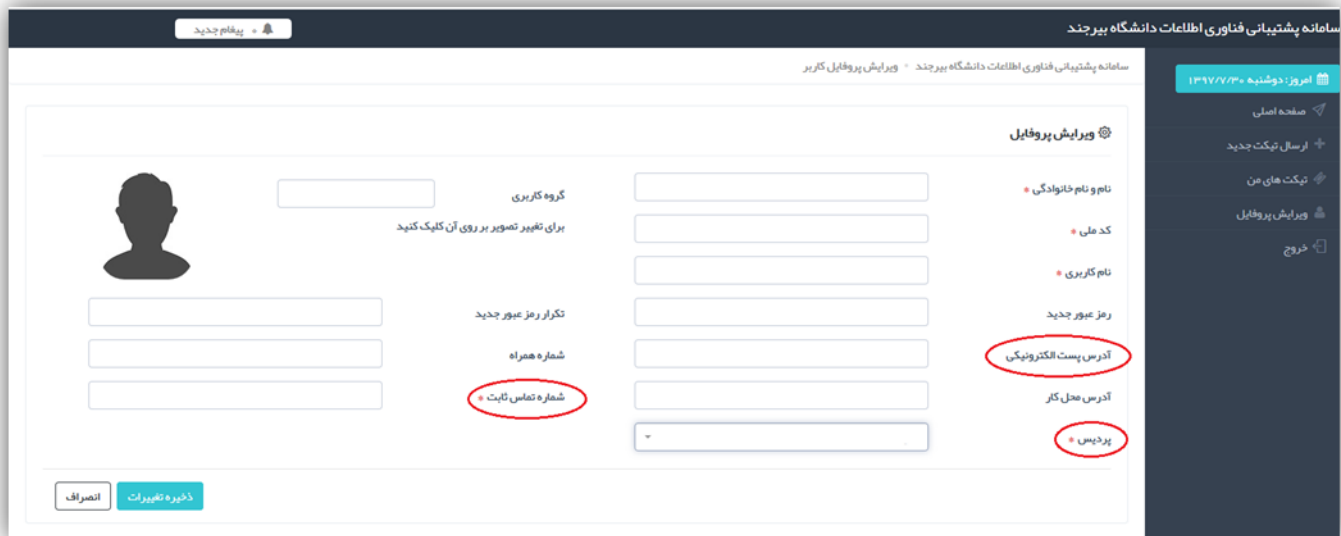
سامانه پشتیبانی فناوری اطلاعات دانشگاه بیرجند

تکمیل پروفایل

پس از ورود به سامانه داشبورد پنل کاربری خود را که تصویر آن در زیر آمده است، مشاهده خواهید کرد.



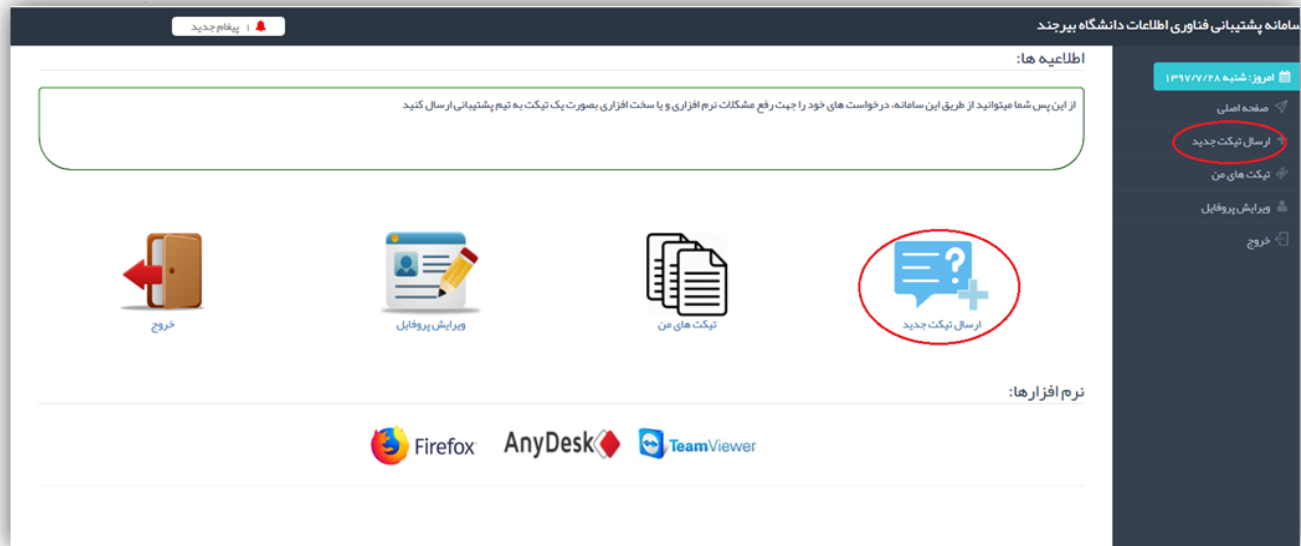
ابتدا می بایست از قسمت ویرایش پروفایل، تمامی فیلدهای مربوط به اطلاعات خود را تکمیل نمایید. لازم به ذکر است که پرکردن فیلدهای آدرس پست الکترونیکی (به منظور بازیابی رمز عبور)، شماره تماس و انتخاب پردیس ضروری می باشد. لذا خواهشمند است در اولین ورود نسبت به تکمیل این موارد اقدام نمایید.



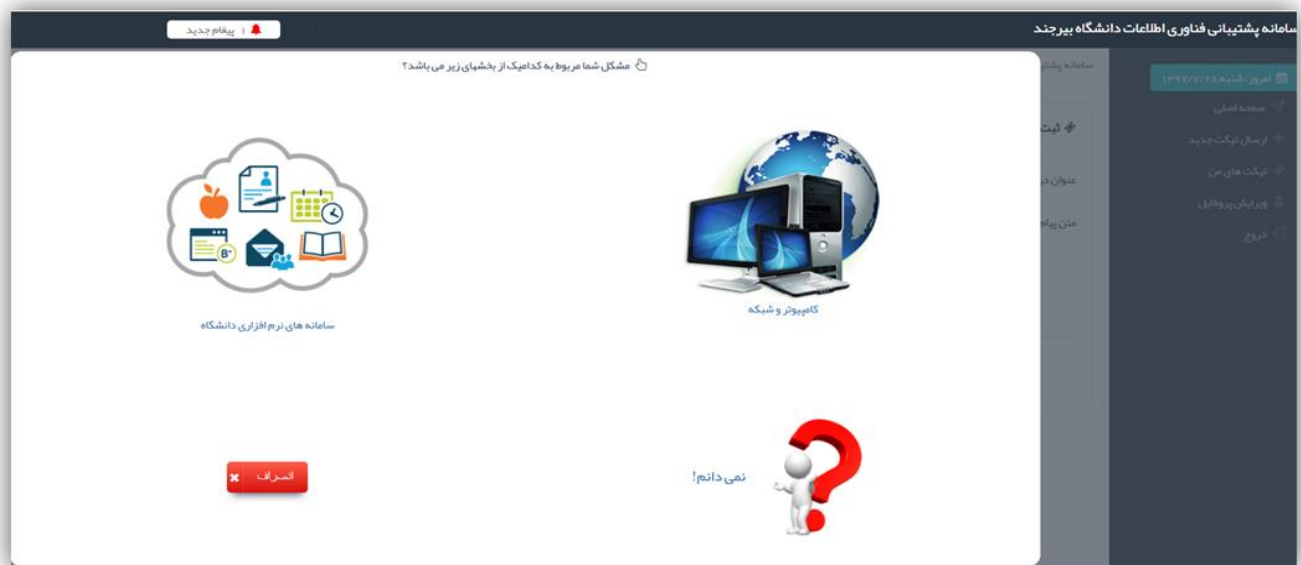
سامانه پشتیبانی فناوری اطلاعات دانشگاه بیرجند

ثبت تیکت جدید

جهت ارسال درخواست خود، بر روی گزینه **ارسال تیکت جدید** کلیک نمایید.



در مرحله بعد، مطابق با تصویر زیر، بخش پشتیبانی مربوطه را انتخاب نمایید.



سامانه پشتیبانی فناوری اطلاعات دانشگاه بیرجند

- چنانچه مشکل مربوطه در یکی از زمینه های نرم افزار، سخت افزار، شبکه و اینترنت باشد، عنوان **کامپیوتر و شبکه** و چنانچه مربوط به یکی از سامانه های دانشگاه (وب سایت دانشگاه، اتوماسیون اداری، سامانه پست الکترونیکی، فیش حقوق، مشاهده احکام، حضور غیاب...) باشد عنوان **سامانه های نرم افزاری دانشگاه** انتخاب شود.
- در صورتی که نوع درخواست مربوطه را نمی دانید بر روی **نمی دانم** کلیک نمایید.

بعد از انتخاب بخش پشتیبانی فرم ثبت تیکت جدید را مشاهده می نمایید.

The screenshot shows the 'ثبت تیکت جدید' (Create New Ticket) form. At the top, there is a notification bar for a new message. The form has a header with the system name and date. The main form area includes a dropdown for 'اهمیت' (importance) set to 'کم' (low), a text box for 'عنوان درخواست' (request title), and a large text area for 'متن پیام' (message text). The text area contains a message about an internet connection problem. At the bottom, there are 'ارسال' (send) and 'انصراف' (cancel) buttons. A red arrow points to the 'ارسال' button.

فرم ثبت تیکت جدید شامل فیلدهای زیر می باشد:

عنوان درخواست: در این قسمت موضوع پیام به صورت مختصر و با چند کلمه کلیدی ذکر می شود.

متن پیام: در این بخش باید اطلاعات دقیقی از مشکل و یا درخواست خود مطرح کنید. با توجه به این که رفع مشکل بوجود آمده بر اساس اطلاعات ارائه شده شما می باشد، در این قسمت باید تا حد امکان اطلاعات به صورت کامل ارائه شود.

اهمیت: مشخص کننده میزان فوریت یک مشکل می باشد.

سامانه پشتیبانی فناوری اطلاعات دانشگاه بیرجند

بعد از ارسال درخواست و مشاهده پیام ثبت موفق تیکت، در صفحه‌ی باز شده لیست تیکت‌های خود را مشاهده می‌کنید. این صفحه از طریق گزینه تیکت‌های من از منوی اصلی نیز در دسترس است.

در این صفحه لیست تیکت‌ها و وضعیت هر کدام را مشاهده می‌کنید، همچنین می‌توانید با کلیک بر روی دکمه مشاهده جزئیات هر تیکت، صفحه مربوط به آن تیکت را که امکان گفتگوی مستقیم با کارشناس و ارسال فایل و تصاویر را به شما می‌دهد، را مشاهده نمایید.

سامانه پشتیبانی فناوری اطلاعات دانشگاه بیرجند

در پنل سمت راست صفحه باز شده، مشخصات کارشناس و همچنین وضعیت فعلی تیکت خود را مشاهده می‌نمایید و در پنل سمت چپ امکان گفت‌وگوی مستقیم با کارشناس وجود دارد. لازم به ذکر است با استفاده از دکمه‌های موجود در پایین پنل امکان ارسال فایل و تصویر برای کارشناس وجود دارد. پس از رفع مشکل و بسته شدن تیکت از طرف کارشناس مربوطه، کادر مربوط به امتیازدهی به کارشناس در پنل سمت راست نمایش داده می‌شود و می‌بایست در این قسمت، امتیاز مربوطه ثبت شود.



لازم به ذکر است دریافت پیام جدید از طریق کادر پیغام جدید در بالای صفحات سامانه به شما اعلان می‌شود.



با کلیک بر روی این کادر لیست پیام‌های خوانده نشده را مشاهده می‌نمایید. در پایان خواهشمند است در صورت مشاهده هرگونه مشکل یا پیغام خطا از طریق همین سامانه اطلاع رسانی فرمایید.

با تشکر

مرکز فناوری اطلاعات دانشگاه بیرجند