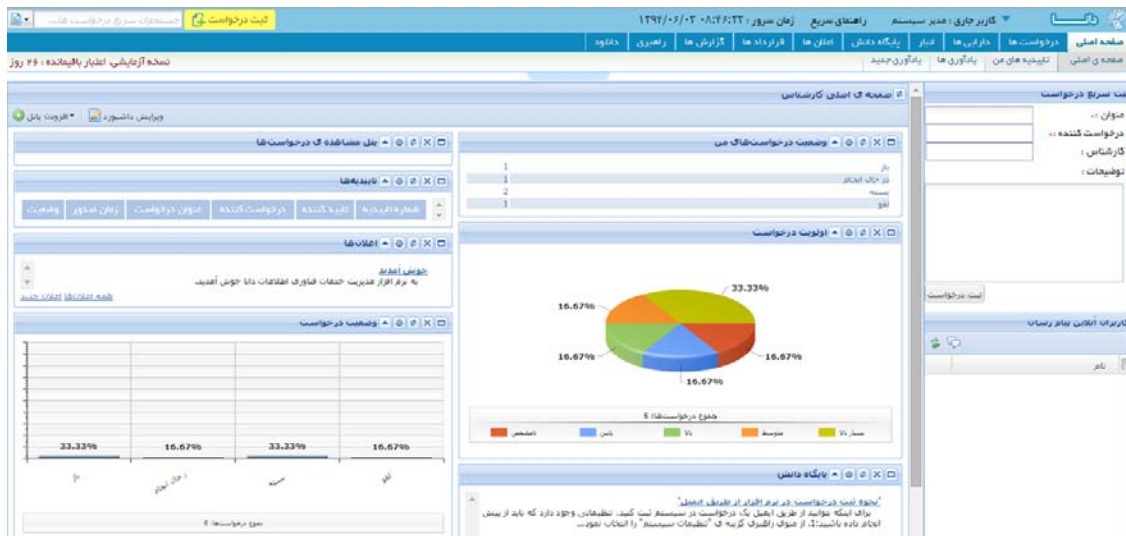


آموزش گام به گام ثبت و پیگیری درخواست توسط کاربران:

روش ثبت درخواست

- پس از وارد کردن نام کاربری و رمز عبور خود وارد صفحه اصلی نرم افزار می شوید. (تصویر شماره ۱)



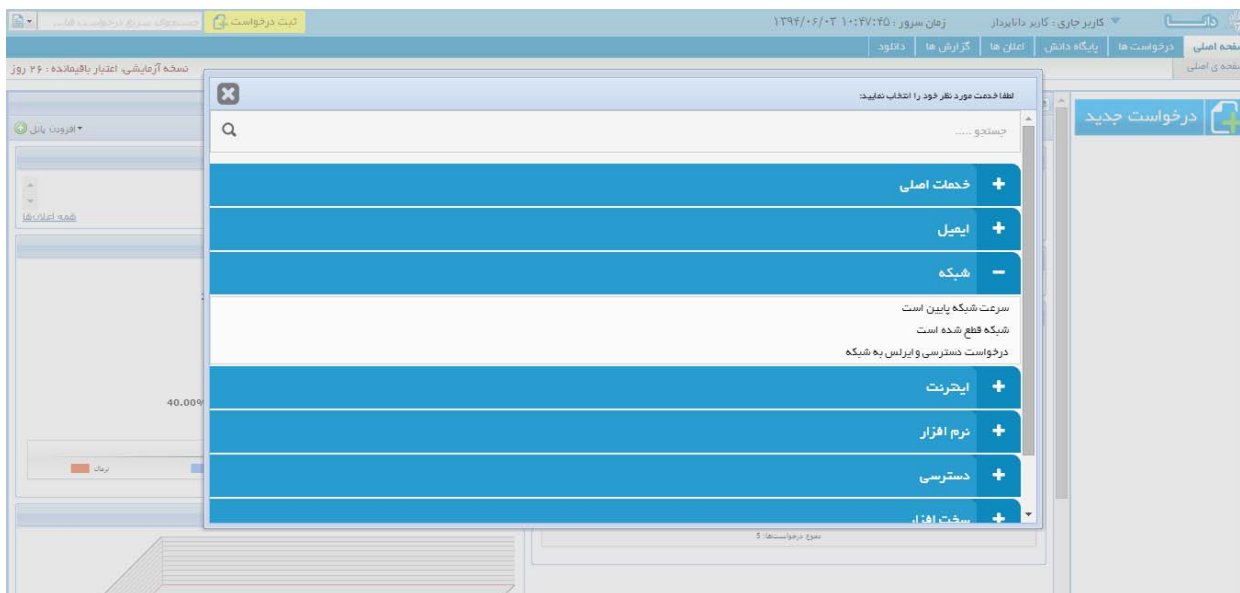
تصویر شماره ۱

- گزینه ثبت درخواست در قسمت بالا سمت چپ را انتخاب کنید (تصویر شماره ۲)



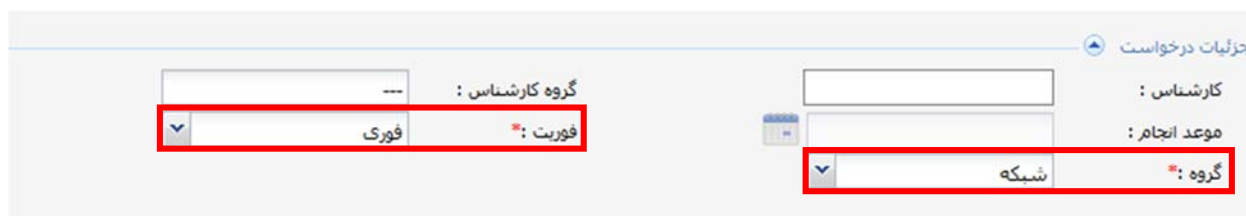
تصویر شماره ۲

- از پنجره باز شده درخواست مورد نظر خود را از فهرست خدمات انتخاب نمایید و یا می توانید بخشی از درخواست خود را تایپ و از طریق دکمه جستجو آن را پیدا کنید ، (تصویر شماره ۳)



تصویر شماره ۳

- در صورتیکه در قسمت جزئیات درخواست فیلدهای ستاره داری وجود دارد باید پر شوند، (تصویر شماره ۴)



تصویر شماره ۴

- در نهایت جهت ثبت درخواست دکمه ذخیره یا ذخیره و بستن را انتخاب کنید. (تصویر شماره ۵)



تصویر شماره ۵

- پس از ثبت درخواست امکان هیچ گونه تغییری روی درخواست وجود ندارد (در صورت نیاز به توضیحات بیشتر در رابطه با درخواست می توانید از دکمه یادداشت که در ریبون بالای صفحه قرار دارد استفاده نمایید و یا چندین فایل به درخواست ضمیمه کنید) (تصویر شماره ۵)



تصویر شماره ۵

روش پیگیری درخواست

- بابت پیگیری وضعیت درخواست ها، منوی درخواست ها را انتخاب نمائید، پس از باز شدن صفحه فهرست درخواست ها، درخواست مورد نظر خود را انتخاب نموده و روی گزینه ویرایش یا عنوان درخواست کلیک کنید (تصویر شماره ۶)، پنجره درخواست انتخاب شده باز خواهد شد (در ریون بالای صفحه ی فوق، هر کاربر می تواند تاریخ ثبت، زمان آخرین تغییر و وضعیت درخواست خود را مشاهده نماید) (تصویر شماره ۷). در این صفحه کاربر امکان لغو و بازگشایی درخواست خود را دارد و چنانچه کارشناس روی درخواست کاربر راه حلی درج کرده باشد یا ایمیلی فرستاده باشد، کاربر میتواند از جدول جزئیات درخواست موارد ذکر شده را مشاهده کند. (تصویر شماره ۸)

شماره درخواست	عنوان درخواست	کارشناس	درخواست کننده	وضعیت درخواست	اولویت درخواست	تاریخ درخواست
0000018	لطفا امکان دسترسی من به طریق رمپون به آدرسی مذکور در نوض...		کاربر داناپرداز	منتظر تایید		12:31 1393/09/19
0000017	لطفا یک اکانت ایمیل برای من ایجاد کنید.		کاربر داناپرداز	منتظر تایید		12:02 1393/09/19
0000016	شیکه بسیار کند است		کاربر داناپرداز			08:36 1393/08/20
0000015	wer		کاربر داناپرداز	باز		08:33 1393/08/20
0000014	لطفا بر روی سیستم من نرم افزار آفیس نصب کنید.	مرادگ	کاربر داناپرداز	لغو		11:30 1393/08/04
0000013	لطفا یک اکانت ایمیل برای من ایجاد کنید.		کاربر داناپرداز	باز		11:29 1393/08/04
0000012	کمبود اشکال دارد.		کاربر داناپرداز	در حال بررسی		09:39 1393/08/03
0000011	لطفا دسترسی وایرلس به شیکه را مهیا سازید.		کاربر داناپرداز	باز		09:38 1393/08/03
0000010	لطفا دسترسی به اینترنت را برای اینجاب مهیا کنید.		کاربر داناپرداز	باز		09:20 1393/08/03
0000009	دسترسی به شیکه قطع شده است		کاربر داناپرداز	باز		09:20 1393/08/03

تصویر شماره ۶

تصویر شماره ۷

موارد مرتبط	
درخواست	
درج و مشاهده راه حل	
مشاهده پیغامها	
مشاهده یادداشت ها	
مشاهده فایل‌های پیوست	

تصویر شماره ۸