



آموزش کاربری نرم افزار HelpDesk **اروند**

شرکت ره پویان آرماندار

www.armandar.com

۸۸۹۵۸۵۱۵



برای ورود به محیط نرم افزار آدرس سایت نرم افزار که از طریق واحد فناوری اطلاعات در اختیار شماست را در نوار آدرس مرورگر وارد نمایید.

۱. برای ورود به نرم افزار خدمات فناوری اطلاعات ارونند می توانید از نام کاربری و رمز عبور ویندوزتان استفاده نمایید. این دسترسی به صورت تحت شبکه دامین سازمان از طریق واحد فناوری اطلاعات در اختیار کاربران سازمان قرار گرفته است.

ارونند سیستم مدیریت سرویس های IT

enduser شناسه کاربری

***** رمز عبور

مرا بخاطر بسواری

ورود

کلیه حقوق مادی و معنوی این محصول متعلق به شرکت مهندسی ره پویان آرماندار سینا می باشد



۲. بعد از ورود به محیط نرم افزار شما می توانید برای ارسال درخواست خود به واحد فناوری اطلاعات اقدام نمایید .

۳. با کلیک بر روی درخواست ها در منوی سمت چپ تب درخواست ها نمایان می گردد.



۴.

شماره	درخواست	وضعیت	اولویت	ثبت شده توسط	تاریخ ثبت	مسئول رسیدگی	پیام ها	تاریخچه درخواست	میزان رضایتمندی
14	تعصب ویندوز	باز شده	2	enduser	1394/11/26	ali mohamadi			5 stars



۱. برای ثبت درخواست جدید بر روی جدید از قالب های پیش فرض کلیک نمایید.

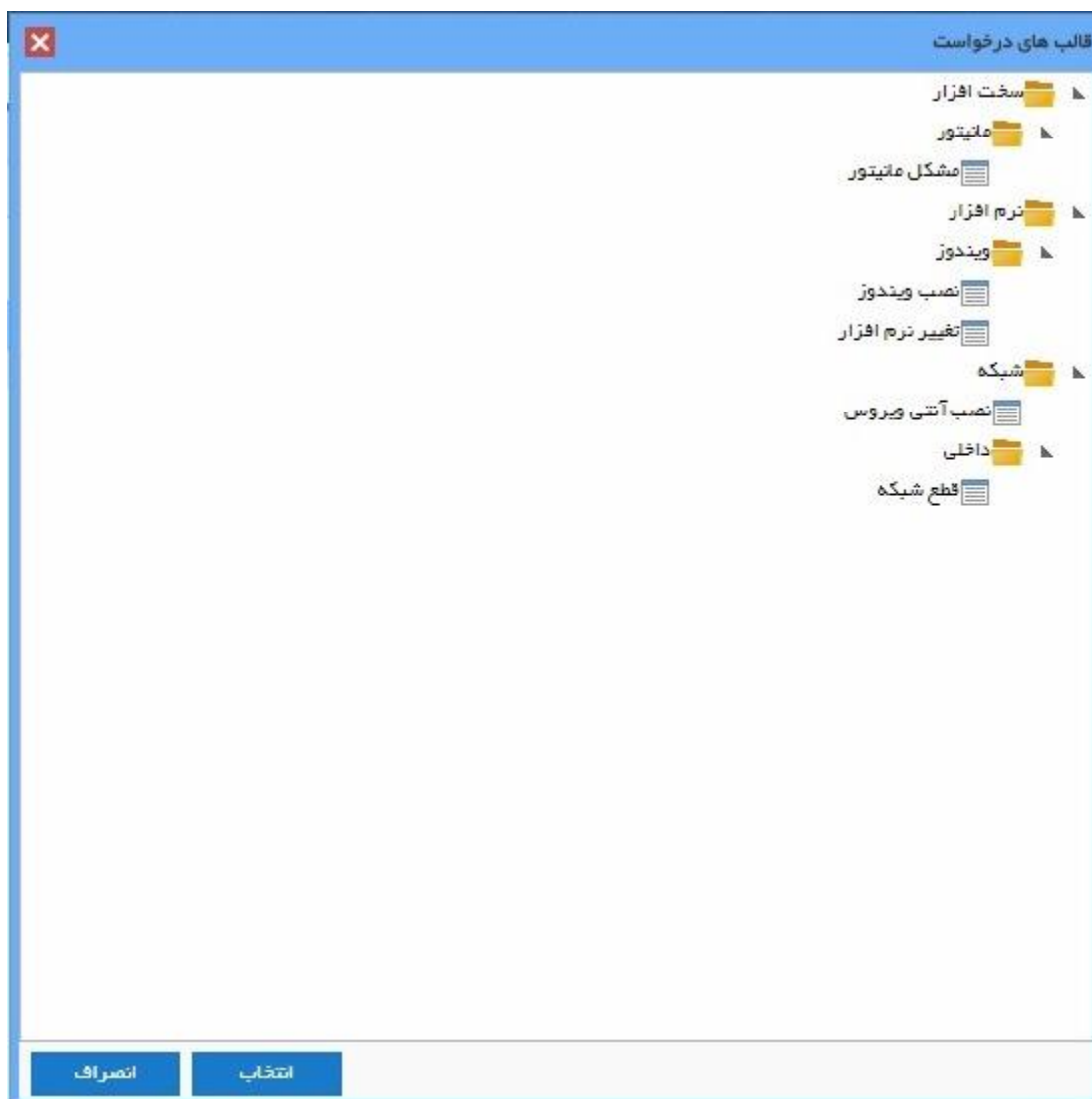


۲.

۳. پنجره ای مشابه تصویر زیر نمایان می شود لیست نمایان شده درخت خدمات ارائه شده توسط فناوری اطلاعات می باشد

۴. با کلیک بر روی سر شاخه ها زیر شاخه ها نمایان می شود

۵. با کلیک بر روی آیکن های آب رنگ (قالب پیش فرض) و انتخاب آن فرم آن قالب باز می گردد.





درخواست ها | درخواست جدید

اطلاعات ورود

توجه: لطفا قبل از ثبت درخواست جدید حتما دانشنامه را برای یافتن راه حل مشکل خود جستجو نمایید

عنوان درخواست:

نصب ویندوز

توضیحات:

نصب ویندوز

فیلدهای سفارشی

آیا ... سیستم بکاپ گرفته اید:

آیا ... :

بله

افزودن فایل

فایل:

اموال

محل اموال	شماره اموال	
1	کامپیوتر	<input checked="" type="checkbox"/>
2	هارد دیسک	<input type="checkbox"/>
3	تبلت	<input type="checkbox"/>
4	تبلت	<input type="checkbox"/>

ثبت

عنوان درخواست و توضیحات از طریق کلیک بر روی قالب از قبل پر شده اند .

پر کردن راهنما :

در قسمت فیلد سفارشی به سوالات یا راهنمایی های واحد IT پاسخ دهید (*در صورت لزوم از طرف IT اجباری می باشند)

ارسال فایل :

در صورت نیاز می توانید فایل عکس یا PDF با حد اکثر حجم 2مگابایت به درخواست اضافه نمایید . (اجباری نیست)

انتخاب اموال :

همچنین در صورت لیست شدن نام اموالی که در اختیار شماست در صورتی که این درخواست مربوط به هر کدام است اموال مورد نظر را انتخاب نمایید. (اجباری نیست)

دکمه ثبت پایین فرم را کلیک نمایید.



۵. بعد از ثبت درخواست سیستم یک شماره برای درخواست در نظر می گیرد و در جدول درخواست های شما نمایان می گردد

۶. این جدول برای هر درخواست به شما اطلاعاتی می دهد که در تصویر زیر ملاحظه می نمایید.

The screenshot shows a table of requests with the following columns: شماره (Number), درخواست (Request), وضعیت (Status), اولویت (Priority), ثبت شده توسط (Registered by), تاریخ ثبت (Registration date), مسئول رسیدگی (Responsible person), پیام ها (Messages), تاریخچه درخواست (Request history), and میزان رضایتمندی (Satisfaction level). A specific request is highlighted in blue with the following details: Number 14000000000000000000, Request 'تنظیم ویندوز' (Windows setup), Status 'پت شده' (Pending), Priority '2', Registered by 'enduser', Registration date '1396/11/26', Responsible person 'ali mohamadi', and Messages '1'. Red callouts point to various elements: 'کارشناس IT مسئول این درخواست' (IT specialist responsible for this request) points to 'ali mohamadi'; 'نام کاربری شما' (Your username) points to 'enduser'; 'اولویت کاری کارشناس IT برای انجام این درخواست' (IT specialist's work priority for this request) points to '2'; 'وضعیت درخواست' (Request status) points to 'پت شده'; 'شماره درخواست شما' (Your request number) points to '14000000000000000000'; 'وضعیت گردش کار درخواست را مسئول رسیدگی از باز تا بسته تعیین می نماید' (The responsible person determines the request workflow status from open to closed); 'با کلیک روی آیکون به کارشناس مسئول درخواست پیام ارسال نمایید' (Click the icon to send a message to the request responsible specialist); 'با کلیک گردش کار و تاریخچه وضعیت های درخواست را ببینید' (Click to see request workflow and status history); 'به کارشناس از یک تا ۵ امتیاز دهید' (Give a rating from 1 to 5 to the specialist); 'با کلیک روی ستاره ها' (Click the stars); 'درخواست شما' (Your request); and 'شماره درخواست شما' (Your request number).

با کلیک بر روی این آیکون می توانید تاریخچه گردش کار درخواست را ملاحظه نمایید



با کلیک بر روی این آیکون می توانید به کارشناس مسئول این درخواست پیام ارسال نمایید



در صورت داشتن پیام از سمت کارشناس با عدد قرمز تعداد پیام های مشاهده نشده شما نمایان می شود



اولیت های کاری فناوری اطلاعات برای هر درخواست با توجه به نوع آن از یک (بیشترین اولیت کاری) تا



پنج (کمترین اولیت کاری) از طریق این آیکون نمایش داده می شوند. این اولیت توسط کارشناس IT مشخص می شود.

با کلیک بر روی این ستاره ها میزان رضایت خود را از کار کارشناس روی این درخواست اعلام نمایید



یک ستاره کمترین رضایت و ۵ ستاره بیشترین رضایت می باشد.





اعلانات یا اطلاعیه های فناوری اطلاعات در بالای صفحه نمایان می شوند که با کلیک بر روی آن می توانید جزئیات موضوع را

ملاحظه نمایید.



The screenshot shows a web application interface. At the top, there is a navigation bar with icons for 'خروج' (Logout), 'کاربر معمولی' (Regular User), and a question mark. Below the navigation bar, there is a notification window with the following details:

- مصدر کننده خبر : itmanager
- درجه اهمیت : بسیار مهم
- تاریخ : ۱۳۹۴/۰۷/۱۲
- توضیحات :

The main content area shows a table with the following data:

مسئول رسیدگی	ت
li mohamadi	۱۴۰۵۹ ۱۳۹۴/۱۱/



با کلیک بر روی دانشنامه تب دانشنامه نمایان می گردد



ردیف	فایل	پیام ها	تاریخ ثبت	ثبت شده توسط	وضعیت	نوع دانشنامه	عنوان	رده بندی
1			۱۳۹۴/۱۰/۲۹	enduser	در حال بازنگری	سوالات متداول	تغییر رمز	اطلاعات عمومی
2			۱۳۹۴/۰۶/۲۹	itmanager	منتشر شده	سوالات متداول	تغییر رمز عبور	نرم افزار
3			۱۳۹۴/۱۰/۲۹	enduser	در حال بازنگری	سوالات متداول	حل مشکل پریتر	وبندوز



با کلیک بر روی این آیکون می توانید بین دانشنامه ها جستجو نمایید .



درخواست ها
دانشنامه

دانشنامه
جدید
نمایش

جستجو

پاک کن

وضعیت:

نوع دانشنامه:

کلمه کلیدی:

عنوان:

رده بندی:

با کلیک بر روی این آیکون در صورت دسترسی می توانید یک دانشنامه را ویرایش نمایید .



با کلیک بر روی این آیکون می توانید جزئیات یک دانشنامه را مشاهده نمایید . و به آن فید بک بدهید



پاسخ
بار خورد

توضیحات:

نیاز شما را برطرف کرد:

بلی

خیر

مفید بود:

بلی

خیر

سوال :
Alt Cntrl Delete

پاسخ :
Alt Cntrl Delete

اتصاف
ثبت