

## 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](http://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

در اولین مرحله، در صورتی که قبلا در سایت ثبت نام نکرده‌اید لازم است در سامانه ثبت نام کنید. جهت انجام اینکار، پس از ورود به سامانه، گزینه "ثبت نام" را انتخاب نمایید:

ثبت نام . . ورود . .

## مرحله دوم

در این زمان لازم است اطلاعات شخصی خود را با دقت در سامانه به ثبت برسانید. جهت انجام اینکار مطابق با شکل زیر این اطلاعات را به درستی وارد کنید:

- ۱- نام کاربری: کد ملی خود را به عنوان نام کاربری وارد کنید
- ۲- کلمه عبور: یک کلمه عبور مشخص و ایمن برای نام کاربری خود در سامانه وارد کنید
- ۳- تکرار کلمه عبور: کلمه عبور وارد شده در مرحله قبل را مجددا در این قسمت وارد کنید
- ۴- نام نمایشی: نام و نام خانوادگی خود را به فارسی در این قسمت وارد کنید
- ۵- آدرس ایمیل: آدرس پست الکترونیکی خود را در این قسمت وارد کنید

میز خدمت < خانه

**\*توجه:** عضویت در این وب سایت آزاد می باشد، به محض ثبت اطلاعات شما در وب سایت، مجوز دسترسی برای شما اعطا خواهد شد. لطفا توجه داشته باشید بر کردن تمام فیلدهای ستاره‌دار الزامی می باشد. - (توجه: - فرایند ثبت نام ممکن است چندین ثانیه زمان ببرد. پس از کلیک بر روی دکمه ثبت نام، تا زمان پاسخ سیستم منتظر بمانید.)

<input type="text" value="0064693848"/>	نام کاربری: *
<input type="password" value="....."/>	کلمه عبور: *
<input type="password" value="....."/>	تکرار کلمه عبور: *
<input type="text" value="مهدی احمدی"/>	نام نمایشی: *
<input type="text" value="MehdiAhmadi@tvu.ac.ir"/>	آدرس ایمیل: *

انصراف

ثبت نام

پس از وارد کردن اطلاعات ذکر شده در بالا، کلید "ثبت نام" را جهت تأیید کاربری شما در سامانه میز خدمت بفشارید. اگر به درستی این مرحله به انجام برسد، پس از ثبت نام شما در سامانه، وارد کارتابل خود خواهید شد و می بایست نام و نام خانوادگی خود را در سامانه مورد بحث، مشاهده کنید:

👤 مهدی احمدی - خروج -

همچنین پورتال به صورت شکل برای شما تغییر وضعیت خواهد داد:



خانه

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 می بایست حتماً با "کدملی" خود در سامانه ثبت نام 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)**

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 خوانسار	دختران کاشان	دختران نجف آباد
شماره 2 اصفهان	پسران گلپایگان	شماره 1 اصفهان	دختران اصفهان	پسران کاشان	دختران شهرضا	رزرو	پسران کرج	دختران کرج	پسران ایلام
دختران ایلام	دختران بوشهر	پسران بوشهر	شمسی پور	دختران ولیعصر	کشاورزی پاکشت	کشاورزی دماوند	کشاورزی شهریار	پسران صفادشت	دختران شریعتی
پسران انقلاب اسلامی	پسران شهرکرد	دختران شهرکرد	کشاورزی شهرکرد	دختران چونقان	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 تربیت حیدریه	کشاورزی نوشابور	پسران بجنورد	پسران شیروان	دختران بجنورد	پسران جابرم	کشاورزی مانه و سملقان	شماره 1 اهواز	پسران دزفول	شماره 2 اهواز
دختران اهواز	کشاورزی اهواز	پسران زنجان	دختران زنجان	دختران سمنان	پسران سمنان	دختران شاهرود	کشاورزی دامغان	دختران زاهدان	پسران زابل
شماره 1 زاهدان	دختران آق‌قند	دختران کازرون	دختران نیریز	دختران نیریز	شماره 1 شیراز	پسران ممسنی	کشاورزی فسا	پسران مرودشت	پسران داراب
دختران شیراز	پسران آباده	پسران لارستان	پسران استهبان	شماره 2 شیراز	پسران قزوین	دختران قم	پسران قم	دختران قزوین	پسران سنندج
دختران سنندج	پسران سقز	پسران کرمان	دختران سیرجان	پسران جیرفت	پسران زرنج	پسران سیرجان	شماره 1 کرمان	شماره 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 آستانه 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 بائل	پسران بائل	شماره 2 ساری	پسران محمودآباد
دختران ساری	کشاورزی ساری	شماره 1 ساری	پسران آمل	پسران رامسر	دختران آمل	پسران بهشهر	پسران اراک	پسران ساوه	پسران خمین
دختران اراک	پسران بندر عباس	دختران بندر عباس	پسران میثاق	دختران ملایر	پسران نهاوند	شماره 1 همدان	شماره 2 همدان	پسران ملایر	دختران همدان
شماره 2 یزد	شماره 1 یزد	پسران اردکان	پسران تفت	دختران یزد	دختران میند	پسران ابركوه	کشاورزی خاتم	پسران مینبد	پسران شاهین شهر
پسران حبیب آباد اصفهان	پسران ارزونیه کرمان	پسران توشهر	پسران رفسنجان	دختران رفسنجان					

## مرحله سوم

در این مرحله لازم است بر اساس دانشکده‌های موجود در دانشگاه فنی و حرفه‌ای، بر روی نام دانشکده خود کلیک کنید تا وارد صفحه ارسال تیکت شوید. در واقع در این زمان، به سادگی می‌توانید درخواست‌های خود را با ارسال تیکت در سامانه به ثبت برسانید. در ادامه این تیکت‌ها در سازمان مرکزی و همچنین در دانشکده‌های فنی و حرفه‌ای، بررسی و جوابدهی خواهند شد:

خانه جستجو...

تیکت جدید

تیکت‌های بسته نشده

1 Waiting on support

موضوع	اولویت	دسته بندی	آخرین بروز رسانی
جستجو تیکت‌ها			
تست 38162 مهدی احمدی	تست		18 ساعت پیش (04:07) ب.ظ 1398/12/16

در این فرم، شما امکان ارسال تیکت جدیدی جهت بررسی در سازمان مرکزی و همچنین مراکز تابعه را دارید. همچنین می‌توانید لیست تیکت‌های ارسال شده خود که از جانب مراکز جوابدهی شده‌اند را در این بخش مشاهده کنید. جهت ارسال یک تیکت جدید در سامانه میز خدمت، در ابتدا گزینه "تیکت جدید" را از بخش بالا و سمت چپ فرم بفشارید:

خانه میز خدمت جستجو...

تیکت جدید

تیکت‌ها

موضوع	اولویت	دسته بندی	آخرین بروز رسانی
جستجو تیکت‌ها			

تیکتی پیدا نشد.

در ادامه، فرم مشخص زیر به شما نمایش داده خواهد شد:

[تیکت ها](#)

لطفا مشخصات خود را در اختیار ما قرار دهید تا در کوتاه ترین زمان با شما امکان تماس داشته باشیم.

**مشخصات کامل**

مهدی احمدی

---

**ایمیل**

MehdiAhmadi@tvu.ac.ir

---

**موضوع**

---

**پیام**

**B I** [List Icons] [Link Icon]

!Failed to generate ui, Error - See Event Viewer

[ارسال](#)

در این فرم، تمامی اطلاعات خواسته شده را با دقت پر کنید:

۱- موضوع: موضوع درخواست خود را در این قسمت وارد کنید

۲- پیام: پیام درخواست خود را در این قسمت وارد کنید

و در ادامه و پس از به ثبت رساندن اطلاعات درخواست شده، کلید "ارسال" را در این فرم بفشارید. با

انجام اینکار و پس از ثبت موفقیت آمیز تیکت در سامانه میز خدمت، به فرم تیکت های خود باز خواهید

گشت:

موضوع	اولویت	دسته بندی	آخرین بروز رسانی
جستجو تیکت ها			
38156 درخواست بررسی سامانه میز خدمت مهدی احمدی		سازمان مرکزی	چند ثانیه پیش (09:14 ق.ظ) 1398/12/15

تیکت های بسته نشده

1 Waiting on support

## مرحله چهارم

در این مرحله، چند نکته مهم در زمان ارسال تیکت و همچنین بررسی تیکت های ارسال ذکر می شود:

۱- در صورتی که تمایل به ارسال عکس ضمیمه برای تیکت ارسالی خود دارید لازم است پس از ثبت تیکت طی مرحله قبل، مجددا بر روی تیکت خود کلیک کنید تا به فرم مدیریتی آن وارد شوید:

علامت گذاری جهت بستن

تیکت #38156

درخواست بررسی سامانه میز خدمت

گزارش شده در

2 دقیقه پیش 1398/12/15

وضعیت

Waiting on support

انتخاب فایل و بارگذاری ...

  
 کشیدن و رها کردن فایل ها در اینجا

2 . . دقیقه پیش پنجشنبه 15 اسفند 9:14 ق.ظ) مهدی احمدی

با سلام و احترام؛

B I [List Icons] [Link Icon] [Quote Icon]

Reply

در این فرم امکان پیوست کردن عکس و فایل‌های مربوط به تیکت برای شما آماده‌سازی شده است:

تیکت‌ها

علامت گذاری جهت بستن

تیکت #38156

گزارش شده در  
2 دقیقه پیش 1398/12/15

وضعیت  
Waiting on support

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

درخواست بررسی سامانه میز خدمت

2 دقیقه پیش پنجشنبه 15 اسفند 9:14 ق.ظ. مهدی احمدی  
با سلام و احترام؛

B I [Icons]

Reply

پس از انتخاب فایل‌های خود در این قسمت، می‌توانید توضیحات دیگری نیز به تیکت خود بیفزایید و آن را به دانشکده خود ارجاع دهید:

تیکت‌ها

علامت گذاری جهت بستن

تیکت #38156

گزارش شده در  
7 دقیقه پیش 1398/12/15

وضعیت  
Waiting on support

ضمیمه‌ها  
KB 87.528-53\_2020-03-05

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

درخواست بررسی سامانه میز خدمت

7 دقیقه پیش پنجشنبه 15 اسفند 9:14 ق.ظ. مهدی احمدی  
با سلام و احترام؛

چند ثانیه پیش پنجشنبه 15 اسفند 9:20 ق.ظ. مهدی احمدی  
لطفا فایل هم بررسی شود

B I [Icons]

Reply

۲- در فرم بالا، هر زمان نیاز به برگشت به کارتابل اصلی ارسال تیکت خود را داشتید به سادگی می‌توانید کلید "تیکت‌ها" را بفشارید:

The screenshot displays a ticket management interface. On the left, a sidebar shows ticket details for ticket #38156, including a status of 'Waiting on support' and a 'Close' button. A red arrow points to the 'Close' button. The main area shows a chat conversation with a customer named Mehdi Ahmadi. The chat messages are in Persian, discussing a request for a file. Below the chat is a text input field with a rich text editor toolbar. At the bottom, there is a 'Reply' button.

۳- در صورتی که پس از ارسال تیکت خود به دانشکده، نیازی به بررسی آن توسط مسئولین مربوطه را ندارید لازم است مطابق با بند اول این بخش، به تیکت خود وارد شوید و سپس کلید مشخص "علامت‌گذاری جهت بستن" را بفشارید. در واقع با انجام اینکار تیکت شما لغو شده تلقی خواهد شد:



The screenshot displays a ticket management interface. On the left, a sidebar shows the ticket details for ticket #38156. A green button labeled 'علامت گذاری جهت بستن' (Mark for closing) is highlighted with a red arrow. The ticket status is 'گزارش شده در' (Reported) with a date of '7 دقیقه پیش 1398/12/15'. The status is 'وضعیت' (Status) 'Waiting on support'. There are also 'ضمیمه ها' (Attachments) and a section for 'انتخاب فایل و بارگذاری ...' (Select file and upload ...).

The main area shows a chat history titled 'درخواست بررسی سامانه میز خدمت' (Request for service desk system check). The chat contains two messages:
 

- Message 1: '7 دقیقه پیش پنجشنبه 15 اسفند (9:14 ق.ظ) مهدی احمدی با سلام و احترام؛' (7 minutes ago, Friday 15 Asfand, 9:14 AM, Mehdi Ahmadi, Hello and respect;)
- Message 2: 'چند ثانیه پیش پنجشنبه 15 اسفند (9:20 ق.ظ) مهدی احمدی لطفا فایل هم بررسی شود' (A few seconds ago, Friday 15 Asfand, 9:20 AM, Mehdi Ahmadi, Please check the file too)

 Below the chat is a text input field with a rich text editor toolbar (B, I, bulleted list, numbered list, quote, link, unlink, image) and a 'Reply' button.

۴- در صورتی که یک تیکت از جانب شما به ثبت برسد وضعیت‌های مختلفی در سامانه و برای

آن تیکت در نظر گرفته خواهد شد که از مهمترین آنها می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- 1- Waiting On Support
- 2- Waiting On Customer
- 3- Resolved
- 4- Automatically Resolved

که از موارد بالا دو مورد اول به معنای آن است که هنوز تیکت ارسالی از جانب شما بسته نشده است و منتظر جوابدهی از طرف مسئولین محترم است. دو مورد انتهایی نیز بیانگر جوابدهی به تیکت ارسال شده است و به معنای بسته شدن تیکت ارسالی شما خواهد بود. با توجه به این نکته، در کارتابل خود

و در منوی میز خدمت این فرایند برای هر تیکت به نمایش در خواهد آمد:

تیکت جدید

تیکت ها

موضوع	اولویت	دسته بندی	آخرین بروز رسانی
جستجو تیکت ها			
38157 درخواست بررسی مشکلات فناوری مهدی احمدی		شهید شمسی پور تهران	7 دقیقه پیش (09:31 ق.ط) 1398/12/15

تیکت های بسته نشده

1 Waiting on support

آخرین تیکت های بسته شده:

1 Resolved

موفق باشید