

آموزش سامانه

سامانه پاسخگویی الکترونیکی (تیکت)

<http://ticketing.imed.ir/ticket>



نحوه ورود به سیستم

برای ورود به سیستم به آدرس اینترنتی <http://ticketing.imed.ir/ticket> مراجعه می نمایید.

نام کاربری و رمز عبور تخصیص شخصی خودتان را وارد نمایید ، عبارت امنیتی که یک عدد هست را نیز وارد نموده و سپس دکمه ورود را کلیک کنید.

با تیک "مرا به خاطر بسپار" نام کاربری و رمز عبور بعد از ورود موفق به مدت یکماه در سیستم شما ذخیره می شود و در صورت مراجعه مجدد به این صفحه ، نیازی به ورود نام کاربری و رمز عبور نمی باشد.

معرفی داشبورد

داشبورد به دید کلی از اتفاقات و فعالیت ها و گزارشات در اختیار شما قرار می دهد.

که دارای قسمت های کلی دسترسی سریع به تیکت جدید و لیست تیکت ها می باشد، در این داشبورد سه جدول به صورت کلی به شما نمایش داده می شود که در دید اول بتوانید آخرین وضعیت کاری خود را مشاهده کنید .

- جدول تیکت های باز منتظر پاسخ شما

در این جدول موقعی که تیکتی مستقیم به شما ارجاع شده باشد و منتظر پاسخ شما باشد ، رکوردی نمایش داده می شود. این در صورتی است که شخص دیگری بعد از ارجاع به شما پاسخی در سیستم درج نکند.

- جدول پیام های عمومی

در این جدول ، پیام های سراسری که شما نیز جور مخاطب آن پیام می باشید ، نمایش داده شده و شما می توانید مشاهده کنید.

- جدول تیکت های باز

در این جدول آخرین تیکت های باز بر اساس تاریخ آخرین پاسخدهی نمایش داده می شود

نکته ایی که در مورد این جداول وجود دارد آن است که فقط ۴ رکورد آخر نمایش داده می شود و برای نمایش بقیه آن از منوی سمت راست که بعدا توضیحات بیشتر داده خواهد مراجعه نمایید.

The dashboard interface includes the following components:


- Header:** "سازمان پاسخگویی الکترونیکی (تیکت)"
- Navigation Menu (Right):**
 - تیکت
 - داشبورد
 - لیست تیکت ها
 - تیکت جدید
 - پیام های عمومی
 - پروفایل
 - تغییر رمز عبور
 - خروج
- Main Content Area:**
 - Top Section:** "تیکت های باز منتظر پاسخ شما (۴ تان آخر)" and "تیکتی در این دسته یافت نشد."
 - Table 1 (پیام های عمومی (۴ تان آخر)):**

کد پیام	موضوع پیام	گروه مخاطب	تاریخ انتشار	عملیات
۴	تمت با پیوست	وارد کننده	۱۸/۰۶/۱۳۹۸	مشاهده
۱	تمت	وارد کننده	۱۸/۱۲/۱۳۹۸	مشاهده
 - Table 2 (تیکت های باز (۴ تان آخر)):**

کد تیکت	موضوع تیکت	آخرین تاریخ پاسخ	آخرین جواب توسط	درجه اهمیت	عملیات
۱۲	۱۱۱۱۱۱۱۱۱۱	۱۳۰۰ ۱۳۹۸/۰۶/۳۰	حرکت ۱	عادی	مشاهده
۹	۵۵۵۵۵۵۵۵	۱۳۳۶ ۱۳۹۸/۰۶/۲۶	حرکت ۱	عادی	مشاهده
۷	۲۲۲۲۲۲۲۲	۲۵۳ ۱۳۹۸/۰۶/۱۹	حرکت ۱	عادی	مشاهده
۳	تیکت یک	۱۲۰۲۲ ۱۳۹۸/۰۳/۲۸	حرکت ۱	عادی	مشاهده
 - Charts and Icons:**
 - داشبورد
 - لیست تیکت ها
 - تیکت جدید
 - پیام های عمومی
 - پروفایل
 - تغییر رمز عبور
 - خروج
 - دکمه افزودن تیکت ها
 - Donut chart showing status distribution:
 - در انتظار پاسخ (Red)
 - باز (Yellow)
 - تمت (Blue)
 - بازگشایی (Green)

معرفی کلی فهرست سیستم

جهت استفاده از امکانات سیستم می توانید از فهرست های سیستم جهت دستیابی به صفحات مورد نظر اقدام نمایید
توضیح هر صفحه به صورت اختصاصی داده خواهد شد.



تیکت

داشبورد

لیست تیکت ها

تیکت جدید

پیام های عمومی

پروفایل

تغییر رمز عبور

خروج

داشبورد: ورود به صفحه داشبورد

لیست تیکت ها: مشاهده تمامی تیکت ها با قابلیت جستجو براساس فیلد های متنوع

تیکت جدید: ایجاد تیکت جدید

پیام های عمومی: مشاهده جدول پیام های عمومی شامل تمامی پیام های ارسالی به شما

پروفایل: ویرایش اطلاعات ارتباطی با شما

تغییر رمز عبور: انجام ویرایش تغییر رمز عبور

خروج: خارج شدن از سیستم

با کلیک بر روی فلش مربوطه در گوشه سمت چپ و بالا منوی مورد نظر باز می شود که دسترسی های تغییر رمز عبور ، تنظیمات (پروفایل) در آن آمده است.



شکل
خوش

تغییر رمز عبور

تنظیمات

خروج

تیکت جدید

برای درخواست پشتیبانی شما می بایست تیکت جدید را کلیک کرده و وارد صفحه ذیل شوید

The screenshot shows a web form for creating a new ticket. The form has several sections: a 'Subject' field, a 'Priority' dropdown menu, a 'Title' field, and a 'Text' area. A red arrow points to the 'Priority' dropdown. Below the text area is a file upload section with 'No file selected' and a 'Browse' button. At the bottom left, there is a green 'Submit' button. The page header includes the system name and a breadcrumb trail.

۱- موضوع تیکت: در این قسمت مشخص می کنید که دریافت کننده این تیکت چه گروهی از کاربران یک موضوع می باشند.

۲- اهمیت: درجه اهمیت تیکت را بر اساس فوریت مشخص می نمایید.

۳- عنوان تیکت: موضوع و یا عنوانی از کلیت متن تیکت خود را در این قسمت وارد می نمایید.

۴- متن تیکت: شرح درخواست خود را در این قسمت وارد می نمایید. (از وارد کردن کدهای html پرهیز کنید).

۵- فایل پیوست: در صورت نیاز به الصاق فایل پیشنهاد می شود فایل های خود را در قالب فایل zip به پیوست با فشردن دکمه Browse از سیستم خود انتخاب کنید و در صورت لزوم برای فایل خود عنوانی تایپ کنید.

و در نهایت دکمه ثبت ارسال را کلیک می کنید.

بعد از ارسال به قسمت لیست تیکت ها هدایت می شوید.

لیست تیکت ها

در این قسمت تمامی تیکت هایی که شما ایجاد کرده اید و یا به شما ارجاع شده است را می توانید مشاهده کنید و بر اساس فیلد های موجود جستجو انجام دهید. و برای مشاهده تیکت بر روی دکمه مشاهده کلیک نمایید تا به صفحه مشاهده تیکت هدایت شوید.

برای هر تیکت ارسالی و ساخته شده سیستم یک کد سیستمی و یا پیگیری تولید می کند که می توانید در لیست در قسمت کد آنرا مشاهده نمایید. در لیست آخرین پاسخ و آخرین تاریخ پاسخ برای هر تیکت که نشان فعالیت آن تیکت را می دهد نمایش داده می شود و بر اساس آن چیدمان می شود.

از طریق فیلد وضعیت می توانید وضعیت تیکت های خود را فیلتر کنید و بر آن اساس بین تیکت های خود تمایز ایجاد نمایید.

ردیف	موضوع	وضعیت	تاریخ پاسخ	آخرین پاسخ توسط	وضعیت	موضوع	کد
10	مشاهده	مهم	13/06/1398	فرکت 1	باز	مشاهده	10
11	مشاهده	عادی	13/06/1398	کارکنان 9	در انتظار پاسخ	مشاهده	11
12	مشاهده	مهم	13/06/1398	کارکنان 9	در انتظار پاسخ	مشاهده	12
13	مشاهده	عادی	13/06/1398	کارکنان 9	در انتظار پاسخ	مشاهده	13
14	مشاهده	عادی	13/06/1398	فرکت 1	باز	مشاهده	14
15	مشاهده	مهم	13/06/1398	فرکت 1	بسته	مشاهده	15
16	مشاهده	عادی	13/06/1398	اداره IT - امور شبکه ها و وب سایت	در انتظار پاسخ	مشاهده	16
17	مشاهده	عادی	13/06/1398		باز	مشاهده	17
18	مشاهده	عادی	13/06/1398	فرکت 1	باز	مشاهده	18
19	مشاهده	عادی	13/06/1398	فرکت 1	در انتظار پاسخ	مشاهده	19

مشاهده تیکت

بعد از کلیک بر روی مشاهده تیکت شما به صفحه اختصاصی تیکت مربوطه که تمامی پیام های مربوط به آن تیکت در آنجا قرار دارد هدایت می شوید.



- با توجه به تصویر بالا ، المان های موجود با شماره مشخص شده است که در ذیل به توضیح آن می پردازیم
- ۱- متن پیام که توسط شما و یا کارشناس پاسخ داده شده است.
 - ۲- فایل پیوست: در صورتی که پیام دارای فایل پیوست باشد این قسمت نمایش داده می شود که می توانید با کلیک بر روی آن فایل مورد نظر را دانلود نمایید.
 - ۳- در این قسمت فردی که این پیام را نگارش کرده است نمایش داده می شود. با ذکر سمت و نام فرد. تاریخ ارسال پیام نیز در کنار آن نمایش داده می شود.
 - ۴- با نگه داشتن نشانگر موس بر روی این المان می توانید از تاریخ آن که نسبت به امروز چقدر تغییر کرده است اطلاع پیدا کنید
 - ۵- بجهت ایجاد پیام جدید بر روی این تیکت و یا پاسخ به کارشناس می توانید با فشردن این دکمه این کار را انجام دهید ، بعد از فشردن این دکمه پنجره ایی برای شما باز خواهد شد که می توانید نسبت به آن اقدام کنید که در ادامه نسبت به چگونگی آن صحبت خواهیم کرد.
 - ۶- بجهت بارگزاری مجدد این صفحه ، جهت مشاهده تغییرات می توانید این دکمه را کلیک کنید.

پاسخ به تیکت

بجهت پاسخ به تیکت ابتدا تیکت را باز کرده و بعد دکمه پاسخ را کلیک می کنید .



بجهت ارسال پیام مجدد و یا پاسخ فیلد های تصویر بالا به شرح ذیل تکمیل کنید.

- 1- وضعیت تیکت : وضعیت تیکت دارای سه حالت باز ، خاتمه کار و بسته می باشد که باز معنی باز بودن تیکت و در دست بررسی می باشد و خاتمه کار به معنی انجام تیکت شما و خاتمه ماموریت از سمت کارشناس می باد و بسته که وضعیت بسته شدن تیکت بر اساس بسته شدن تیکت به دلیل های متفاوت می باشد در صورتی که کارشناس تیکت را تغییر وضعیت بدهد ، شما می توانید تا تاریخ مشخصی وضعیت تیکت را تغییر دهید و نسبت به بسته شدن تیکت خود اعتراض کنید ، در صورتی که خودتان به این نتیجه رسیدید که تیکت دیگر موضوعیت طرح را ندارد می توانید نسبت به تغییر وضعیت به بسته اقدام نمایید. توجه داشته باشید هر گونه تغییر وضعیت در تیکت ثبت شده و در پیام نمایش داده می شود.

در صورتی وضعیت تیکت خاتمه کار و یا بسته تغییر نماید

، سیستم تا مدتی از قبل مشخص شده دکمه پاسخ را فعال نگه می دارد و پس از اگر وضعیت تیکت به حالت باز انتقال پیدا نکند تیکت قابل پاسخدهی نخواهد بود و با پیام

روبرو مواجه خواهید شد.



- 2- متن پاسخ مورد نظر را در این قسمت تایپ می نمایید.
- 3- فایل پیوستی اگر مورد نظر شما بود می توانید از این قسمت نسبت به الصاق آن اقدام نمایید.

و در نهایت ارسال پاسخ را کلیک می نمایید.

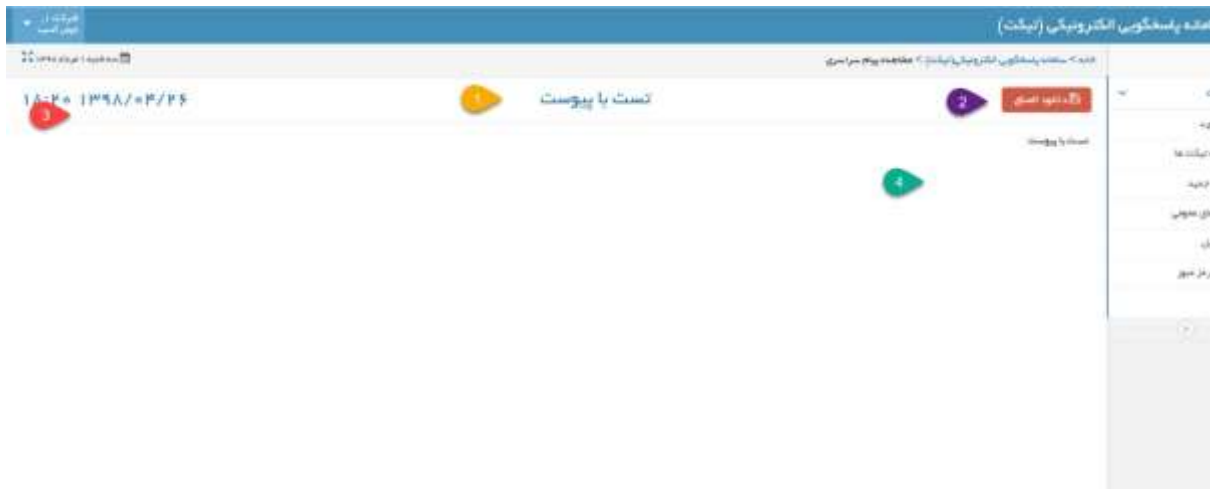
پیام های عمومی و سراسری

در این صفحه شما لیست پیام های اختصاصی و عمومی مورد درخواست کارشناسان و مدیران اداره کل تجهیزات پزشکی را مشاهده می نمایید و همچنین تمامی بخشنامه ها و پیام های گروهی ارسالی از سوی اداره کل در این بخش قابل مشاهده می باشد لذا چک کردن این قسمت بصورت روزانه الزامی می باشد تا از آخرین بخشنامه ها و پیام های ارسالی اداره کل آگاه شوید. در صفحه شما می توانید بر اساس فیلدهای مشخص شده جستجو کرده و با فشردن دکمه مشاهده نسبت به مشاهده آن اقدام نمایید.



کد پیام	عنوان پیام	آرشیو مطلب	تاریخ انتشار
۲	تست یا پیوست	وارد نشده	۱۳۹۸/۰۴/۲۵
۱	تست	وارد نشده	۱۳۹۸/۰۴/۲۵

بعد از کلیک بر روی مشاهده صفحه ذیل نمایش داده می شود.



- ۱- تیترو یا عنوان پیام در این قسمت نمایش داده می شود
- ۲- در صورتی که پیام دارای فایل پیوست و یا الصاق باشد این دکمه نمایش داده می شود و شما می توانید با کلیک بر روی آن نسبت به دانلود آن اقدام نمایید.
- ۳- تاریخ ارسال پیام به شما می باشد.
- ۴- در این قسمت اصل متن پیام نگارش شده به شما نمایش داده می شود.

پروفایل - مشخصات

در این صفحه شما می توانید اقدام به ثبت تغییر در اطلاعات تماس خود شوید .
ایمیل وارد شده از سمت شما بسیار مهم بوده و امکان دارد سیستم در مواردی برای شما ایمیل ارسال کند .
شماره همراه خود را بدرستی وارد کنید تا از اس ام اس های هشدار و اعلامی بهره مند گردید.

The screenshot displays the user profile page of an electronic ticketing system. The page is titled "سامانه پاسخگویی الکترونیکی (تیکت)". The main content area contains a form with the following fields:

- نام کاربری: (Username)
- نام: (Name)
- شرکت: (Company)
- تلفن همراه: (Mobile Phone) - Value: *9121111111
- تلفن ثابت: (Fixed Phone) - Value: 88888888
- آدرس: (Address) - Value: آدرس
- ایمیل: (Email) - Value: trantopweb@gmail.com

At the bottom of the form, there are two buttons: "ذخیره تغییرات" (Save Changes) and "انصراف" (Cancel). On the right side, there is a navigation menu with the following items:

- تیکت
- داشبورد
- لیست تیکت ها
- تیکت جدید
- پیام های عمومی
- پروفایل (highlighted with a red arrow)
- تغییر رمز عبور
- خروج

تغییر رمز عبور

جهت تغییر رمز عبور خود به سیستم ، رمز قدیم خود را وارد و بعد رمز جدید را با تکرار آن وارد می کنید. سپس می توانید با رمز جدید وارد سامانه شوید.

سامانه پاسخگویی الکترونیکی (تیکت)

خانه > سامانه پاسخگویی الکترونیکی (تیکت) > تغییر رمز عبور

تیکت

- داشبورد
- لیست تیکت ها
- تیکت جدید
- پیام های عمومی
- پروفایل
- تغییر رمز عبور
- خروج

نام کاربری:

رمز قدیم:

رمز عبور:

تکرار رمز عبور:

ذخیره تغییرات

انصراف