



به استحضار می‌رساند که اخیراً برای رفع کلیه مشکلات مربوط به اینترنت، اتوماسیون، ایمیل و سایر سامانه‌ها که به نحوی به مرکز فناوری اطلاعات مرتبط می‌باشند، سامانه‌ی تیکت راه‌اندازی شده است که در این رابطه توجه همکاران محترم را به نکات ذیل معطوف می‌نماید:

- ۱) کلیه مشکلات شبکه اعم از نرم افزار، سخت افزار، اینترنت، Email و ... را به مسئول شبکه واحد خود اعلام فرمائید و نتیجه را از مسئول مربوطه پیگیری نمایید. در این خصوص نام و شماره تلفن مسئولین شبکه مربوط به هر واحد در فایل پیوست درج شده است.
- ۲) کلیه مشکلات مربوط به سامانه اتوماسیون اداری را ابتدا به رابط اتوماسیون واحد خود اعلام و نتیجه را از مسئول مربوطه پیگیری نمایید. نام و شماره تلفن رابطین محترم اتوماسیون واحدها در فایل پیوست درج شده است.
- ۳) با توجه به اینکه کلیه امور مربوط به سامانه گلستان توسط اداره آموزش پاسخگویی می‌شود لطفاً کلیه مشکلات مربوط به این سامانه را به اداره آموزش اعلام فرمائید.

در صورت حل نشدن مشکل از طریق موارد فوق الذکر، دانشگاهیان محترم می‌توانند با سامانه تیکت <http://tkt.iut.ac.ir> مشکل را به مرکز فناوری اطلاعات اعلام نمایند تا در اسرع وقت پیگیری لازم صورت پذیرد.

همچنین در صورت تاخیر بیش از نصف روز اداری در رسیدگی به تیکت، عدم دسترسی به سامانه تیکت، یا نیاز به پیگیری یک تیکت خاص، به روش زیر می‌توان اقدام نمود.

۱) عدم دسترسی به شبکه جهت ثبت تیکت در سامانه:

- می‌توانید از مسئول شبکه یا رابط اتوماسیون بصورت تلفنی درخواست کنید تا از طرف شما تیکت ثبت کنند.
- با شماره ۲۲۱۱ تیکت را بصورت صوتی ثبت نمایید (لازم به توضیح است که رسیدگی به تیکت‌های ثبت شده تحت وب معمولاً سریعتر قابل انجام می‌باشد).



۲) در صورت بروز مشکل یا تاخیر بیش از نصف روز کاری اداری می توانید از طریق تماس با ۲۲۱۱ و انتخاب گزینه ۳ شماره تیکت خود را به ناظر سامانه تیکت اطلاع دهید.

**توجه:** اعلام شماره تیکت در این مورد ضروری است و ناظر بدون شماره تیکت نمی تواند پیگیری کند.

لازم به توضیح است که بسیاری از همکاران گرامی ترجیح میدهند مشکلاتشان را از طریق تماس تلفنی و مستقیماً از طریق صحبت با یک اپراتور حل نمایند، این روش مسلماً سریعتر به نظر رسیده و باعث اتلاف وقت کمتری می شود اما توجه همکاران محترم را به این نکته جلب می کنیم که پاسخگویی تلفنی در مرکز فناوری اطلاعات، نیاز به تعدادی پرسنل ویژه برای جوابگویی دارد که در حال حاضر با توجه به تعداد بالای سیستمها از جمله ایمیل، اتوماسیون، VOIP، سامانه دروس، آنتی ویروس و ...، همچنین تعداد زیاد کاربران دانشگاهی و محدود بودن تعداد کارشناسان مسئول سامانه ها، پاسخگویی تلفنی امکان پذیر نمی باشد. به عبارت دیگر استفاده از سیستم پاسخگویی تلفنی مستقیم با پرسنل موجود در مرکز منجر به اشغال شدن خطوط تلفن پاسخگویی در اکثر زمان های روز و اتلاف وقت و نارضایتی بیشتر کاربران محترم خواهد شد و در مجموع بهره وری کاهش خواهد یافت. بنابراین با توجه به اینکه امروزه تقریباً در تمامی مراکز و دانشگاه های مشابه از سیستم تیکت استفاده میشود، همکاران گرامی به استفاده از این سیستم دعوت می شوند.

در ضمن همان گونه که ذکر شد، بسیاری از موارد را نیز می توان قبل از ثبت تیکت با مسئول شبکه یا رابط اتوماسیون هر واحد ارتباط تلفنی یا حضوری برقرار و اشکال مورد نظر را مطرح نمود.

در این رابطه لازم است توجه شود که سامانه تیکت بخوبی مورد بهره برداری دانشگاهیان قرار گرفته و در حال حاضر و پس از شروع فاز اول سامانه تیکت از ابتدای اردیبهشت سال جاری و فاز دوم آن از ابتدای آبانماه، تاکنون حدود ۳۰۰۰ تیکت در سامانه ثبت و رسیدگی شده است. زمان رسیدگی به اکثر تیکتها کوتاه بوده و ضمناً برخی تیکتها شامل چند درخواست یا چند مرحله با پاسخگویی مرحله ای بوده و یک بار در آمار به حساب آمده است.

لازم به ذکر است که با ثبت تیکت، تاریخچه کارهای انجام گرفته توسط کارشناسان مرکز نگهداری گردیده و دانشگاهیان قادر به پیگیری خواهند بود. به علاوه در صورت به تعویق افتادن کار، هشدار مناسب داده می شود.



رابط اتوماسیون	مسئول شبکه	تلفن ثابت	نام دانشکده	نام و نام خانوادگی
<input checked="" type="checkbox"/>		2910	اداره انتظامات	سلمان کمالی
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5773	اداره آموزش	رضوان قدوسی
<input checked="" type="checkbox"/>		2973	اداره نقلیه	مجید جزینی
<input checked="" type="checkbox"/>		2290	ارتباط با صنعت	احمد هاشمی
<input checked="" type="checkbox"/>		5313	آزمایشگاه مرکزی	علیمراد احد پور
<input checked="" type="checkbox"/>		5323	آموزش الکترونیک و آزاد	زینب قدیری
	<input checked="" type="checkbox"/>	5332	آموزشهای الکترونیکی و آزاد	زهرا پیرمردیان
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2266	پژوهشکده زیر دریا	پروین زکی پور
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5299	پژوهشکده فاوا	زهرا کوروش وحید
<input checked="" type="checkbox"/>		3921	پژوهشکده فولاد	زینب گنجی
<input checked="" type="checkbox"/>		2282	پژوهشکده نانو	ژینوس جوادی
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5389	دانشکده برق و کامپیوتر	فدرا قاسمی
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5400	دانشکده برق و کامپیوتر	زهرة مجیری
	<input checked="" type="checkbox"/>	3623	دانشکده ریاضی	طاهره رحیم پور
<input checked="" type="checkbox"/>		3618	دانشکده ریاضی	حسنعلی زراعتکار
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	3278	دانشکده شیمی	محمود غریبی
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5527	دانشکده صنایع	لیلا موسوی
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	3852	دانشکده عمران	سپهلا فروغی
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	3761	دانشکده فیزیک	فیروزه کوچکی
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	3313	دانشکده کشاورزی	محمد ابادری
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	3310	دانشکده کشاورزی	سودابه سرائی
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5127	دانشکده معدن	خانم حاجی طاهری نیا
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5241	دانشکده مکانیک	فریدون کبیری
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	3556-7	دانشکده منابع طبیعی	اعظم زابلیان
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5628	دانشکده مهندسی شیمی	اعظم کیانی
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5734	دانشکده مواد	طاهره مومنی
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5038	دانشکده نساجی	سمیرا قناعت
<input checked="" type="checkbox"/>		5096	دفتر فنی	حسن نیل فروشان
<input checked="" type="checkbox"/>		3110	روابط عمومی	روشنک رضایی
<input checked="" type="checkbox"/>		3102	ریاست	فرزانه قدمی
<input checked="" type="checkbox"/>		2391	کارگاه آموزشی	محمدرضا میرزائی
<input checked="" type="checkbox"/>		2374	مرکز تربیت بدنی	زبیده رحمتی
<input checked="" type="checkbox"/>		2415	مرکز مشاوره	نفیسه صالحی



<input checked="" type="checkbox"/>		2892	مرکز معارف	زهرا رفیعیان
<input checked="" type="checkbox"/>		3200	معاونت اداری و مالی	منصور سپهر
<input checked="" type="checkbox"/>		2300	معاونت آموزشی	احد نصر
<input checked="" type="checkbox"/>		2593	معاونت پژوهشی	مرضیه خردمند
<input checked="" type="checkbox"/>		2400	معاونت دانشجویی	مجتبی کریمیان
<input checked="" type="checkbox"/>		2582	معاونت فرهنگی	اعظم جوهریان
<input checked="" type="checkbox"/>		2742	نوآوری و تجاری سازی	زهرا صفایی
<input checked="" type="checkbox"/>		2224	واحد تاسیسات	اسماعیل عابدینی