برای ورود به سامانه پشتیبانی دانشگاه صنعتی اصفهان ابتدا در مرورگر، آدرس support.iut.ac.ir را واردکنید. سپس با کلیک بروی ورود با احراز هویت مرکزی وارد صفحه احراز هویت مرکزی می شوید.

سامانه پشتیبانی خدمات دانشگاه صنعتی اصفهان
ورود با احراز هویت مرکزی
خروج از احراز هویت مرکزی یا وارد شوید با
ایمیل غیر دانشگاهی
کلمه عبور
🗆 مرا به خاطر داشته باش
ورود بازنشانی کلمه عبور
<mark>اگر امکان ورود ندارید اینجا ثبت نام کنید</mark> راهنما مرکز فناوری اطلاعات دانشگاه صنعتی اصفهان

شکل ۱

در صفحه احراز هویت مرکزی نام کاربری وکلمه عبور احراز هویت مرکزی را وارد کنید (شکل 2).

🏟 احراز هویت مرکزی
پشتیبانی سامانه پشتیبانی دانشگاه
😯 نام کاربری و کلمه عبورتان را وارد کنید
نام کاربری (شماره دانشجویی یا پرسنلی یا ایمی
کلمه عبور
ورود

شکل ۲



در صفحه ای که باز می بر روی گزینه مرور کلیک کنید (شکل 3).

شکل ۳

در قسمت مرور گزینه های مختلفی وجود دارد که در زیر به توضیح آن ها می پردازیم (شکل 4). **نسبت داده شده به من** با کلیک بر روی این گزینه می توانید لیست تیکت هایی که شما صاحب آن هستید اما هنوز **بسته نشده اند و باز می باشند** را ببینید.

نسبت داده نشده و باز با کلیک بر روی این گزینه می توانید لیست تیکت هایی که هنوز کسی صاحب آن نشده و باز هی باشد را ببینید.

باز با کلیک بر روی این گزینه می توانید لیست تمامی تیکت هایی که به هر دلیلی هنوز بسته نشده و باز هستند را ببینید.

بسته با کلیک بر روی این گزینه می توانید لیست تیکت هایی که **تاکنون بسته شده اند** را ببینید.



شکل ۴

نحوه پاسخگویی به تیکت

ابتدا در قسمت مرور قرار گرفته یکی از تیکت ها را انتخاب و روی آن کلیک کنید. در صورتی که صاحب تیکت شما نباشید یا تیکت اشتباهاً در گروه شما قرار گرفته باشد روی کنید. سپس در قسمت گیرنده(گروه) می توانید آن را به گروهی که پاسخ دهنده تیکت است ارجاع دهید. همچنین اگر تیکت به اشتباه به اسم شما ثبت شده باشد در قسمت می نتوانید صاحب تیکت را تغییر دهید



شکل ۵



جهت پاسخ گویی به تیکت برروی **پاسخ** کلیک کنید (شکل 6).

شكل 6

سپس در قسمت متن پاسخ مورد نظر را بنویسید در ستون سمت چپ برروی وضعیت قرار گرفته و حالت آن را به صورت صورت بسته در آورده و بعد بر روی دکمه **بروزرسانی** کلیک نمایید (شکل 7).

درخواست ∨ →	شماره درخواست 20220210100001 دسترسی به سامانه ی	A)
	"jparvizian@gmail.com"	🕥 میز کار
گیرنده (گروه) *		
مرکز فناوری اطلاعات::یکتا نشس 🔻	گیرنده	📰 مرور
صاحب •	X parvizian@gmail.com	🖍 ایمیل
نرجس مومنیان	2	🖌 ایمیل
وضعيت * 3		🖌 ایمیل
جديد 🗸		● بارگیری
معلق تا *		O نام خانوادگی اشتباه در سامانه یکتا
در 00:80	-	- O
اولویت *	سامانه پشتیبانی خدمات دانشگاه صنعتی اصفهان مجلب نیم دینا بین مینان با نمانه	O عدم دسترسی به کلاس
۲ معمولی 🗸	اليميل: support@iut.ac.ii (باليميل: support@iut.ac.ii)	 اشنایی با سامانه پشتیبانی
برچسبها	ره پست راردهای بیسیی هم می توسید به این پیام پاسخ دهید.) –	ورود به سامانه elearning ورود به سامانه
+ افزودن برچسب	انتخاب پيوست	 ارائه کامپایلر
پيوندها 4	-	- 0
در همین زبانه 🔺 بهروزرسانی 🔺	نادیده گرفتن تغییرات ذخیره نشده	+ 🖉

شکل ۷

در کادر بازشده زمانی که صرف پاسخگویی به مشکل کردهاید را ثبت کنید. سپس دکمه **ثبت زمان** را کلیک کنید (شکل 8).

×	ثبت زمان	
	لطفا زمانی را که صرف پاسخ کردهاید وارد کنید (به دقیقه).	2
مان	ر <u>د کردن</u>	



نکات مهم در مورد پاسخ گویی تیکت:

نکته 1: هیچ گاه در قسمت **نوشتن یادداشت** جواب تیکت را ننویسید. کاربر نمی تواند پاسخ شما در این قسمت را ببیند. قسمت نوشتن یادداشت فقط برای مواقعی کاربرد دارد که شما بخواهید یک یادداشت داخلی بین کارشناسان جهت توضیح بیشتر داشته باشید (شکل 9).



شکل ۹

نکته 2: درصورتی که کاری را بر روی تیکت انجام داده اید و لازم است همکارتان نیز قسمتی از کار را انجام دهند در قسمت صاحب ، اسم همکارتان را انتخاب می کنید، (شکل 10).



شکل ۱۰

درصورتی که بخواهید مشخصات شخصی تیکت دهنده را ببنید بر روی کم کنیک کنید. با این کار اطلاعات شخص موردنظر دیده می شود. در صورت نیاز می توانید با آن شخص تماس تلفنی داشته باشید (شکل 12).



شکل ۱۱

نکته 3: نحوه دیدن تاریخچه تیکت ارسال شده درصورتی که بخواهید تاریخچه اتفاقاتی که بروی تیکت افتاده است ببینید بر روی تیکت موردنظر کلیک کنید تا صفحه آن باز شود. با

کلیک روی سابقه کلیک نمایید (شکل 13).



شکل ۱۲

در صفحه بازشده اطلاعاتی نظیر، چه کسی و در چه زمانی این تیکت را ایجاد کرده وچه کسانی این تیکت را جواب داده اند دیده میشود (شکل 14).

سابقه	
يير ترتيب	żĩ
نا مرحبائی - 1 روز 19 ساعت پیش	w
ايجاد شده درخواست	•
ايجاد شده مطلب	٠
بەروز شدە درخواست آخرین تماس (مشترک) '01:38 09.02.2022'	•
بەروز شدە درخواست آخرین تماس '01:38 09.02.2022'	•
1 روز 19 ساعت پیش	
ايجاد شده مطلب	•
'sent to 'sina.marhabaie@yandex.com ايميل	•
ينا مرحبائي - 1 روز 19 ساعت پيش	w
'notification sent to 'fstabataba@iut.ac.ir(create:online)	•
'notification sent to 'basiri@iut.ac.ir(create:online,email)	•
'notification sent to 'honarvar@cc.iut.ac.ir(create:online,email)	•
'notification sent to 'ebrahimi.m@of.iut.ac.ir(create:online,email)	•
notification sent to pournajar@of.iut.ac.ir(create:online)	•
'notification sent to 'momenyan@of.iut.ac.ir(create:online,email)	•
نرجس مومنیان - 1 روز 12 ساعت پیش	ē,
بەروز شده درخواست وضعیت از 'جدید' → 'بسته'	•
بەروز شدە درخواست صاحب از '-' → '، ترجس مومنیان '	•
بەروز شدە درخواست زمان بستن '08:26 09.02.2022'	•
ايجاد شده مطلب	•

شکل ۱۳

نحوه جستجو و ردیابی تیکت: ممکن است شخصی با شما تماس بگیرد و بگوید که تیکت من پاسخ داده نشده و یا اینکه پاسخ داده شده کافی نیست. در این صورت برای جستجوی تیکت می توانید با دریافت شماره درخواست تیکت که یک **کد 13 رقمی** است و سپس تایپ آن در قسمت جستجو، تیکت مورد نظر را پیداکرده و ببینید به چه دلیل این تیکت هنوز پاسخ داده نشده است (شکل 15).

+	~ =	باز 2	ىدە و باز 1	نسبت داده نش	داده انده به من (نسبت	26	Q
_								🕥 میز کار
						باز		=: مرور
ایجاد شده در ~	آ ایجاد	وضعيت	صاحب	مشترک	عنوان		^	رائه کامپایلر O
				ست نیکان (2)	ی اطلاعات::یکتا نشس	مركز فناور		- 0
11 ساعت پیش	zian1	جديد	-	shid Parvizian	دسترسی به سامان	•		💄 سهیلا فروغی
. 1 روز 11 ساعت پي	:ن 1 قاس	م… معلق برای بست	محسن ابراهيد	قاسم مصلحی (دا	مناسب نبودن در	o		🔉 واړد نشدن استاد
							+	نم

شکل ۱۴

نحوه ایجاد تیکت توسط کارشناس: ممکن است شخصی به صورت تلفنی یا درمراجعه حضوری مشکل خود را مطرح کند. در این صورت برای ثبت مشکل به صورت تیکت در سامانه پشتیبانی بر روی + کلیک کنید (شکل 16).

+			ر 2 📄	ه و باز 1 با	نسبت داده نشد	اده شده به من (0	نسبت د	20	م ک میز کار
							باز		ا مرور
ایجاد شده در ∨	ايجاد	ī	وضعيت	صاحب	مشترک	عنوان			 ارائه کامپایلر
					ت نیکان (2)	ی اطلاعات::یکتا نشس	مركز فناور		- 0
11 ساعت پیش	zian	1	جديد	-	shid Parvizian	دسترسی به سامان	•		👤 سهیلا فروغی
1 روز 11 ساعت پي	قاس	1	معلق برای بستن	محسن ابراهیم	قاسم مصلحی (دا	مناسب نبودن در	o		 وارد نشدن استاد
								+	<u>_</u>

شکل ۱۵

در صفحه باز شده می توانید مشکل ارجاع شده را با توجه به موارد زیر ثبت کنید (شکل 17). عنوان: در این قسمت می توانید عنوان مشکل را بنویسید. مشترکی: در این قسمت اسم شخصی که مشکل خود را مطرح کرده جستجو کنید و سپس با کلیک بر روی اسم مورد نظر اسم شخص را ثبت کنید. البته با توجه به اینکه شما شخص پاسخ دهنده به این مشکل هستید بهتر است اسم خود را در قسمت مشترک ثبت کنید. متن : در این قسمت مشکل مطرح شده را بنویسید همچنین اگر به مشکل پاسخ داده اید پاسخ را بنویسید. در صورتی که بخواهید به تیکت خود فایلی را پیوست کنید در قسمت انتخاب پیوست فایل موردنظر را آپلود نمایید.

گیرنده: در این قسمت گروهی که می خواهید تیکت را برای آن بفرستید مشخص کنید. باتوجه به اینکه در این پنجره تعداد گروه های دریافت کننده و پاسخگوی تیکت زیاد است می توانید با تایپ کردن نام مرکز و یا دانشکده دریافت کننده تیکت صرفاً گروه های تعریف شده آن را مشاهده و گروه مورد نظر را راحتر انتخاب کنید؛ مثلاً اگر کاربر دانشکده برق و کامپیوتر هستید و قصد دارید تیکت خود را برای آموزش دانشکده ارسال کنید می توانید با تایپ کردن برق صرفاً گروه های تعریف شده در این دانشکده را مشاهده کنید.

صاحب : دراین قسمت اگر می دانید چه شخصی باید به تیکت پاسخ دهد اسم شخص را وارد کنید. در غیر این صورت این قسمت را خالی بگذارید. سپس روی گزینه **ایجاد** کلیک کنید.

		ىت جديد	درخواس		۹ م
	🗹 ارسال ایمیل	س گرفته شده	ی تما	🔰 تماس دریافتی	🔊 میز کار
				عنوان *	📰 مرور
				مشترک *	O وارد نشدن استاد
	*	بد	نت را وارد کنیا	نام شخص یا سازمان/شرک	o دسترسی استادی به خانم دکتر موم
			🖌 ایمیل: دروس در یکتا		
			🖌 ایمیل		
8				انتخاب پيوست	 مناسب نبودن درس با BBB
		صاحب		گیرنده (گروه) *	🖌 ایمیل
	~	-	-	-	🗴 ایمیل: دروس در یکتا
		اولویت * ۲ محمدا		وضعيت *	🖋 ایمیل
	·	ا معمونی	~	برجسبها	🖋 ایمیل
					🖋 ایمیل
					🖌 ایمیل
	ايجاد			<u>لغی و بازگشت</u>	+ 🕑

شکل ۱۶

در صورتی که بخواهید از سامانه پشتیبانی دانشگاه صنعتی اصفهان خارج شوید به صورت زیر عمل کنید (شکل 18).



شکل۱۷