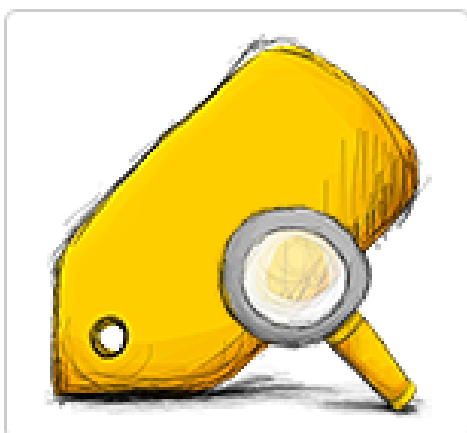
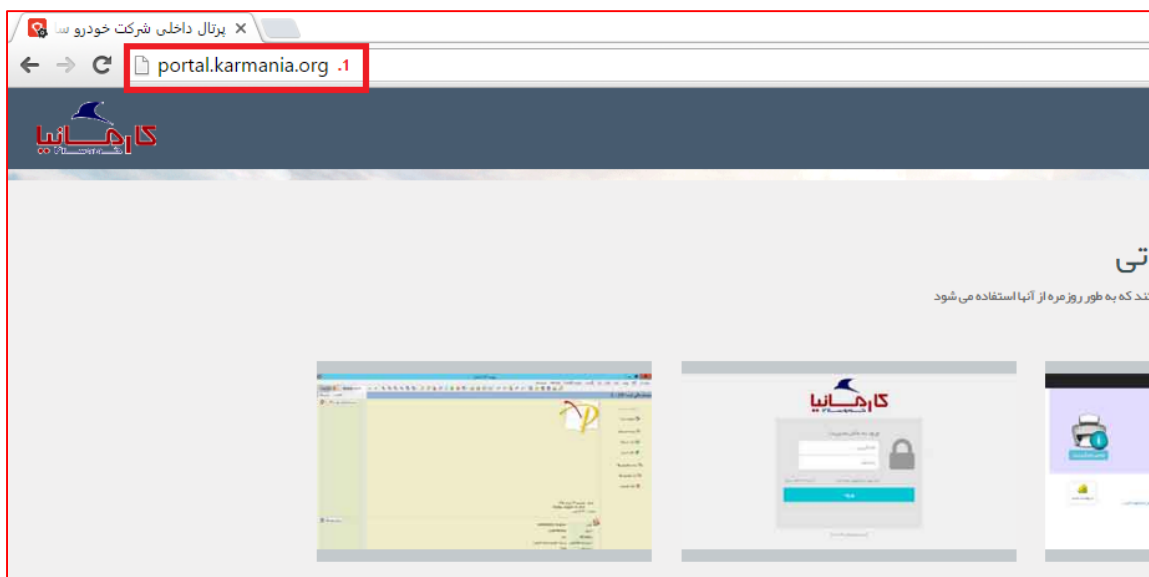


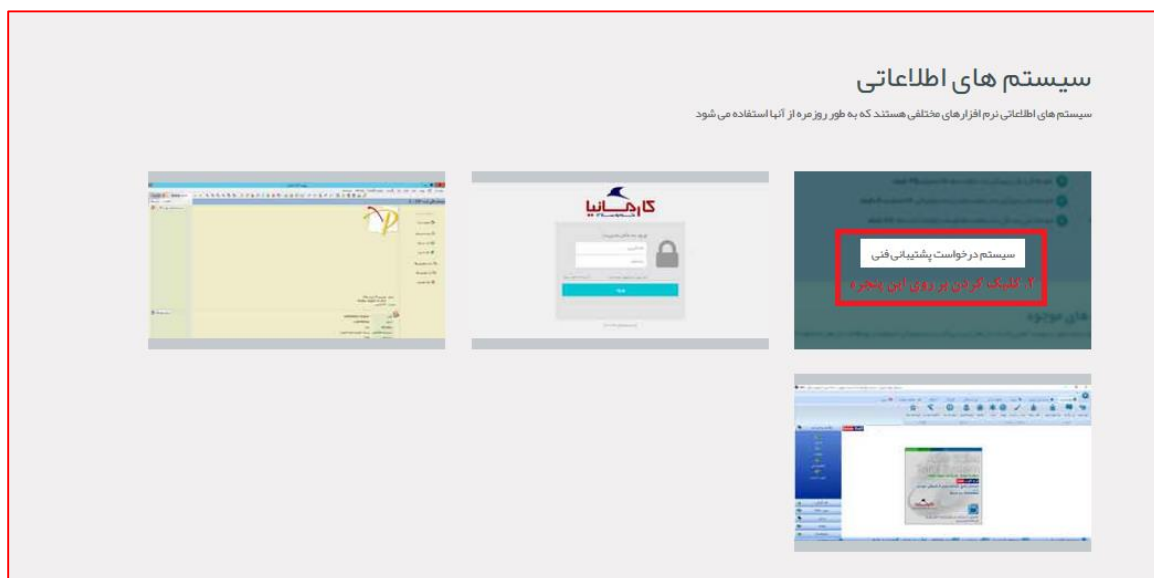
راهنمای استفاده از سیستم درخواست پشتیبانی فنی



۱. شما می توانید با باز کردن موتور جستجو گر Google chrome و وارد نمودن آدرس پورتال خودروسازی کارمانیا portal.karmania.org در نوار آدرس ، به پورتال دسترسی پیدا کنید .



۲. پس از بازکردن صفحه پورتال می توانید بر روی اولین پنجره از سمت راست با عنوان سیستم درخواست پشتیبانی فنی کلیک کنید .



۳. پس از وارد شدن به سیستم درخواست پشتیبانی فنی با کلیک کردن بر روی گزینه درخواست جدید می توانید درخواست خود را وارد نمایید .

به سیستم پشتیبانی فناوری اطلاعات خوش آمدید...

- کل درخواست ها: ۴
- متوسط کل زمان رسیدگی به درخواست ها: ۶ دقیقه
- کل درخواست های جاری: ۳
- متوسط زمان رسیدگی به درخواست ها در واحد پشتیبانی: ۵ دقیقه
- کل درخواست های بررسی و حل شده: ۱
- متوسط زمان رسیدگی به درخواست ها توسط درخواست کننده ها: ۱ دقیقه
- تعداد درخواست های نامرتب: ۰

شاخص ها و گزارشات

درخواست های موجود

درخواست جدید

۳. کلیک کردن بر روی این گزینه

درخواست های قبلی خود و همینطور درخواست هایی که باید آن ها را بررسی کنید را جستجو کرده و وضعیت و اطلاعات آن ها را مشاهده کنید.

۲۰۱۶ - پشتیبانی فناوری اطلاعات - [Beta]

۴. پس از ورود به صفحه ثبت درخواست با توجه به درخواست خود، یکی از آیتم های کلید دسته بندی اصلی را انتخاب نمایید .

ثبت درخواست

شرکت خودروسازی کارمانیا

ختم سمانه موحدی ▾ درخواست جدید درخواست های موجود درباره برنامه

۴. انتخاب کردن کلید اصلی دسته بندی با توجه به درخواست

نصب نرم افزار

مشکل در استفاده از نرم افزار

مشکل در اتصال شبکه

مشکل مخابراتی و تلفن

مشکل سخت افزاری

غیره

درخواست های سمت سرور

خرید سخت افزار

خرید نرم افزار

اولویت

شرح درخواست

فایل پیوست

انتخاب فایل پیوست

۲۰۱۶ - پشتیبانی فناوری اطلاعات - [Beta]

۵. سپس با توجه به اهمیت و ضرورت موضوع، اولویت را انتخاب کنید.

شرکت خودروسازی کارمانیا | خاتم سمانه موحدی | درخواست جدید | درخواست های موجود | درباره برنامه

ثبت درخواست

کلید اصلی دسته بندی: نصب نرم افزار

اولویت: **اولویت بالا**

شرح درخواست: **۵. انتخاب اولویت**

فایل پیوست: **انتخاب فایل پیوست**

حجم فایل پیوست باید زیر ۲ مگابایت باشد.

بازگشت به لیست | ثبت و ارسال درخواست

۲۰۱۶ - پشتیبانی فناوری اطلاعات - [Beta]

۶. سپس شرح درخواست خود را با جزئیات در باکس شرح درخواست تایپ نمایید.

شرکت خودروسازی کارمانیا | خاتم سمانه موحدی | درخواست جدید | درخواست های موجود | درباره برنامه

ثبت درخواست

کلید اصلی دسته بندی: نصب نرم افزار

اولویت: اولویت بالا

شرح درخواست: **۶. درخواست خود را به طور واضح در این باکس وارد نمایید.**

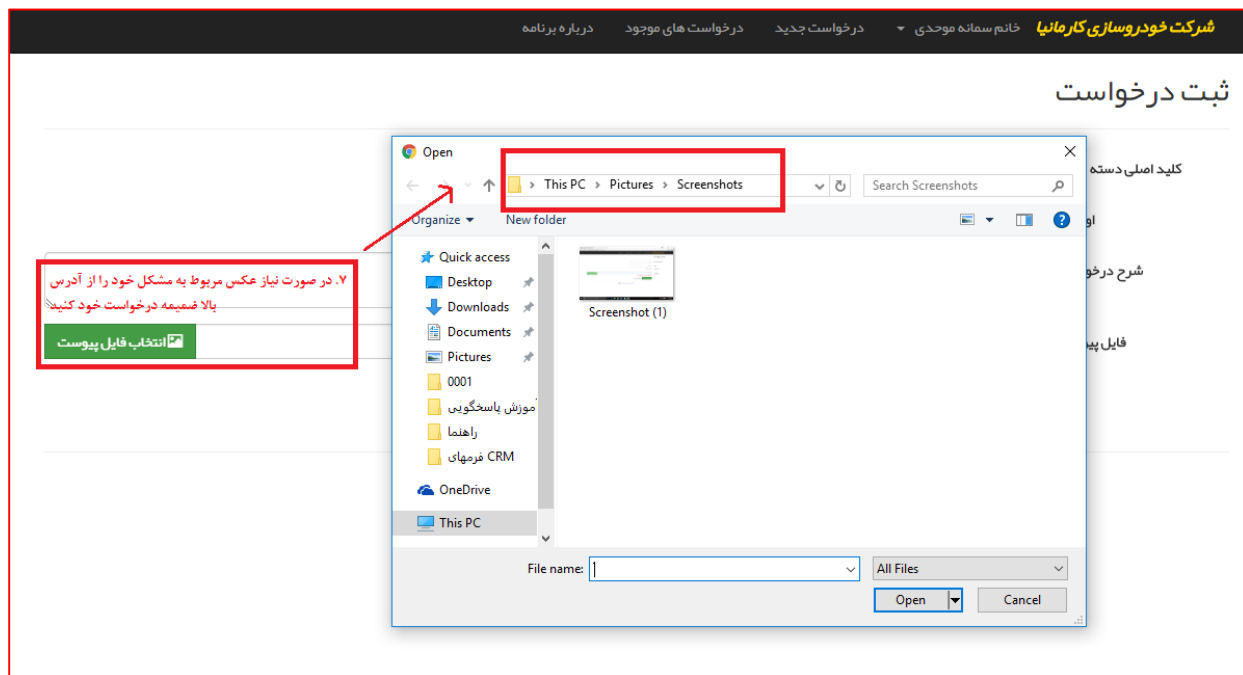
فایل پیوست: **انتخاب فایل پیوست**

حجم فایل پیوست باید زیر ۲ مگابایت باشد.

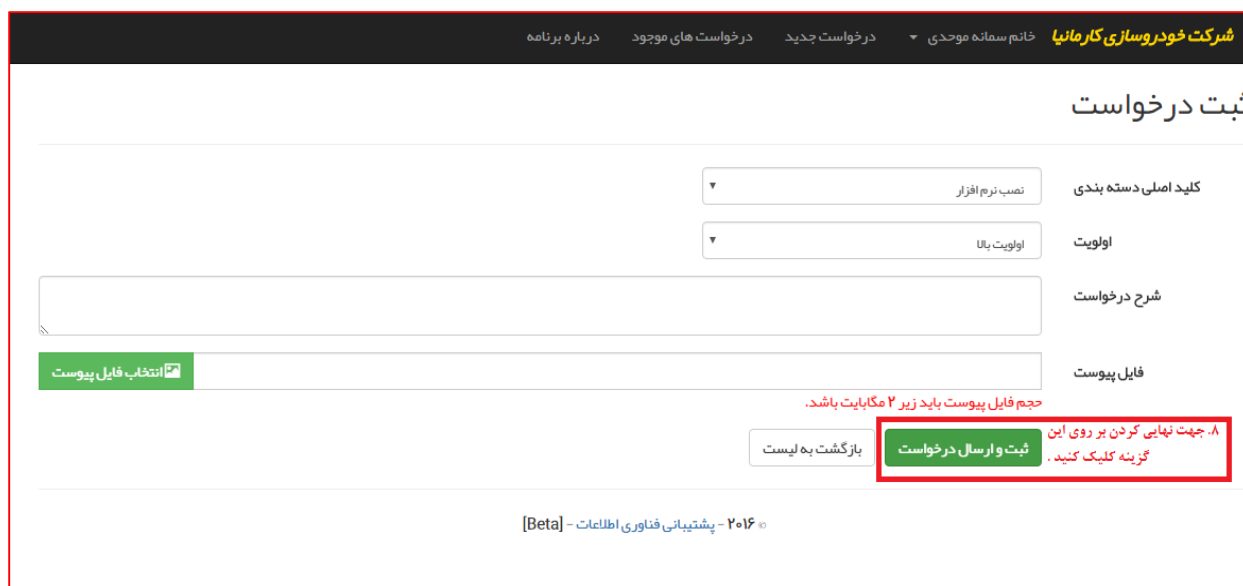
بازگشت به لیست | ثبت و ارسال درخواست

۲۰۱۶ - پشتیبانی فناوری اطلاعات - [Beta]

۷. شما میتوانید با استفاده از دکمه (کلید ویندوز + Print screen) از مشکل به وجود آمده عکس گرفته و با استفاده از گزینه انتخاب فایل پیوست ، عکس مربوطه را از فولدر Pictures سپس Screenshots عکس مربوطه را ضمیمه درخواست خود فرمایید .



۸. برای نهایی کردن و ارسال درخواست خود بر روی دکمه ثبت و ارسال درخواست کلیک کنید .



۹. شما می توانید پس از ارسال درخواست خود جهت ملاحظه وضعیت درخواست بر روی آیتم درخواست های موجود و یا از طریق گزینه درخواست های موجود در صفحه اصلی کلیک کرده و وضعیت درخواست را ملاحظه فرمایید .

شرکت خودروسازی کارمانیا خانم سمانه موحدی درخواست جدید درخواست های موجود درباره برنامه

لیست درخواست ها

درخواست جدید

جستجوی درخواست ها

جستجو در شرح درخواست...
 -- انتخاب دسته بندی -- -- انتخاب اولویت -- -- انتخاب وضعیت -- درخواست های جاری من

درخواست انجام شده است درخواست نیاز به بررسی مجدد دارد

اولویت	کد	عنوان	شرح درخواست	پیوست	تاریخ درخواست	درخواست کننده	مسئول پشتیبانی	کارشناس پشتیبانی	وضعیت درخواست
مشاهده وضعیت درخواست در این باکس امکان پذیر است .									

© ۲۰۱۶ - پشتیبانی فناوری اطلاعات - [Beta]

به سیستم پشتیبانی فناوری اطلاعات خوش آمدید...

- کل درخواست ها: ۶
- متوسط کل زمان رسیدگی به درخواست ها: ۴ دقیقه
- کل درخواست های جاری: ۵
- متوسط زمان رسیدگی به درخواست ها در واحد پشتیبانی: ۱ ساعت و ۳ دقیقه
- کل درخواست های بررسی و حل شده: ۱
- متوسط زمان رسیدگی به درخواست ها توسط درخواست کننده ها: ۱ دقیقه
- تعداد درخواست های نامرتب: ۰

شاخص ها و گزارشات

درخواست های موجود

۹. ملاحظه وضعیت درخواست با کلیک بر روی این گزینه درخواست های قبلی خود و همینطور درخواست هایی که باید آن ها را بررسی کنید را جستجو کرده و وضعیت و اطلاعات آن ها را مشاهده کنید.

درخواست جدید

© ۲۰۱۶ - پشتیبانی فناوری اطلاعات - [Beta]

ضمن اینکه شما می توانید با توجه به آیتمهای موجود در باکس جست و جوی درخواست ها ، نسبت به ملاحظه وضعیت درخواست های خود اقدام نمایید .

شرکت خودروسازی کارمانیا | خانم سمانه موجدی | درخواست جدید | درخواست های موجود | درباره برنامه

لیست درخواست ها

درخواست جدید

جستجوی درخواست ها

جستجو در شرح درخواست...
 -- انتخاب دسته بندی -- | -- انتخاب اولویت -- | -- انتخاب وضعیت -- | درخواست های جاری من

شما می توانید بر اساس هر یک از این آیتم ها درخواست خود را جست و جو کنید

درخواست انجام شده است | درخواست نیاز به بررسی مجدد دارد

اولویت	کد	عنوان	شرح درخواست	پیوست	تاریخ درخواست	درخواست کننده	مسئول پشتیبانی	کارشناس پشتیبانی	وضعیت درخواست
--------	----	-------	-------------	-------	---------------	---------------	----------------	------------------	---------------

۲۰۱۶ - پشتیبانی فناوری اطلاعات - [Beta]

در خصوص باکس آخر در جست و جوی درخواست ها لازم به ذکر است :

۱. درخواست هایی که باید بررسی کنم : درخواست هایی که منتظر تایید شما هستند.
۲. همه درخواست های من : کلیه درخواست هایی که از سمت شما صادر شده است.
۳. درخواست های جاری من : درخواست های در حال بررسی هستند.
۴. کلیه درخواست هایی که من ایجاد یا بررسی کرده ام : مرتبط با واحد پشتیبانی فناوری اطلاعات است.

شرکت خودروسازی کارمانیا | خانم سمانه موجدی | درخواست جدید | درخواست های موجود | درباره برنامه

لیست درخواست ها

درخواست جدید

جستجوی درخواست ها

جستجو در شرح درخواست...
 -- انتخاب دسته بندی -- | -- انتخاب اولویت -- | -- انتخاب وضعیت -- | درخواست های جاری من

شما می توانید بر اساس هر یک از این آیتم ها درخواست خود را جست و جو کنید

درخواست انجام شده است | درخواست نیاز به بررسی مجدد دارد

اولویت	کد	عنوان	شرح درخواست	پیوست	تاریخ درخواست	درخواست کننده	مسئول پشتیبانی	کارشناس پشتیبانی	وضعیت درخواست
--------	----	-------	-------------	-------	---------------	---------------	----------------	------------------	---------------

۲۰۱۶ - پشتیبانی فناوری اطلاعات - [Beta]

۱۰. پس از دریافت جوابیه و مشاهده آن در صورتیکه مشکل برطرف شده باشد گزینه درخواست انجام شده است را انتخاب فرمایید و در صورتیکه مشکل برطرف نشده باشد گزینه درخواست نیاز به بررسی مجدد دارد را انتخاب فرمایید .

شرکت خودروسازی کارمانیا خانم سمانه موحدی ▾ درخواست جدید درخواست های موجود درباره برنامه

لیست درخواست ها

درخواست جدید

جستجوی درخواست ها

جستجو در شرح درخواست...
درخواست های جاری من -- انتخاب وضعیت -- -- انتخاب اولویت -- -- انتخاب دسته بندی --

🔍

۱۰. تایید و یا عدم تایید رفع مشکل با انتخاب این دو گزینه .
درخواست انجام شده است درخواست نیاز به بررسی مجدد دارد

اولویت	کد	عنوان	شرح درخواست	پیوست	تاریخ درخواست	درخواست کننده	مسئول پشتیبانی	کارشناس پشتیبانی	وضعیت درخواست
--------	----	-------	-------------	-------	---------------	---------------	----------------	------------------	---------------

© ۲۰۱۶ - پشتیبانی فناوری اطلاعات - [Beta]