

## راهنمای سامانه درخواست خدمات انفورماتیک

### ۱- ورود به سیستم:

الف) ورود از طریق آدرس مستقیم سامانه [Portal.qom.ac.ir](http://Portal.qom.ac.ir)

ب) ورود از طریق وب سایت دانشگاه

The screenshot shows the main page of the Qom University Portal. At the top left, there is a blue header with the text 'دانشگاه قم' (Qom University) and a date 'یکشنبه 23 شهریور 1393'. Below this is a large image of a green 3D figure standing next to the letters 'WWW'. To the right, there is a blue box with a speaker icon and the text 'پورتال اساتید دانشگاه قم' (Faculty Portal of Qom University), 'پردیس دانشگاهی دانشگاه قم' (Qom University Campus), 'جدیدترین مجموعه قوانین و مقررات وزارت علوم در سال ۱۳۹۲' (Latest collection of laws and regulations of the Ministry of Science in 1392), and 'ارتباط با ریاست دانشگاه' (Contact with the University President). Below this is an orange box with the text 'پورتال خدمات الکترونیکی دانشگاه قم' (Qom University Electronic Services Portal), 'سیستم جامع دانشگاهی گلستان' (Golstan University Comprehensive System), 'درخواست الکترونیکی خوابگاه (ویژه دانشجویان خانم، کارشناسی روزانه ۹۳)' (Electronic dormitory application (special for female students, 93 semester)), and 'اخبار دانشگاه' (University News). At the bottom, there is a blue box with the text 'پورتال اداری (اساتید و کارکنان) Portal.qom.ac.ir' (Administrative Portal (Faculty and Staff) Portal.qom.ac.ir), 'درخواست اینترنتی شناسه کاربری شبکه (اساتید و کارکنان)' (Electronic network ID request (Faculty and Staff)), 'بگیری اینترنتی درخواست شناسه کاربری شبکه (اساتید و کارکنان)' (Electronic network ID request (Faculty and Staff)), and 'درگاه اینترنتی خدمات الکترونیکی دانشگاه قم' (Qom University Electronic Services Portal).

ج) پس از انتخاب آدرس وارد صفحه زیر می شوید:

The screenshot shows the login page of the Qom University Portal. At the top, there is a blue header with the text 'پورتال خدمات الکترونیکی دانشگاه قم' (Qom University Electronic Services Portal) and 'portal.qom.ac.ir'. Below this is a large image of a green 3D figure standing next to a folder labeled 'Login'. To the right, there is a login form with fields for 'رمز عبور' (Password) and 'کد امنیتی' (Security Code). Below the form is a blue button with the text 'ورود به سامانه' (Login to the system). To the right of the form is the Qom University logo. At the bottom, there is a text box with the text: 'از تاریخ ۹۳/۰۶/۱۷ پورتال خدمات الکترونیکی دانشگاه قم را اندازی شده است. در مرحله اول این پورتال برای ارائه خدمات الکترونیکی در حوزه اداری بوده و کارکنان و اساتید با شناسه کاربری خود در شبکه می توانند وارد این سیستم شوند' (The Qom University Electronic Services Portal was launched on 17/06/93. In the first stage, this portal is for providing electronic services in the administrative area and for staff and faculty members who can log in to the system with their own network IDs).

در این صفحه نام کاربری و کلمه عبور خود در شبکه دانشگاه (اکانت اینترنت یا اکانت ورود به کامپیوتر) را وارد کرده و پس از ثبت کد امنیتی روی ورود به سامانه کلیک کنید. در صورت عدم شناسایی کاربری شما با داخلی ۳۳۱۸ تماس بگیرید.

## ۲- ارسال درخواست خدمات انفورماتیک:

پس از ورود به سیستم با توجه به تصویر زیر در قسمت فرآیندهای اداری گزینه درخواست خدمات انفورماتیک را کلیک نمایید:

The screenshot shows a web interface for submitting a request for information services. The main form contains the following fields:

- User: **کاربر ثبت کننده** (Selected: **کاربر شبکه**)
- Address: **آی پی آدرس** (Value: 1720201000)
- Phone: **شماره تلفن همراه** (Value: 09121530913)
- Date: **تاریخ ارسال** (Value: 1393/6/24)
- Organization: **سامانه های اطلاعاتی**
- Request related to: **بدون انتخاب...**
- Request title: **بدون انتخاب...**
- File upload: **فایل پیوست (مستندات)** (No file chosen)

The sidebar on the right shows the navigation menu with the following items:

- بانک اطلاعات ربرساخت
- فرآیندهای اداری
- درخواست خدمات انفورماتیک
- کار تابل اداری

سیستم شما را شناسایی کرده و اطلاعات سازمانی و شماره تماس شما را نمایش می دهد.

**تذکر مهم:** امکان دارد یکی از همکاران شما نیاز به ارسال درخواست داشته باشد اما دسترسی به رایانه نداشته و یا رایانه وی مشکل داشته باشد. شما می توانید با تغییر کاربر ارسال کننده نام درخواست کننده را مشخص نمایید.

۴- در مرحله بعد مطابق تصویر زیر در فیلد "درخواست مربوط به واحد" واحدی که باید به درخواست شما رسیدگی کند را انتخاب نمایید:

The screenshot shows the 'Request related to' dropdown menu with the following options:

- FTP (فراهانی - دیپاری)
- شبکه دانشگاه (فراهانی - دیپاری)
- آنتی ویروس (دیپاری - فراهانی - خانم طاهری)
- اتوماسیون تغذیه (اشعری - محمودی)
- امنیت شبکه (صفایی - محمودی)
- اینترنت و Accounting (فراهانی - دیپاری)
- بست الکترونیک (آقای اشعری - خانم طاهری)
- خدمات پشتیبانی (دیپاری - فراهانی - کرمانشاهی)**
- سامانه آموزش (کلستان) (خانم قربانی)
- سامانه کتابخانه (سیمرغ) (خانم قربانی - آقای محمودی)
- سامانه های اطلاعاتی (آقای مهرآبادی - خانم نادری)
- شبکه بی سیم Wireless (عزیزی - جاویدی - خانم طاهری)
- شبکه و زیرساخت (بیات - جاویدی - عزیزی - خانم طاهری)
- فکس مکاتبات اداری (آقای اشعری - خان شمس)
- کاربران شبکه (فراهانی - دیپاری - خانم کرمانشاهی)
- کارگاه های رایانه برادران (صفایی - گزلیانی - سلیمانی راد)
- کارگاه های رایانه خواهران (شمس - نادری - قربانی - مفتون - امفهان)
- مخابرات (رشیدی - جاویدی)
- مکاتبات اداری (آقای اشعری - خانم شمس)
- وب سایت (آقای مهرآبادی - خانم نادری)
- کاربران شبکه (فراهانی - دیپاری - خانم کرمانشاهی)
- بدون انتخاب...

**تذکره:** مقابل هر بخش نام کارشناسان مربوطه درج شده است. برای دریافت خدمات پشتیبانی سخت افزار و نرم افزار گزینه ای را که در تصویر فوق مشخص شده است را انتخاب کنید. پس از انتخاب "**عنوان مشکل**" و درج توضیحات مانند تصویر زیر روی ارسال درخواست کلیک کنید.

### ۵- پیگیری درخواست:

پس از بررسی درخواست ارسالی توسط کارشناس یک پیام کوتاه به تلفن همراه درخواست کننده ارسال شده و درخواست کنند می تواند مجدد به سیستم مراجعه کرده و در صفحه اول سیستم یا کارتابل پاسخ درخواست خود را مشاهده و باز نماید.

مطابق تصویر فوق اگر روی کارتابل اداری کلیک کنید یک نامه در سامانه برای شما ارسال شده است. روی آیکن نامه که با دایره آبی مشخص شده است کلیک کنید. فرم زیر باز می شود:

روی گزینه مشاهده کلیک کنید تا فرم زیر باز شود:

مشاهده   بایگانی   گروه بندی   تاریخچه درخواست   نمودار   جزئیات مراحل   یاد آور   بازگشت

**سیستم عامل تعویض شد و دستگاه برای شما ارسال شد**

توضیحات اقدامات انجام شده

نام کارشناس: دیاری - امیرحسین

تاریخ پاسخ: ۱۳۹۳/۷/۷

نظر خواهی درباره کیفیت پاسخ دهی

کیفیت پاسخگویی به درخواست: خوب و به سرعت انجام شد

توضیحات بیشتر

توضیحات بیشتر

مرحله بعد

در این فرم ضمن مشاهده توضیحات اقدامات انجام شده نظر خود را راجع به کیفیت پاسخگویی اعلام و روی مرحله بعد کلیک کنید.

در صورت هر گونه مشکل در استفاده از سامانه با بخش فنی سیستم ۳۲۹۸ یا ۳۳۱۸ تماس بگیرید.

باتشکر