



مدیریت آمار و فناوری اطلاعات

دانشگاه علوم پزشکی شیراز

محتوای آموزشی

سامانه مدیریت خدمات فناوری اطلاعات

ویژه کاربران

تدوین کننده:

دکتر سعید سعیدی نژاد

تیرماه ماه ۱۴۰۲

نسخه: ۱,۰

بہ نام پروردگار

فهرست:

۴.....	تعاریف
۴.....	مقدمه
۵.....	نحوه ورود به سامانه
۶.....	صفحه نخست
۷.....	قسمت درخواست های من
۷.....	قسمت اعلانات
۸.....	قسمت دارایی های من
۹.....	قسمت راهکارهای محبوب
۹.....	سربرگ راهکارها
۹.....	سربرگ درخواست ها
۱۰.....	ثبت مشکل (ثبت یک رخداد) / ثبت خدمت (درخواست یک خدمت)
۱۰.....	تفاوت مشکل و درخواست

تعاریف

خدمت (Service)

سرویس یا خدمت چیزی است که برای مشتریان تولید ارزش می کند. مانند خدمات نصب سیستم عامل و یا نرم افزارهای کاربردی، خرید و یا تامین تجهیزات رایانه ای. در سامانه **Service Desk** مدیریت آمار و فناوری اطلاعات دانشگاه، سرویس ها دسته بندی شده و با آیکن های شماتیک مشخص شده اند. درخواست خدمات فقط و فقط باید از بین فهرست خدمات دسته بندی شده و ثبت شده در سامانه انتخاب شوند.

رخداد (Incident)

هر رویدادی که در ارائه خدمات و یا انجام وظایف محوله، وقفه ایجاد نماید، حادثه یا رخداد تلقی می شود. حادثه می تواند بسیار کم اهمیت با دامنه اثر محدود مانند خرابی یک سیستم واحد بایگانی بوده و یا خرابی پرینتر آن یا بسیار مهم با دامنه تاثیر بالا مانند هک سامانه و یا قطعی شبکه یک بیمارستان باشد.

مقدمه

سامانه سرویس دسک پلاس که به اختصار **SD** نامیده می شود و آدرس دسترسی آن **sd.sums.ac.ir** می باشد و از طریق نام کاربری و پسورد سیستم (**Domain**) می توان به آن متصل شد.

هدف این سامانه مدیریت خدمات، حوادث، تغییرات، دارایی ها، بررسی و نظارت بر شرکت های پشتیبان، افزایش کیفیت سرویس های فناوری اطلاعات، مستند سازی فرآیندها و راهکارها و ... می باشد.

نحوه ورود به سامانه

جهت ورود به سامانه از طریق آدرس زیر اقدام نمائید.

<https://sd.sums.ac.ir>

نام کاربری : شماره شناسایی

رمز عبور: رمز تعریف شده توسط شخص / مرکز

نام دامنه : به صورت اتوماتیک جایگذاری خواهد شد .

Keep me signed in

[Forgot Password?](#)

صفحه نخست

پس از ورود موفق به سامانه صفحه زیر نمایش داده خواهد شد .

The screenshot shows the dashboard home page with a dark blue header and a main content area. The header includes navigation links for 'صفحه نخست' (Home), 'درخواست ها' (Requests), and 'راهکار ها' (Solutions). The main content area features a search bar and three service cards: 'من بدنیا یک راهکار هستم' (I am a solution), 'من جدیدی دارم' (I have something new), and 'من با یک مشکل مواجه شدم' (I have a problem). Below these cards are three columns: 'خلاصه درخواست های من' (Summary of my requests), 'اعلانات' (Announcements), and 'دارایی های من' (My assets). The 'Summary of my requests' column shows zero counts for 'نیاز به شفاف سازی' (Need for clarification), 'در حال بررسی' (Under review), 'در انتظار تایید' (Awaiting approval), and 'در انتظار بروز رسانی' (Awaiting update). The 'Announcements' column shows a megaphone icon and the text 'امروز اعلان جدید وجود ندارد.' (No new announcements today). The 'My assets' column shows the text 'هیچ دارایی موجود نیست' (No assets available).

قسمت درخواست های من

خلاصه درخواست های من	
نیاز به شفاف سازی	0
در حال بررسی	0
در انتظار تایید	0
در انتظار بروز رسانی	0

درخواست هایی که
نیاز به شفاف سازی
دارند

درخواست های ثبت
شده توسط شما و
در حال بررسی
توسط تیم
کارتساز

درخواست های
ثبت شده و در
انتظار تایید توسط
تیم کارشناسی

درخواست هایی که قبلا
ثبت نموده اید در صورت
ارائه مجوز امکان ویرایش
و بروز رسانی خواهید
داشت

قسمت اعلانات

قسمتی که واحد فناوری اطلاعات جهت اطلاع رسانی های مورد نیاز به کاربران از آن استفاده می نماید.

(بخش اطلاعیه ها ، اعلام مشکلات سراسری ، دستورالعمل ها، فرآیندها، اخبار مهم)



امروز اعلان جدید وجود ندارد.

قسمت دارایی های من

در این قسمت لیست تمام تجهیزات حوزه فناوری اطلاعات که در اختیار شما قرار گرفته است از قبیل سیستم های کامپیوتری، پرینتر، اسکنر و ... ثبت شده است و در صورت لزوم جهت ثبت مشکلات مربوط به هر کدام از تجهیزات به صورت مستقیم می توانید با انتخاب دارایی مشکل دار نسبت به ثبت مشکل اقدام نمایید .

دارایی های من

MNT-BEHO-127

LG-20M37A



PRN-BEHO-071

HP-2055D



قسمت راهکارهای محبوب

در این قسمت می توانید تمامی راهکارهای موجود در حوزه هایی که مشکل ایجاد شده است را ببینید و در صورت نیاز قبل از ثبت مشکل مربوطه راه حل های موجود را بررسی نمایید.

راهکار های محبوب [بیشتر]

جستجوی راهکار

هیچ راهکاری در دسترس نیست

سربرگ
راهکارها

سربرگ راهکارها

موضوعات

تمام راهکارها

آموزش و مشاوره

اتوماسیون اداری

امنیت اطلاعات

اینترنت و ایمیل

سامانه های اطلاعاتی

سخت افزار و تجهیزات رایانه ای

سرویس های ارتباطی

سیستم اطلاعات بیمارستانی (HIS)

شبکه

مخابرات

مرکز داده

نرم افزار

شماره

عنوان

ایجاد شده توسط

ایجاد شده در

آمار بازدید

هیچ راهکاری در دسترس نیست

جستجو در همه راهکارها

0 از 0 - 25

سربرگ راهکارها

صفحه نخست درخواست ها راهکارها

میز خدمت

پورتال کارکنان و اطباء

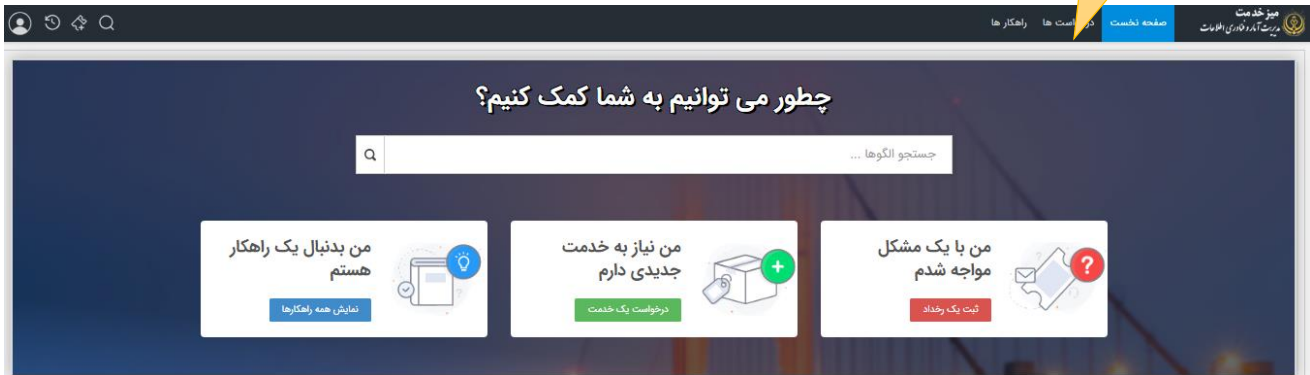
امکان جستجو بر اساس کلید

در سربرگ راهکارها شما می توانید کلیه راهکارهای ثبت شده را مشاهده نمایید و قبل از ثبت مشکل راهکارهای موجود را بررسی نمایید و در صورت امکان خودتان به رفع مشکل ایجاد شده بپردازید. کلیه راهکارهای موجود پس از تأیید تیم کارشناسی در این قسمت قرار داده شده است.

سربرگ درخواست ها

در سربرگ درخواست ها شما می توانید کلیه درخواست های خودتان را که ثبت کردید مشاهده نمایید و اجرای آن در خواست را ببینید.

سربرگ
درخواست ها



ثبت مشکل (ثبت یک رخداد) / ثبت خدمت (درخواست یک خدمت)

تفاوت مشکل و درخواست

هنگامی که اختلال در ارائه یک سرویس صورت می پذیرد و این اختلال منجر به وقفه در انجام کارهای شما می شود. می بایست یک رخداد ثبت نمائید.

من با یک مشکل
مواجه شدم



ثبت یک رخداد

هنگامی که می خواهید یک خدمت جدیدی برای شما ثبت گردد مثلا هنگامی که پرینتر جدیدی خریداری نموده اید و نیاز به نصب دارد می بایست از طریق درخواست یک خدمت نسبت به درخواست خود اقدام نمائید.

من نیاز به خدمت
جدیدی دارم



درخواست یک خدمت

روش دیگر جهت ثبت رخداد و خدمت از طریق سربرگ درخواست جدید اقدام نمائید. در این روش کلیه درخواست ها دسته بندی شده است و از طریق دسته مورد نظر می توانید موارد را ثبت نمائید.

ثبت
درخواست

میز خدمت
پورت آفر فارسی الوات

صفحه نخست | درخواست ها | راهکار ها

چطور می توانیم به شما کمک کنیم؟

جستجو الگوها ...

من بدنبال یک راهکار هستم  [نمایش همه راهکارها](#)

من نیاز به خدمت جدیدی دارم  [درخواست یک خدمت](#)

من با یک مشکل مواجه شدم  [ثبت یک رضایت](#)

ایجاد یک درخواست

سخت افزار و تجهیزات رایانه ای

- ارتقاء تجهیزات رایانه ای
- خرید و یا دریافت تجهیزات رایانه ای
- سیستم من دارای اشکال است
- شارژ کارتريج
- مشکل نصب سخت افزار، تجهیزات جانبی یا کابل و اتصالات / مشکل سیستم عامل و درایور
- نصب سیستم عامل و سامانه های کاربردی
- نصب و راه اندازی پیکربندی تجهیزات سخت افزاری (پرینتر، اسکنر، ویدئو پروژکتور و...)
- پرینتر من مشکل دارد

مدیریت کاربران و دسترسی آنها

- امکان دسترسی به فایل Share ندارم
- ایجاد، حذف و ویرایش کاربر اکتیو دایرکتوری
- من نمی توانم به سیستم خود وارد شده یا تغییر پسورد دهم

اینترنت و ایمیل

- ایمیل من دارای مشکل است

به عنوان مثال پرینتر من مشکل دارد
از لیست ارائه شده گزینه "پرینتر من مشکل دارد" را انتخاب نمائید .

در صورتیکه در لیست نشان داده مورد شما نبود در انتها از قسمت
Others می توانید مورد جدید خود را ایجاد نمایید.

دارایی مورد نظر
خود را از لیست
انتخاب کنید

افزودن درخواست

معمده جدیدتان بپر

درخواست کننده *

دارایی (ها)

انتخاب...

توضیحات

موضوع *

پرینتر من مشکل دارد

شرح *

با سلام
پرینتر من پرینت نمی گیرد و موارد زیر را چک کرده ام:
- کابل پرینتر قطع نیست
- کاغذ گیر نکرده است

با تشکر

راهنما

پرینتر من پرینت نمی گیرد و موارد زیر را چک کرده ام:
- کابل پرینتر قطع نیست
- کاغذ گیر نکرده است
پرینتر من کاغذ نمی کشد و موارد زیر را چک کرده ام:
- از کاغذهای استاندارد استفاده کرده ام
مشکل استفاده از پرینتر تحت شبکه دارم و زیر را چک کرده ام:
- پرینتر به شبکه اطمینان دارم
- در پرینتر را بررسی کرده ام

بسته به نوع مشکل
در صورت نیاز شرح
مشکل را انتخاب

پرینتر من مشکل دارد

موضوع *

شرح *

با سلام
پرینتر من پرینت نمی گیرد و موارد زیر را چک کرده ام:
- کابل پرینتر قطع نیست
- کاغذ گیر نکرده است

با تشکر

شبهه دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی

پیوست ها

انتخاب فایل ها یا فایل ها را اینجا بکشید [حداکثر حجم : 10 MB]

جهت بررسی راحت تر می توانید
عکس مربوط به مشکل را بارگذاری
نمائید .

پس از طی کلیه مراحل با زدن دکمه افزودن درخواست، درخواست را ثبت نمایید.

پس از ثبت درخواست و انتساب درخواست توسط کارشناس فناوری اطلاعات شما می توانید در قسمت درخواست ها و زیر منو های جزئیات، راهکارنهایی و سابقه کلیه اقداماتی که جهت درخواست شما صورت گرفته است را ببینید .

کد پرسنی	-
نام دپارتمان	معاونت پشتیبانی، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی
تلفن	32340774-210
عنوان شغلی	کارشناس روابط عمومی
در حال گزارش به	-

در پایان پس از انجام فعالیت های مورد نظر از طریق سر برگ پروفایل کاربر می توانید از سامانه خارج شوید.

جهت خروج از برنامه یا تغییر تم شخصی