





راهنمای ثبت درخواست فناوری اطلاعات

تهیه و تنظیم

گروه زیرساخت و شبکه

دانشگاه علوم پزشکی سمنان

نحوه ثبت درخواست

تیکت نوعی درخواست کتبی است که به صورت مجازی ثبت می شود. ثبت درخواست توسط تیکت انجام می شود. بسیاری از سازمان‌ها، تیکت را به عنوان اولین و بهترین روش پشتیبانی خود معرفی کرده‌اند. به عبارت ساده تر، در سیستم ثبت تیکت، شما درخواست‌های خود را به صورت الکترونیکی ثبت می کنید و پاسخ خود را هم به همین شکل دریافت می کنید.

کاربران می توانند درخواست های خود را به صورت تیکت در سامانه ثبت کنند. هر تیکت پس از ثبت به یکی از کارشناسان تخصیص داده می شود. هر کارشناس می تواند، تیکت‌های تخصیص داده شده به خودش را در پورتال ببیند و پس از بررسی و انجام ، به کاربر پاسخ دهد.

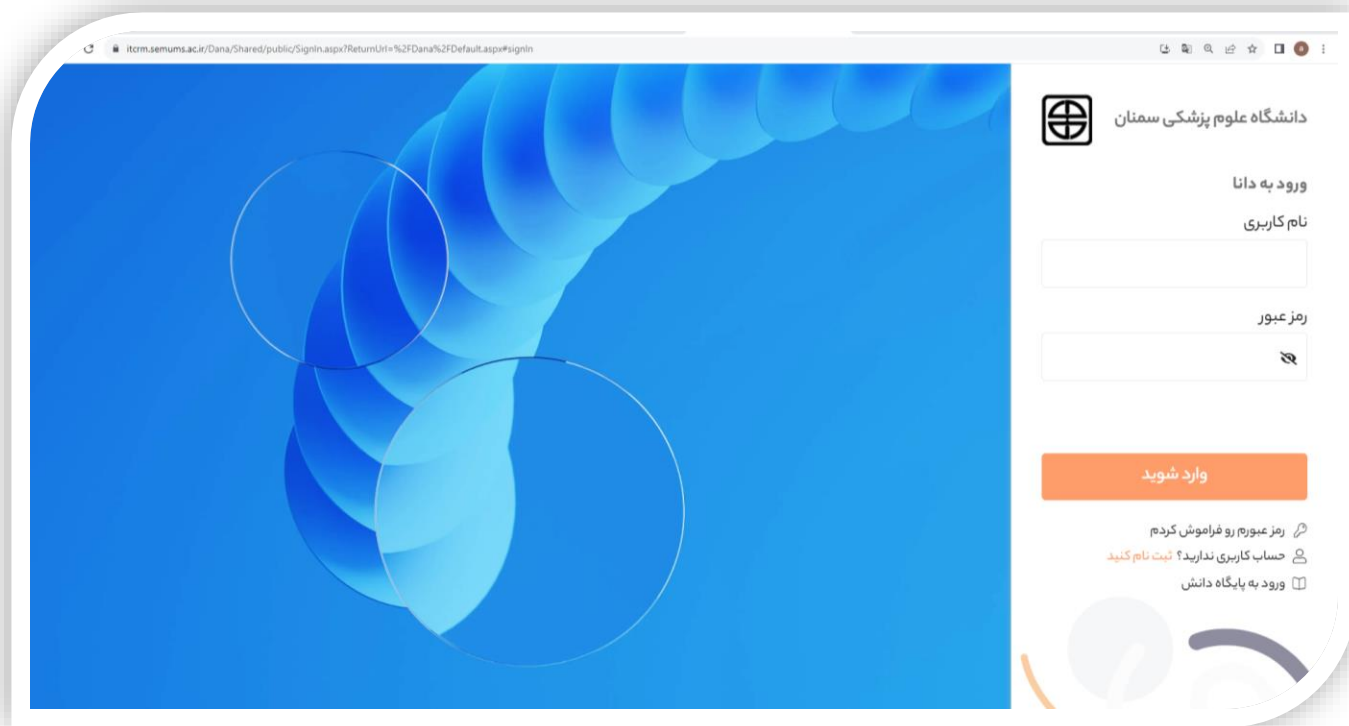
برای همه کارمندان شاغل در مراکز تابعه دانشگاه علوم پزشکی سمنان در سامانه دانا یک کاربری ایجاد شده است. هر کاربر می تواند با نام کاربری و رمز خود وارد سامانه دانا شده و اقدام به ثبت تیکت نماید و یا وضعیت تیکت های ثبت شده خود را مشاهده نمایند.

جهت ورود به سامانه از مرورگر کروم یا موزیلا استفاده نمایید.



مرحله ورود به سامانه





در قسمت ورود به سامانه نام کاربری و رمز خود را درج نمایید. (در سامانه دانا کد ملی شما به عنوان نام کاربری تعریف شده است و رمز عبور شما در اولین ورود به سامانه Dana123456 می باشد)

در اولین ورود کاربر باید رمز عبور خود را که می بایست ترکیبی از حروف بزرگ و کوچک انگلیسی به همراه اعداد و علامت ها باشد را تغییر دهد و به صورت مجدد با رمز عبور جدید خود وارد سامانه می گردد.

تغییر رمز عبور

کلمه عبور فعلی

کلمه عبور جدید

تکرار رمز عبور

کد امنیتی

15bc79

تایید انصراف

بعد از تغییر رمز و وارد شدن به سامانه با رمز جدید ، ابتدا کاربر باید مشخصات خود را ثبت کند.

اطلاعات پروفایل خودتون رو بروز کنید

موبایل

تلفن

سمت

ایمیل داخلی

لطفا انتخاب کنید

ذخیره

چنانچه کاربر ایمیل آکادمیک دانشگاه را دارد می تواند از آن استفاده نماید در غیر اینصورت در صورت نداشتن Gmail یا Email می تواند برای ساخت Gmail طبق مراحل ذیل اقدام نماید.

طریقه ساخت Gmail

1. برای ساخت حساب Gmail ، ابتدا وارد آدرس accounts.google.com شوید.
2. پنجره ای برای شما باز خواهد شد که برای ساخت حساب کاربری جدید باید گزینه **Create account** را انتخاب کنید.

Google
Sign in
Use your Google Account

Email or phone

[Forgot email?](#)

Not your computer? Use Guest mode to sign in privately.
[Learn more](#)

[Create account](#) [Next](#)

English (United States) ▾ [Help](#) [Privacy](#) [Terms](#)

2. در این قسمت شما باید نام، نام خانوادگی، آدرس ایمیل و همچنین کلمه عبور مخصوص حساب کاربری Gmail خود را وارد کنید. توجه داشته باشید که در بخش وارد کردن آدرس Gmail ، ممکن است با خطا روبرو شوید. خطا بدین معنا می باشد که ممکن است قبلا در Gmail حساب کاربری مطابق با حساب کاربری فعلی ساخته شده باشد بنابراین شما نمی توانید از آن استفاده کنید. از این رو می توانید به کمک اعداد، اقدام به

ایجاد حساب کاربری کنید که از قبل ساخته نشده باشد و خطا برای شما فعال نشود. سپس بر روی
Next کلیک کنید.

Google


Create your Google Account

to continue to Gmail

First name Last name


Username @gmail.com

You can use letters, numbers & periods

Password Confirm 

Use 8 or more characters with a mix of letters, numbers & symbols

[Sign in instead](#)




One account. All of Google working for you.



Create your Google Account

First name test	Last name testt
--------------------	--------------------

Your email address
test.test@gmail.com

 This email is already in use. [Learn more](#)

Create a new Gmail address instead

Password ****	Confirm *****
------------------	------------------

Use 8 or more characters with a mix of letters, numbers & symbols

Show password

[Sign in instead](#)

[Next](#)




One account. All of Google working for you.

3. در این قسمت شما باید شماره تلفن را به همراه سایر اطلاعات خود وارد کنید. در اولین بخش می توانید Recovery email را وارد کنید (آدرس ایمیلی که در این بخش وارد می کنید، به عنوان ایمیل مورد اعتماد شما خواهد بود و زمانی که مشکلی برای Gmail شما پیش آمد، می توانید از طریق این آدرس ایمیل، اقدام به بازیابی آن نمایید). سپس باید تاریخ تولد خود را به میلادی وارد نمایید و توجه داشته باشید که تاریخ تولد را به صورت دقیق وارد کنید. سپس از بخش Gender نیز باید جنسیت خود را از میان گزینه های Male (مذکر) و Female (مونث) انتخاب نمایید. سپس بر روی Next کلیک کنید.



test, welcome to Google

 test.test136888@gmail.com

 Phone number (optional)

Google will use this number only for account security. Your number won't be visible to others. You can choose later whether to use it for other purposes.

Recovery email address (optional)

We'll use it to keep your account secure

Month Day Year

Your birthday

Gender

[Why we ask for this information](#)

[Back](#)

[Next](#)



Your personal info is private & safe

4. در این قسمت شما باید شماره ای که وارد کرده اید را تایید کنید. برای تایید شماره تلفن نیز برای شما پیامکی از طرف Google ارسال خواهد شد که برای دریافت این پیامک، باید گزینه Send را انتخاب کنید.



Verify your phone number

To make sure this number is yours, Google will send you a text message with a 6-digit verification code. *Standard rates apply*

 0912-12345678

[Back](#)

[Not now](#)

[Send](#)



Your personal info is private & safe

5. سپس پیامکی را از Google دریافت خواهید کرد که حاوی کد 6 رقمی می باشد و برای تایید شماره تلفن خود، باید کد را در این بخش وارد کنید و سپس گزینه Verify را انتخاب نمایید.



Verify your phone number

To make sure this number is yours, Google will send you a text message with a 6-digit verification code. *Standard rates apply*

 091 

Enter verification code

G- 479517

[Back](#)

[Call instead](#)

[Verify](#)



Your personal info is private & safe

6. در این بخش، Google خواستار ارائه خدمات بیشتر برای شماره تلفن همراه شما می باشد که اگر موافق هستید باید بر روی گزینه Yes, I'm in کلیک کرده و در غیر این صورت بر روی گزینه Skip کلیک کنید.



Get more from your number

If you like, you can add your phone number to your account for use across Google services. [Learn more](#)

For example, your number will be used to

Receive video calls & messages

Make Google services, including ads, more relevant to you

[More options](#)

[Back](#)

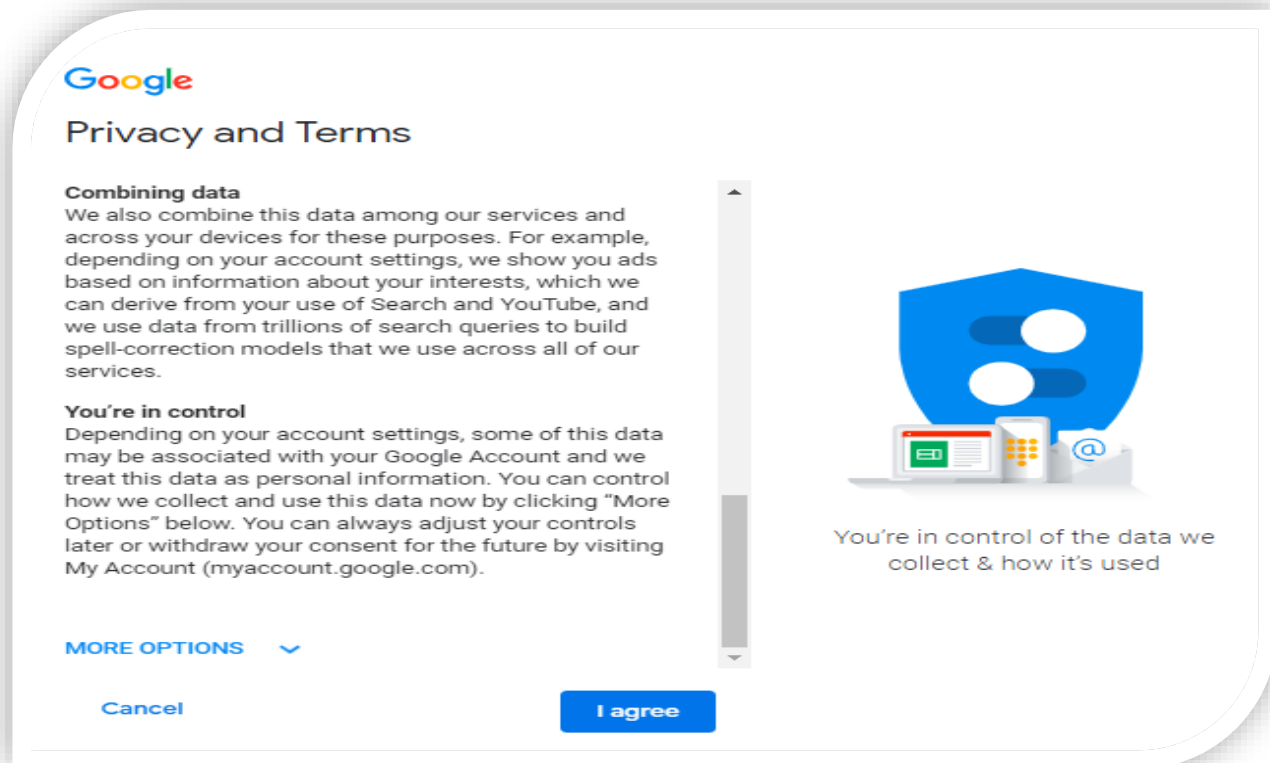
[Skip](#)

[Yes, I'm In](#)



Your personal info is private & safe

7. حالا به مرحله‌ای رسیدید که باید موافقت خود را با قوانین و ضوابط Google اعلام کنید. اگر در این مرحله روی **Cancel** کلیک کنید، کلیه مراحل ثبت نام شما لغو خواهد شد، بنابراین بعد از مطالعه صفحه ذیل برای تایید قوانین Google روی گزینه **I agree** کلیک کنید.



بعد از ساخت ایمیل و وارد کردن آن در قسمت مربوطه، در قسمت موبایل شماره تلفن همراه و در قسمت تلفن باید شماره تلفن محل کار و در قسمت داخلی، شماره داخلی تلفن محل کار خود را ثبت و بر روی دکمه ذخیره کلیک کنید.

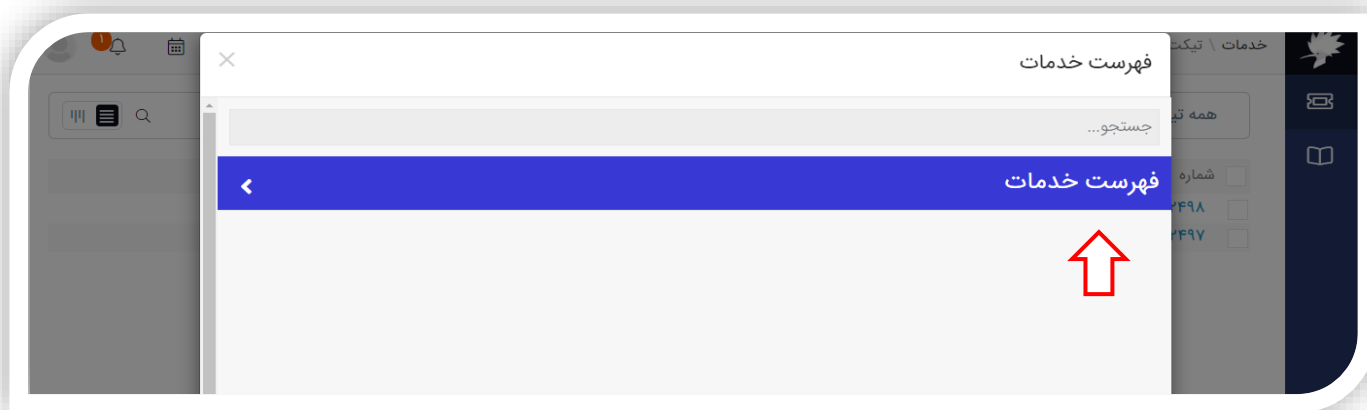
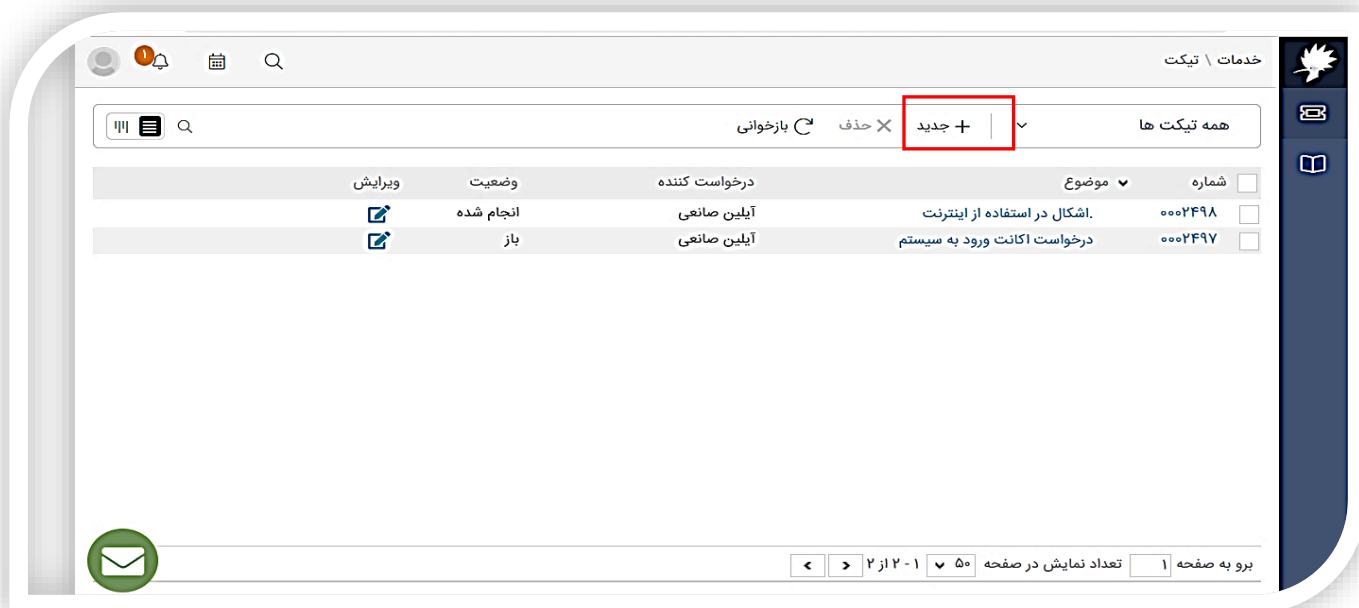
بعد از به روز کردن پروفایل خود از صفحه اول می توانید از قسمت سوالات متداول و انتخاب راهنمای استفاده از سامانه دانا به راهنمای استفاده از سامانه دسترسی داشته باشید.



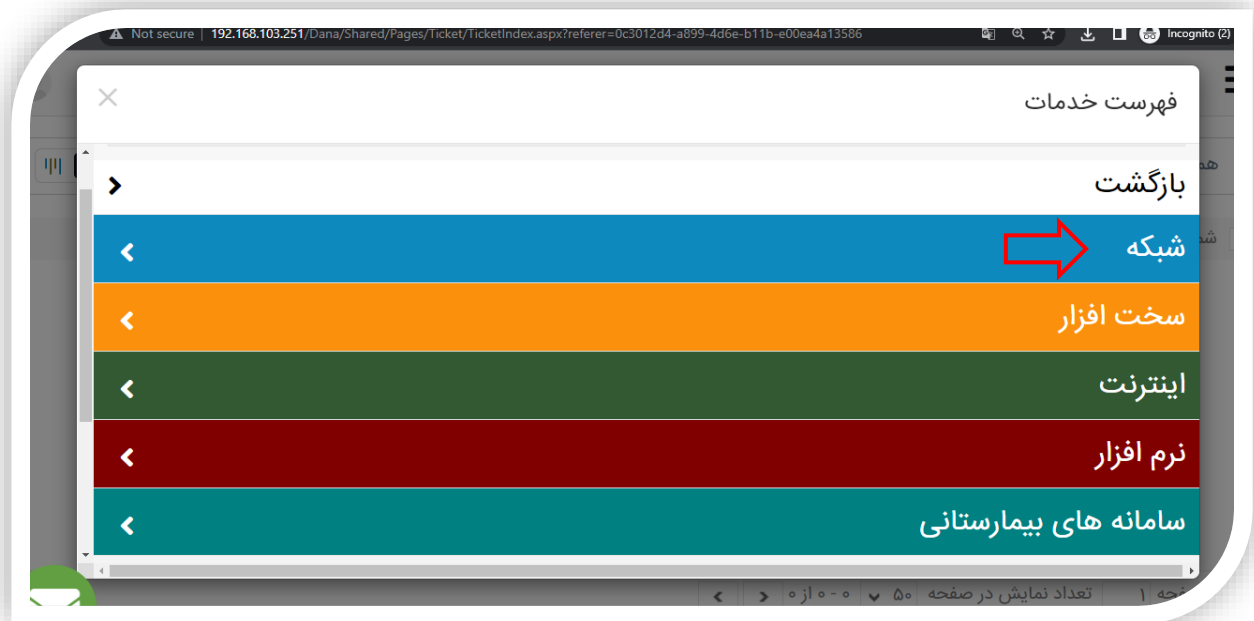
بعد از ثبت اطلاعات می توانید از قسمت زیر تیکت خود را ثبت نمایید.



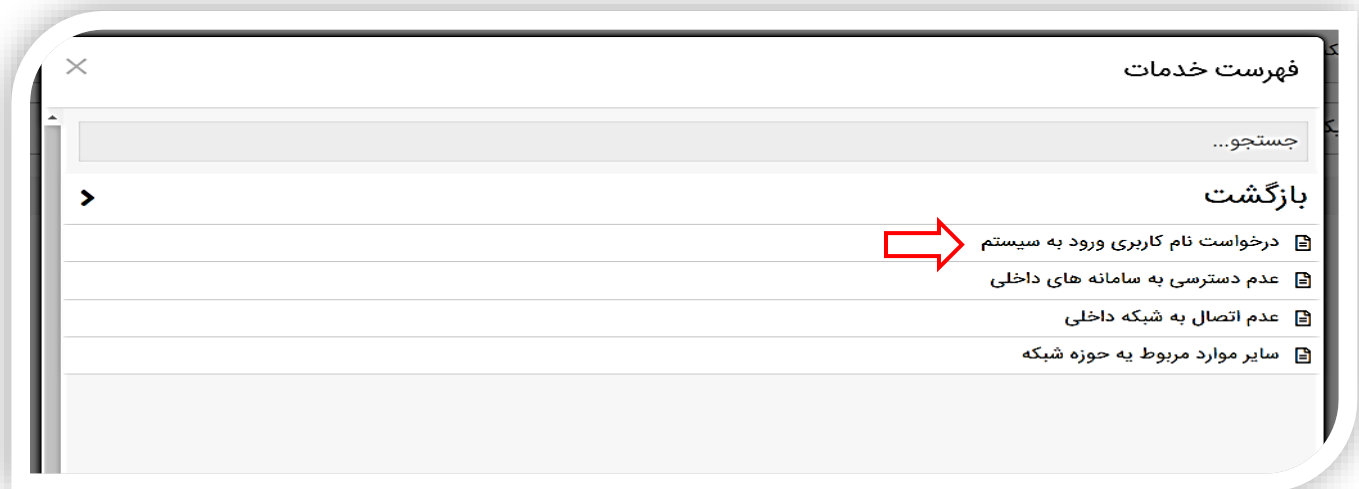
مطابق تصویر زیر برای ثبت تیکت جدید دکمه + جدید را بزنید.

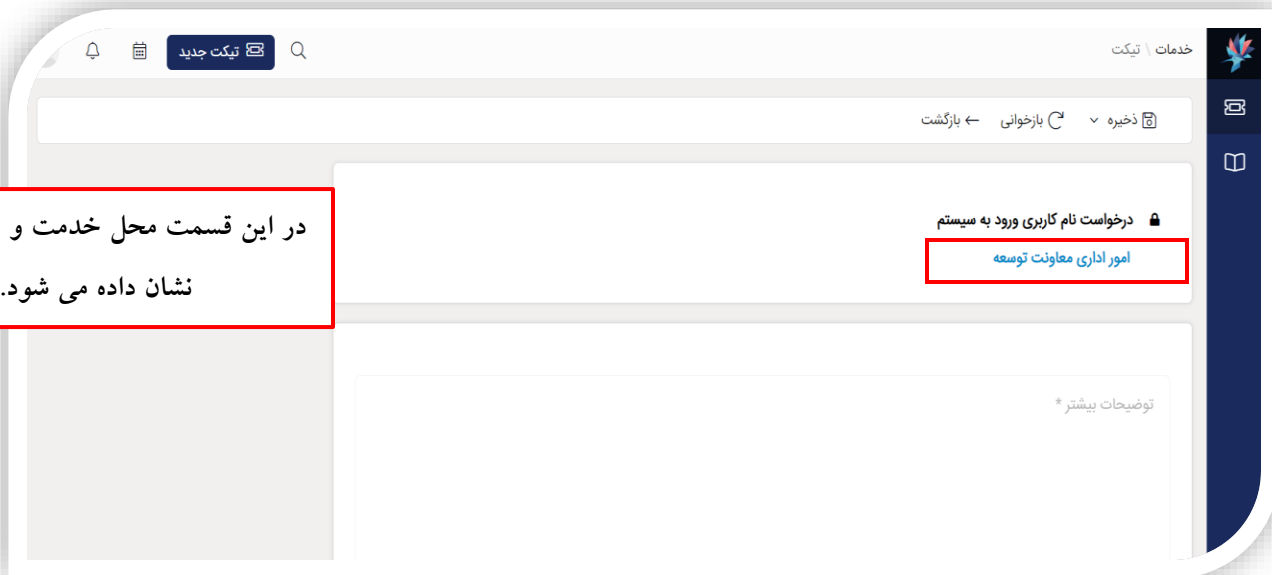


در صفحه زیر بخش مورد نظر را انتخاب می کنید.

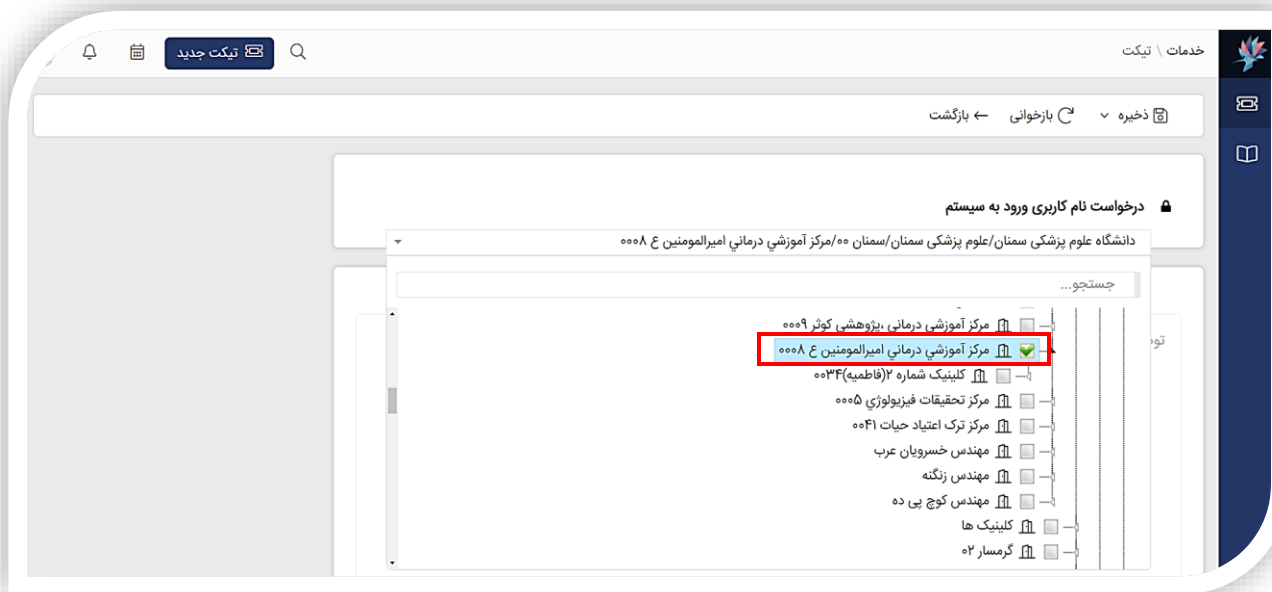


و در قسمت بعد خدمت مورد نظر را انتخاب می کنید. به عنوان مثال درخواست نام کاربری ورود به سیستم را به صورت ذیل انتخاب می کنید.

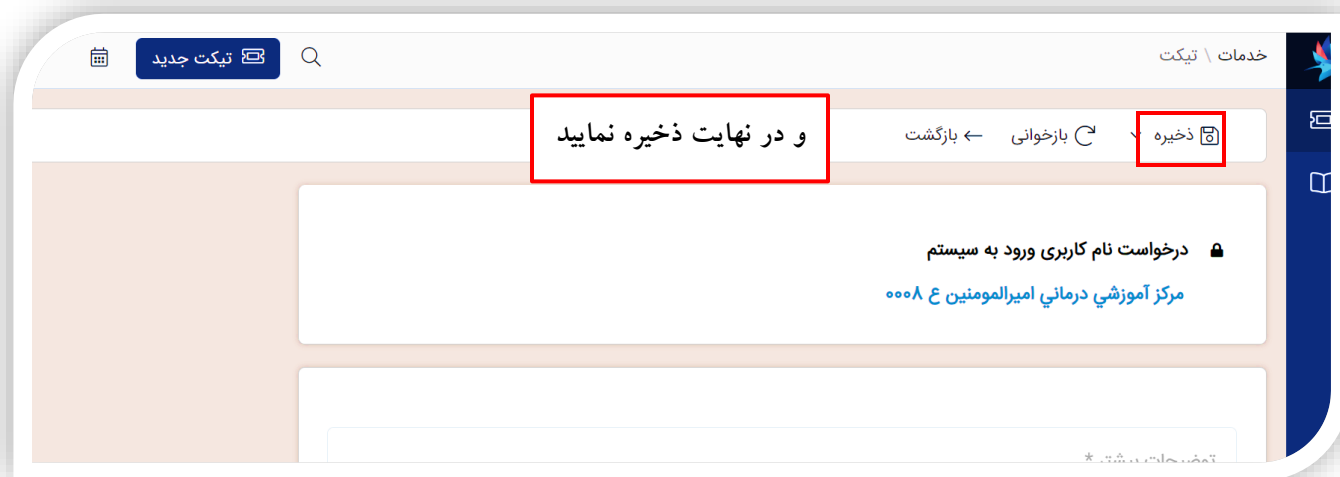




در صورتی که کاربر در دو دپارتمان فعالیت دارد باید در این قسمت محل خدمت همان روز را مانند تصویر ذیل مشخص کند تا تیکت به کارشناس دپارتمان مورد نظر ارسال گردد.



سپس درخواست خود را به صورت شکل ذیل یادداشت نمایید.

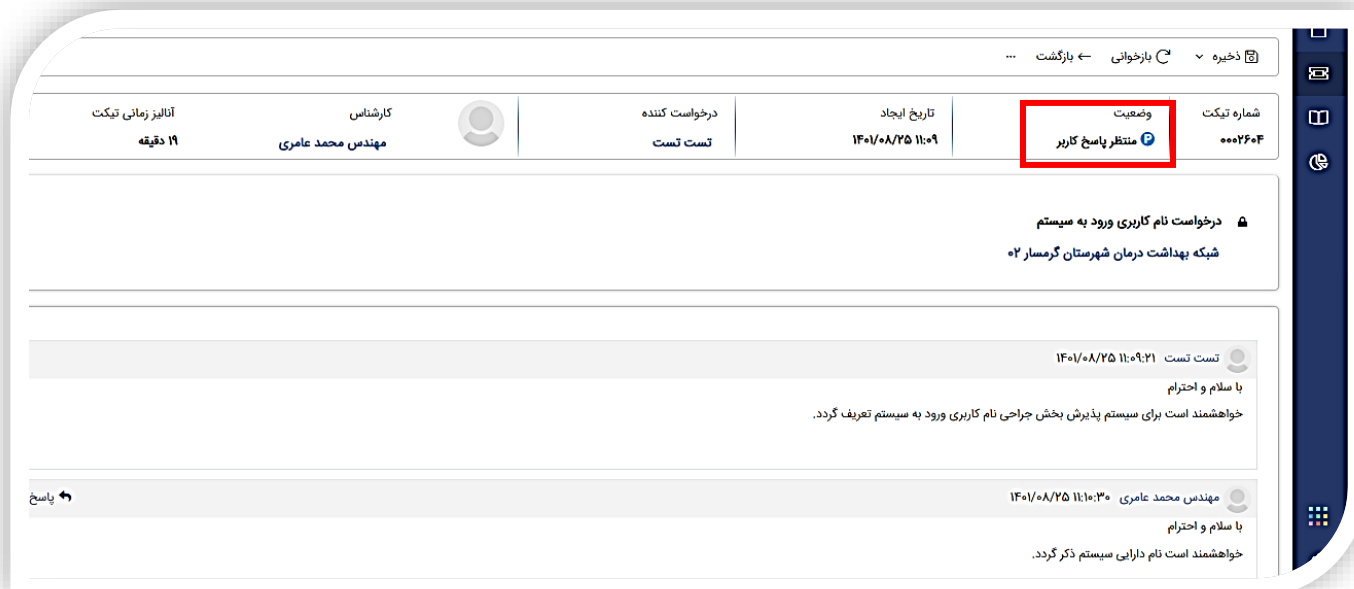


تغییر وضعیت تیکت

بعد از ثبت تیکت، ابتدا تیکت در وضعیت باز قرار می گیرد.



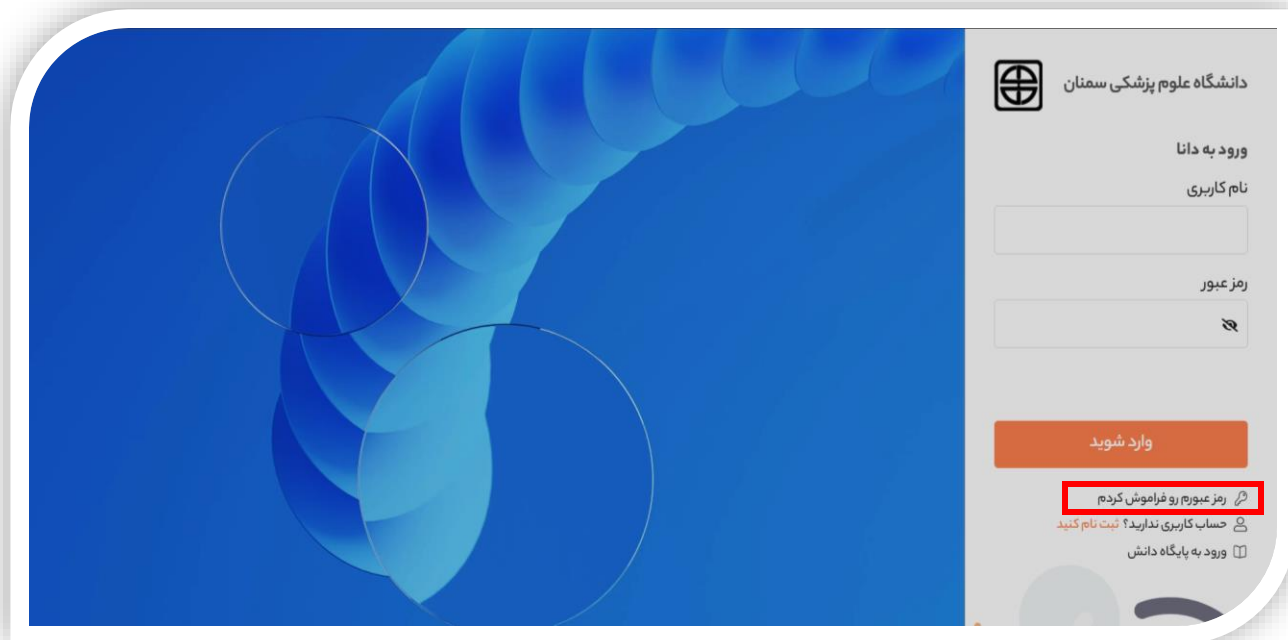
مطابق مثال ذیل ممکن است کارشناس سوالی در جهت رفع مشکل از کاربر پرسیده و منتظر پاسخی از سوی کاربر باشد که در این حالت تیکت در وضعیت منتظر پاسخ کاربر قرار می گیرد.



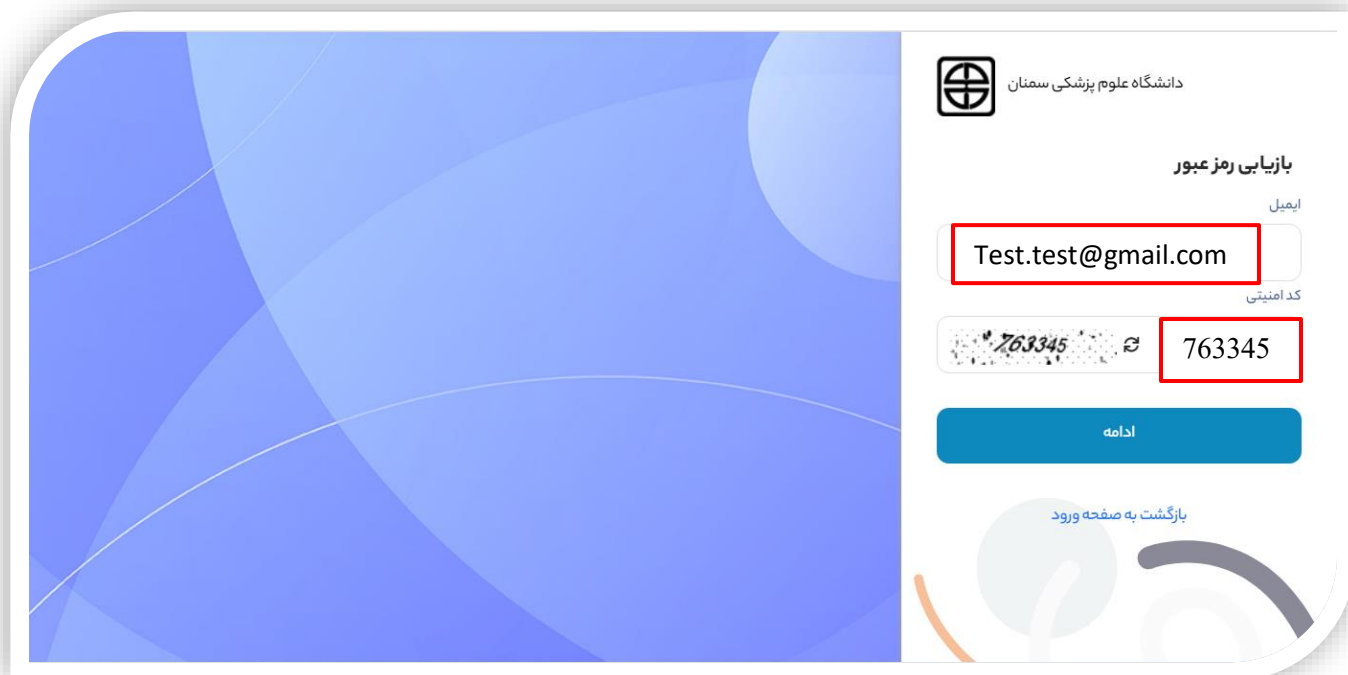
بعد از حل مشکل توسط کارشناس، کارشناس تیکت را در وضعیت انجام شده قرار می دهد و کاربر برای خدمتی که از سوی کارشناس دریافت کرده است بازخورد مورد نظر را مطابق مثال ذیل ارسال می نماید.



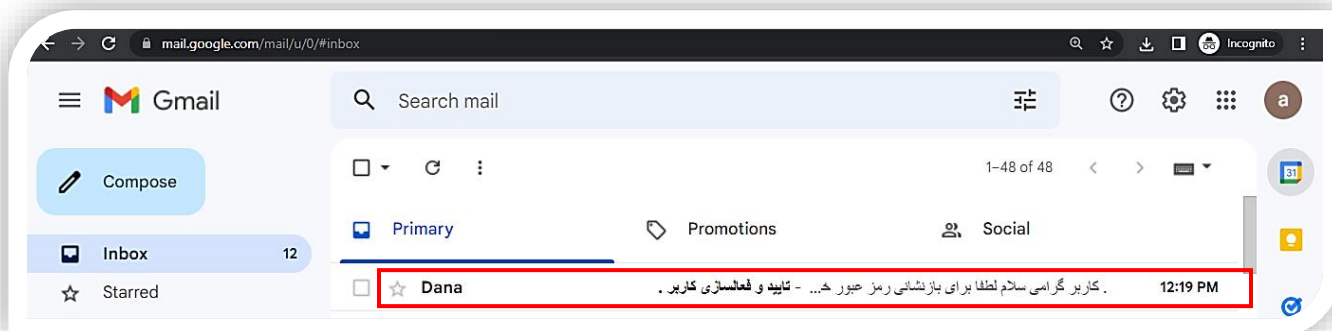
در صورت فراموشی رمز عبور خود می توانید، در صفحه اول ورود به سامانه (مطابق شکل ذیل) ابتدا روی گزینه رمز عبورم را فراموش کردم کلیک کنید.



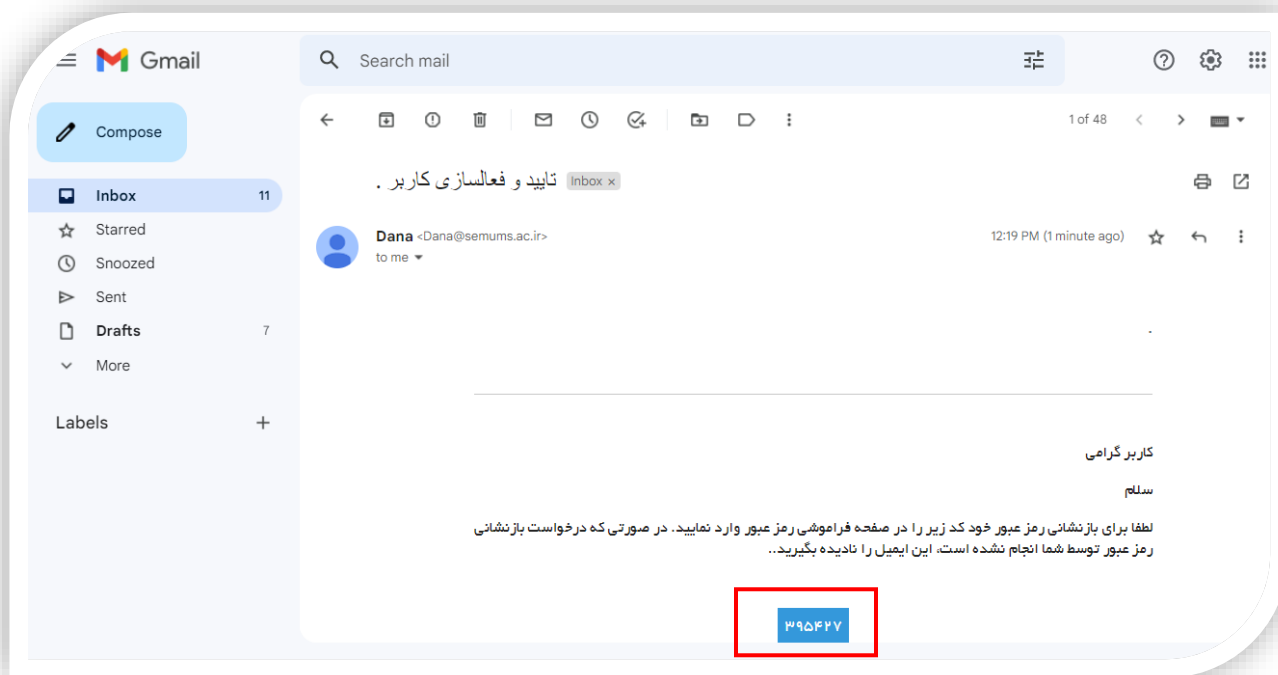
در صفحه بعدی آدرس ایمیل که هنگام تکمیل صفحه شخصی خود در اولین ورود به سامانه ثبت کردید در قسمت ایمیل و کد امنیتی را همانند عکس روبروی آن وارد نموده و بر روی دکمه ادامه کلیک نمایید.



سپس مطابق شکل زیر وارد Gmail خود شده و ایمیلی که به نام Dana برای شما ارسال شده است را در پوشه inbox و یا پوشه spam خود جستجو کنید.



مطابق شکل زیر بعد از باز کردن ایمیل دریافتی از سامانه دانا کد فعالسازی را مشاهده می کنید.



کد فعالسازی را در صفحه باز شده در سامانه دانا وارد کنید.



دانشگاه علوم پزشکی سمنان

بازیابی رمز عبور

کد تایید را وارد نمایید

کد فعالسازی برای ایمیل Test.test@gmail.com ارسال شد. اگر ایمیل را ندیدید پوشه اسپم را هم چک کنید. (ویرایش)

ارسال مجدد ۰۰:۳۰

بازگشت به صفحه ورود

بعد از وارد کردن کد فعالسازی وارد صفحه ذیل می شوید که از شما رمز عبور جدید را می خواهد. بعد از وارد کردن بر روی تایید کلیک کنید.



دانشگاه علوم پزشکی سمنان

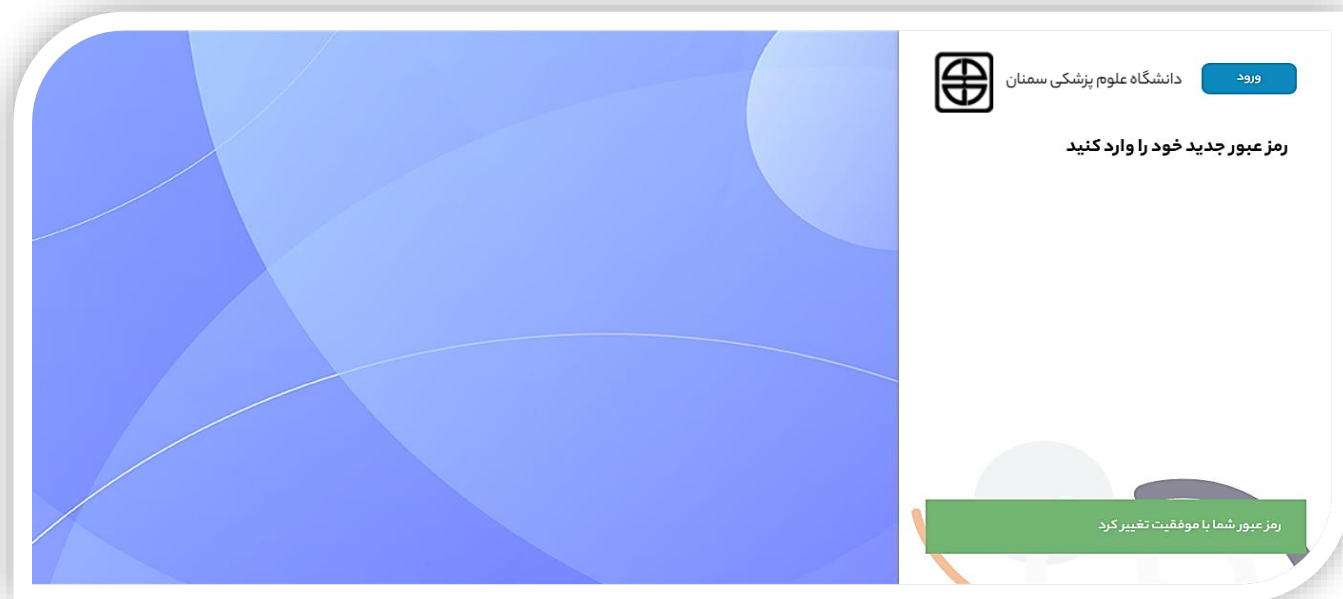
ورود

رمز عبور جدید خود را وارد کنید

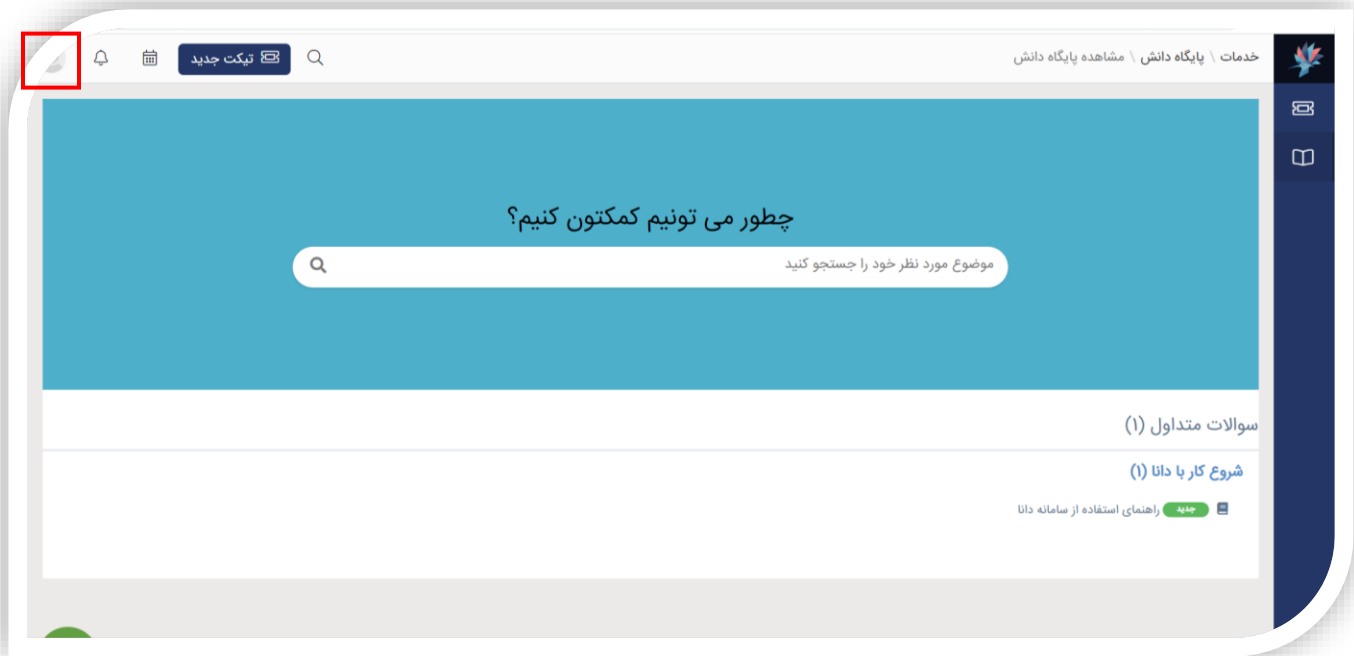
رمز عبور جدید

تایید

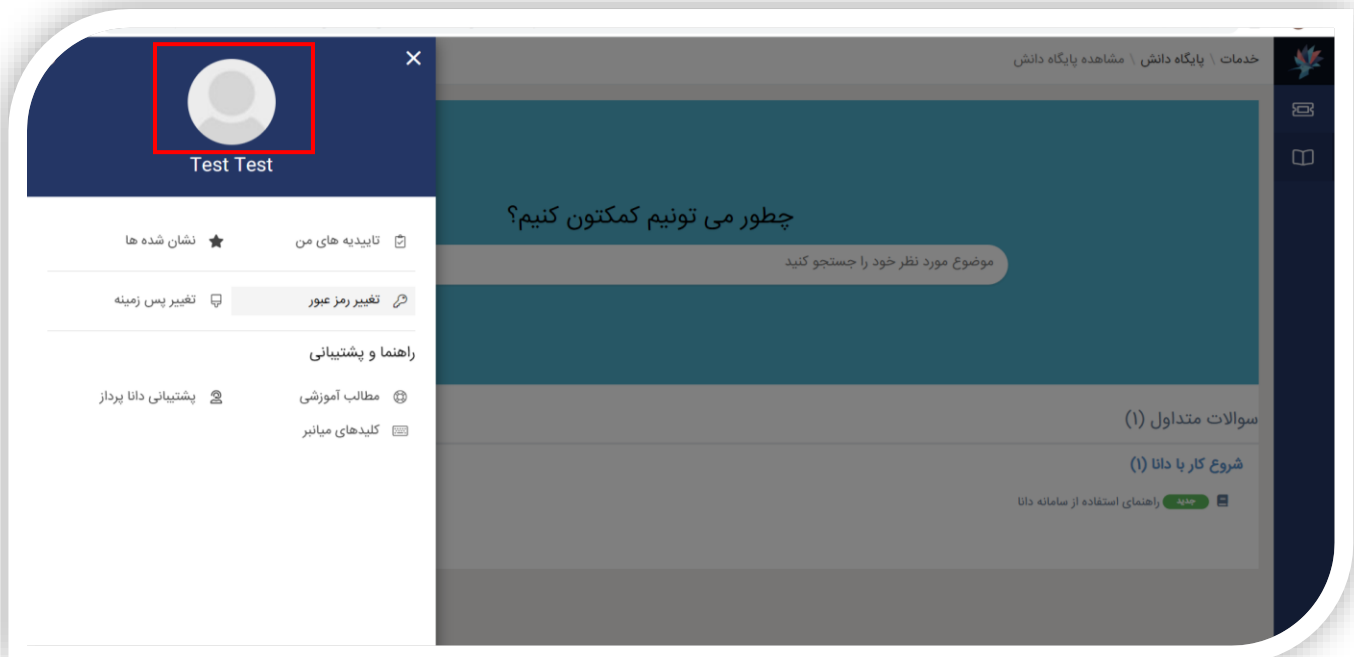
صفحه ذیل برای شما نمایش داده می شود که نشان دهنده این است که رمز عبور شما با موفقیت تغییر کرده است و می توانید با این رمز عبور جدید و با استفاده از کاربری خود وارد سامانه دانا شوید.



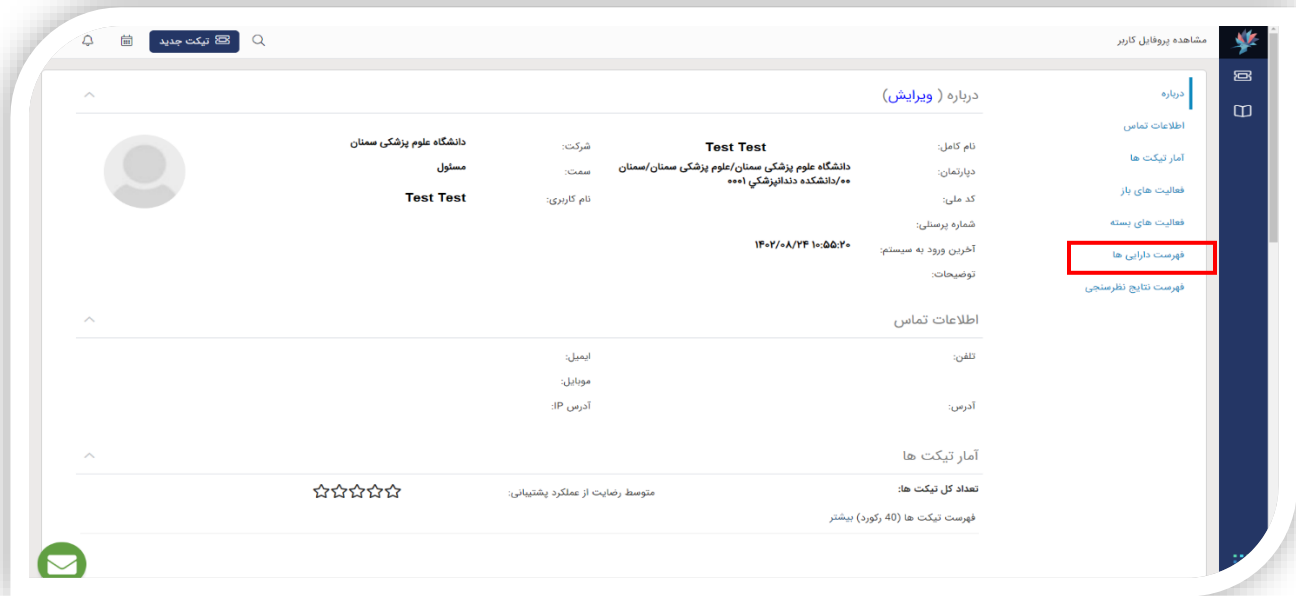
بعد از ورود به سامانه بر روی پروفایل خود کلیک کنید.



و همانند شکل زیر دوباره بروی پروفایل خود کلیک کنید.



اکنون از سمت راست گزینه فهرست دارایی انتخاب نمایید.



در این صفحه تمامی دارایی های تجهیزات کامپیوتری که تحویل گیرنده آنها شما هستید را مشاهده می کنید چنانچه دارایی های ثبت شده با دارایی های شما مغایرت دارد جهت رفع آن حتما به کارشناس IT واحد مربوطه اطلاع رسانی گردد.

