

راهنمای ثبت درخواست (CTS) در سامانه پشتیبانی

- ۱- به پرتال داخلی شهرداری تهران (www.tehran.iri) مراجعه نمائید و از منوی سمت راست **خدمات الکترونیک - خدمات عمومی** - **سامانه پشتیبانی** را انتخاب نمائید. در صورت مواجه شدن با پیغام خطا گزینه **Continue to this website...** را انتخاب نمائید.

The screenshot displays the Tehran City Portal website. On the left, there are four news articles with accompanying photos:

- دکتر حسن کریمیان در بازدید از درمانگاه شهرداری منطقه 4 خواستار توسعه و تجهیز این درمانگاه شد و داشتن جامعه ای سالم تر را توجه بیشتر به سلامت کودکان عنوان کرد.** (Accompanied by a photo of a group of people.)
- به منظور تقدیر از تلاش کارکنان در به ثمر رساندن پروژه های بزرگ در قطب گردشگری تهران؛ جشن بزرگ خانواده شهرداری منطقه 22 برگزار شد** (Accompanied by a photo of a man speaking at a podium.)
- بررسی مصوبات سند توسعه محلات با شوراییاران در سطح منطقه دو بازدید میدانی شهردار و شوراییاران از سطح محلات منطقه دو** (Accompanied by a photo of a man.)
- همایش دوچرخه سواری در بافت تاریخی منطقه 12** (Accompanied by a photo of a man.)

On the right, there is a sidebar menu titled "خدمات الکترونیک" (Electronic Services). The menu items are:

- خدمات خاص
- اطلاع رسانی
- خدمات شهری
- خدمات عمومی
 - VoIP
 - دیکشنری
 - بانک نرم افزار
 - پست الکترونیک
 - پیام کوتاه (SMS)
 - سامانه پشتیبانی (highlighted with a red circle)
 - سامانه مدیریت کاربران
 - خدمات و اطلاعات امنیت
 - خدمات و اطلاعات آموزش

۲- با وارد نمودن نام کاربری و رمز عبور وارد سامانه شوید و در قسمت **Log on to** از لیست موجود ، گزینه **TEHRAN** را انتخاب نمائید.

شرکت مهندسی ...
ستاره دنیای فردا ...
سیستم مدیریت خدمات انفورماتیک

Username requester1
Password
Log on to TEHRAN

Keep me signed in | **Login** | < Options

ManageEngine | Copyright © 2010 ZOHO Corporation. All rights reserved. | Help Desk Software by ManageEngine ServiceDesk Plus | 8.1.0

۳- پس از ورود به سامانه از منوی بالا گزینه درخواستها را انتخاب نمایید .

خانه | درخواستها | اخبارها

فهرست درخواست

درخواست خود را ارسال نمایید
جهت اعلام اشکال یا درخواست سرویس جدید بر روی لینک بالا کلیک کنید

پاسخ را جستجو کنید

پاسخ های رایج

راهنمای کاربری سامانه Helpdesk
کاربر محترم با سلام بدینوسیله راه اندازی سامانه جدید helpdesk اطلاع ...

سرویس gis

خلاصه وضعیت درخواستهای من

0	منتظر
0	منتظر تایید
0	منتظر اقدام من

اعلانات

۴- بر روی " موضوع جدید " کلیک نمائید.

اطلاعات و آرم‌ها
شهرستان تهران

خانه | درخواستها | راهکارها

فهرست درخواست

درخواستها بار من

کد درخواست: ۰۰۰۰ | موضوع جدید

۲۵ برای هر صفحه | ۰ از ۰-۰

شناسه	موضوع	تمام درخواست دهنده	اختصاص دادن به	مقرر توسط	وضعیت	تاریخ ایجاد
در این نمایش هیچ درخواستی یافت نشد						

جستجو

کلمه کلیدی راهکار را وارد نمایید

موارد اخیر

۵- بسته به نوع موضوع یکی از گزینه های موجود (نرم افزار، سخت افزار، شبکه) را انتخاب نمائید.

اطلاعات و آرم‌ها
شهرستان تهران

خانه | درخواستها | راهکارها

فهرست درخواست

دسته بندی درخواست و خدمات

همه قالبها

جستجو

- سخت افزار
فرم ورود اطلاعات سخت افزار
- شبکه و امنیت
- مخابرات
- نرم افزار کاربردی

Others

۶- در فرم باز شده اگر در قسمت "سایت" و "شعبه" عنوان "منطقه ۸" درج نگردیده است جهت رفع مشکل با اداره فناوری داخلی ۳۰۳ تماس بگیرید.

گزینه مناسب "دسته"، دسته فرعی "و فقره" انتخاب گردد.

"موضوع" و "شرح درخواست" خود را به شکلی شفاف و گویا وارد نمایید.

برای ارسال درخواست های "سخت افزاری" باید شماره پشتیبانی (۵ رقم آخر درج شده در برچسب سازمان فناوری که بر روی بردستگاه مربوطه موجود می باشد) و کد محل (۰۰۸) وارد گردد. (برای موارد مربوط به صفحه کلید و mouse که دارای برچسب نمی باشند شماره پشتیبانی PC مربوطه را وارد نمایید)

بر روی "افزودن درخواست" واقع در انتهای صفحه کلیک نمایید.

شعبه منطقه 08 شماره تماس

عنوان شغل مسئول بايگاني اداره اسكاف

نوع اشكال -- انتخاب نوع اشكال --

سایت منطقه 8

دسته * نرم افزار کاربردی

دسته فرعی * -- انتخاب دسته فرعی --

فقره * -- انتخاب فقره --

موضوع *

شرح

درج توضیحات

رونوشت(CC)

پل ضمیمه

ثبت و ارسال درخواست

انصراف باز نشانی افزودن درخواست

انتخاب دسته بندی

درج موضوع

درج توضیحات

ثبت و ارسال درخواست

۷- پس از افزودن درخواست می توانید درخواست خود را مطابق شکل ذیل مشاهده نمائید و از **کد درخواست** می توانید برای پیگیری استفاده نمائید .

The screenshot displays the ManageEngine ServiceDesk Plus interface. At the top, the user is identified as 'requester1'. The main content area shows the details for request ID 317, which is in an 'Open' status with a priority of 'اولویت : اختصاصی نفاذ'. The request was created on 11/10/1390 at 10:38 AM. Below the details, there is a table of attributes:

نوع درخواست	Not Assigned	وضعیت	Open
حالت	Web Form	مرحله	Not Assigned
سایت	Not in any site	گروه	Not Assigned
کارشناس فنی	Not Assigned	دسته خدمات	Not Assigned
ایجاد شده توسط	requester1	قالب	Default Request
تاریخ ایجاد	AM 10:38 11/10/1390		

۸- برای بررسی سوابق درخواست های خود می توانید مجدداً با کلیک بر روی آیتم "درخواست ها" سوابق درخواست های خود را به همراه کد یا شناسه ، نام کارشناس مربوطه، وضعیت درخواست و ... را مشاهده نمایید.

در صورت عدم پاسخگویی به درخواست شما **پس از گذشت مدت زمان** قابل قبول (با توجه به نوع درخواست و میزان فوریت موضوع) می توانید با داشتن شناسه درخواست ، از اداره فناوری (کارشناس مربوطه) پیگیری فرمائید .

برای **مشاهده پاسخ درخواست** می توانید از لیست درخواستها ی ثبت شده بر روی درخواست مورد نظر کلیک نمایید.

The screenshot displays a web application interface for managing requests. The main content area features a table with the following columns: 'موضوع' (Subject), 'نام درخواست دهنده' (Requester Name), 'اختصاص دادن به' (Assigned to), 'گروه' (Group), 'مقرن توسط' (Assigned by), 'وضعیت' (Status), and 'تاریخ ایجاد' (Creation Date). The table contains several rows of data, with a red arrow pointing to the 'تغییر ضمنی چک' (Change implicit check) button in the second row. The right sidebar contains a form for creating a new request, with fields for 'نام درخواست دهنده' (Requester Name), 'سایت' (Site), 'عنوان درخواست' (Request Title), and 'شرح' (Description). The interface is in Persian and includes various navigation and filtering options.

موضوع	نام درخواست دهنده	اختصاص دادن به	گروه	مقرن توسط	وضعیت	تاریخ ایجاد
تست	حاتم آبادی فراهانی - ا ...	اختصاص نیافته	-	-	Open	08/08/1392 02:17 PM
حوال	بهبادی - شهرزاد	اختصاص نیافته	گروه نرم افزاره ...	-	Open	29/07/1392 11:29 AM
تغییر ضمنی چک	نظری - سعید	اختصاص نیافته	گروه نرم افزاره ...	-	Open	27/07/1392 03:32 PM
نصب نرم افزار	مرادی - بهمن	اختصاص نیافته	گروه نرم افزاره ...	-	Open	27/07/1392 01:19 PM
CRT	حاجی حسین زاده - عمار	اختصاص نیافته	گروه سخت افزار ...	-	Open	31/06/1392 10:19 AM
CRT	حاجی حسین زاده - عمار	اختصاص نیافته	گروه سخت افزار ...	-	Open	24/06/1392 03:12 PM
hp2055	حاجی حسین زاده - عمار	اختصاص نیافته	گروه سخت افزار ...	-	Open	26/05/1392 09:27 AM
مشکل شبکه	مریدپور - کامران	اختصاص نیافته	گروه نرم افزاره ...	-	Open	05/05/1392 08:30 AM
HP1600	حاجی حسین زاده - عمار	اختصاص نیافته	گروه سخت افزار ...	-	Open	24/04/1392 01:30 PM

۹- در صورتی که تمامی درخواست ها در لیست درخواست ها مشاهده نمی گردد، از فیلتر موجود گزینه " همه درخواست های من " را انتخاب نمایید.

The screenshot displays a web application interface for managing requests. At the top right, there is a search bar labeled 'فهرست درخواست' (Request List). Below it, a dropdown menu is open, showing various filter options. The option 'همه درخواستهای من' (All my requests) is highlighted with a red circle. The background shows a table with columns for request ID, status, and date.

کد درخواست	وضعیت	مقرر توسط	اختصاص دادن به	تاریخ ایجاد
PM 01:22 18/10/1392	Open	-	اختصاص نیافته	