



# آموزش استفاده از Help Desk Ticketing System

مرکز کامپیوتر دانشگاه صنعتی شاهرود

- ◀ دسترسی به سیستم
- ◀ در حالت آنلاین [ccitticket.shahroodut.ac.ir](http://ccitticket.shahroodut.ac.ir)
- ◀ در حالت آفلاین 172.16.3.5
- ◀ این سیستم به شکل **آنلاین و آفلاین** قابل استفاده است.
- ◀ برای استفاده آفلاین باید از طریق **کابل** به شبکه دانشگاه متصل باشید.
- ◀ پاسخ‌گویی به پرسش‌ها در **طول ساعت کاری** انجام می‌شود.
- ◀ به سوالاتی که بعد از ساعت کاری ارسال شوند در **صبح روز کاری بعد** پاسخ داده خواهد شد.

# با ورود به صفحه با تصویر زیر مواجه می شوید،

سامانه پاسخگویی مرکز کامپیوتر

این سامانه برای پاسخ گویی به پرسش های است که به مرکز کامپیوتر مربوط می باشد.  
لطفاً از طرح موارد مربوط به دیگر واحدهای دانشگاه خودداری کنید.

**\*توجه: سوالات پیرامون ثبت نام، فارغ التحصیلی و دیگر موارد آموزشی مربوط به اداره کل آموزش دانشگاه می باشد (لینک مراجعه)**

دانشگاه صنعتی شاهرود  
مرکز پرسش، نظارت و خدمات  
مرکز کامپیوتر، نظارت و خدمات



## پیگیری وضعیت درخواست ها

تاریخچه تمام درخواست های پشتیبانی فعلی و گذشته به همراه پاسخ آنها به طور کامل نگهداری می شود.

پیگیری وضعیت درخواست ها



## ثبت درخواست جدید

لطفا در ثبت درخواست ها تا آنجا که ممکن است جزئیات لازم را ارائه نمایید. برای بروز رسانی درخواست های که پیش از این در سیستم ثبت نموده اید از طریق فرم ورود، وارد شوید.

ثبت درخواست جدید

Copyright © 2017 دانشگاه صنعتی شاهرود - مرکز کامپیوتر

- با ایجاد پرسش جدید می توانید پرسش خود را ثبت کنید.
- با بررسی وضعیت پرسش می توانید از گردش پرسش خود آگاه شوید.

برای ایجاد پرسش روی **ایجاد پرسش جدید** کلیک کنید تا صفحه زیر ظاهر شود،

**ثبت درخواست جدید**  
لطفاً برای ثبت درخواست پشتیبانی جدید فرم زیر را تکمیل نمایید.

**اطلاعات پایه**

موضوع درخواست  
درخواست دانشجو نرم افزار  
مورد نیاز

**اطلاعات تماس**

آدرس ایمیل:  
amestrush@gmail.com  
مورد نیاز

نام و نام خانوادگی:  
مورد نیاز

عنوان مشاوری:  
مورد نیاز

شماره تماس:  
09397573408  
مورد نیاز

پیش شماره:  
مورد نیاز

**جزئیات درخواست**

لطفاً درخواست خود را توضیح دهید.

عنوان درخواست:

تست  
مورد نیاز

جزئیات درخواست:

تست

فایلها را اینجا ببندازید یا انتخابشان کنید.  
مورد نیاز

متن احراز هویت  
34400  
34400  
متن نمایش داده شده در تصویر را وارد کنید. \*

**ارسال درخواست** **بازنشانی** **انصراف**

Copyright © 2017 دانشگاه صنعتی شاهرود - مرکز کامپیوتر  
developed by SHUT

با پر کردن بخش‌های مشخص شده می‌توانید سوال خود را ثبت کنید.

بعد از ارسال پرسش، ایمیلی برای شما ارسال می‌شود که در آن **شماره ثبت پرسش** آورده شده است،

درخواست تیکت پشتیبانی ایجاد شده

سلام  
Mr. Mostafa  
از ارسال درخواست شما برای پشتیبانی مرکز کامپیوتر دانشگاه صنعتی شاهرود، درخواست مطرح شده از طرف شما با کد 0000777 ثبت گردید، و در کوتاهترین زمان ممکن پاسخ داده خواهد شد.  
برای پیگیری درخواست خود لطفاً کد درخواست را یادداشت نمایید.  
در ضمن ایمیل حاوی این اطلاعات برای شما ارسال گردید.  
واحد پشتیبانی مرکز کامپیوتر

Copyright © 2017 دانشگاه صنعتی شاهرود - مرکز کامپیوتر  
developed by SHLT

این شماره برای مراجعات بعدی و بررسی وضعیت پرسش لازم است.

با کلیک روی **بررسی وضعیت پرسش** و وارد کردن شماره ثبت پرسش در محل مشخص شده، می‌توانید از گردش پرسش خود آگاه شوید و پاسخ داده شده را ببینید.

**پیگیری وضعیت درخواست‌ها**  
لطفاً ایمیل خود را به همراه شماره پیگیری یکی از درخواست‌هایتان وارد نمایید.  
این شماره وارد می‌کند تا نامه خود را ببینید.

ایمیل

شماره پیگیری

ارسال

آیا در سایت ما حساب کاربری دارید؟ از اینجا وارد شوید.  
یا برای دسترسی به تمام درخواست‌های خود برای یک حساب کاربری جدید ثبت نام کنید.  
در صورتیکه اولین باری است که با ما ارتباط برقرار می‌کنید یا اینکه شماره درخواست خود را گم کرده‌اید، لطفاً یک درخواست جدید ثبت کنید.

Copyright © 2017 دانشگاه صنعتی شاهرود - مرکز کامپیوتر  
developed by 2017