



مدیریت آمار و فناوری اطلاعات

دانشگاه علوم پزشکی شیراز

محتوای آموزشی

سامانه مدیریت خدمات فناوری اطلاعات

ویژه کارشناسان

تدوین کنندگان:

مهندس رضا مسینی

دکتر سعید سعیدی نژاد

مهندس رضا عزیزی

مهندس زهرا کمالی

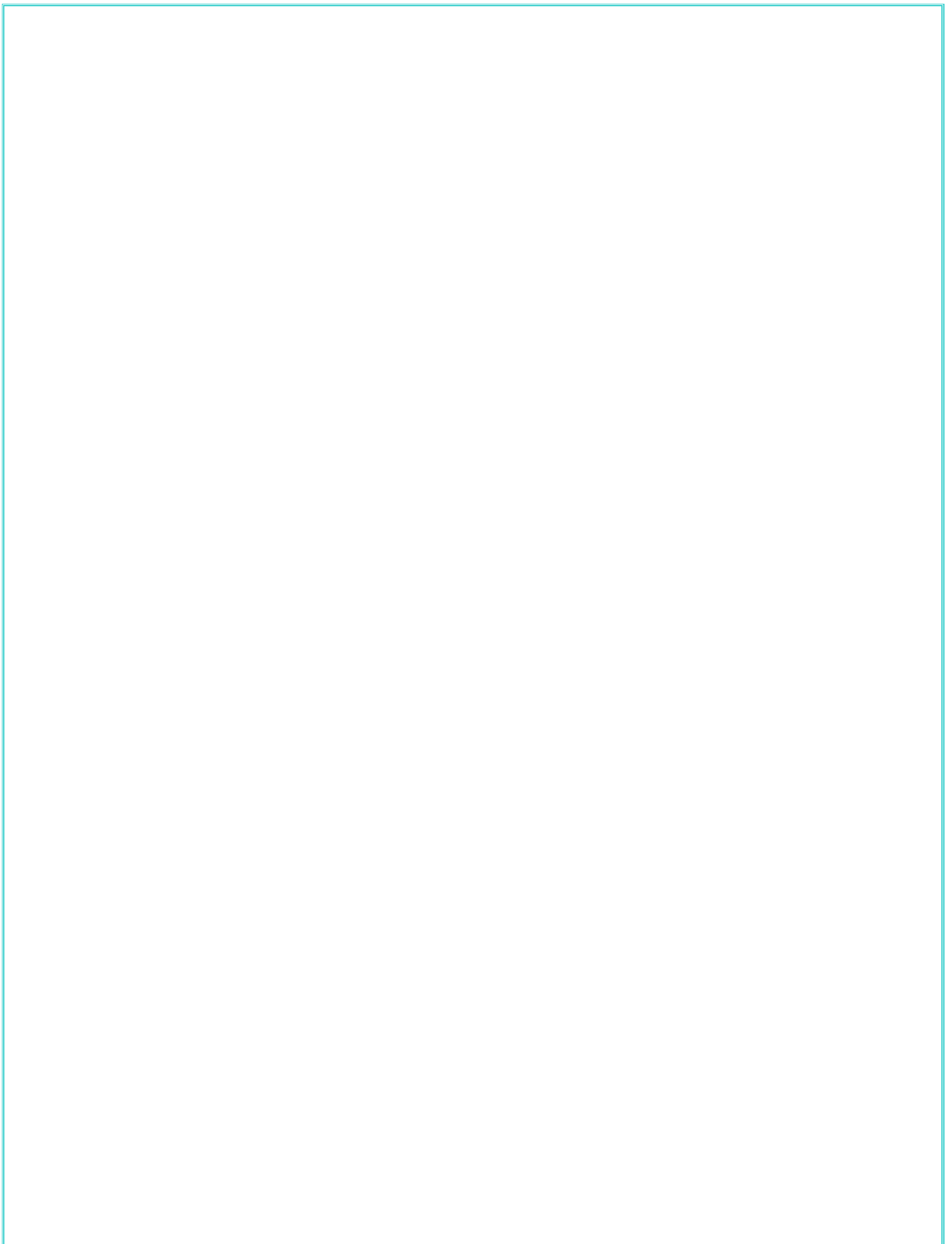
بهمن ماه ۱۴۰۲

نسخه: ۱.۰

به نام پروردگار یگانه

فهرست:

۱	تعاریف
۴	مقدمه
۴	نحوه ورود به سامانه
۵	صفحه نخست
۸	داشبورد
۹	مشکل
۹	دارایی ها
۱۰	پروژه ها
۱۱	درخواست سرویس
۱۲	درخواست ها
۱۳	بررسی اولیه و توزیع درخواست
۱۸	ویرایش درخواست
۱۸	انتساب
۱۹	آغاز انجام درخواست
۲۲	مدیریت دارایی ها
۲۳	مدیریت دارایی هایی که اسکن می شوند
۲۴	ثبت اطلاعات دارایی های جدید قابل اسکن
۲۶	مدیریت دارایی هایی که قابل اسکن نیستند
۲۶	ثبت اطلاعات دارایی های جدید غیر قابل اسکن
۲۷	انتقال دارایی
۲۸	مدیریت کاربران



تعاریف

خدمت (Service)

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

حادثه (Incident)

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

تاثیر^۱ و فوریت^۲ و اولویت حوادث

تاثیر حادثه بر اساس گستره حادثه رخ داده تعیین می شود. تاثیر حادثه توسط کارشناس فناوری اطلاعات تعیین می شود. و شامل موارد زیر است:

- کل سازمان به عنوان نمونه تمام دانشگاه مانند قطع شدن شبکه تمام دانشگاه
- بخشی از سازمان : به عنوان نمونه تمام بیمارستان ها مانند قطع شدن دستگاه POS تمام بیمارستان ها
- چند واحد سازمانی یا چند شعبه : به عنوان نمونه چند دانشکده مانند قطع شدن ارتباط فیبر چند واحد که از یک بستر استفاده می کنند.
- یک واحد سازمانی یا یک شعبه
- یک کاربر

¹ Impact

² Ergency

فوریت حادثه مربوط به بازه زمانی است که با توجه به اهمیت موضوع، حادثه واقع شده باید برطرف گردد. فوریت شامل موارد زیر است:

- نیازمند توجه در همین لحظه
- نیازمند توجه در اولین فرصت
- رسیدگی بصورت عادی

فوریت حادثه توسط کارشناس بر مبنای ارزش سرویس برای مشتریان، نوع کاربر تعیین می شود. به عنوان نمونه فوریت رفع اشکال سیستم ایستگاه پرستاری از پرینتر از بایگانی بالاتر است.

پس از تعیین، تاثیر و فوریت، سامانه سرویس دسک، اولویت مربوط به حادثه را محاسبه می نماید که شامل چهار اولویت حاد، بالا، متوسط و پایین است و در جدول زیر ارتباط آن با فوریت و تاثیر قابل مشاهده است.

تعریف اولویت بر اساس تاثیر و فوریت

فوریت			
تاثیر	نیازمند توجه در همین لحظه	نیازمند توجه در اولین فرصت	رسیدگی بصورت عادی
کل سازمان	حاد	بالا	متوسط
بخشی از سازمان	حاد	متوسط	پایین
چند واحد سازمانی یا چند شعبه	بالا	متوسط	پایین
یک واحد سازمانی یا یک شعبه	متوسط	پایین	پایین
یک کاربر	پایین	پایین	پایین

در جدول زیر مهلت زمانی رسیدگی به حوادث بر اساس اولویت آن قابل مشاهده است.

نام SLA	زمان راهکار نهایی	زمان پاسخگویی	OLA تنظیم شده
SLA اولویت حاد	0 روز 2 ساعت 0 دقیقه	0 روز 1 ساعت 0 دقیقه	خیر
SLA اولویت بالا	0 روز 5 ساعت 0 دقیقه	0 روز 1 ساعت 0 دقیقه	خیر
SLA اولویت متوسط	0 روز 16 ساعت 0 دقیقه	0 روز 1 ساعت 0 دقیقه	خیر
SLA اولویت پایین	1 روز 16 ساعت 0 دقیقه	0 روز 1 ساعت 0 دقیقه	خیر

1 SLA (توافق نامه سطح خدمت)

یک قرارداد بین خدمت دهنده و خدمت گیرنده است که در سامانه SD به مدت زمانی که با مشتری برای ارائه خدمات و یا رفع خرابی ها توافق می کنیم اطلاق می شود. این توافق شامل مدت زمانی که پاسخ اولیه به

¹ Service Level Agreement

درخواست کننده داده می شود و مدت زمان انجام کار می باشد که برای خدمات به ازای هر خدمت از پیش تعریف شده است و برای حوادث طبق ماتریس اولویت سنجیده می شود.

کار (Task)

Work Log

در این بخش مدت زمان صرف شده برای پاسخ به درخواست و یا برطرف سازی حادثه و همچنین نوع کاری که انجام شده است ثبت می شود.

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 ورد به سامانه از طریق آدرس زیر اقدام نمائید.

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

نام کاربری: شماره شناسایی یا نام کاربری Domain

رمز عبور: رمز تعریف شده توسط شخص / مرکز

نام دامنه: به صورت اتوماتیک جایگذاری خواهد شد.

نام کاربری و پسورد مورد استفاده در سامانه SD ، همان نام کاربری و پسورد لاگین به سیستم است که در دامین ثبت شده است.

808285

.....

MDRU.SUMS.LO

Keep me signed in

Log in

[Forgot Password?](#)

صفحه نخست

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

The screenshot displays a dashboard with a top navigation bar containing icons for user profile, notifications, and search. The main content area is divided into several sections:


- Summary (خلاصه من):** A list of metrics with zero counts:
 - نیاز به شفاف سازی (Need for transparency)
 - درخواست های منقضی شده (Expired requests)
 - درخواست های منقضی شده امروز (Expired requests today)
 - درخواست های در حال بررسی (Requests under review)
 - مشکلات باز (Open issues)
 - مشکلات انتساب داده نشده (Unassigned issues)
- کارهای من (0):** A central panel with a message: "هیچ کاری در این نما وجود ندارد" (No work in this view) and a "کار جدید" (New work) button.
- نمایش های من (0):** A panel with a message: "هیچ نمایشی در حال انتظاری وجود ندارد" (No displays are currently being awaited) and a "کار جدید" (New work) button.
- اعلانات (0):** A panel with a message: "هیچ اعلان در حال انتظاری وجود ندارد" (No announcements are currently being awaited) and a "کار جدید" (New work) button.
- یادآوری های من (0):** A panel with a message: "هیچ یادآوری در حال انتظاری وجود ندارد" (No reminders are currently being awaited) and a "کار جدید" (New work) button.

در صفحه نخست ما با دو قسمت مواجه می شویم

نمای من

این قسمت شامل فعالیت هایی است که من در حوزه درخواست ها و مشکلات انجام داده ام از جمله تأیید هایی که انجام شده است، خلاصه کارها، یادآوری فعالیت هایی که بایستی انجام دهم و اعلاناتی که برای من ارسال شده است که می بایست طبق آن اعلان یک سری کارها انجام گردد یا اینکه اعلان سراسری در خصوص یک اتفاق خاص در حوزه فناوری دانشگاه می باشد که در این جا اطلاع رسانی شده است. در قسمت خلاصه من، لیست درخواست هایی که از افراد درون واحد زمان انجام آن فرارسیده باشد، درخواست هایی که در بازه زمانی امروز قرارداد، درخواست هایی که در حال بررسی توسط واحد من می باشد، مشکلاتی که همچنان راه حلی برای آن منظور نشده است و مشکلاتی که به یکی از کارشناسان زیر مجموعه واحد انتساب داده شده است قابل مشاهده و پیگیری است .

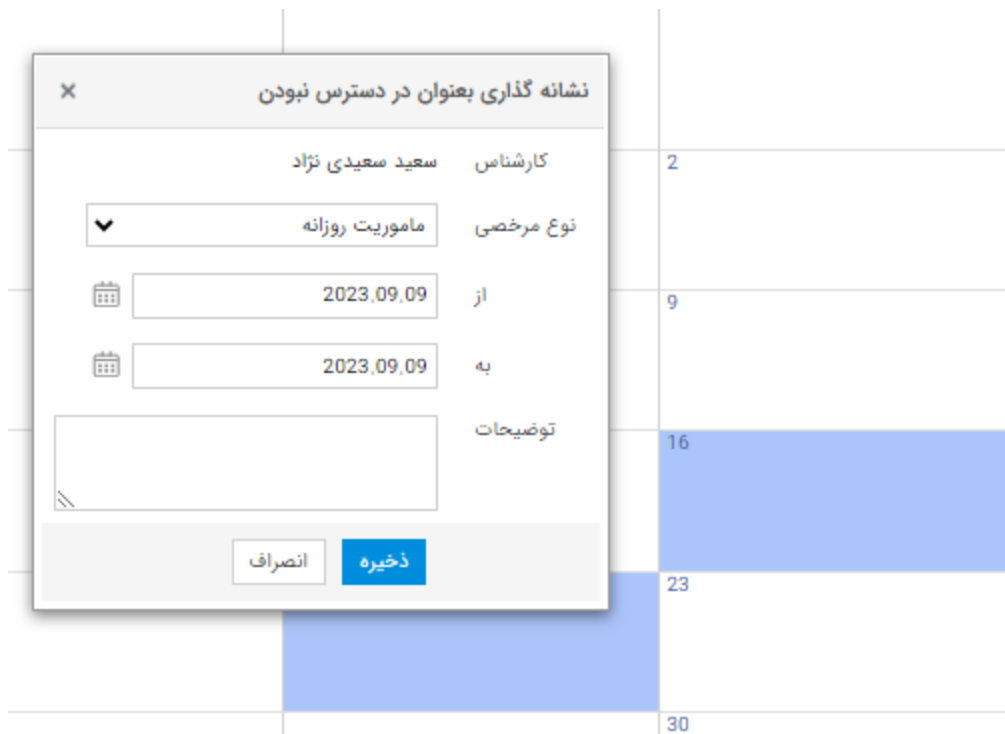
زمانبند 

نمای من  زمانبند

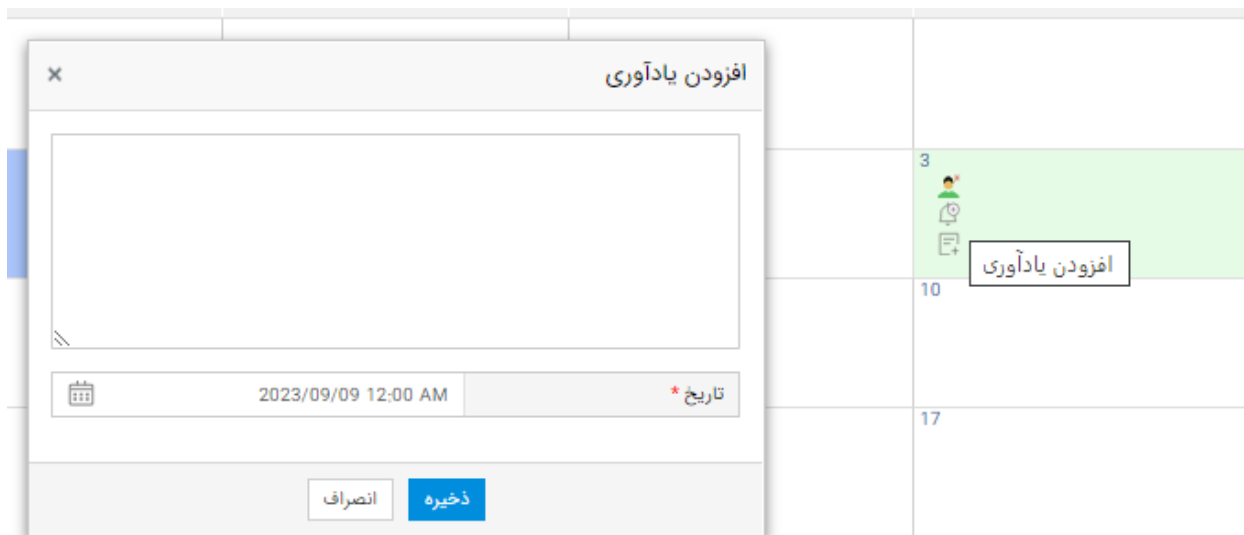
September 2023 > <

شنبه	یکشنبه	دوشنبه	سه شنبه	چهارشنبه	پنج شنبه	جمعه
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

در این قسمت بر اساس تاریخ روز می توان مشخص نمود که فرد ماموریت یا مرخصی می باشد و کار در این روز خاص برای ایشان ارسال نگردد.



در قسمت افزودن یادآوری خاصی را نشان کرد که در زمان و تاریخ خاص به شما اعلام نماید.



در قسمت افزودن کار می توان کاری را بر اساس اولویت و اهمیت برای فرد خاص یا خودتان تعریف نمائید.

کارها

کار جدید

وضعیت یاز

عنوان

شرح

تخمین تلاش

روز ساعت دقیقه

ذخیره انصراف

یکشنبه
3
10
17 افزودن کار
24

کارها

تخمین تلاش

اولویت

زمان شروع زمانبندی

پیوست ها

فیلد اضافی...

انتخاب اولویت --

روز ساعت دقیقه

مالک سعید سعیدی نژاد

علامت گذاری انتساب دادن

نوع کار -- نوع کار را انتخاب نمایید --

زمان شروع زمانبندی 12:00 2023/09/10 - 11:59 2023/09/10

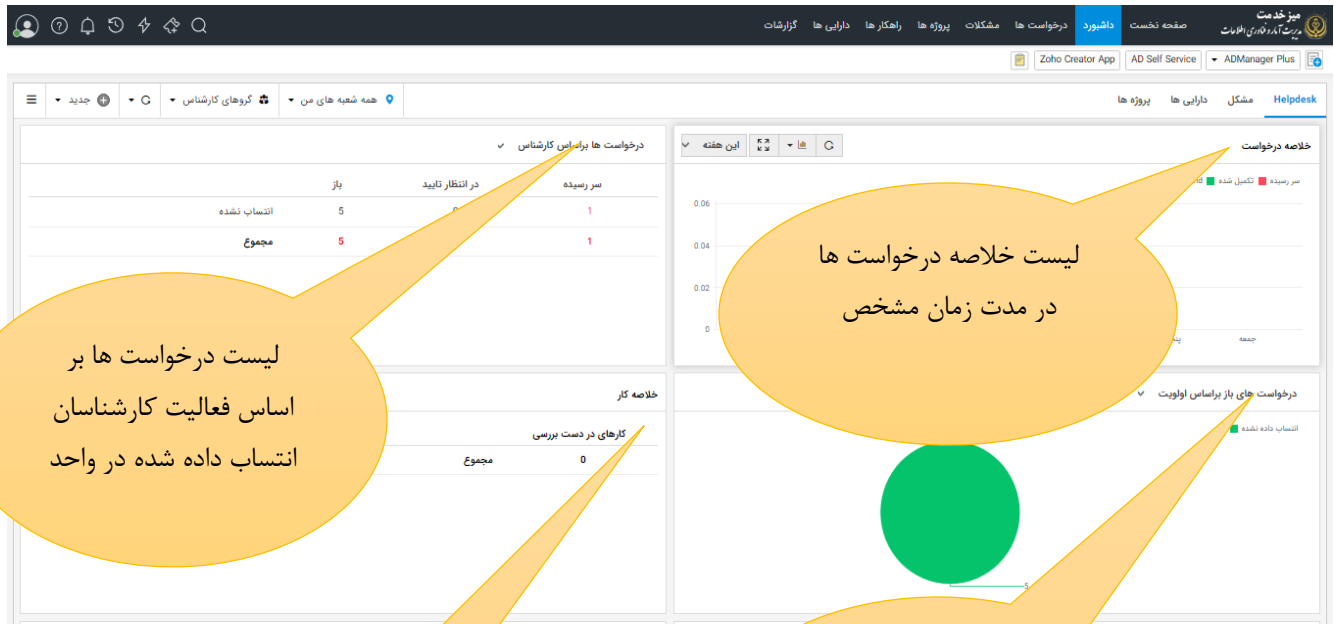
انتخاب فایل ها یا فایل ها را اینجا بکشید [حداکثر حجم : 10 MB]

ذخیره انصراف

داشبورد

پس از انتخاب صفحه زیر نمایش داده خواهد شد .

[Helpdesk](#)



مشکل

مشکل



دارایی ها

دارایی ها

Helpdesk مشکل دارایی ها پروژه ها	
منابع براساس شعبه	ایستگاه های کاری براساس سیستم عامل
هیچ داده ای برای نمایش وجود ندارد	هیچ داده ای برای نمایش وجود ندارد
تامین کنندگان نرم افزار براساس حجم	
هیچ داده ای برای نمایش وجود ندارد	

در این قسمت پس از ورود دارایی ها در سامانه مرکزی دانشگاه و اختصاص آن با دامنه مربوطه کلیه مشخصات دارایی های مرکز خود را مشاهده می کنید و براساس قسمت های مختلف به تفکیک مشخصات قابل مشاهده خواهد بود.

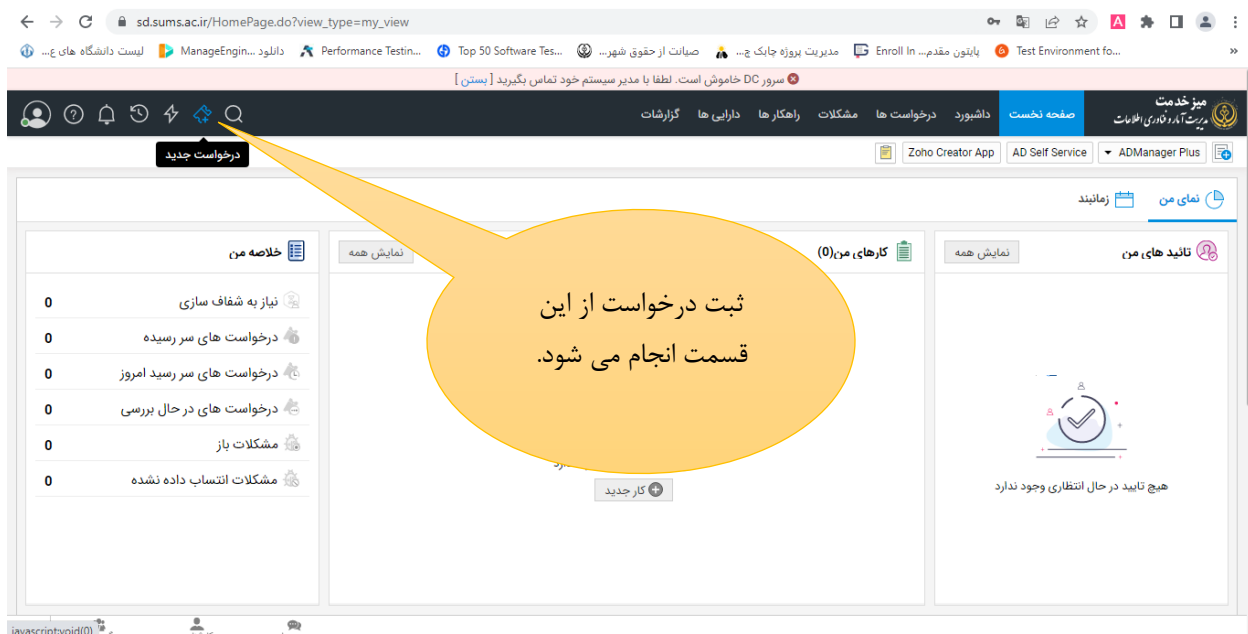
پروژه ها

Helpdesk مشکل دارایی ها پروژه ها		
پروژه های در حال انتظار توسط شعبه	پروژه های در حال انتظار توسط اولویت	سررسید پروژه ها براساس مالک
هیچ داده ای برای نمایش وجود ندارد	هیچ داده ای برای نمایش وجود ندارد	هیچ داده ای برای نمایش وجود ندارد
سررسید پروژه ها براساس وضعیت	هزینه تقض پروژه براساس مالک	این ماه
هیچ داده ای برای نمایش وجود ندارد	هیچ داده ای برای نمایش وجود ندارد	هیچ داده ای برای نمایش وجود ندارد

در این قسمت لیست پروژه ها بر اساس آیتم های (مالک پروژه، اولویت، وضعیت انجام و ...) قابل مشاهده می باشد و حتی می توان لیست پروژه ها را بر اساس نمودار آماری مورد تحلیل و بررسی قرارداد .

درخواست سرویس

درخواست سرویس مانند نمونه های وارد شده ، همان طور که در بخش تعاریف تشریح شد دارای آیکون های نمادین است از بخش سمت چپ بالای سامانه مطابق تصویر زیر انجام می شود.



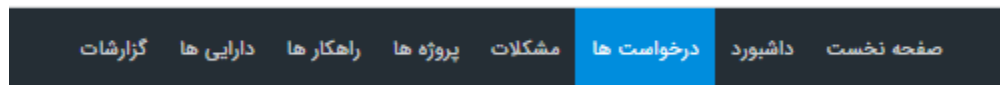
پس از کلیک بر روی آیکون نشان داده شده در تصویر قبل، صفحه ای مانند تصویر زیر باز می شود که

درخواست ها هر کدام نماد خاص و حوادث به صورت آیکن نشان داده می شود.



فیلدهای مربوط به درخواست سرویس قبلاً تکمیل شده اولویت و فوریت ندارد و برای آن‌ها SLA ثبت شده است. اما برای حوادث کارشناس، باید فیلدهای فوریت و اولویت را تکمیل کند.

درخواست‌ها



شماره	موضوع	درخواست کننده	انتساب داده شده به	تاریخ سررسید	وضعیت	تاریخ ایجاد
555	پرینتر من مشکل دارد	سعیده حیدریان پور	انتساب داده نشده -	-	باز	AM 11:34 1402/04/10
379	پرینتر واحد مشکل دارد	فروغ السادات اصلانی	انتساب داده نشده -	-	باز	AM 09:56 1402/03/27
378	شارژ کارتریج	فروغ السادات اصلانی	انتساب داده نشده -	AM 09:53 1402/03/30	باز	AM 09:53 1402/03/27
377	سیستم من دارای اشکال است	فروغ السادات اصلانی	انتساب داده نشده -	-	باز	AM 09:52 1402/03/27
219	پرینتر من مشکل دارد	فروغ السادات اصلانی	انتساب داده نشده -	-	باز	AM 10:35 1402/03/06
204	نصب، راه اندازی و پیگیرند...	فروغ السادات اصلانی	سعید سعیدی نژاد	PM 02:59 1402/03/06	بسته	PM 02:59 1402/03/02
152	خرید تجهیزات رایانه ای	فروغ السادات اصلانی	سعید سعیدی نژاد	AM 08:57 1402/02/30	بسته	AM 08:57 1402/02/25
146	پرینتر مربوط به سیستم تح...	فروغ السادات اصلانی	سعید سعیدی نژاد	PM 01:37 1402/02/23	بسته	PM 02:13 1402/02/20
145	پرینتر من مشکل دارد	فروغ السادات اصلانی	سعید سعیدی نژاد	PM 02:06 1402/02/25	بسته	PM 02:06 1402/02/20
144	سیستم مشکل دارد	حسین شبیری	سعید سعیدی نژاد	PM 01:57 1402/02/23	بسته	AM 09:42 1402/02/20
143	سیستم من دارای اشکال است	حسین شبیری	سعید سعیدی نژاد	AM 09:36 1402/02/25	بسته	AM 09:36 1402/02/20

در این قسمت کلیه درخواست‌هایی که از طریق افراد زیر مجموعه واحد ثبت می‌گردد قابل مشاهده و پیگیری می‌باشد. برای هر درخواست، نام درخواست کننده، زمان ثبت درخواست و نوع حادثه یا درخواست و

همچنین وضعیت آن قابل مشاهده می باشد که می توان با ورود به موضوع درخواست، آن را بررسی و تحلیل نمائید و نهایتاً به ارائه راه حل و رفع مشکل پرداخته شود.

The screenshot displays a Zoho CRM dashboard for request management. The interface includes a top navigation bar with various icons and a main content area with several panels. A list of requests is visible on the right, and a detailed view of a specific request is shown in the center. Four callout boxes highlight key features:

- Top Callout:** سوابق درخواست های فرد قابل مشاهده می باشد (Previous requests of the individual are visible).
- Left Callout:** اولین اقدام بررسی اولیه درخواست و توزیع بین کارشناسان (First step: initial request review and distribution among staff).
- Right Callout:** امکان ویرایش درخواست ثبت شده می باشد (Ability to edit the submitted request).
- Bottom Callout:** امکان انتساب درخواست به کارشناسان (Ability to assign requests to staff).

بررسی اولیه و توزیع درخواست

بررسی اولیه و توزیع درخواست

امکان انتساب
درخواست به
کارشناسان

خصوصیات

فیلدهای مورد نیاز

وضعیت	ارجاع به گروه مربوطه	* تاثیر	تعیین نشده
گروه	پشتیبانی لایه یک	* فوریت	تعیین نشده
کارشناس	انتساب داده نشده	اولویت	انتساب داده نشده
دسته بندی خدمات	سخت افزار و تجهیزات رایانه ای	دسته بندی	سخت افزار و تجهیزات رایانه ای
		دسته بندی فرعی	سخت افزار و تجهیزات رایانه ای
		مورد	انتساب داده نشده

جزئیات شعبه

شعبه دانشگاه مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی

درخواست های مشاهده شده در صفحه درخواست ها مواردی است که افراد زیر مجموعه ثبت نموده اند. درخواست ها همانطور که در بخش تعاریف به صورت کامل تشریح شده است به دو دسته تقسیم می شوند: درخواست های سرویس و حوادث. در این قسمت درخواست های سرویس و همچنین حوادث ثبت شده قابل مشاهده می باشد. در صورتی که درخواست از نوع سرویس باشد یعنی درخواست جدیدی که ارزش افزوده برای خدمت گیرنده ایجاد می کند ارجاعات آن باید انجام گیرد بدین صورت که اگر انجام دهنده درخواست کارشناس فناوری اطلاعات آن واحد باشد باید آغاز درخواست را کلیک و خود را انتخاب نماید در صورتی که به شرکت پشتیبان تجهیزات ارجاع می شود شرکت را انتخاب نمایید و در صورتی که مربوط به کارشناسان مدیریت آمار و فناوری اطلاعات دانشگاه یا کارشناسان ستادی (سایر معاونت ها) است بایستی ارجاع به ستاد انتخاب شود. به عنوان نمونه برای مشکلی که مربوط به سامانه تعهدی است باید ارجاع به ستاد انتخاب گردد. در صورتی که الگوی پیش فرض استفاده شده و درخواست از نوع حادثه باشد؛ پس از ورود می بایست قسمت های مختلف فرم را تکمیل نموده و ثبت نمائید. فیلدهای اجباری حتما بایستی تکمیل گردد تا اجازه

ورود به مرحله بعد صادر گردد اما پیشنهاد می گردد کلیه فیلدها تکمیل شود تا بعدا بتوان با استناد به آنها گزارشات بهتری استخراج نمود.

فیلدهایی که لازم است تکمیل شود شامل موارد زیر است:

تاثیر : در این فیلد یکی از موارد زیر مجموعه بر اساس مواردی که در بخش تعاریف این سند آورده شده است بر اساس واقعیت انتخاب گردد.

فوریت: در این فیلد یکی از موارد زیر مجموعه بر اساس مواردی که در بخش تعاریف این سند آورده شده است بر اساس واقعیت انتخاب گردد.

گروه: گروه شامل شرکت پشتیبان تجهیزات کامپیوتری واحد و یا پشتیبانی لایه یک می باشد.

کارشناس : بر اساس موردی که در گروه انتخاب می شود فهرست کارشناسان نشان داده شده و امکان انتخاب آن فراهم می شود.

دسته بندی خدمات: خدمات دانشگاه شامل سخت افزار و تجهیزات رایانه ای، اتوماسیون اداری، مدیریت کاربران و دسترسی آنها، اینترنت و ایمیل، مخابرات، سیستم اطلاعات بیمارستانی (HIS)، شبکه، سرویس های زیر ساختی، سامانه های اطلاعاتی، مرکز داده، نرم افزار، آمار، آموزش و مشاوره، امنیت اطلاعات، تایمکس و وب سایت می باشد.

دارایی ها: در قسمت دارایی ها، امکان انتخاب دارایی مرتبط به هر فرد که درخواست برای آن ثبت شده است وجود دارد.

لطفا فیلدهای اجباری را پر کنید - تاثیر، فوریت

خصوصیات درخواست

خصوصیات

فیلدهای مورد نیاز

تعیین نشده

تعیین نشده

بخشی از سازمان

چند واحد سازمانی یا چند شعبه

کل سازمان

یک کاربر

یک واحد سازمانی یا یک شعبه

* تاثیر

تاثیر و اهمیت درخواست را مشخص می نماید که چه بخش هایی در گیر خواهد شد

ارجاع به گروه مربوطه

وضعیت

پشتیبانی لایه

گروه

انتساب دانش

کارشناس

سخت افزار

دسته بندی خدمات

جزئیات شعبه

شعبه دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی

خصوصیات درخواست

لطفا فیلدهای اجباری را پر کنید - تاثیر، فوریت

خصوصیات

فیلدهای مورد نیاز

تعیین نشده

تعیین نشده

تعیین نشده

رسیدگی بصورت عادی

نیازمند توجه در اولین فرصت

نیازمند توجه در همین لحظه

* تاثیر

ارجاع به گروه مربوطه

وضعیت

* فوریت

پشتیبانی لایه

گروه

اولویت

انتساب دانش

کارشناس

دسته بندی

سخت افزار

دسته بندی خدمات

دسته بندی فرعی

انتساب دانش

کارشناس

مورد

انتساب دانش

کارشناس

خواهد بود

جزئیات شعبه

شعبه دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی

وضعیت	ارجاع به گروه مربوطه	تعیین نشده	تاثیر *
گروه	پشتیبانی تجهیزات کامپیوتری	تعیین نشده	فوریت *
کارشناس	انتساب داده نشده	انتساب داده نشده	اولویت
	پشتیبانی تجهیزات کامپیوتری	سخت افزار و تجهیزات رایانه ای	دسته بندی
	پشتیبانی لایه یک	سخت افزار و تجهیزات رایانه ای	دسته بندی فرعی
		انتساب داده نشده	مورد
شعبه	دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی	فروغ السادات اصلانی	ایجاد شده توسط
دارایی (ها)	جستجو دارایی (ها)	انتساب داده نشده	SLA
ددا، تمام،	اداره آموزش،	AM 09:56 1402/03/27	تاریخ ایجاد

در اینجا مشخص نمایید که درخواست به چه کسی انتساب داده شود شرکت پشتیبان طرف قرارداد یا کارشناسان مستقر در واحد مربوطه

وضعیت	ارجاع به گروه مربوطه	تعیین نشده	تاثیر *
گروه	پشتیبانی لایه یک	تعیین نشده	فوریت *
کارشناس	Administrator	انتساب داده نشده	اولویت
دسته بندی خدمات	سخت افزار و تجهیزات رایانه ای	سخت افزار و تجهیزات رایانه ای	دسته بندی
	آموزش و مشاوره	سخت افزار و تجهیزات رایانه ای	دسته بندی فرعی
	اتوماسیون اداری	انتساب داده نشده	مورد
	امنیت اطلاعات		
	اینترنت و ایمیل		
	تایمکس		
شعبه	سامانه های اطلاعاتی	فروغ السادات اصلانی	ایجاد شده توسط
دارایی (ها)	سخت افزار و تجهیزات رایانه ای	انتساب داده نشده	SLA
دیارتان	اداره آموزش	AM 09:56 1402/03/27	تاریخ ایجاد

دسته بندی قسمت و دسته بندی فرعی درخواست را نیز انجام دهید.

جزئیات شعبه

فروغ السادات اصلانی	ایجاد شده توسط	شعبه	دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی
انتساب داده نشده	SLA	دارایی (ها)	جستجو دارایی (ها)
AM 09:56 1402/03/27	تاریخ ایجاد	دپارتمان	اداره آموزش
زمان پایان زمانبندی	زمان سر رسید پاسخگویی	الگو	پرینتر من مشکل دارد
		بروغ زمانبندی	تاریخ سر رسید
		زمان آخرین بروز رسانی	

لیست دارایی های مربوطه از آیتم کناری انتخاب نمایید

ویرایش درخواست



شناسه درخواست : 378

مدت زمان انجام این درخواست: 3 روز

SLA پیشنهادی لایه یک

فروغ السادات اصلانی | 4 درخواست های در حال بررسی

عنوان شغلی : مسئول اداره آموزش | دپارتمان : اداره آموزش | ایمیل : | شماره تماس : | شعبه : دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی | اطلاعات بیشتر

انتخاب -

فیلد های مورد نیاز

وضعیت	باز	دسته بندی	سخت افزار و تجهیزات رایانه ای
گروه	پشتیبانی لایه یک	دسته بندی فرعی	سخت افزار و تجهیزات رایانه ای
کارشناس	سعید سعیدی نژاد	مورد	تعیین نشده

توضیحات

موضوع : | شارژ کارتريج

در قسمت ویرایش درخواست، کلیه آیتم های ثبت اولیه درخواست قابل ویرایش توسط کارشناس می باشد.

انتساب



×
انتساب کارشناس

شعبه

▼
دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی

گروه

▼
پشتیبانی لایه یک

کارشناس

▼
سعید سعیدی نژاد ●

انصراف

انتساب

در قسمت انتساب می توان گروه پاسخ دهنده مشکل را مشخص نمود که گروه پشتیبان لایه یک یا گروه پشتیبان تجهیزات رایانه ای می باشد. گروه پشتیبان لایه یک کارشناسان مستقر در همان حوزه می باشند و گروه پشتیبان تجهیزات کامپیوتری نیروهای شرکت پشتیبانی دهنده مستقر در واحد هستند که بنا به صلاحدید می توان یکی از اعضا هر دو گروه را جهت انتساب انتخاب نمود که در لیست کارشناس در آیتم مربوطه قابل انتخاب می باشند .

آغاز انجام درخواست

مرحله بعدی i

آغاز انجام درخواست

پس از کلیک کردن بر روی این آیتم وارد صفحه زیر می شوید.

با انتخاب آیتم درخواست برای انجام مراحل خاص به پیمانکار ارجاع می گردد که پس از ثبت دلیل زمان تا بازگشت متوقف می گردد.

با انتخاب آیتم، درخواست جهت پاره ای مسایل مجدد برای درخواست کننده ارجاع شده است و منتظر پاسخ ایشان می باشد

قبل از ورود به این آیتم بایستی سربرگ work log و راهکار تکمیل گردد.

The screenshot displays a web application for managing requests. On the right, a list of tickets is shown with details like ID, status, and date. The central panel shows a selected ticket with a title, description, and various action buttons. The left sidebar contains navigation and filter options. Three callout boxes provide specific instructions: the first points to the 'ارجاع به پیمانکار' button, the second points to the 'ارجاع شده است' status, and the third points to the 'work log' and 'راهکار' fields.

:Work log

گزارش کار انجام شده توسط کارشناس مربوطه جهت رفع مشکل یا درخواست ثبت شده .

در این قسمت ها مدت زمانی که کار انجام شده است و زمان شروع و پایان ثبت می گردد

مالک سعید سعیدی نژاد

زمان شروع 08/29 08:06 AM

زمان پایان

ساعت [] دقیقه [] شامل ساعت غیر کاری

هزینه مالک برحسب (IRR) ساعت 0

هزینه کارشناس (IRR) 0.00

سایر هزینه (IRR) 0.00

هزینه کل (IRR) = هزینه کارشناس + سایر هزینه ها

هزینه رخداد = زمان گرفته شده (ساعت)

نوع Worklog هیچکدام

اگر انجام فعالیت نیاز به هزینه های کارشناسی و هزینه ساعتی داشته باشد در این قسمت ثبت گردد

شرح

Roboto 10

نوع Worklog هیچکدام

شرح

هیچکدام

برنامه ریزی

بهبود مستمر


تعمیر



جایگزینی

عیب یابی

نصب/حذف برنامه


دسته بندی کار انجام شده انتخاب گردد که در چه قسمتی قرار می گیرد و سپس شرح کلی کار به ترتیب انجام مشخص گردد

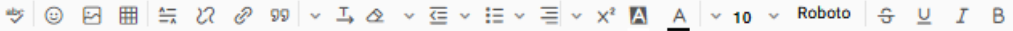
#379 پرینتر واحد مشکل دارد 

توسط فروغ السادات اصلانی  در AM 09:56 1402/03/27 | سر رسید :  AM 09:56 1402/03/30 (تاخیر توسط 69 روز)

جزئیات راهکار نهایی کارها Checklist Work Log ها تحلیل زمان سابقه

راهکار نهایی راهکار ها راهکارهای امتحان شده

استفاده از الگوی راهکار نهایی --انتخاب الگو-- 

B I U Roboto 10 A x² 

راهکار نهایی جهت ثبت مراحل برای یک مشکل یا درخواست می باشد که ممکن است چنین مشکلی در جای دیگر اتفاق بیفتد و مابقی کارشناسان بتوانند از این راهکار استفاده نمایند. تفاوت عمده با work log در این می باشد که در work log هدف ارائه گزارش مراحل کار انجام شده می باشد اما در قسمت راهکار هدف ارائه راه حلی برای رفع مشکلات یکسان می باشد که در همین راستا الگوهای متفاوتی برای ثبت راهکار نهایی تهیه شده است و می توان از این الگوها نیز استفاده نمود و یا حتی می توان از پایگاه دانش ثبت شده جهت الگوها که در سربرگ های راهکار ها و راهکارهای امتحان شده ثبت شده است نیز استفاده نمود.

پس از تکمیل این قسمت ها وضعیت درخواست به وضعیت حل شده تغییر می نماید.

توجه داشته باشید که ثبت درخواست سرویس و فیلدهای درخواست سرویس با فیلدهای ثبت حادثه و درخواست رفع حادثه متفاوت است.

مدیریت دارایی ها

دارایی های هر واحد در صفحه زیر در Tab دارایی ها قابل مشاهده است.

با انتخاب دارایی ها تمام دارایی های واحد شما قابل مشاهده است.

مشاهده دسته بندی دارایی ها

وضعیت دارایی	نام	نوع محصول	مدل
In Use	ASUS-N82J	Workstation	...-MOL0-01.SUMS.LO
In Use	ASUS-UX303U	Workstation	...-MOL0-02.SUMS.LO
In Use	ASUS-k541u	Workstation	...-MOL0-03.SUMS.LO
In Use	ASUS-N82J	Workstation	...-MOL0-04.SUMS.LO
In Use	ASUS-X550L	Workstation	...-MOL0-05.SUMS.LO

دسته بندی دارایی ها در قسمت چپ پنجره باز شده مشاهده می شود که شامل دارایی های IT و دارایی ها غیر IT است.

وضعیت دارایی

هر دارایی می تواند ۵ وضعیت زیر را داشته باشد:

In Sore: دارایی به هیچ کاربری انتساب داده نشده است و یا در انبار قرارداد دارد.

In Use: دارایی به کاربر خاصی (مالک دارایی) انتساب داده شده است.

In Repair: دارایی برای تعمیر ارسال شده است.

Expire: دارایی قایل استفاده نیست و یا انتقال داده شده است.

Disposed: دارایی امحاء شده است.

مدیریت دارایی هایی که اسکن می شوند.

دارایی های قابل اسکن شامل موارد زیر است:

PC، لپ تاپ، سرور و ماشین مجازی، تجهیزات شبکه که پروتکل SNMP را Support می کنند.

ثبت اطلاعات دارایی های جدید قابل اسکن

دارایی هایی که قابل اسکن هستند پس از اینکه به Domain واحد متصل شدند؛ به صورت اتوماتیک توسط Agent شناسایی و در فهرست دارایی های واحد قابل مشاهده هستند. پس از مشاهده دارایی در لیست دارایی ها باید به کاربر مربوطه که مالک دارایی است انتساب داده شود.

برای انتساب از قسمت بالای صفحه بر روی دارایی ها کلیک نمایید تا لیست دارایی های واحد خود را مشاهده نمایید. سپس دارایی مورد نظر که هنوز انتساب داده نشده را انتخاب نمایید و در صفحه باز شده انتساب را انتخاب کنید.

The screenshot displays the ADManager Plus interface. The main table lists assets with columns for 'وضعیت دارایی' (Asset Status), 'Service Tag', 'مدل' (Model), 'نوع محصول' (Product Type), and 'نام' (Name). The 'نام' column shows names like 'ASUS-N82J' and 'ASUS-UX303U'. The 'نوع محصول' column shows 'Workstation'. The 'نام' column also includes domain names like '...MOLO-01.SUMS.LO'. Three callout boxes are present: one pointing to a row in the table labeled 'انتخاب دارایی', another pointing to a row labeled 'انتخاب دارایی مورد نظر', and a third pointing to the 'Workstation' category in the right-hand sidebar labeled 'انتخاب دسته دارایی'.

وضعیت دارایی	Service Tag	مدل	نوع محصول	نام
In Use	-	ASUS-N82J	Workstation	...MOLO-01.SUMS.LO
In Use	-	ASUS-UX303U	Workstation	...MOLO-02.SUMS.LO
In Use	-	ASUS-k541u	Workstation	...MOLO-03.SUMS.LO
In Use	-	ASUS-N82J	Workstation	...MOLO-04.SUMS.LO
In Use	-		Workstation	...MOLO-05.SUMS.LO
In Use	-		Workstation	...MOLO-06.SUMS.LO
In Use	-		Workstation	...MOLO-07.SUMS.LO
In Use	-		Workstation	...6264:5190,172.17.5.58
In Use	-		Workstation	...9b70:322d,172.17.5.58 ... enterprise edition (x64)
In Use	-	H81M-S2PT		

هم اکنون اسکن کنید | اقدامات | انتساب | ویرایش | →

172.17.49.111 | aio-icto-02.sums.lo | 3 بیشتر

MS-AA1511 - MICRO-STAR INTERNATIONAL CO., LTD (Workstation)

ساخت افزار | جزئیات منبع | قرارداد ها | مالی | روابط | سابقه

انتخاب دکمه انتساب

جزئیات منبع

نام	اio-icto-02.sums.lo	مدل	MS-AA1511
نوع محصول	Workstation	فضای دیسک (GB)	GB 298.08
وضعیت دارایی	In Store	تاریخ انقضاء گارانتی	-
نسخه Agent	W.10.1.2220.14	بارکد	-
برچسب منبع	-	تامین کننده	-
شماره سریال اصلی	-	شماره قطعه (PN)	-
تاریخ مالکیت	-	شماره سفارش خرید	-

در صفحه باز شده انتساب، کاربر و دپارتمان و شعبه را انتخاب کنید.

انتساب / ارتباط

انتساب کاربر و/یا دپارتمان
 مرتبط کردن به دارایی

انتساب دادن aio-icto-02.sums.lo به یک کاربر و / یا دپارتمان

انتخاب کاربر:

انتخاب دپارتمان:

انتخاب شعبه:

دارایی اجاره ای می باشد.

توضیحات:

مدیریت دارایی هایی که قابل اسکن نیستند

دارایی هایی که توسط agent نرم افزاری اسکن نمی شوند شامل موارد زیر است.

مانیتور، پرینتر، اسکنر، فاکس، رک، سامانه و ...

ثبت اطلاعات دارایی های جدید غیر قابل اسکن

برای ثبت اطلاعات دارایی های غیر قابل اسکن از نوار بالای صفحه دارایی ها را انتخاب کرده و سپس از منوی سمت چپ دارایی مورد نظر به عنوان نمونه مانیتور را انتخاب می کنیم. سپس با زدن دکمه جدید وارد صفحه ثبت اطلاعات دارایی می شویم.

با انتخاب دکمه جدید وارد صفحه ثبت دارایی می شویم

انتخاب دارایی مورد نظر

اضافه کردن دارایی از طریق فرم انجام می گیرد.

با کلیک بر روی افزودن دارایی از طریق فرم صفحه زیر باز شده و پس از تکمیل فیلدهای مربوط ثبت دارایی انجام می شود.

نام *

تاثیر کسب و کار - انتخاب کنید تا ... و کار --

وضعیت دارایی/کامیوننت

دارایی در حال حاضر In Store

شعبه مدیریت امور ما

جزئیات دارایی

نام تامین کننده - انتخاب تامین کننده -

برچسب دارایی

شماره سریال اصلی

بارکد

جزئیات استهلاک

محصول * محصول را انتخاب کنید -

شرح

مدل محصول

در فیلد محصول، انتخاب می شود.

نام دارایی بر اساس استاندارد نامگذاری

در قسمت نام، نام دارایی بر اساس استاندارد نامگذاری ابلاغی و برچسب نصب شده وارد می شود.

محصول: مدل محصول از لیست انتخاب می شود در صورت موجود نبودن در فهرست انتخابی بایستی با Admin سامانه هماهنگ گردد.

تاثیر کسب و کار: تاثیری که آن دارایی در سازمان دارد در صورتی که حادثه ای برای آن به وجود آید، ثبت می شود.

دارایی در حال حاضر: در صورتی که دارایی در انبار باشد گزینه In Store انتخاب می شود. در صورتی که دارایی در اختیار فردی قرار دارد باید از گزینه In Use استفاده کرد و سپس در باکس باز شده، دارایی را به کاربر مربوط انتساب داد.

سایر فیلدها را در صورت موجود بودن اطلاعات آن وارد کرده و دکمه ذخیره را انتخاب نمایید.

انتقال دارایی

انتقال دارایی درون واحدی

برای انتقال دارایی درون یک شعبه از یک کاربر به کاربر دیگر باید دارایی انتخاب شده و در قسمت انتساب کاربر جدید را انتخاب نمایید.

انتقال دارایی بین واحدها

برای انتقال دارایی از یک واحد به واحد دیگر ابتدا باید در واحد مبدا دارایی وضعیت Expire بگیرد. و در قسمت توضیحات نوشته شود که به کدام واحد منتقل شده است. در شعبه جدید بایستی دارایی مانند تجهیزات جدید نامگذاری و لیبل گذاری شده و انتساب آن به شعبه و کاربر انجام شود.

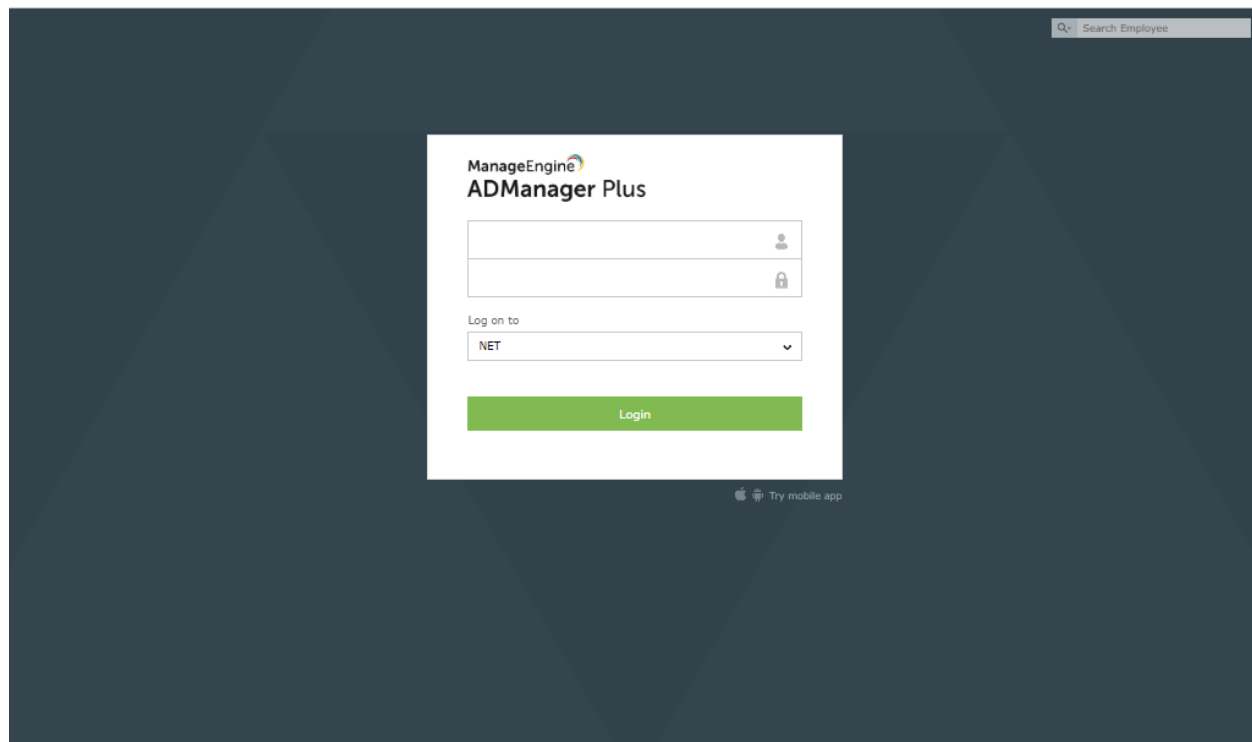
توجه داشته باشید در صورتی که دارایی به جای Expire وضعیت Disposed بگیرد از لیست دارایی های واحد خارج شده و دیگر دیده نمی شود. بنابراین برای انتقال حتما باید وضعیت Expire انتخاب گردد.

مدیریت کاربران

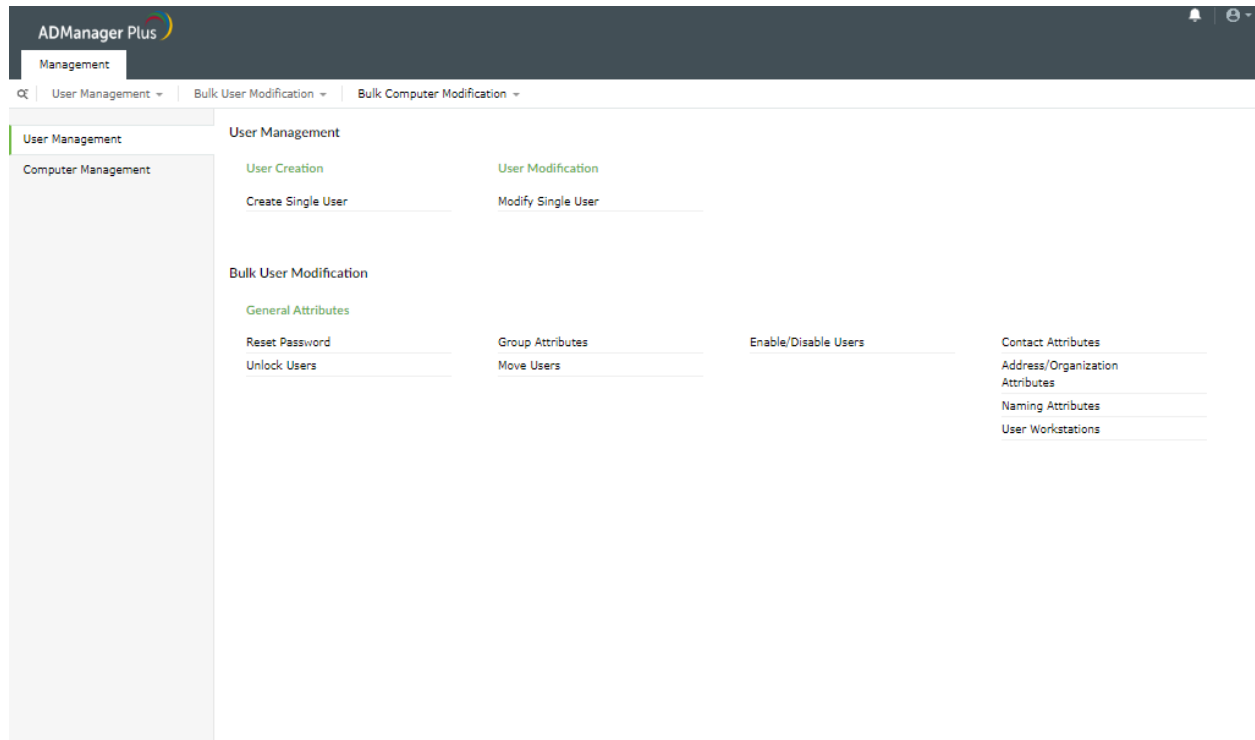
برای ورود به سامانه مدیریت کاربران اکتیو دایرکتوری ADManager از آدرس زیر وارد شوید:

Adman2.sums.ac.ir:8080

بعد از زدن آدرس ذکر شده با صفحه زیر مواجه میشویم

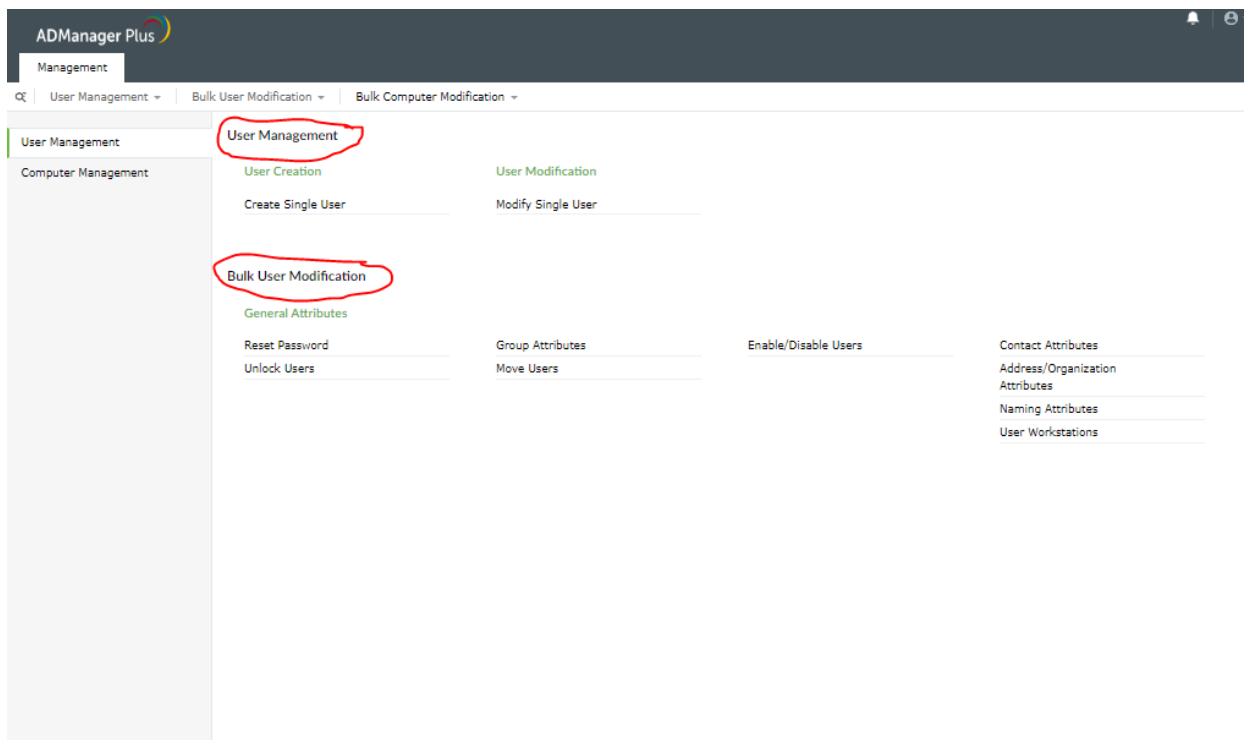


که با زدن یوزر نیم و پسورد و زدن دکمه لاگین وارد محیط کاربری خود میشویم.



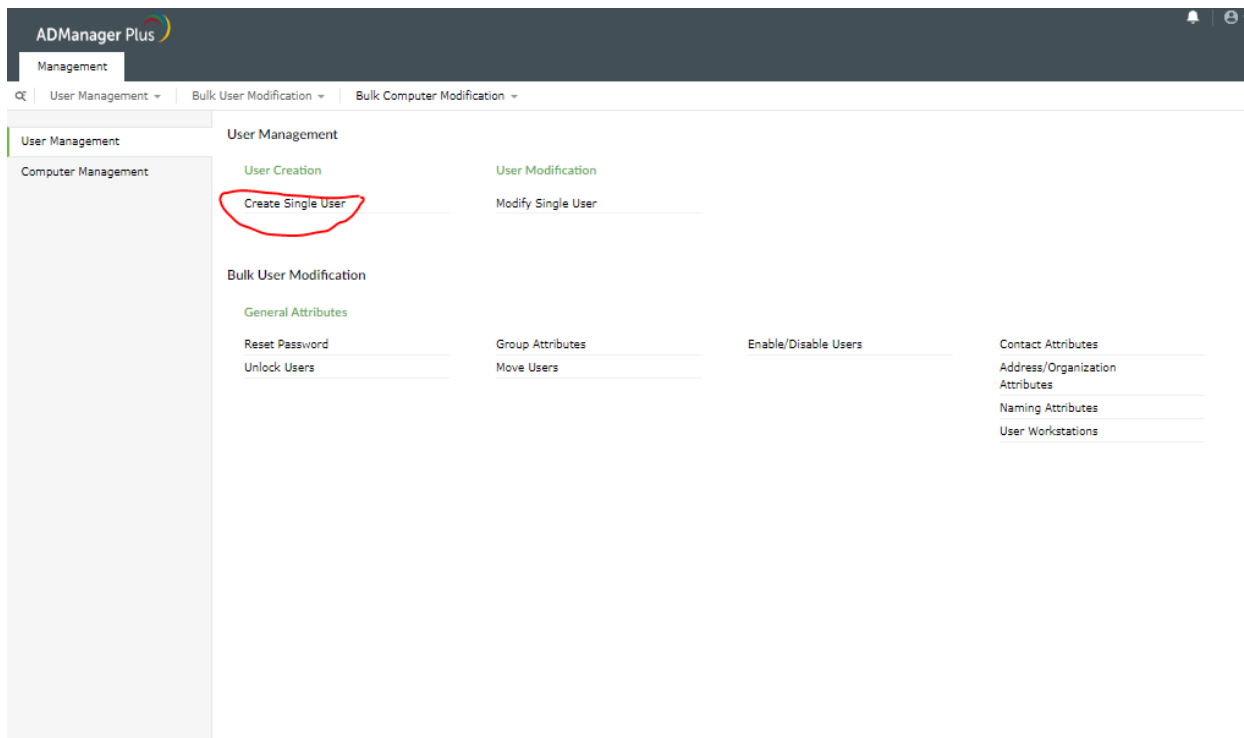
تب User Management

با زدن این تب در صفحه دو قسمت **User Management** و **Bulk User Modification** با زیر مجموعه های آن دیده میشود .



ایجاد کاربر جدید

برای ایجاد کاربر جدید از **Create Single User** که برای ساخت User هاست استفاده می شود. (توجه داشته باشید که فیلد های موجود در بخش **Modify Single User** نیز کاملا مشابه همین بخش می باشد)



که بعد از کلیک بر روی آن با صفحه ای به شکل زیر رو به رو میشویم

ADManager Plus Management

User Management | Bulk User Modification | Bulk Computer Modification

Create Single User ?

Selected Domain: net.sums.local Selected Template: IT_CreateUser Copy User Attributes

General

General

نام:

نام خانوادگی:

نام و نام خانوادگی:

شخصیت نمایش داده شده:

نام پرستی:

نام کاربری: @ NET.sums.local

نام کاربری و پستوی 2000 به قبل: NET\

مرکز:

واحد زیر مجموعه:

عنوان شغلی:

Select Container: OU=Khalili,OU=Hospitals,OU=Root,t

پستل:

شماره تماس:

ایمیل: @ sums.ac.ir

Protect object from accidental deletion

رمز عبور: Random password Type a password

Password:

Confirm Password:

User must change password at next logon

User cannot change password

Password never expires

Account is disabled

تاریخ انقضا: Never End of

2023/09/18 12:00:00 AM

دسترسی به سیستم ها: All computers The following computers

Separate computer names with "," (commas)

گروه های دسترسی:

Create Cancel

فیلد های موجود در این صفحه و توضیحات هر کدام به همراه قوانین پر کردن هر فیلد در زیر برای شما آورده شده است.

این صفحه شامل مشخصات کاربری می باشد که قرار هست از سیستم یا سیستمهایی موجود در آن مرکز استفاده نماید.

توجه : فیلد هایی که دارای منوی انتخابی می باشد حتما با **کلیک بر روی فلش** آن را باز نمایید.

نام : یک فیلد اجباری میباشد که **نام کاربر به صورت فارسی** باید در آن قید گردد.

نام خانوادگی : یک فیلد اجباری می باشد که نام خانوادگی و اگر پسوند فامیل نیز دارند به همراه پسوند، حتما به صورت فارسی در این قسمت وارد گردد.

نام و نام خانوادگی و همچنین مشخصات نمایش داده شده : این دو فیلد اجباری بوده که خود به خود با پر کردن بخش نام و نام خانوادگی تکمیل میگردد و نیازی به انجام فعالیتی بر روی این دو فیلد نمی باشد.

کد پرسنلی : این فیلد نیز یک فیلد اجباری می باشد که حتما باید کد پرسنلی کاربر در این قسمت قید گردد و در صورتی که کاربر عضوی از سیستم نیست که کد پرسنلی داشته باشد باید حتما به جای آن از کد ملی استفاده گردد.

نام کاربری و نام کاربری ویندوز ۲۰۰۰ به قبل : این فیلد اجباری بوده که اتوماتیک با پر کردن کد پرسنلی تکمیل می گردد. اما در نظر داشته باشید که نام کاربری در مواقع خاص که با کارشناس محترم هماهنگ می شود با کد پرسنلی و کد ملی متفاوت خواهد بود که با هماهنگی در قسمت نام کاربری این اطلاعات تغییر پیدا خواهد کرد.

مرکز : این فیلد نیز اجباری بوده که نام مرکز مربوطه با لاگین کردن هر کاربر به صورت اتوماتیک قرار می گیرد و نیاز به انجام تنظیماتی در این بخش نیست.

واحد زیر مجموعه : نیز یک فیلد اجباری میباشد که باید شغل کاربر را با توجه به حکم مربوطه از بین گزینه های این فیلد انتخاب نمایید.

عنوان شغلی : یک فیلد اجباریست که عنوان شغلی مربوط به هر کاربر طبق حکم کارگزینی مربوطه باید در این قسمت وارد شود.

Select Container: این فیلد نیز یک فیلد اجباری بوده و همانند فیلد **واحد زیر مجموعه** باید پوشه ای که کاربر در آن قرار می گیرد انتخاب شود.

موبایل: یک فیلد اجباریست که شماره همراه کاربر باید در آن ذکر گردد.

شماره تماس: فیلدیست اجباری که می توان شماره مستقیم کاربر در اداره یا شماره همراه آن کاربر را وارد نمود.

ایمیل: فیلدیست اجباری که باید حتما ایمیل دانشگاهی کاربر وارد شود (در صورت نداشتن ایمیل حتما ایمیل کارشناس فناوری اطلاعات مرکز در این فیلد قرار گردد).

Protect object from accidental deletion: این فیلد قابل ادیت نمی باشد.

رمز عبور: این فیلد نیز اجباری بوده و دارای یک سری زیر مجموعه می باشد:

- **اولین فیلد Random password می باشد**: با انتخاب این گزینه یک پسورد به صورت **Random** برای کاربر بعد از ساخت ایجاد می شود که شما در بالای صفحه می توانید آن را ببینید و به این کاربر ارجاع دهید

- **دومین فیلد Type a password می باشد**: در این فیلد شما باید پسورد با استاندارد های ذکر شده زیر را دوبار وارد کنید که مورد تایید قرار بگیرد

باید حتما سه حالت از ۴ حالت استاندارد های پسورد که در زیر ذکر شده اند در ایجاد پسورد رعایت گردد:

۱- استفاده از حروف کوچک abcd...

۲- استفاده از حروف بزرگ مانند ABCD...

۳- استفاده از عدد مانند ۱۲۳۴۵....

۴- استفاده از علائم خاص مانند !@#\$%&.../.

- **سومین فیلد دارای ۴ گزینه هست که شامل موارد زیر است**:

User must change password at next logon: با تیک زدن این گزینه کاربر بعد از اولین لاگین کردن حتما باید پسورد خود را عوض کند که پیشنهاد میگردد.

User cannot change password : کاربر هرگز نمیتواند خودش نسبت به تغییر پسورد خود اقدام نماید.(معمولا برای کاربران کلاس های درسی و سالن کنفرانس مورد استفاده قرار میگیرد).

Password never expires : پسورد هر کاربر تا زمانی که خودش اقدام به تعویض آن ننماید پابرجا خواهد بود.

Account is disabled : اکانت تا زمانی که مد نظر شما باشد بلاک باشد و قابل استفاده نباشد.

تاریخ انقضا: در این فیلد حتما گزینه را بر اساس نوع کاربر انتخاب نمایید به طور مثال اگر کاربری قرار دادی رسمی و ... می باشد که تا پایان خدمت خود میتواند در مرکز شما یا هر مرکزی در دانشگاه مشغول به کار باشد ما تاریخ را بر روی گزینه **Never** قرار می دهیم اما اگر پرسنلی طرحی وارد سازمان و مرکز شما می گردد. خواهشمند است که در تاریخ انقضا گزینه **End of** را تیک زده و حتما تاریخ پایان طرح کاربر را انتخاب نمایید. همچنین برای کاربرانی همچون حسابرس و غیره که تایم خاصی در مرکز شما قرار خواهند داشت لطفا از همین گزینه استفاده نموده و تاریخ پایان کار این نوع کاربران را در همین فیلد تعیین نمایید تا در تاریخ مذکور دسترسی این نوع یوزر از سیستم قطع گردد .

دسترسی به سیستم ها : این فیلد شامل دو بخش می باشد گزینه اول **All computers** می باشد که فقط برای کاربران خاص شامل ادمین های مرکز به طور مثال کارشناس فناوری اطلاعات آن مرکز می باشد که قرار هست به همه سیستم ها دسترسی داشته باشد. اما گزینه دوم **The following computers** که حتما برای تمام کاربران باید از این فیلد استفاده گردد و نام کامپیوتر کاربر در این فیلد مشخص گردد. لازم به ذکر است اگر کاربری قرار است با چند سیستم کار کند باید بین سیستم های معرفی شده در این قسمت با حرف کاما جداسازی انجام شود .

مثال : PC-KHLH-045, PC-KHLH-046, PC-KHLH-175, PC-KHLH-093

گروه های دسترسی : سه گروه های دسترسی وجود دارد که دسترسی آن به شما اعطا شده است همه کاربران باید عضو گروه **Users All** باشند و کارشناسان فناوری اطلاعات عضو گروه **Users IT** باشند و توجه نمایید که گروه **LocalAdmins** مخصوص کاربران ادمین سیستم های مرکز مربوطه می باشند. (یک یوزر می تواند در چندین گروه نیز عضو شود).