



## سامانه مدیریت درخواست (تیکت)

نام سامانه: مدیریت درخواست (تیکت)

نام سامانه مرجع: پورتال ورود یکپارچه اعضا (پویا)

متولی: مرکز فناوری اطلاعات و ارتباطات

کاربران: اعضای دانشگاه (دانشجویان، اعضای هیات علمی و کارکنان)

تاریخ استقرار: آبان ۱۳۹۷

تاریخ آخرین توسعه: فروردین ۱۳۹۹

تاریخ تهیه مستند: آذر ۱۳۹۹

توسعه و پشتیبانی: اداره سامانه‌های کاربردی مرکز فناوری اطلاعات و ارتباطات

نسخه برنامه: ۱۳۹۷

مستندسازی کد: خیر

مستندسازی داده‌ها: بله

امکان اجرای مستقل سامانه (مستقل از سامانه‌های سدف): بله

زبان برنامه‌نویسی: PHP

پایگاه داده: My SQL

فناوری: LAMP





## ۱- معرفی

به منظور ثبت و پیگیری درخواست انجام کار، سامانه مدیریت درخواست (تیکت) طراحی و پیاده‌سازی شده است. در این سامانه امکان ثبت درخواست، ارسال برای مجری یا کارشناس پاسخگویی، ارجاع متعدد درخواست، دریافت پاسخ، ثبت اقدام روی درخواست، و پیگیری درخواست‌های قبلی فراهم شده است.

## ۲- ویژگی‌ها

- امکان ثبت، ارسال و پیگیری درخواست
- امکان ثبت اقدام روی هر درخواست با توجه به نوع کاربر
- امکان تغییر وضعیت درخواست
- امکان ارجاع درخواست به صورت مکرر
- امکان تعیین اولویت
- امکان بررسی سابقه درخواست‌های کاربر
- امکان جستجو در درخواست‌ها
- امکان گزارش‌گیری از وضعیت درخواست‌های خود و افراد زیرمجموعه



### ۳- تعاریف اولیه

- **تیکت:** تیکت یک درخواست انجام کار است، که از طرف کاربر ایجاد می‌شود. هر تیکت یک یا چند مسؤؤل پیگیری و یک یا چند مجری دارد.
- **تیکت باز و تیکت بسته:** هر تیکت دو وضعیت کلی باز و بسته دارد. تنها مسؤؤل پیگیری و کاربر ایجاد کننده تیکت می‌توانند این وضعیت را تغییر دهند. بسته بودن تیکت به این معنا است که تیکت در جریان نیست و لازم نیست کسی در قبال آن کاری انجام دهد. یک تیکت در چرخه فرآیند خود، ممکن است برای چند مجری ارسال گردد. هر یک از این مجریان اقدامات لازم را انجام داده و تیکت را از فهرست تیکت‌های جاری خود خارج می‌کنند. اما تیکت تنها زمانی بسته می‌شود که مسؤؤل پیگیری یا کاربر تشخیص دهند و وضعیت آن را به بسته تغییر دهند.
- **واحد:** در حال حاضر واحد همان ادارات داخلی مرکز فاوا هستند. اما در آینده یک واحد می‌تواند دانشکده، کتابخانه مرکزی، اداره آموزش، مرکز فاوا و ... باشد.
- **اولویت:** تیکت‌ها بر اساس اولویت به پنج اولویت بسیار بالا، بالا، عادی، پایین، و بسیار پایین دسته‌بندی می‌شوند که کاربر هنگام ثبت تیکت بر اساس اهمیت و لزوم رسیدگی سریع به تیکت، اولویت آن را مشخص می‌کند.
- **سرویس:** هر واحد، خدماتی ارائه می‌کند که سرویس نام دارد.
- **کاربر تیکت:** فردی که تیکت را ایجاد می‌کند.
- **مسؤؤل پیگیری:** هر تیکت حداقل یک مسؤؤل پیگیری دارد و هیچ تیکتی بدون مسؤؤل پیگیری نخواهد بود. مسؤؤل پیگیری فردی است که کلیه دسترس‌های لازم برای مدیریت تیکت را دارد. هر واحد برای سرویس‌های مختلفی که ارائه می‌دهد، تعدادی مسؤؤل پیگیری پیش‌فرض تعریف می‌کند، ولی مسؤؤلان پیگیری تیکت قابل تغییر هستند.
- **کارشناس پاسخگویی:** اگر تیکت به فرد مشخصی ارسال نشود، به دست کارشناسان پاسخگویی می‌رسد تا بررسی اولیه انجام شود و در صورت لزوم تیکت را به دیگر افراد ارجاع دهند. کارشناس پاسخگویی مسؤؤل پیگیری تیکت می‌شود و می‌تواند در هنگام ارجاع به دیگر همکاران، مسؤؤل پیگیری را تغییر دهد.
- **مجری:** مجری یا کارشناس، فردی است که تیکت برای وی ارسال شده است و باید اقدامی را در قبال تیکت انجام دهد. حتی کاربر ایجاد کننده تیکت نیز ممکن است در نقش مجری، تیکت به وی ارجاع داده شود. یک تیکت ممکن است صرفاً جهت اطلاع به مجری ارجاع داده شود. مجری پس از انجام اقدام لازم در قبال تیکت





وضعیت ارجاع را باید تعیین کند. پس از تعیین وضعیت ارجاع به یکی از حالت‌هایی که بیانگر تعیین تکلیف شدن تیکت است، تیکت به برگه تیکت‌های بایگانی منتقل می‌شود. یک تیکت ممکن است هنوز باز باشد اما چون مجری وضعیت ارجاع را مشخص کرده است، در برگه تیکت‌های بایگانی وی ظاهر شود.

- **وضعیت ارجاع:** وضعیت اولیه تیکت‌های ارجاعی به مجری، «جدید» است. پس از این که مجری اقدام لازم را انجام داد باید وضعیت ارجاع را تغییر دهد. مجری می‌تواند تیکت را به فرد یا افراد دیگری ارجاع دهد و همزمان وضعیت ارجاع مرتبط را نیز تغییر دهد. سایر وضعیت‌های تعریف شده عبارت است از: منتظر پاسخ / اقدام، ملاحظه شده، مسدود / معلق، در دست بررسی، پیام سیستم، پاسخ داده شده، اقدام شده. حالت‌های ملاحظه شده، مسدود / معلق، پاسخ داده شده، و اقدام شده یعنی تیکت تعیین تکلیف شده است.



## ۴- فرآیندها

### ۴-۱ - ایجاد تیکت

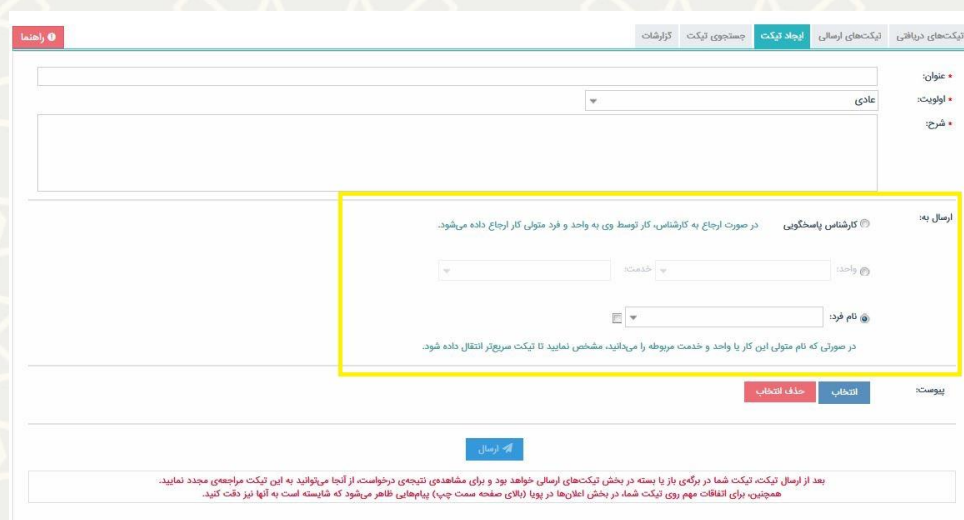
برای دسترسی به سامانه، از لبه برنامه‌ریزی و توسعه منابع در پورتال پویا، به منوی تحول سازمانی و زیرمنوی مدیریت درخواست (تیکت) بروید و صفحه مدیریت درخواست را باز کنید (شکل ۴-۱). بعد از ورود، ابتدا روی شکلک بزرگ کردن صفحه، کلیک کنید تا وضعیت تمام صفحه نمایش داده شود.



ردیف	شماره تیکت	عنوان	اولویت	ارسال کننده	مسئول پیگیری	تاریخ ایجاد	زمان انتظار	عملیات
۱	۹۳۴ ۳۷۸ ۵۳۲	اصلاح واحد آزمایشگاهی درم زمین شناسی ساختمان از واحد نظری به واحد عملی	بسیار بالا			۱۳۹۹-۰۸-۲۸	۷ روز	
۲	۴۵۹ ۰۶۹ ۱۴۴	عدم ثبت تاریخ استخدام در فرم درخواست فرصت مطالعاتی	بسیار بالا			۱۳۹۹-۰۸-۲۶	۱۰ روز	
۳	۳۸۱ ۸۹۹ ۵۷۷	عدم باز شدن ریزو خوابگاه	بسیار بالا			۱۳۹۹-۰۸-۲۵	۱۰ روز	
۴	۳۹۸ ۰۸۴ ۰۹۰	خوابگاه	بسیار بالا			۱۳۹۹-۰۸-۲۰	۱۵ روز	
۵	۹۳۰ ۳۹۹ ۱۸۰	درخواست خوابگاه در قسمت امور خوابگاه	بسیار بالا			۱۳۹۹-۰۸-۱۹	۱۷ روز	

شکل ۴-۱: صفحه مدیریت درخواست (تیکت)

برای ایجاد تیکت روی برگه «ایجاد تیکت» کلیک کنید (شکل ۴-۲). اطلاعات ضروری را تکمیل نموده و گزینه ارسال را انتخاب کنید. اگر کاربر دانشجو باشد گزینه‌های مشخص شده در باکس زرد رنگ مشخص شده در شکل را نمی‌بیند و تیکت مستقیماً به کارشناس پاسخگویی مرکز فاوا ارسال می‌شود.



تیکت‌های دریافتی | تیکت‌های ارسالی | ایجاد تیکت | جستجوی تیکت | گزارشات

نام خانوادگی: \*  
عنوان: \*  
اولویت: \*  
شرح: \*

ارسال به:  کارشناس پاسخگویی در صورت ارجاع به کارشناس، کار توسط وی به واحد و فرد متولی کار ارجاع داده می‌شود.  
 سایر: \*  
واحد: \*  
خدمت: \*  
نام فرد: \*  
در صورتی که نام متولی این کار یا واحد و خدمت مربوطه را نمی‌دانید، مشخص نمایید تا تیکت سریع‌تر انتقال داده شود.

پوسته:

بعد از ارسال تیکت، تیکت شما در برگه باز یا بسته در بخش تیکت‌های ارسالی خواهد بود و برای مشاهده نتیجه درخواست، از آنجا می‌توانید به این تیکت مراجعه مجدد نمایید. همچنین، برای انتقال مهم روی تیکت شما، در بخش اعلان‌ها در پویا (بالای صفحه سمت چپ) پیام‌هایی ظاهر می‌شود که شایسته است به آنها نیز دقت کنید.

شکل ۴-۲: صفحه مدیریت درخواست (تیکت) / ایجاد تیکت



نکته: کاربران مرکز فناوری اطلاعات و ارتباطات یا دیگر کاربران، باید کدها و متون پیچیده خود را در قالب فایل، ضمیمه کنند و از درج کدها در شرح ارجاع (و شرح تیکت) اجتناب نمایند. مخصوصاً کدهای چند خطی و طولانی که تیکت را نامفهوم می‌کند و هم ممکن است سامانه اجازه ثبت ندهد یا در کاراکترهای آن‌ها تغییرات نامطلوبی بدهد.

#### ۲-۴ - مدیریت تیکت‌ها

پس از ایجاد تیکت، تیکت در قسمت تیکت‌های ارسالی نشان داده می‌شود (شکل ۳-۴). تیکت‌های ارسالی دو وضعیت کلی باز و بسته دارند. یک تیکت زمانی بسته می‌شود که مسؤل پیگیری یا کاربر ایجاد کننده تیکت آن را به وضعیت بسته ببرد. این بدان معنا است که کار خواسته شده در تیکت کاملاً تعیین تکلیف شده است.

یک تیکت ارسالی ممکن است به چند مجری ارجاع داده شود و هر یک از این مجریان اقداماتی را در قبال آن تیکت انجام داده باشند. توصیه می‌شود اگر از نظر کاربر، درخواست مورد نظرش انجام شده است (یا دیگر نیازی به برآوردن آن نیست) ولی هنوز تیکت بسته نشده است، خود نسبت به بستن تیکت اقدام کند، یا طی ارجاعی موضوع را به مسؤل پیگیری اطلاع دهد. هم مسؤل پیگیری و هم کاربر تیکت می‌توانند تیکت بسته شده را مجدد باز کنند.

مدیریت درخواست (تیکت)

تیکت‌های دریافتی | تیکت‌های ارسالی | ایجاد تیکت | جستجوی تیکت | گزارشات

شماره تیکت	عنوان	اولویت	عنوان خدمت	تاریخ ایجاد	زمان انتظار	عملیات
۴۵۷ ۹۶۶ ۷۶۶	تغییر فرم اقدام پژوهی	عادی	بشکنایی و خدمات عمومی فناوری اطلاعات	۱۳۹۹-۰۸-۲۶	۵ روز	
۳۸۱ ۸۹۹ ۵۷۷	عدم باز شدن ریزو خوابگاه	بسیار بالا	معاونت فرهنگی، اجتماعی و دانشجویی	۱۳۹۹-۰۸-۲۵	۹ روز	
۳۹۸ ۰۸۷ ۰۹۰	خوابگاه	بسیار بالا	معاونت فرهنگی، اجتماعی و دانشجویی	۱۳۹۹-۰۸-۲۰	۱۵ روز	
۳۱۱ ۳۵۷ ۶۷۱	خطا در بخش درخواست مجوز فعالیت	عادی	معاونت فرهنگی، اجتماعی و دانشجویی	۱۳۹۹-۰۸-۲۰	-	
۹۳۰ ۳۹۹ ۱۸۰	درخواست خوابگاه در قسمت امور خوابگاه	بسیار بالا	معاونت فرهنگی، اجتماعی و دانشجویی	۱۳۹۹-۰۸-۱۹	۱۶ روز	


شکل ۳-۴: صفحه مدیریت درخواست (تیکت) / تیکت‌های ارسالی











در ستون عملیات تعدادی شکلک وجود دارد. با کلیک روی شکلک گردش کار ، ارجاعاتی که روی یک تیکت صورت گرفته، نشان داده می‌شود (شکل ۴-۴).



X گردش کاری تیکت شماره‌ی ۵۳۲ ۳۷۸ ۹۳۴				
ارجاع دهنده	ارجاع شونده	وضعیت ارجاع	تاریخ ارجاع	آخرین به‌روزرسانی
		ملاحظه شد	۱۳۹۹-۰۸-۲۸ ۱۵:۱۳	
		جدید	۱۳۹۹-۰۸-۲۸ ۱۵:۱۳	
		جدید	۱۳۹۹-۰۸-۲۸ ۲۰:۰۸	
		جدید	۱۳۹۹-۰۸-۲۸ ۲۰:۰۸	
		جدید	۱۳۹۹-۰۸-۲۸ ۲۰:۰۹	

شکل ۴-۴: صفحه گردش کاری تیکت

اگر تیکتی پیوست داشته باشد، شکلک پیوست  در ستون عملیات نشان داده می‌شود و با کلیک روی آن، فهرست پیوست‌ها نشان داده می‌شود (شکل ۴-۵). با دوبار کلیک روی هر پیوست یا کلیک روی آیکن آن در ستون عملیات این فهرست، فایل مربوطه دریافت می‌شود.

ردیف	عنوان	اولویت	عنوان پروژه	تاریخ ایجاد	به‌روزرسانی	عملیات
۱۵۱	آخرین نظرات کاربران برای رابطین خبری نشان داده می شود در حالی که نباید نشان داد...	بالا	وب سایت ها و سامانه های اطلاع رسانی صفحات خان...	۱۳۹۷-۰۵-۰۲	۱۳۹۷-۰۵-۱۷	
۱۵۳	جایابی مناسب تر و بزرگ تر ک...			۱۳۹۷-۰۵-۰۳	۱۳۹۷-۰۵-۱۵	
۱۶۵	درخواست فعال کردن یرتال س...			۱۳۹۷-۰۴-۰۹	۱۳۹۷-۰۴-۱۰	
۲۱۱	سایت ۱۱۸ اشکال دارد			۱۳۹۷-۰۴-۱۹	۱۳۹۷-۰۵-۰۲	
۲۶۹	بررسی سیستم تیکت			۱۳۹۷-۰۲-۱۰	۱۳۹۷-۰۴-۱۰	
۳۰۳	تغییر دکمه ها و اینترفیس ص...			۱۳۹۷-۰۵-۰۲	۱۳۹۷-۰۴-۱۰	
۳۸۶	تغییر محل باکس درباره دانشک...			۱۳۹۶-۱۲-۰۷	۱۳۹۷-۰۵-۰۲	
۴۱۷	اضافه کردن منو ناوبری فرعی			۱۳۹۶-۱۲-۰۷	۱۳۹۷-۰۴-۲۶	
۴۲۶	بررسی کپی شدن شرح تیکت			۱۳۹۷-۰۴-۳۰	۱۳۹۷-۰۵-۰۲	
۴۳۷	اضافه کردن باکس سخن هفتا...			۱۳۹۶-۱۲-۰۷	۱۳۹۷-۰۴-۲۶	

شکل ۴-۵: صفحه فهرست پیوست‌های ارجاعات تیکت

در برگه اول از صفحه مدیریت درخواست، تیکت‌های دریافتی کاربر نشان داده می‌شوند. تیکت‌هایی که ارجاع داده شده و تعیین تکلیف نشده باشند، در برگه تیکت‌های جاری و تیکت‌هایی که وضعیت ارجاع آن‌ها مشخص شده یا بسته شده باشند در برگه بایگانی دیده می‌شوند.



مدیریت درخواست (تیکت) تیکت‌های دریافتی | تیکت‌های ارسالی | ایجاد تیکت | جستجوی تیکت | گزارشات


عملیات	زمان انتظار	تاریخ ایجاد	مسئول پیگیری	ارسال کننده	اولویت	عنوان	شماره تیکت
	۷ روز	۱۳۹۹-۰۸-۲۸			بسیار بالا	اصلاح واحد آزمایشگاهی درس شناسی ساختمانی از واحد نظری به واحد عملی	۹۳۴ ۳۷۸ ۵۳۲
	۱۰ روز	۱۳۹۹-۰۸-۲۶			بسیار بالا	عدم ثبت تاریخ استخدام در فرم درخواست فرصت مطالعاتی	۴۵۹ ۰۹۹ ۱۴۴
	۱۰ روز	۱۳۹۹-۰۸-۲۵			بسیار بالا	عدم باز شدن رزرو خوابگاه	۴۸۱ ۸۹۹ ۵۷۷
	۱۵ روز	۱۳۹۹-۰۸-۲۰			بسیار بالا	خوابگاه	۳۹۸ ۰۸۲ ۰۹۰
	۱۷ روز	۱۳۹۹-۰۸-۱۹			بسیار بالا	درخواست خوابگاه در قسمت امور خوابگاه	۹۳۴ ۳۹۹ ۱۸۰

شکل ۴-۶: صفحه مدیریت درخواست‌ها / لبه تیکت‌های دریافتی

در فهرست تیکت‌ها، با کلیک روی هر تیکت، جزئیات آن نمایش داده می‌شود (شکل ۷-۴). کادر سمت چپ، اطلاعات کاربر ایجاد کننده تیکت را نشان می‌دهد.

مدیریت درخواست (تیکت) تیکت‌های دریافتی | تیکت‌های ارسالی | ایجاد تیکت

**اطلاعات کاربر ارسال کننده ی تیکت**



کارمند (۲۰۳۰۹)  
کاربر ۱  
شماره داخلی: ۳۹۸۰  
شماره همراه: ۰۹۱۵۱۱۱۱۱۰  
محل خدمت: معاونت برنامه ریزی و توسعه منابع  
آی پی: ۱۷۲.۲۱.۰  
مرورگر: Mozilla Firefox 61.۰ on windows

تاریخ و زمان ارسال

شماره تیکت #۴۳۲ ۲۴۲ ۳۴۰

عنوان: تست تیکت  
شرح: برای تست تیکت  
مسئول پیگیری: کارشناس ۱

ارجاعات

از کاربر ۱ به کارشناس ۱

نوع ارجاع: جهت اطلاع وضعیت ارجاع: جدید شماره ارجاع: ۱۴۴۵  
شرح: این ارجاع توسط کارشناس ۱ خوانده شده است.

از کارشناس ۱ به کارشناس ۲

نوع ارجاع: جهت اقدام وضعیت ارجاع: جدید شماره ارجاع: ۱۳۹۴  
شرح: لطفاً تیکت را ببندید.

از کارشناس ۲ به کاربر ۱

نوع ارجاع: جهت اطلاع وضعیت ارجاع: پاسخ داده شده شماره ارجاع: ۱۴۴۷

مدیریت تیکت  
اقدامات

ارجاع کار

اقدامات

پیوست‌ها

تغییر مسئول پیگیری

بستن تیکت


ناحیه ی عملیات


شکل ۴-۷: صفحه رابط کاربری تیکت


در بالای صفحه در بخش تیکت، عنوان و شرح درخواست و دیگر اطلاعات مربوط به آن، از جمله شماره تیکت و زمان ارسال آن نشان داده شده است. در این قسمت چنانچه کارشناس پاسخگویی یا مسئول پیگیری باشید، یا به هر دلیل، دسترسی ویرایش مسؤولان پیگیری تیکت‌ها به شما داده شده باشد، می‌توانید مسؤول پیگیری را با استفاده از





و  حذف یا اضافه نمایید. کاربر تیکت (غیر دانشجو)، کارشناس پاسخگویی، و مسؤول پیگیری می‌توانند تیکت را بکلی حذف کنند.

بخش ارجاع شامل همه ارجاع‌هایی است که بین کاربر و کارشناسان رخ داده است. ارجاع فرد مشاهده کننده تیکت به سایر افراد، با رنگ زمینه سبز نشان داده می‌شود. سایر ارجاع‌ها رنگ زمینه سفید دارند. اگر ارجاعی توسط گیرنده ارجاع خوانده شده باشد، با شکلک  مشخص می‌شود. کاربرد سایر شکلک‌های نشان داده شده در شکل فوق، در ادامه بیان شده است.



✓ ارجاع / پاسخ  : می‌توان به فرستنده یک ارجاع پاسخ داد یا آن را به شخص دیگری ارجاع داد. برای هر ارجاع گزینه‌های زیر قابل تنظیم است:

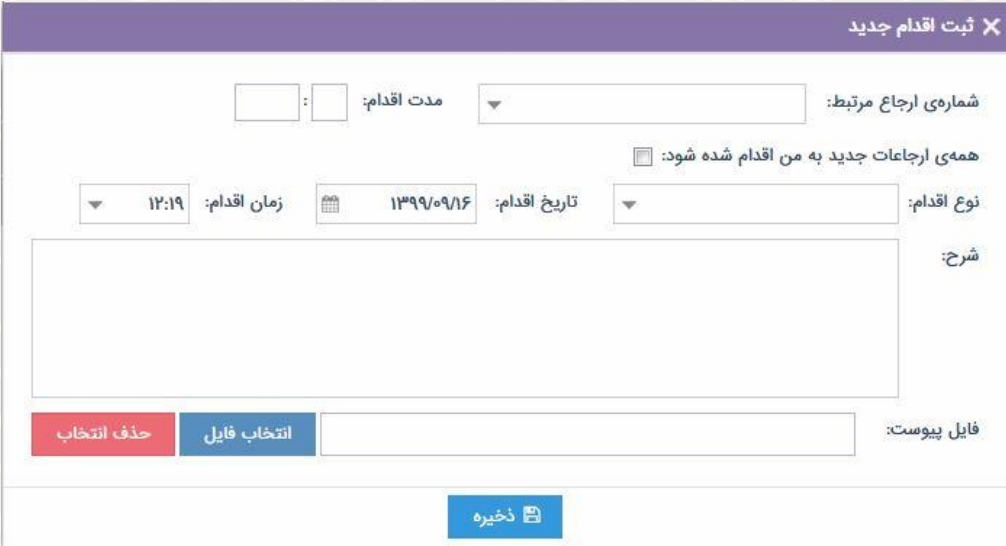
- نام فرد: شخصی که گیرنده ارجاع است باید مشخص باشد. به طور پیش فرض مقدار این فیلد با فرستنده ارجاع مرتبط تنظیم می‌شود.
- نوع ارجاع: این که چه انتظاری از ارجاع گیرنده دارید را مشخص می‌کنید. مثلاً اگر جهت اطلاع باشد یعنی نیازی به اقدام نیست. اما اگر جهت پیگیری ارسال نمایید یعنی فرد باید کار را پیگیری کند تا به نتیجه برساند. یا مثلاً اگر جهت اقدام یا جهت پاسخ ارسال می‌کنید، انتظار دارید اقدام مقتضی انجام داده یا پاسخ مناسب به شما بدهد.
- شماره ارجاع مرتبط: به طور خودکار به ارجاعی که روی شکلک ارجاع / پاسخ آن کلیک کرده‌اید، تنظیم می‌شود، ولی می‌توان مقدار آن را ویرایش یا حذف نمود.
- وضعیت ارجاع مرتبط: می‌توان تعیین کرد که پس از این ارجاع، وضعیت ارجاع مرتبط چه تغییری داشته باشد.
- اولویت: می‌توان برای ارجاع اولویت تعیین نمود.
- شرح: در این قسمت می‌توان شرح ارجاع را وارد نمود.
- مهلت: می‌توان برای رسیدگی به ارجاع، مهلت تعیین نمود.
- ارجاع مخفی: یعنی فقط فرستنده و گیرنده ارجاع می‌توانند آن را ببینند، و سایر کارکنان قادر به مشاهده ارجاع نخواهند بود.

در (شکل ۱۲-۴) یک نمونه از صفحه ارجاع نشان داده شده است. برای سهولت در تدوین شرح ارجاع می‌توانید از متن‌های آماده استفاده کنید که در ذیل شکل توضیح داده شده است. یک ارجاع می‌تواند دارای فایل‌های پیوست نیز باشد.



اگر مسؤول پیگیری باشید، گزینه تعویض مسؤول پیگیری را هم در صفحه ارجاع می بینید. انتخاب این گزینه سبب می شود علاوه بر ارجاع تیکت به فرد مورد نظر، وی مسؤول پیگیری تیکت نیز بشود و شما دیگر مسؤول پیگیری این تیکت نباشید.


- ✓ حذف  : ارجاع به اشخاص دیگر، تا زمانی که توسط شخص گیرنده دیده نشده باشد، قابل حذف هستند و شکلک حذف برای آن فعال است. ارجاع به خودتان را همواره می توانید حذف نمایید.
- ✓ ثبت اقدام  : می توانید در ازای هر یک از ارجاع ها اقدام ثبت نمایید (شکل ۸-۴). در هنگام ثبت اقدام، لازم است مدت زمان صرف شده برای انجام آن مشخص شود.




شکل ۸-۴: صفحه ثبت اقدام

شماره ارجاع مرتبط می تواند خالی باشد. در این حالت، اقدام مربوط به ارجاع خاصی نیست و به کل تیکت مرتبط می شود. اما می توان یک اقدام را در ارتباط با یک ارجاع خاص ثبت نمود. در حالت پیش فرض، کاربر ایجاد کننده کار اقدامات را نمی بیند. اگر مایل هستید اقدامی توسط کاربر (غیر دانشجو) نیز دیده شود، باید گزینه کاربر ببیند را در حالت انتخاب ببرید.



✓ تغییر وضعیت ارجاع  : یک ارجاع در بدو ایجاد به طور پیش فرض در وضعیت جدید قرار دارد. از جمله وضعیت‌های ارجاع موارد زیر است که فرد ارجاع شونده می‌تواند یک مورد را انتخاب نماید.

- در دست بررسی
- در دست اقدام
- پاسخ داده شده
- منتظر پاسخ/اقدام
- اقدام شده
- مسدود/معلق
- ملاحظه شد

✓ پیوست  : اگر ارجاعی پیوست داشته باشد، می‌توان پیوست ارجاع را مشاهده کرد.

در بخش مدیریت تیکت (شکل ۹-۴) می‌توانید اطلاعات تیکت از جمله وضعیت تیکت، خدمت مربوطه و اولویت تیکت را تغییر دهید؛ البته اگر کاربر تیکت، یا مسؤل پیگیری آن، یا کارشناس پاسخگویی باشید و یا به منظور مدیریت تیکت‌ها دسترسی‌هایی در این بخش به شما داده شده باشد. به علاوه، در این بخش کاربر تیکت می‌تواند عنوان و شرح تیکت را مادامی که فرد دیگری تیکت را ندیده باشد، ویرایش کند.

فقط کارکنان، مجاز به تغییر خدمت مربوطه هستند. اگر خدمت مربوطه را تغییر داده باشید، با انتخاب گزینه ارجاع خودکار به پاسخگویان خدمت مربوطه، تیکت به مسؤلان پاسخگویی پروژه مربوطه ارجاع خواهد شد.



شکل ۹-۴: مدیریت تیکت

در بخش اقدامات (شکل ۱۰-۴) نیز فهرست اقدامات ثبت شده برای مسؤل پیگیری دیده می‌شود. چنانچه اقدامی بر روی تیکت انجام داده‌اید، در این بخش می‌توانید با درج اطلاعات لازم از کار انجام شده و شرح توضیحات، اقدام جدید (شکل ۸-۴) ثبت نمایید.



شکل ۱۰-۴: اقدامات

**ناحیه عملیات:** در این بخش که با دکمه‌های زرد رنگ مشخص شده است (شکل ۷-۴)، عملیات زیر قابل انجام است.

- ارجاع کار: تیکت را می‌توان به دیگران ارجاع داد. تفاوت پاسخ / ارجاع با این کار تنها در تنظیم خودکار برخی از مقادیر در فرم پاسخ / ارجاع است.
- اقدامات: ناحیه اقدامات تیکت را نشان می‌دهد. در آنجا امکان افزودن اقدام جدید نیز وجود دارد.
- پیوست‌ها: فهرست کلیه پیوست‌های یک تیکت را نشان می‌دهد.
- تغییر مسؤؤل پیگیری: این کار فقط توسط کارشناس پاسخگویی و مسؤؤل پیگیری قابل انجام است.
- بستن تیکت: این عملیات توسط کارشناس پاسخگویی، مسؤؤل پیگیری، کاربر ایجاد کننده تیکت، و فرد دارای دسترسی تغییر وضعیت تیکت قابل انجام است.
- سابقه تیکت‌های کاربر: در این صفحه کلیه تیکت‌های ارسالی کاربر که به شما ارجاع شده نمایش داده می‌شود (شکل ۱۱-۴). اگر خدمت مربوطه برای تیکت مشخص شده باشد و شما پاسخگویی آن خدمت باشید، دیگر تیکت‌های کاربر روی این خدمت را هم می‌بینید. اگر مسؤؤل اداره باشید، تیکت‌های کاربر در همه خدمت‌های اداره را خواهید دید.

شماره تیکت	عنوان	اولویت	ارسال کننده	مسئول پیگیری	تاریخ ایجاد	عنوان خدمت	زمان انتظار	عملیات
۱	خوابگاه	بسیار بالا			۱۳۹۹-۰۸-۲۰	معاونت فرهنگی اجتم...	۲۵ روز	پاسخ داده نشده

شکل ۱۱-۴: صفحه سابقه تیکت‌های کاربر


- پاسخ به کاربر: از این قسمت می‌توانید پاسخ لازم را برای کاربر ایجاد کننده تیکت ارسال کنید (شکل ۱۲-۴).

شکل ۱۲-۴: صفحه ارجاع به کاربر تیکت

در این صفحه پس از وارد کردن اطلاعات، می‌توانید شرح ارجاع را بنویسید یا با کلیک روی صفحه متن‌های آماده (شکل ۱۳-۴)، از متن‌های ذخیره شده قبلی استفاده نمایید. این متن‌ها می‌تواند توسط شما یا دیگران ایجاد شده باشد.

متن‌های آماده					
فهرست		ایجاد / ویرایش	مدیریت دسترسی		
فیلتر فهرست:					
ردیف	عملیات	عنوان	کلیدواژه‌ها	ایجاد کننده	
۱	  	اتصال مجدد به اینترنت	تغییر رمز اینترنت،فعال شدن اک...		
۲	  	پایان کار	پایان،تمام،انجام		
۳	  	تغییر رمز عبور وبینار	رمز وبینار،رمز عبور وبینار		
۴	  	دریافت تیکت	دریافت تیکت،صبر		
۵	  	مشکلات سرامری	سرامری،مشکل		

شکل ۱۳-۴: صفحه متن‌های آماده / فهرست متن‌ها

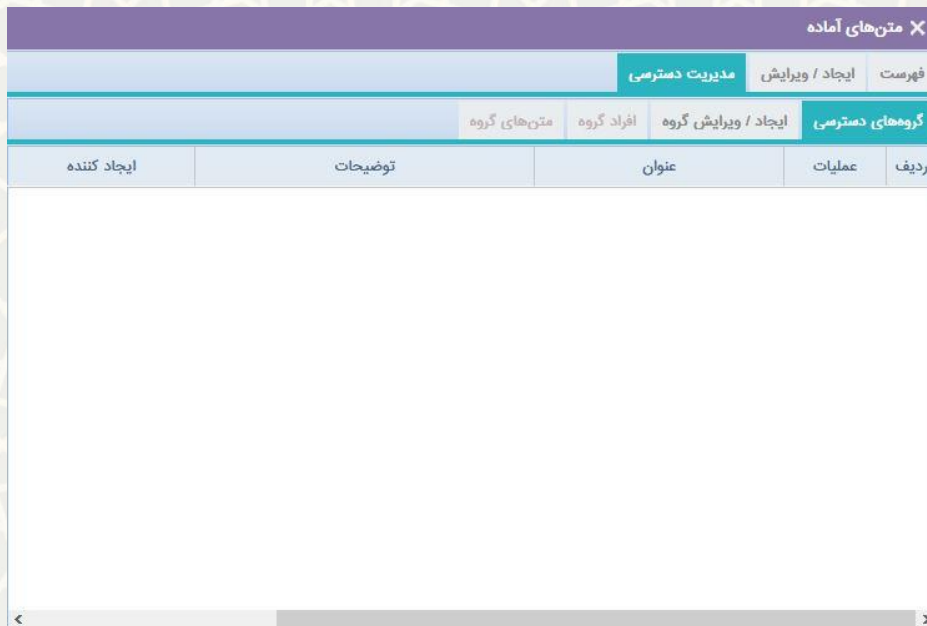
به منظور ایجاد متن ذخیره شده روی  کلیک کنید (شکل ۱۴-۴).

متن‌های آماده	
فهرست	
ایجاد / ویرایش	
مدیریت دسترسی	
عنوان:	<input type="text"/>
متن:	<input type="text"/>
کلیدواژه‌ها:	<input type="text"/>
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>ذخیره</span> <span>ذخیره به عنوان متن آماده جدید</span> <span>انصراف</span> </div>	

شکل ۱۴-۴: صفحه متن‌های آماده / ایجاد و ویرایش متن



از برگه ایجاد / ویرایش می‌توانید یک متن آماده جدید ایجاد کنید، یا متن‌های قبلی ایجاد شده در برگه فهرست را ویرایش نمایید. در برگه مدیریت دسترسی (شکل ۱۵-۴)، می‌توانید گروه با اعضای متعدد تعریف نمایید و به گروه‌های مختلف اجازه دسترسی و استفاده از متن‌های آماده مد نظرتان را بدهید.



شکل ۱۵-۴: صفحه متن‌های آماده / مدیریت دسترسی

### ۳-۴ - جستجوی تیکت

برای جستجوی تیکت مورد نظر در صفحه مدیریت درخواست، برگه جستجوی تیکت را انتخاب کنید (شکل ۱۶-۴). در این قسمت دو برگه جداگانه برای انتخاب مشخصات تیکت (های) مورد جستجو، و دیگری برای مشاهده نتایج وجود دارد. جستجو در بین تمام تیکت‌های موجود در مدیریت درخواست شما انجام می‌شود.



تیکت‌های دریافتی		تیکت‌های ارسالی		ایجاد تیکت		جستجوی تیکت		گزارشات			
جستجو <input type="text"/> نتایج											
مشخصات اصل تیکت			مشخصات ارجاعات تیکت			مشخصات اقدامات تیکت					
شماره تیکت:	<input type="text"/>	شرح ارجاع:	<input type="text"/>	شرح اقدام:	<input type="text"/>	ایجاد کننده:	<input type="text"/>	نوع اقدام:	<input type="text"/>	اقدام بعد از:	<input type="text"/>
عنوان:	<input type="text"/>	ارجاع دهنده:	<input type="text"/>	ایجاد کننده:	<input type="text"/>	نوع اقدام:	<input type="text"/>	اقدام بعد از:	<input type="text"/>	اقدام قبل از:	<input type="text"/>
شرح:	<input type="text"/>	ارجاع شونده:	<input type="text"/>	نوع اقدام:	<input type="text"/>	اقدام بعد از:	<input type="text"/>	اقدام قبل از:	<input type="text"/>	اقدام قبل از:	<input type="text"/>
نام فایل پیوست:	<input type="text"/>	وضعیت ارجاع:	<input type="text"/>	وضعیت ارجاع:	<input type="text"/>	اقدام بعد از:	<input type="text"/>	اقدام قبل از:	<input type="text"/>	اقدام قبل از:	<input type="text"/>
پسوند فایل پیوست:	<input type="text"/>	نوع ارجاع:	<input type="text"/>	نوع ارجاع:	<input type="text"/>	اقدام بعد از:	<input type="text"/>	اقدام قبل از:	<input type="text"/>	اقدام قبل از:	<input type="text"/>
واحد:	<input type="text"/>	اولویت:	<input type="text"/>	اولویت:	<input type="text"/>	اقدام بعد از:	<input type="text"/>	اقدام قبل از:	<input type="text"/>	اقدام قبل از:	<input type="text"/>
خدمت:	<input type="text"/>	نسبت اولویت:	<input type="text"/>	نسبت اولویت:	<input type="text"/>	اقدام بعد از:	<input type="text"/>	اقدام قبل از:	<input type="text"/>	اقدام قبل از:	<input type="text"/>
وضعیت:	<input type="text"/>	ارجاع بعد از:	<input type="text"/>	ارجاع بعد از:	<input type="text"/>	اقدام بعد از:	<input type="text"/>	اقدام قبل از:	<input type="text"/>	اقدام قبل از:	<input type="text"/>
اولویت:	<input type="text"/>	ارجاع قبل از:	<input type="text"/>	ارجاع قبل از:	<input type="text"/>	اقدام بعد از:	<input type="text"/>	اقدام قبل از:	<input type="text"/>	اقدام قبل از:	<input type="text"/>
نسبت اولویت:	<input type="text"/>	مهلت بعد از:	<input type="text"/>	مهلت بعد از:	<input type="text"/>	اقدام بعد از:	<input type="text"/>	اقدام قبل از:	<input type="text"/>	اقدام قبل از:	<input type="text"/>
مسئول پیگیری:	<input type="text"/>	مهلت قبل از:	<input type="text"/>	مهلت قبل از:	<input type="text"/>	اقدام بعد از:	<input type="text"/>	اقدام قبل از:	<input type="text"/>	اقدام قبل از:	<input type="text"/>
ارسال کننده:	<input type="text"/>					اقدام بعد از:	<input type="text"/>	اقدام قبل از:	<input type="text"/>	اقدام قبل از:	<input type="text"/>
ایجاد بعد از:	<input type="text"/>					اقدام بعد از:	<input type="text"/>	اقدام قبل از:	<input type="text"/>	اقدام قبل از:	<input type="text"/>
ایجاد قبل از:	<input type="text"/>					اقدام بعد از:	<input type="text"/>	اقدام قبل از:	<input type="text"/>	اقدام قبل از:	<input type="text"/>

شکل ۱۶-۴: صفحه مدیریت تیکت / برگه جستجوی تیکت

#### ۴-۴ - گزارشات تیکت

در صفحه مدیریت تیکت و در برگه گزارشات، گزارش وضعیت افراد و امکان گزارش‌گیری بر اساس تیکت‌های پرسنل زیر مجموعه هر فرد و خود فرد وجود دارد (شکل ۱۷-۴).



شکل ۱۷-۴: صفحه مدیریت تیکت / برگه گزارشات

با انتخاب بازه گزارش و افراد مورد نظر، آمار تیکت‌هایی که به هر فرد ارجاع شده نمایش داده می‌شود. برای دیدن خود تیکت‌ها کافی است عدد نوشته شده در ستون تعداد را انتخاب نمایید.