



سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی  
مرکز فناوری اطلاعات و اطلاع رسانی کشاورزی



تیر ماه ۱۳۹۷

## به نام ایزد متعال

### مقدمه

مرکز فناوری اطلاعات و اطلاع رسانی کشاورزی در راستای بهبود وضعیت ارائه خدمات الکترونیکی و پشتیبانی در سطح سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی و واحدهای تابعه، اقدام به راه اندازی سامانه پشتیبانی آنلاین (Help Desk) نموده است. با استفاده از این سامانه، ارائه خدمات پشتیبانی بصورت الکترونیکی و از طریق فرم درخواست خدمت، امکان پذیر می باشد. کلیه کاربران سازمان و واحدهای تابعه و همچنین بخش خصوصی مرتبط با سازمان می توانند با استفاده از این سامانه مشکلات ایجاد شده در بخش های مختلف مانند سامانه ها، پست الکترونیکی، پورتال، اتوماسیون اداری و ... و نیز پرسش های خود با کارشناسان حوزه های مختلف سازمان از قبیل منابع انسانی و کارگزینی، مالی و ... را اعلام نموده و پاسخ آن را بصورت الکترونیک در کوتاهترین زمان ممکن دریافت نمایند.

راهنمای پیش رو، نحوه کار با این سیستم را با بیان جزئیات، آموزش می دهد.

**مرکز فناوری اطلاعات و اطلاع رسانی کشاورزی**

## راهنمای کار با سامانه پشتیبانی آنلاین (تیکتینگ) سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی

۱. ابتدا از طریق آدرس <http://etat.areeo.ac.ir> و با استفاده از نام کاربری و رمز عبور خود وارد درگاه خدمات الکترونیکی سازمان شوید (تصویر شماره ۱).

Not secure | sampat.areo.ir/UI/Public/PortalLogin/login.aspx

The screenshot shows the 'Inbox' page of the 'Inbox' portal. The page title is 'درگاه خدمات الکترونیکی سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی'. The page contains a list of messages and a login form.

اطلاعیه های درگاه	نام کاربری (کد ملی)
۱۳۹۵/۰۵/۱۰ سامانه مدیریت همایش های علمی کشاورزی راه اندازی شد	.....
۱۳۹۵/۰۳/۰۱ راه اندازی سامانه اطلاعات کارگزینی کارکنان سازمان	رمز عبور خود را فراموش کرده ام
۱۳۹۵/۰۱/۲۰ سامانه جدید طرح ها و پروژه های تحقیقاتی سازمان راه اندازی شد	<b>ورود به درگاه خدمات</b>

خدمات الکترونیکی عمومی (دسترسی آزاد)

- سامانه نشریات علمی کشاورزی
- سامانه مدیریت همایش های علمی کشاورزی
- سامانه مدیریت انتشارت علمی
- سامانه آموزش کارکنان (جهت کارکنان وزارت جهاد کشاورزی)

تصویر شماره ۱. ورود به سامانه

۲. پس از ورود به درگاه ، در بخش خدمات درگاه ، "سامانه پشتیبانی آنلاین" را انتخاب نموده و وارد سامانه شوید(تصویر شماره ۲).

The screenshot shows a vertical list of menu items. The item 'سامانه پشتیبانی آنلاین (Help Desk)' is highlighted in blue and has a red arrow pointing to it from the right. Other items include 'خدمات تحویل مدرک', 'سامانه جامع نشریات سازمان', 'پایگاه Scopus', 'پایگاه Web of Science', 'پایگاه Journal Citation Reports', 'پایگاه (Essential Science Indicators) (ESI)', 'پایگاه CABI', 'پایگاه CABDIRECT', and 'پایگاه آگریس'. Below the menu is a green banner with the text: 'ورود به سامانه' (Access to the system) and 'جهت ساماندهی و خودکارسازی فعالیت های پشتیبانی کاربران از قبیل مدیریت درخواست ها و پیگیری آنها، راهنمایی آنلاین کاربران درخصوص خدمات الکترونیکی سامانه ها و پایگاه های موجود در درگاه خدمات الکترونیکی'.

پایگاه خدمات تحویل مدرک	کل بازدیدها: 3020
سامانه جامع نشریات سازمان	کل بازدیدها: 2744
پایگاه Scopus	کل بازدیدها: 10896
پایگاه Web of Science	کل بازدیدها: 4923
پایگاه Journal Citation Reports	کل بازدیدها: 1418
پایگاه (Essential Science Indicators) (ESI)	کل بازدیدها: 513
پایگاه CABI	کل بازدیدها: 655
پایگاه CABDIRECT	کل بازدیدها: 485
پایگاه آگریس	کل بازدیدها: 1465
<b>سامانه پشتیبانی آنلاین (Help Desk)</b>	<b>کل بازدیدها: 83</b>

تصویر شماره ۲. انتخاب "سامانه پشتیبانی آنلاین"

۳. با ظاهر شدن صفحه سامانه پشتیبانی آنلاین، بر روی آیکون مربوط "تیکت جدید" کلیک نمایید. (تصویر شماره ۳).



هیچ اطلاعاتی یافت نشد!

از ۱ تیکت

تصویر شماره ۳. انتخاب آیکون تیکت جدید

۴. با ظاهر شدن فرم ارسال تیکت جدید ابتدا از منوی سمت راست، "نوع تیکت" خود را با توجه به نوع درخواست خود انتخاب نمایید. این درخواست می‌تواند در خصوص سامانه‌های مختلف سازمان، اتوماسیون اداری، پورتال، ایمیل سازمانی،... باشد. (تصویر شماره ۴):

## ایجاد تیکت جدید

موضوع تیکت را وارد کنید

متن تیکت

قرار دادن عکس

هنوز هیچ فایلی پیوست نشده.

### نوع تیکت

سامانه‌ها

1 →

- سامانه‌ها (هیچکدام)
- انوماسیون اداری
- ایجاد دامنه سازمانی جدید
- پایگاه تشخیص سرقت علمی
- پایگاه گنگالیب
- پورتال
- نیت منابع علمی
- 2 → سامانه‌ها

برای آپلود، فایل مورد نظر را بکشید و اینجا رها کنید

تصویر شماره ۴. تکمیل فرم ارسال تیکت (نوع تیکت)

دوران فناوری اطلاعات  
و اطلاع‌رسانی کشاورزی

۵. پس از انتخاب نوع تیکت، در بخش دسته بندی نیز لازم است تا جزئیات مربوط به نوع تیکت خود را مشخص نمایید. به عنوان مثال اگر در نوع تیکت "سامانه‌ها" را انتخاب نموده اید، حالا در بخش دسته بندی باید سامانه مورد نظر خود را مشخصاً اعلام نمایید (تصویر شماره ۵).

## ایجاد تیکت جدید

موضوع تیکت را وارد کنید

متن تیکت

قرار دادن عکس

هنوز هیچ فایلی پیوست نشده.

### نوع تیکت

سامانه‌ها

### دسته‌بندی

سامانه‌ها (هیچکدام)

سامانه‌ها (هیچکدام)

- سامانه ارزیابی عملکرد غیر هیئت علمی
- سامانه انتشارات علمی سازمان
- سامانه ترفیع هیئت علمی
- سامانه سمپات
- سامانه طرح و پروژه / گزارشات پژوهشی

→

برای آپلود، فایل مورد نظر را بکشید و اینجا رها کنید

## تصویر شماره ۵. تکمیل فرم ارسال تیکت (دسته بندی)

۶. پس از انتخاب نوع تیکت و دسته بندی، لازم است تا فیلدهای مربوط به موضوع تیکت و متن تیکت را تکمیل نمایید. همچنین می توانید از مشکل ایجاد شده در سیستم خود تصویر تهیه کرده و برای شفافیت بیشتر موضوع، تصویر مورد نظر را در قسمت "قرار دادن عکس" بصورت پیوست ارسال نمایید (شماره ۳). همچنین می توانید در صورت داشتن فایل، فایل مورد نظر خود را از بخش میانی فرم (شماره ۴) و یا انتهای صفحه (افزودن پیوست)، به فرم درخواست الحاق نمایید. در این بخش همچنین می توانید از صفحه error سیستم خود مستقیماً تصویر تهیه کرده و بلافاصله به درخواست خود الحاق نمایید (شماره ۶). پس از تکمیل کلیه اطلاعات، با استفاده از آیکون "ثبت" که در انتهای صفحه قرار دارد (شماره ۶) فرم درخواست خود را ارسال نمایید (تصویر شماره ۵)

The screenshot shows the 'ایجاد تیکت جدید' (Create New Ticket) form. The form is divided into several sections:

- موضوع تیکت را وارد کنید** (Enter ticket subject): A text input field with a red arrow pointing to it labeled '1'.
- متن تیکت** (Ticket text): A large text area with a red arrow pointing to it labeled '2'. Above it is a small box labeled 'تصاویر' (Images) with a red arrow pointing to it labeled '3'.
- برای آپلود، فایل مورد نظر را بکشید و اینجا رها کنید** (To upload, drag the desired file here): A dashed box with a red arrow pointing to it labeled '4'.
- هنوز هیچ فایلی پیوست نشده.** (No files attached yet): A message at the bottom of the form.
- نوع تیکت** (Ticket type): A dropdown menu at the top right.
- دسته بندی** (Category): A dropdown menu below the ticket type.
- مشکلات در فرم های عمومی** (General form issues): A section with a description of the system's general form issues.
- کاربران مرتبط** (Related users): A section with a search box for user IDs.
- دارایی های مرتبط** (Related assets): A section with a search box for asset IDs.
- افزودن تصویر صفحه نمایش** (Add screenshot): A button with a red arrow pointing to it labeled '5'.
- افزودن پیوست** (Add attachment): A button with a red arrow pointing to it labeled '4'.
- ثبت** (Save): A button with a red arrow pointing to it labeled '6'.

## تصویر شماره ۵. تکمیل فرم درخواست

۷. پس از ارسال فرم درخواست، به صفحه پیش خوان سامانه منتقل شده و پیام مربوط به ارسال موفقیت آمیز درخواست شما ظاهر خواهد شد (تصویر شماره ۶).

فیلتر کنید

نمایش تیکت‌های من

نام وضعیت‌ها (۳)

رفع شده (۰)

تیکت های بسته (۰)

تیکت های باز (۳)

۳ از ۳ تیکت

شماره	موضوع	وضعیت	گزارش شده توسط	ایجاد شده در
شماره ۳	ترقیع سایانه(تست سیستم)	در جریان	گزارش شده توسط	ایجاد شده در
شماره ۴	بازیابی رمز عبور(تست)	در جریان	Phone	۶ ساعت قبل
شماره ۱	تیکت	جدید	سیستم تیکتینگ	۳ روز قبل

### تصویر شماره ۶. پیام ارسال موفقیت آمیز تیکت

۸. با کلیک بر روی "فهرست تیکت ها" در بالای صفحه(شماره ۱) ، کلیه تیکت های ارسالی شما ظاهر می شود. همچنین از منوی سمت راست می توانید به کلیه تیکت های ارسالی خود که در جریان هستند دسترسی یابید. در بخش فهرست تیکت ها، شما میتوانید شماره، موضوع، وضعیت و زمان تیکت ارسالی خود را دنبال نموده و از آخرین وضعیت رسیدگی به این تیکت ها مطلع گردید( تصویر شماره ۷).

فیلتر کنید

نمایش تیکت‌های من

نام وضعیت‌ها (۵)

رفع شده (۰)

تیکت های بسته (۰)

تیکت های باز (۵)

۵ از ۵ تیکت

شماره	موضوع	وضعیت	گزارش شده توسط	ایجاد شده در
شماره ۵	پست الکترونیکی ساعت ۱۵:۳۰	در جریان	گزارش شده توسط	هائیه قبل
شماره ۴	تست تیکت	در جریان	Phone	۸ دقیقه قبل
شماره ۳	ترقیع سایانه(تست سیستم)	در جریان	Phone	۱۸ دقیقه قبل
شماره ۴	بازیابی رمز عبور(تست)	در جریان	Phone	۳ ساعت قبل
شماره ۱	تیکت	جدید	سیستم تیکتینگ	۳ روز قبل

۹. در صورتی که کارشناس رسیدگی به تیکت شما، موضوع را بررسی و مشکل را رفع نماید، در بخش وضعیت ، عنوان "رفع شده" نمایان می گردد(تصویر شماره ۸).



شماره	موضوع	وضعیت	گزارش شده توسط	ایجاد شده در
شماره ۵	پست الکترونیکی ساعت ۱۵:۳۰	رفع شده	Phone	۱۴ دقیقه قبل
شماره ۴	تست تیکت	رفع شده	Phone	۲۲ دقیقه قبل
شماره ۳	ترفع سالیانه(تست سیستم)	رفع شده	Phone	۳۳ دقیقه قبل
شماره ۲	بازیابی رمز عبور(تست)	رفع شده	Phone	۳ ساعت قبل
شماره ۱	تیکت	رفع شده	سیستم تکینگ	۳ روز قبل

### تصویر شماره ۸. رفع مشکل تیکت

- با کلیک بر روی موضوع تیکت می توانید از پاسخ کارشناس و چگونگی رفع مشکل مطلع شوید(شماره ۱ و ۲). در صورتی که مشکل شما با موفقیت توسط کارشناس برطرف گردد، می توانید با استفاده از آیکن "بستن" (شماره ۳) در انتهای صفحه تیکت خود را به پایان رسانده و ببندید. در صورتی که هنوز مشکل به صورت کامل حل نشده و نیازمند پاسخ و یا پیام مجددی از جانب شما می باشد، با استفاده از آیکن "پاسخ جدید" (شماره ۴)، پیام خود را مجدداً برای کارشناس ارسال نمایید

The screenshot shows the 'Edit Ticket' page for ticket number 5. The ticket title is 'پست الکترونیکی ساعت ۱۵:۳۰' and its status is 'رفع شده' (Resolved). The ticket was created 16 minutes ago. The ticket type is 'پست الکترونیکی' and it is categorized as 'درخواست ایمیل جدید'. The ticket is currently assigned to 'کاربران مرتبط'. Below the ticket details, there is a list of responses. The first response is from 'پیمان قمشی (۰۴۴۰۱۶۰۶۳۵)' sent 7 minutes ago, with the status 'مشکل حل شد' (Problem solved). The second response is from 'نرانه ابراهیمی (۰۰۳۷۱۸۰۱۷۷)' sent 11 minutes ago. At the bottom of the page, there are three icons: 'پاسخ جدید' (New Reply), 'بستن' (Close), and 'بازگشودن' (Reopen). The 'بستن' icon is circled in red and labeled with a red arrow and the number 3. The 'بازگشودن' icon is circled in blue and labeled with a blue arrow and the number 4. A red arrow labeled with the number 2 points to the 'مشکل حل شد' status of the first response.

### (تصویر شماره ۹). پایان تیکت و یا ارسال مجدد پاسخ

خواهشمند است در صورت دریافت پاسخ مناسب از طرف کارشناس مرتبط، حتماً به فرآیند تیکت خود با استفاده از آیکون "بستن"  
خاتمه دهید.

