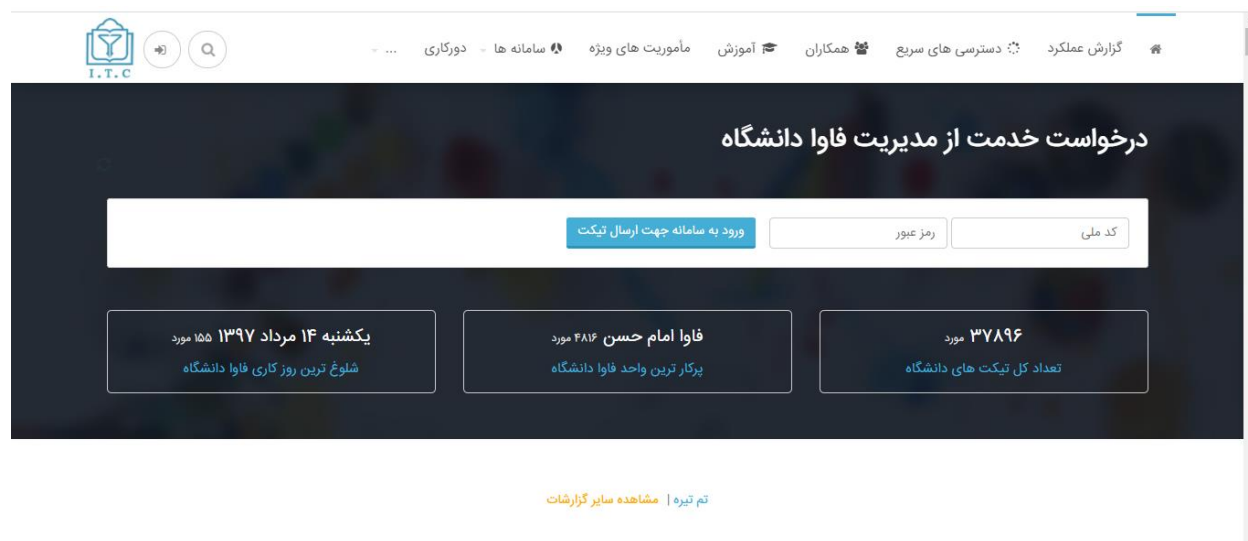


آموزش استفاده از سامانه مدیریت درخواست دانشگاه (سامانه تیکتینگ) جهت پیگیری مشکلات حوزه IT :

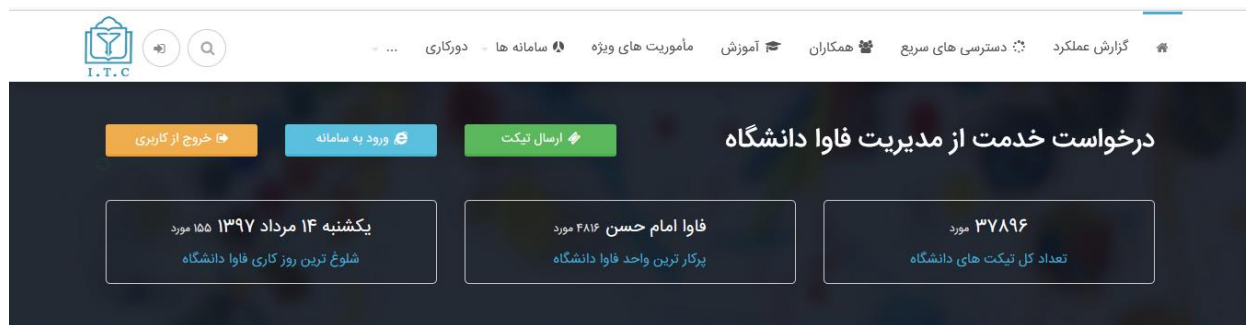
ابتدا به آدرس سایت <https://fava.nkums.ac.ir> مراجعه نمایید (جهت کارایی بهتر از مرورگر Mozilla استفاده نمایید).



The screenshot shows the homepage of the Fava system. At the top, there is a navigation bar with icons for home, search, and other functions. Below the navigation bar, the main heading reads "درخواست خدمت از مدیریت فاوا دانشگاه" (Request service from Fava University Management). The central area features a large input field for the ticket number, with a button labeled "ورود به سامانه جهت ارسال تیکت" (Enter system to submit ticket). To the right of the input field are fields for "رمز عبور" (Password) and "کد ملی" (National ID). Below the input field, there are three boxes displaying statistics: "یکشنبه ۱۴ مرداد ۱۳۹۷" (Monday, 14 Mordad 1397) with "۱۵۵ مورد" (155 cases) and "شلوغ ترین روز کاری فاوا دانشگاه" (Busiest workday of Fava University); "فاوا امام حسن ۴۸۱۶ مورد" (Fava Imam Hassan 4816 cases) with "پرکار ترین واحد فاوا دانشگاه" (Most active Fava unit of the university); and "۳۷۸۹۶ مورد" (37896 cases) with "تعداد کل تیکت های دانشگاه" (Total number of university tickets). At the bottom, there is a link "تم تیره | مشاهده سایر گزارشات" (Dark theme | View other reports).

سپس با نام کاربری (کد ملی) و رمز عبور اینترنت خود وارد قسمت "درخواست خدمت از مدیریت فاوا دانشگاه" شوید.

پس از ورود از صفحه زیر گزینه "ورود به سامانه" رو انتخاب کنید.



پس از ورود به سامانه پنجره زیر قابل مشاهده است:



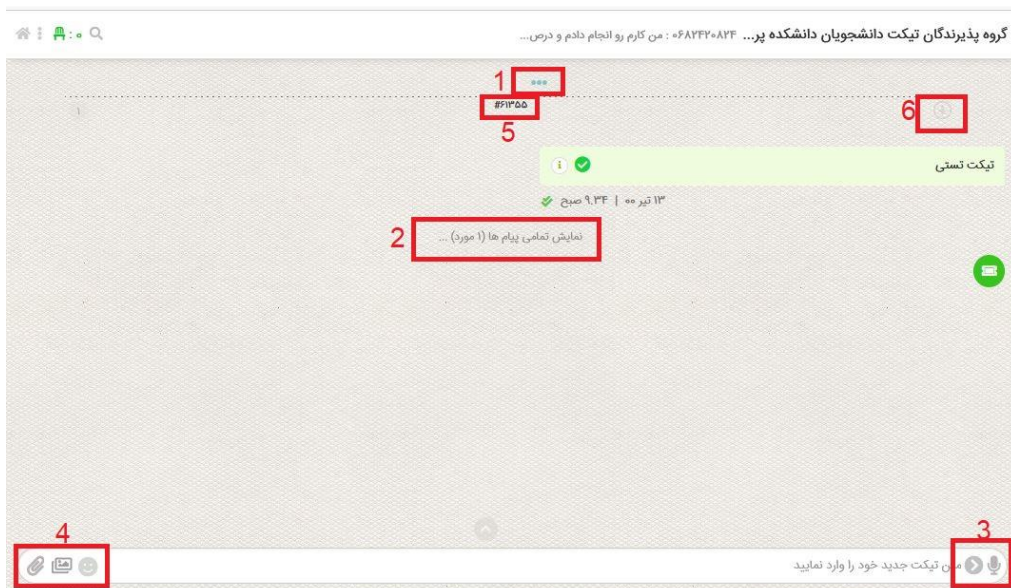
توضیحات هر قسمت:

- ۱- ارسال تیکت (درخواست) جدید
- ۲- لیست تیکتهای ارسالی قبلی جهت پیگیری و مشاهده تیکت
- ۳- با کلیک کردن بر روی عنوان هر تیکت، تیکت مورد نظر باز میشود و جزئیات آن مشاهده خواهد شد.
- ۴- جهت مشاهده ارجاعات تیکت و پیگیری اینکه تیکت مذکور به دست چه اشخاصی رسیده و در چه مرحله ای می باشد.
- ۵- جهت جستجو در لیست تیکتهای ارسالی از این گزینه استفاده می شود.

پس از انتخاب گزینه "ارسال تیکت جدید" صفحه زیر قابل مشاهده خواهد بود:



- ۱- انتخاب گروه جهت ارسال تیکت (به صورت پیش فرض برای شما گروه دانشکده تون قابل مشاهده ست و فقط باید انتخابش کنید تا تیکت جدید رو ارسال کنید.)
- ۲- بعد از انتخاب گروه مورد نظر، در این قسمت متن درخواست یا مشکلتون رو تایپ کنید (البته امکان ضمیمه کردن فایل و یا ارسال پیام صوتی هم وجود داره).
- ۳- بعد از تایپ پیام، از طریق فلش سمت راست پیام، تیکت رو ارسال کنید.
- ۴- در صورتی که نیاز به ارسال یک پیام جدید ذیل تیکت های قبلی دارید، ابتدا تیکت مورد نظر رو انتخاب کنید و بعدش متن پیامتون رو تایپ و ارسال کنید. در این صورت پیام شما به انتهای تیکت انتخاب شده اضافه خواهد شد.
- ۴- برای نمایش سایر پیامهای یک تیکت از این گزینه استفاده کنید.



- ۱- مشاهده تیکتهای قبلی ارسالی
- ۲- مشاهده سایر پیامهای تیکت
- ۳- دکمه ارسال پیام/تیکت و دکمه ضبط پیام صوتی
- ۴- دکمه های مربوط به افزودن فایل ضمیمه و تصویر و استفاده از ایموجی ها
- ۵- شماره تیکت (جهت پیگیری های بعدی و استناد به تیکت از این شماره استفاده می شود.)
- ۶- مشاهده جزئیات بیشتر تیکت شامل وضعیت تیکت و مشاهده ارجاعات تیکت و ...