

راهنمای سامانه پشتیبانی خدمات فناوری اطلاعات

تهیه و تنظیم: اداره آموزش مقطع
کارشناسی پردیس فنی

۱: ورود به سامانه پشتیبانی خدمات فناوری اطلاعات (<http://its3.ut.ac.ir>) جهت ورود به سامانه احراز هویت مرکزی خود را وارد نمایید.



The screenshot shows the website its3.ut.ac.ir in a web browser. The page has a dark blue header with the university logo and navigation links. The main content area is white and contains a login form. A red circle highlights the 'ورود به سامانه' (Login to system) button. Below the login form, there is a section titled 'اگر هنوز شناسه یکتای دانشگاه تهران را ندارید می توانید جهت دریافت به آدرس زیر مراجعه نمایید:' (If you still do not have the unique ID of the University of Tehran, you can visit the following address to obtain it:). The address is <https://utid.ut.ac.ir>. The footer contains contact information for the ITS3 center, including a phone number, email, and website address.

سامانه پشتیبانی خدمات فناوری اطلاعات
Information Technology Services Support System

این سامانه در راستای افزایش کیفیت خدمات و پاسخگویی شفاف به کاربران راه اندازی شده است. کاربران محترم می توانند مشکلات و درخواست های خود در استفاده از خدمات فناوری اطلاعات دانشگاه را بصورت شفاف روزی در این سامانه ثبت و با دریافت کد رهگیری از مراحل انجام درخواست خود آگاه شوند. امکان ورود به سامانه پشتیبانی خدمات فناوری اطلاعات از طریق سامانه احراز هویت مرکزی و با استفاده از شناسه یکتای دانشگاه تهران فراهم شده است. این شناسه برای کسانی که اکانت راینامه دانشگاه تهران را دارند همان نام کاربری راینامه می باشد.

در صورتی که با اکانت راینامه دانشگاه خود در ورود به سامانه پشتیبانی خدمات فناوری اطلاعات با مشکل روبرو شدید، با آدرس its3@ut.ac.ir مکاتبه و مشکل را اعلام نمایید.

اگر هنوز شناسه یکتای دانشگاه تهران را ندارید می توانید جهت دریافت به آدرس زیر مراجعه نمایید:

<https://utid.ut.ac.ir>

البته تا زمان دریافت اکانت راینامه دانشگاه می توانید از هر آدرس راینامه دیگری که در اختیار دارید با آدرس its3@ut.ac.ir مکاتبه نموده و درخواست خود را اعلام نمایید.

جهت رسیدگی به درخواست لازم است اطلاعات زیر را در ایمیل ارسالی ارائه نمایید:

نام و نام خانوادگی - نام پردیس / دانشکده / مرکز - نام سامانه یا خدمت مورد نظر - اطلاعات تماس - تشریح کامل و شفاف درخواست

مرکز فناوری اطلاعات و فضای مجازی

تلفن: پلاک ۳۱۰۱ - مابین خیابان ۱۶ آذر و جلالیه - شماره ۲۲۸

پست الکترونیکی: its3@ut.ac.ir

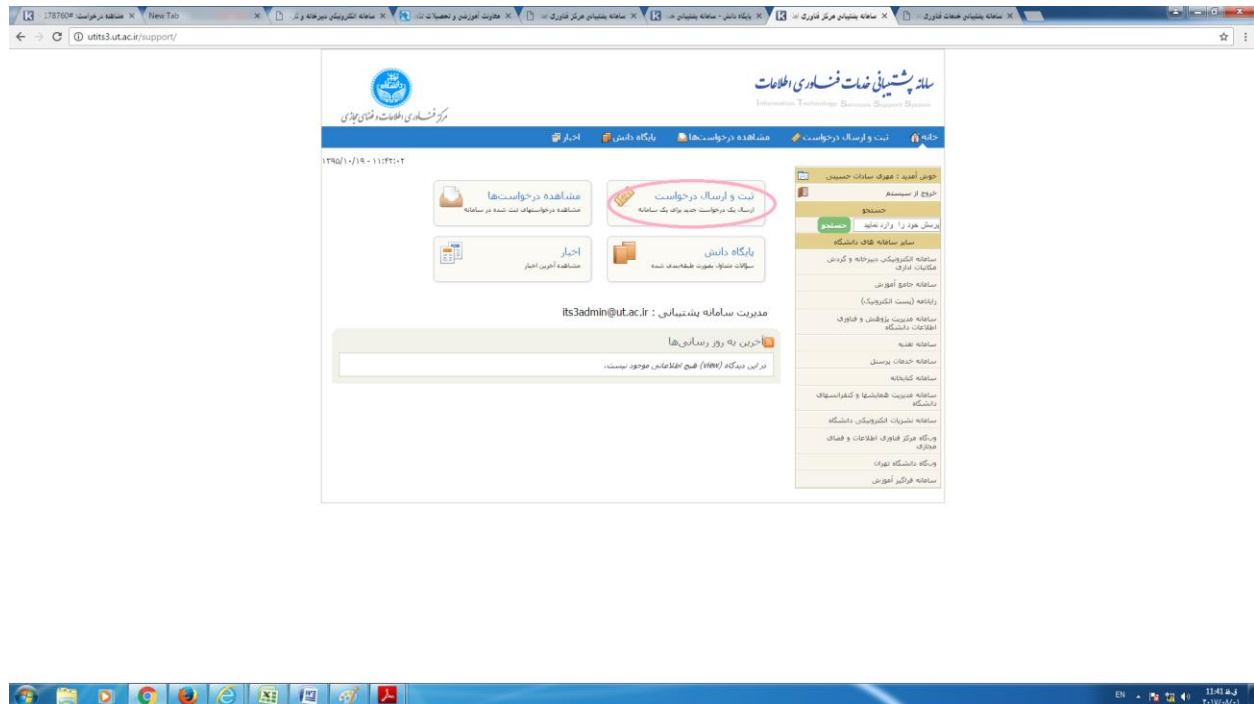
وبگاه: <http://its3.ut.ac.ir>

راینامه (Email)

- سامانه پاسخ آموزشی
- سامانه مدیریت اطلاعات پژوهشی و فناوری
- سامانه مدیریت و گردش مستندات
- سامانه نشر مقالات علمی
- سامانه خدمات آکرکان
- سامانه کایپناه
- سامانه مدیریت درخواست های آموزشی
- سامانه پرونده الکترونیکی دانشجویان

روش ارسال درخواست:

پس از ورود به سامانه با انتخاب گزینه **ثبت و ارسال درخواست** سامانه اداره آموزش مقطع کارشناسی پردیس فنی را انتخاب و دکمه **مرحله بعد** را انتخاب نمایید.



در این صفحه **اولویت** و **عنوان** درخواست را از منوهای موجود انتخاب و در صورتیکه نوع درخواست شما موجود نبود موارد متفرقه را انتخاب نمایید. سپس در قسمت **جزئیات پیام حتما نام و نام خانوادگی و شماره دانشجویی و رشته تحصیلی و شماره تماس خود به همراه شرح کامل درخواست** را ارائه نمایید.

در صورت نیاز فایل پیوست خود را می‌توانید در قسمت **بار گذاری فایل(مثلا اسکن کارت معافیت و)** درج نمایید.

در انتها با انتخاب دکمه **ارسال اطلاعات** درخواست شما در سامانه ثبت و یک **شناسه درخواست** برای شما نمایش داده می‌شود. با استفاده از این شناسه می‌توانید درخواست خود را پیگیری نمایید.



The screenshot shows a web browser window displaying the 'Ticket Submission Form' (تیکت واریز درخواست) on the UTAIR website. The form is titled 'جزئیات درخواست شما' (Details of your request). It includes a header with the UTAIR logo and navigation links. The main content area contains a form with several sections: 'اطلاعات عمومی' (General Information), 'اطلاعات درخواست' (Request Information), and 'بارگذاری فایل' (File Upload). The 'اطلاعات عمومی' section includes fields for 'نام و نام خانوادگی' (Full Name), 'شماره دانشجویی' (Student ID), 'شماره تماس' (Contact Number), and 'رشته تحصیلی' (Academic Major). The 'اطلاعات درخواست' section includes a dropdown for 'نوع درخواست' (Request Type) and a text area for 'شرح درخواست' (Request Description). The 'بارگذاری فایل' section includes a button for 'بارگذاری فایل' (Upload File). The form is submitted by clicking the 'ارسال اطلاعات' (Submit Information) button. The browser's address bar shows the URL 'https://utair3.ut.ac.ir/support/index.php?professors/Tickets/Submit/RenderForm'. The Windows taskbar at the bottom shows the date and time as 11:51 AM on 1395/11/19.

روش پیگیری درخواست: (سه روش برای پیگیری در نظر گرفته شده است)

۱. روش اول:

پس از ورود به سامانه در منوی آبی رنگ بالای صفحه در قسمت **مشاهده درخواستها** می‌توانید لیست کامل درخواستها را مشاهده و با انتخاب عنوان هر درخواست نیز می‌توانید محتوا و پاسخ مربوط به آن را مشاهده نمایید.

۲. روش دوم:

پس از ورود به سامانه در قسمت **جستجو** شناسه درخواست خود را وارد نموده و **دکمه جستجو** را انتخاب نمایید.

در **نتایج جستجو** با انتخاب عنوان درخواست مورد نظر، پاسخ نمایش داده خواهد شد.

۳. روش سوم:

همزمان با **ثبت درخواست** در سامانه یک نسخه از اطلاعات درخواست ثبت شده برای **رایانامه دانشگاه شما** ارسال خواهد شد. لذا هر پاسخی که برای درخواست شما در سامانه ثبت شود به رایانامه شما نیز ارسال خواهد شد. بعد از بازکردن نامه مورد نظر و مطالعه پاسخ دریافتی، اگر مجدد نیاز به پیگیری بود می‌توانید از همان رایانامه خود با استفاده از گزینه Reply سوال خود را مطرح و دکمه Send را انتخاب نمایید.