

## راهنمای کاربران

در این راهنما سعی شده است تا نحوه کار با نرم افزار هلمپ دسک (مدیریت درخواست های کاربران) به صورت کامل به کاربران آموزش داده شود.

### ورود به نرم افزار هلمپ دسک

از طریق آدرس <https://helpdesk.scu.ac.ir> می توانید به نرم افزار هلمپ دسک دسترسی پیدا کنید. در صورت وارد کردن صحیح آدرس صفحه زیر را مشاهده خواهید کرد.

اروند  
سیستم مدیریت سرویس های IT

شناسه کاربری  
رمز عبور

مرا بخاطر بسپار

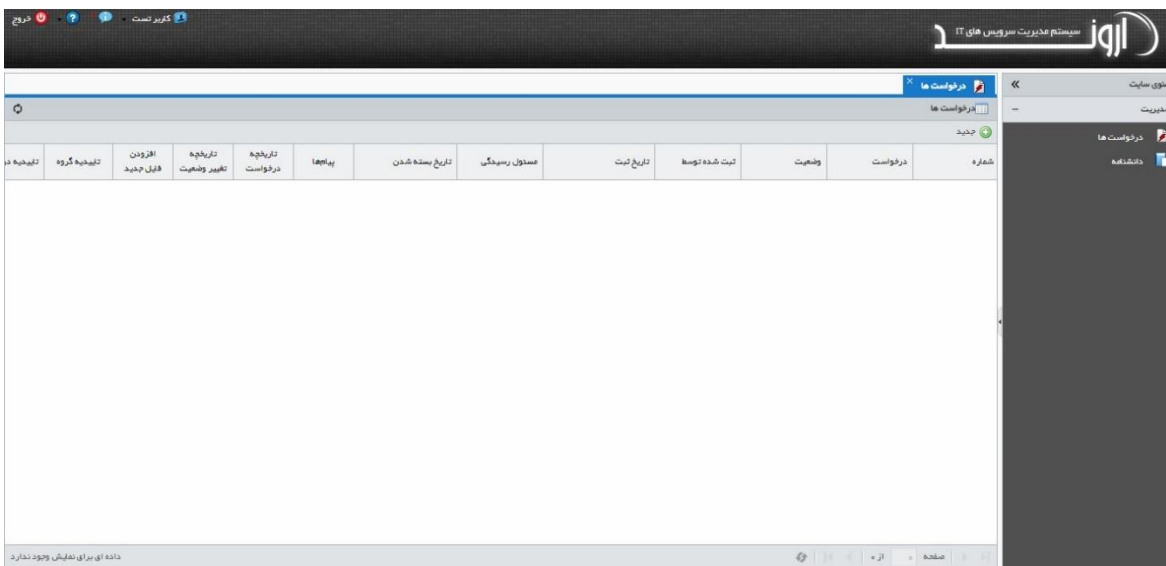
ورود

مهندسی ره پویان  
آرماندار سینا

کلیه حقوق مادی و معنوی این محصول متعلق به شرکت مهندسی ره پویان آرماندار سینا می باشد.

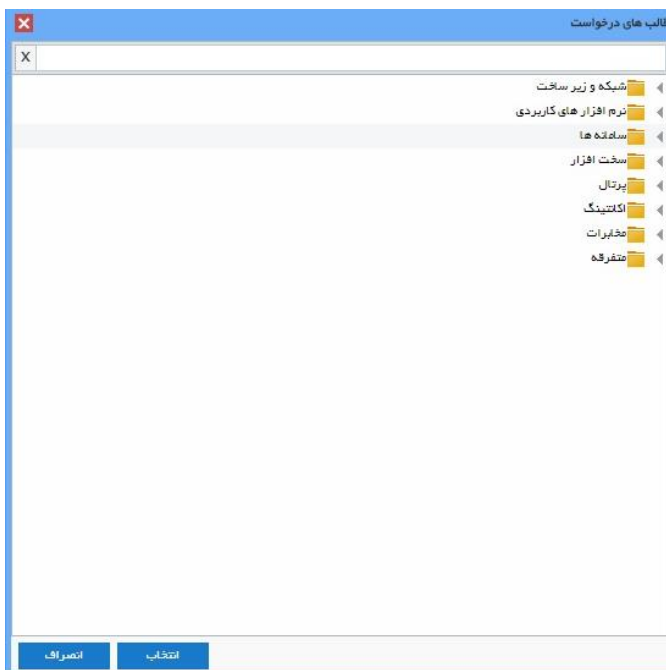
در این قسمت باید شناسه کاربری و رمز عبور خود را وارد کنید.

پس از وارد کردن اطلاعات خواسته شده دکمه **ورود** را کلیک کنید. پس از ورود، صفحه زیر را مشاهده خواهید کرد.



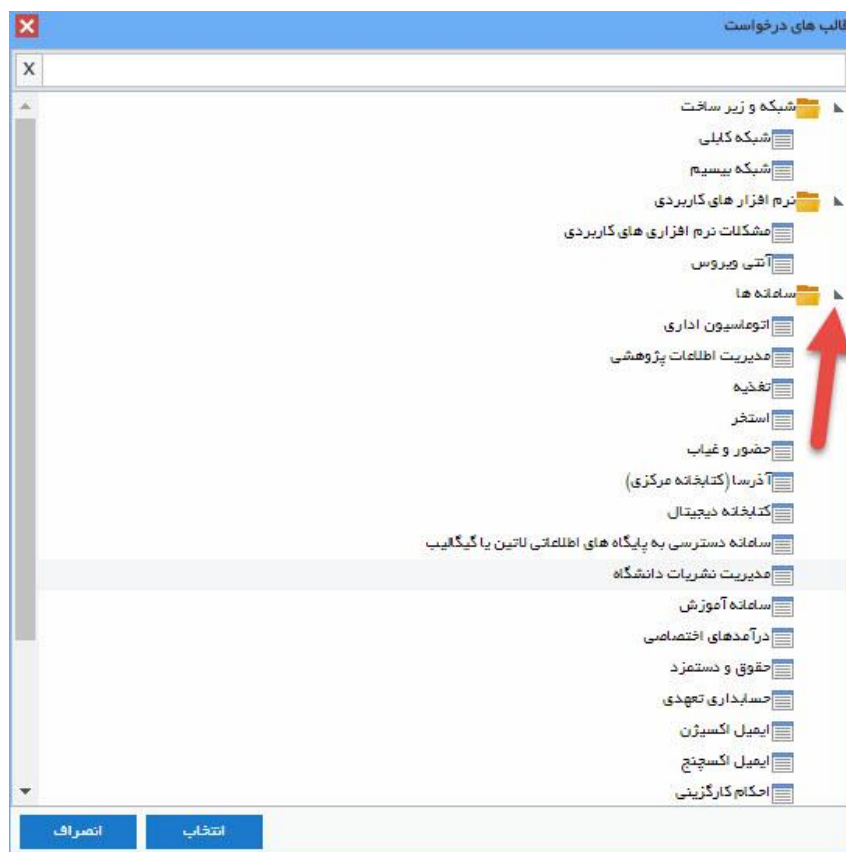
## ثبت درخواست توسط کاربران

جهت ثبت درخواست لطفا روی دکمه جدید کلیک کنید. پس از آن صفحه زیر را مشاهده خواهید

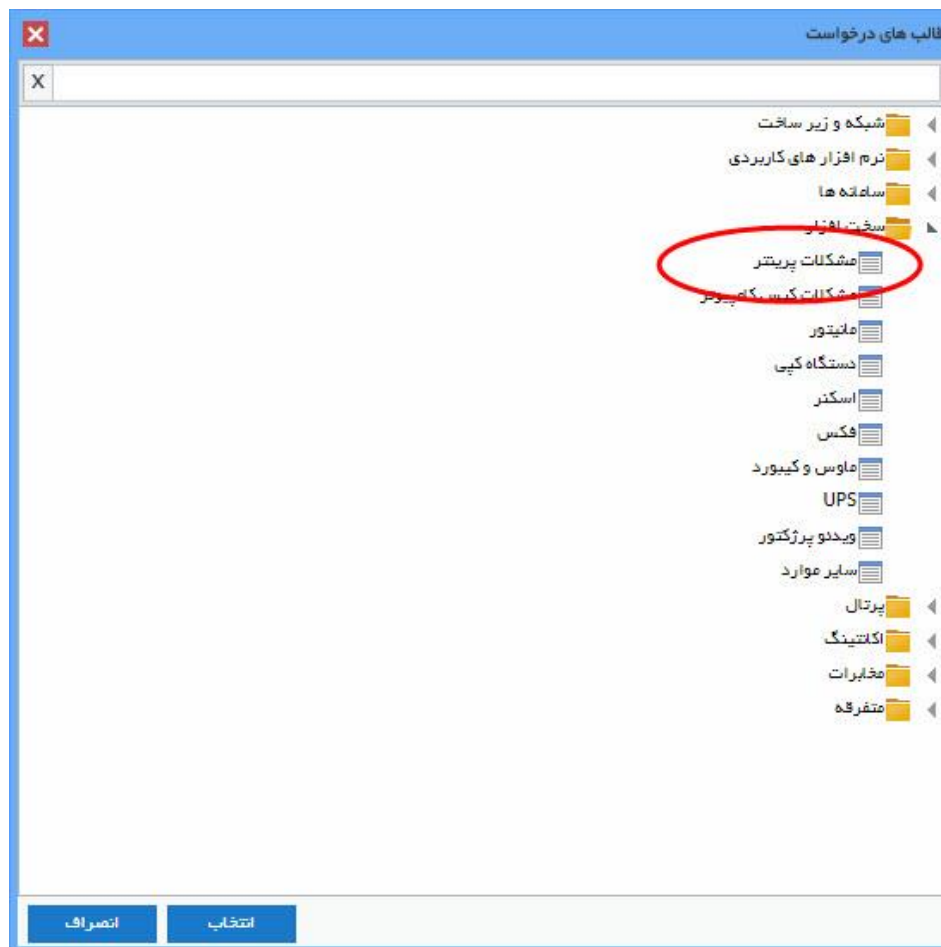


کرد.

در این صفحه می بایست نوع درخواست خود را مشخص کرده و انتخاب نمایید. جهت مشاهده زیر مجموعه هر یک از موارد مشخص شده مانند شبکه، سخت افزار و ... روی مثلث کنار هر یک (در تصویر با فلش قرمز رنگ مشخص شده) کلیک کنید. حال می توانید درخواست خود را از میان موارد مشاهده شده انتخاب کنید.



برای مثال برگه درون پرینتر گیر میکند. جهت ثبت این درخواست، از زیر مجموعه سخت افزار گزینه مشکلات پرینتر را انتخاب کنید.

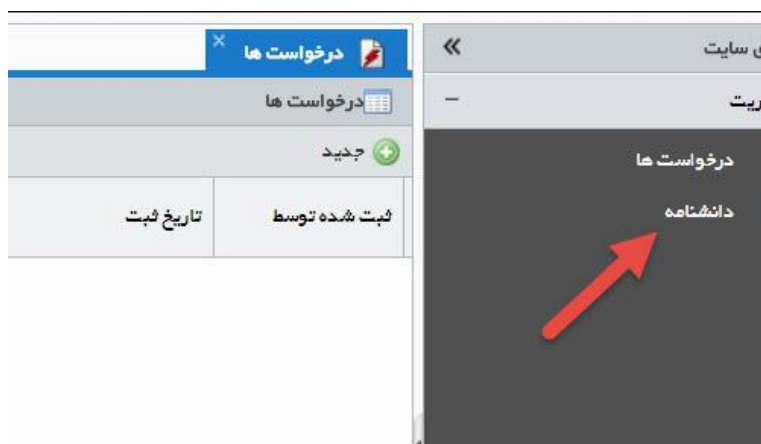


در صفحه باز شده می توانید مشکل خود را توضیح دهید، به این منظور در قسمت توضیحات، می توانید مورد پیش آمده را شرح داد. (در اینجا توضیحات مربوط به گیر کردن برگه در پرینتر)

در صورتی که قصد دارید فایل یا تصویری را به درخواست خود ضمیمه کنید می توانید این کار را از طریق دکمه انتخاب فایل (مشخص شده در تصویر)، انجام دهید. و در پایان دکمه ثبت را کلیک کنید.

## دانشنامه

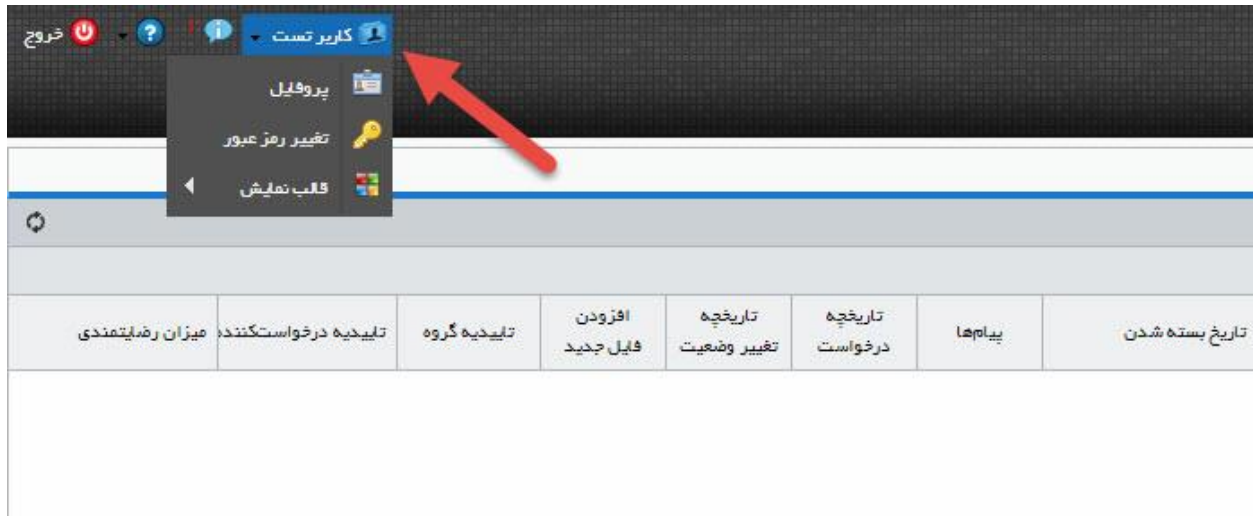
از طریق دانشنامه کاربران می توانند پاسخ و راه حل مشکلات متداول را مشاهده کرده و آن را حل کنند. جهت مشاهده موارد موجود در دانشنامه از طریق منو سمت راست روی دانشنامه کلیک کنید.





## مشاهده پروفایل و تغییر رمز عبور

از طریق کلیک روی نام و نام خانوادگی خود در نوار بالای سمت چپ صفحه می توانید به پروفایل دسترسی داشته باشید و اطلاعات خود را ویرایش کنید.



### ویرایش پروفایل

<input type="text" value="usertest"/>	شناسه کاربری: *
<input type="text"/>	نام: *
<input type="text" value="تست"/>	نام خانوادگی: *
<input type="text"/>	ایمیل: *
<input type="text"/>	تلفن: *
<input type="text"/>	آدرس: *

لطفا رمز عبور پیش فرضی که در اختیار شما گذاشته شده را در اولین ورود خود تغییر دهید. جهت انجام تغییر رمز عبور خود، مطابق دسترسی به پروفایل عمل کرده و تغییر رمز عبور را کلیک کنید.



## دسترسی به اعلانات

از طریق دکمه اعلانات می توانید به پیام هایی که به صورت کلی به کاربران اطلاع رسانی می شوند دسترسی داشته باشید. برای این منظور روی دکمه مشخص شده در تصویر در نوار بالای سمت چپ صفحه کلیک کنید.

