



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



تیر ماه 1397

## 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

1. 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 1).

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

The screenshot shows the login page for the National Institute of Research, Education and Extension in Agriculture. The header includes the organization's name in Persian and its logo. Below the header, there is a navigation menu with a link to 'اطلاعیه های درگاه' (Portal News) highlighted by a red arrow. The main content area contains a login form with fields for 'نام کاربری (کد ملی)' (Username (National ID)) and a password field, both highlighted by red arrows. A 'ورود به درگاه خدمات' (Login to Service Portal) button is located below the form. To the left of the login form, there is a list of services with their respective dates:

۱۳۹۵/۰۵/۱۰	سامانه مدیریت همایش های علمی کشاورزی راه اندازی شد
۱۳۹۵/۰۳/۰۱	راه اندازی سامانه اطلاعات کارگزینی کارکنان سازمان
۱۳۹۵/۰۱/۲۰	سامانه جدید طرح ها و پروژه های تحقیقاتی سازمان راه اندازی شد

Below the login form, there is a section titled 'خدمات الکترونیکی عمومی (دسترسی آزاد)' (Public Electronic Services (Free Access)) with a list of services:

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

تصویر شماره 1. ورود به سامانه

2. پس از ورود به درگاه ، در بخش خدمات درگاه ، "سامانه پشتیبانی آنلاین" را انتخاب نموده و وارد سامانه شوید(تصویر شماره 2).

The screenshot shows a web portal interface with a list of services. The services listed are:

- 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)
- سامانه پشتیبانی آنلاین (Help Desk) (کل بازدیدها: 83)

A red arrow points to the "سامانه پشتیبانی آنلاین (Help Desk)" link. Below the list, there is a green banner with the text:

ورود به سامانه  
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

تصویر شماره 2. انتخاب "سامانه پشتیبانی آنلاین"

3. با ظاهر شدن صفحه سامانه پشتیبانی آنلاین، بر روی آیکون مربوط "تیکت جدید" کلیک نمایید. (تصویر شماره 3).



هیچ اطلاعاتی یافت نشد!

از 1 تیکت

تصویر شماره 3. انتخاب آیکون تیکت جدید

مرکز فناوری اطلاعات

و اطلاع‌رسانی کشاورزی

4. 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 4):



ایجاد تیکت جدید

نوع تیکت

سامانه‌ها



(هیچکدام)

اتوماسیون اداری

ایجاد دامنه سازمانی جدید

پایگاه تشخیص سرعت علمی

پایگاه گنگالپ

پورتال

ثبت منابع علمی

سامانه‌ها



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

هنوز هیچ فایلی پیوست نشده.

تصویر شماره 4. تکمیل فرم ارسال تیکت (نوع تیکت)

5. 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 "سامانه ها" را انتخاب نموده اید، حالا در بخش دسته بندی باید سامانه مورد نظر خود را مشخصاً اعلام نمایید (تصویر شماره 5).

### تصویر شماره 5. تکمیل فرم ارسال تیکت (دسته بندی)

6. 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 3). همچنین می توانید در صورت داشتن فایل، فایل مورد نظر خود را از بخش میانی فرم (شماره 4) 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 6). پس از تکمیل کلیه اطلاعات، با استفاده از آیکن "ثبت" که در انتهای صفحه قرار دارد (شماره 6) فرم درخواست خود را ارسال نمایید (تصویر شماره 5)

## ایجاد تیکت جدید

موضوع تیکت را وارد کنید **1** →

متن تیکت

قرار دادن عکس **3** ↑

**2** →

برای آپلود، فایل مورد نظر را بکشید و اینجا رها کنید **4** →

هنوز هیچ فایلی پیوست نشده.

**نوع تیکت**

سامانه‌ها

**دسته‌بندی**

مشکلات در فرم‌های عمومی

سامانه ارزیابی عملکرد اعضای غیرهیئت علمی <

مشکلات در فرم‌های عمومی

**کاربران مرتبط**

پو ترانه ابراهیمی (۰۹۱۲۴۲۴۰۰۲۰)

**دارایی‌های مرتبط** ←

**5** ↓ **4** ↓ **6** ↓

افزودن تصویر صفحه‌نمایش | افزودن پیوست | ثبت

### تصویر شماره 5. تکمیل فرم درخواست

7. پس از ارسال فرم درخواست، به صفحه پیش‌خوان سامانه منتقل شده و پیام مربوط به ارسال موفقیت آمیز درخواست شما ظاهر خواهد شد (تصویر شماره 6).

support.areeo.ac.ir/IncidentManagement/Ticket?state=7

سامانه پشتیبانی آنلاین سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی | پیش‌خوان | فهرست تیکت‌ها | ایجاد تیکت جدید

فیلتر کنید

نمایش تیکت‌های من

نام وضعیت‌ها (۳)

رفع شده (۰)

تیکت‌های بسته (۰)

تیکت‌های باز (۳)

شماره | موضوع | وضعیت | گذارش، شده توسط | ایجاد شده در

شماره ۳ | ترفیع سایانه(تست سیستم) | در جریان | تیکت با موفقیت ایجاد شد. **1** ↓ | ایجاد شده در

شماره ۴ | بازیابی رمز عبور(تست) | در جریان | Phone | ۶ ساعت قبل | ویرایش

شماره ۱ | تیکت | جدید | سیستم تیکتینگ | ۳ روز قبل | ویرایش

۳ از ۳ تیکت

### تصویر شماره 6. پیام ارسال موفقیت آمیز تیکت

8. با کلیک بر روی "فهرست تیکت ها" در بالای صفحه (شماره 1) ، 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 7).

The screenshot shows a web interface for ticket management. At the top, there is a navigation bar with a menu icon and the text "فهرست تیکت ها" (Ticket List) circled in red. Below the navigation bar is a search bar and a filter dropdown. The main content area is a table with the following columns: "شماره" (Number), "موضوع" (Subject), "وضعیت" (Status), "گزارش شده توسط" (Reported by), and "ایجاد شده در" (Created on). The table contains five rows of tickets. The "وضعیت" column has buttons for "در جریان" (In Progress) and "جدید" (New). The "ایجاد شده در" column has buttons for "ویرایش" (Edit). A sidebar on the right contains a search bar and a list of filters, with "تیکت های باز" (Open Tickets) highlighted in green. Arrows and boxes are used to highlight specific elements: a red box around the "ویرایش" buttons (7), a blue box around the "ایجاد شده در" column (6), a blue box around the "در جریان" buttons (5), an orange box around the "موضوع" column (4), and a green box around the "تیکت های باز" filter (3).

شماره	موضوع	وضعیت	گزارش شده توسط	ایجاد شده در
شماره ۵	پست الکترونیکی ساعت ۱۵:۳۰	در جریان	گزارش شده توسط	ایجاد شده در
شماره ۴	تست تیکت	در جریان	Phone	۸ دقیقه قبل
شماره ۳	ترفع سالیانه(تست سیستم)	در جریان	Phone	۱۸ دقیقه قبل
شماره ۲	بازایی رمز عبور(تست)	در جریان	Phone	۳ ساعت قبل
شماره ۱	تیکت	جدید	سیستم تیکتینگ	۳ روز قبل

تصویر شماره 7. وضعیت رسیدگی تیکت ارسالی

9. در صورتی که کارشناس مرتبط با تیکت شما، موضوع را بررسی و مشکل را رفع نماید، پاسخ و نتیجه رسیدگی کارشناس در کارتا بل شما در بخش منوی سمت راست تحت عنوان "تیکت های بسته" نمایان می گردد.(تصویر شماره 8).

The screenshot shows the same web interface as above. The "وضعیت" column now shows "بسته شده" (Closed) for all tickets. A red circle highlights the "بسته شده" status in the "وضعیت" column. The "ویرایش" buttons are now greyed out. The sidebar on the right shows "تیکت های بسته" (Closed Tickets) highlighted in green with a red arrow pointing to it.

شماره	موضوع	وضعیت	گزارش شده توسط	ایجاد شده در
شماره ۵	تست ۴-رفع	بسته شده	سیستم تیکتینگ	۳۱ دقیقه قبل
شماره ۴	سامانه	بسته شده	سیستم تیکتینگ	۳۶ دقیقه قبل
شماره ۳	تست ۲	بسته شده	سیستم تیکتینگ	۵۸ دقیقه قبل
شماره ۲	ترفع	بسته شده	سیستم تیکتینگ	۱ ساعت قبل

تصویر شماره 8. رفع مشکل تیکت



10. با کلیک بر روی موضوع تیکت می توانید از پاسخ کارشناس و چگونگی رفع مشکل مطلع شوید. اگر مایل به ارسال پیامی برای کارشناس مرتبط می باشید، می توانید با استفاده از آیکون "پاسخ جدید" در انتهای صفحه، پیام خود را برای کارشناس مربوطه ارسال و کارشناس را از دریافت پاسخ مطلع نمایید.

تصویر شماره 9. پایان تیکت و یا ارسال مجدد پیام

- خواهشمند است جهت تسریع کار و پاسخ دهی مناسب از جانب کارشناسان مرتبط، برای هر درخواست خود، یک تیکت جدید ایجاد و ارسال نموده و از ارسال پیام های مکرر بر روی یک تیکت خودداری نمایید.