شرکت اطلاع رسانی پیوند داده‌ها

برنامه مدیریت درخواست خدمت

راهنمای جامع برنامه مدیریت درخواست خدمت

کد گزارش: *EPD-TICKETINGHELP-V0.1-980401*

نسخه گزارش: 0.1

تاریخ گزارش: 01 / 04 / 1398

سند تجاری : «این مستند به عنوان راهنمای جامع برنامه مدیریت درخواست خدمت شرکت اطلاع‌رسانی پیوند داده‌ها تهیه گردیده است.»

شرکت اطلاع‌رسانی پیوند داده‌ها

عنوان طرح: **برنامه مدیریت درخواست خدمت**

عنوان گزارش: **راهنمای جامع برنامه مدیریت درخواست خدمت**

نام واحد تولید کننده مستند: تست و کنترل کیفی نرم‌افزار

کد گزارش: **EPD-ticketingHELP-V0.1-980401**

کلیه‌ی حقوق محفوظ و متعلق به شرکت اطلاع رسانی پیوند داده ها www.epd.ir می باشد.

آدرس: تهران، ضلع شمال غربی میدان فردوسی، ساختمان شهد، پلاک 21، طبقه 7

سوابق ویرایش:

نویسنده	توضیح نگارش	تاریخ نگارش	نسخه نگارش#
مائده ساداتی	نگارش نخست	98/04/01	0.1
شیرین کریمی	نظارت کیفی	98/00/00	–
مائده ساداتی	ویرایش نخست	98/00/00	1.0
مائده ساداتی	ویرایش دوم	98/00/00	1.1
مائده ساداتی	ویرایش سوم	98/00/00	2.0

فهرست مطالب

عنوان **صفحه**

پیش‌گفتار 9

فصل اول 10

1 – مقدمه 11

2 – ورود اطلاعات کاربری 11

3 – ورود به صفحه پورتال جامع برنامه‌های پیوند 12

4 – ورود به برنامه مدیریت درخواست خدمت 13

5 – بازگشت به پورتال جامع برنامه‌ها 14

6 – امکان انتخاب رنگ دلخواه صفحات 14

7 – بازگشت به صفحه قبل 15

8 – خروج کاربر از برنامه 16

9 – نمایش تمام صفحه برنامه 16

10 – مروری بر قابلیت‌های گوناگون برنامه مدیریت درخواست خدمت 16

10-1- نمایش فهرست کاربران 16

10-2- جستجوی کاربران براساس اطلاعات هویتی 16

10-3- تعریف کاربر جدید 16

10-4- ویرایش اطلاعات کاربر 16

10-5- نمایش فهرست درخواست ها 16

10-6- جستجوی درخواست ها بر اساس اطلاعات مختلف 17

10-7- تعریف درخواست جدید 17

10-8- ویرایش اطلاعات درخواست 17
10-9- نمایش فهرست بازسپاری ها 17
10-10- تعریف بازسپاری جدید 17
10-11- ویرایش اطلاعات بازسپاری 17
10-12- ثبت درخواست مرتبط 17

فصل دوم 18

1 – مقدمه 19

2 – تعریف کاربران برنامه 19

2-1- نمایش فهرست کاربران 19
2-2- جستجوی کاربران 20
2-3- تعریف کاربر جدید 20
2-4- ویرایش اطلاعات کاربر 21

3 – پوشه کار 21

3-1- نمایش فهرست درخواست ها 22
3-2- نمایش فهرست بازسپاری ها 23
3-3- دکمه نمایش درخواست های جدید 23
3-4- جستجوی درخواست ها 24
3-5- تعریف درخواست جدید 25
3-4-1- انتخاب دریافت کنندگان 26
3-4-2- افزودن پیوست 27
3-4-3- افزودن یادآوری 27
3-6- ویرایش اطلاعات درخواست 28
3-7- حذف درخواست 30
3-8- تعریف بازسپاری جدید 30
3-9- ویرایش بازسپاری 32

3-10- حذف بازسپاری 33
3-11- ثبت درخواست مرتبط 33
4 – گزارشات..... 35

فهرست شکل ها

عنوان **صفحه**

شکل 1 ورود اطلاعات کاربری 11
شکل 2 بازیابی رمز جدید 12
شکل 3 پورتال جامع برنامه‌های پیوند 13
شکل 4 ورود به برنامه مدیریت درخواست خدمت از طریق لینک تصویری 13
شکل 5 ابزار دسترسی به پورتال در هر صفحه 14
شکل 6 ابزار تغییر رنگ صفحات 15
شکل 7 امکان تغییر رنگ صفحات 15
شکل 8 ابزار بازگشت به صفحه قبل 16
شکل 9 خروج کاربر 16
شکل 10 نمایش تمام صفحه برنامه 16
شکل 11 اطلاعات کاربران 19
شکل 12 نمایش فهرست کاربران 19
شکل 13 جستجوی کاربران 20
شکل 14 دکمه افزودن کاربر 20
شکل 15 افزودن کاربر 20
شکل 16 دکمه ویرایش 21
شکل 17 ویرایش اطلاعات کاربر 21
شکل 18 پوشه کار 22
شکل 19 نمایش فهرست درخواست ها 22

شکل 20 نمایش فهرست بازسپاری ها 23

شکل 21 دکمه نمایش درخواست های جدید 23

شکل 22 جستجوی اطلاعات درخواست ها 24

شکل 23 دکمه افزودن درخواست 25

شکل 24 افزودن درخواست 25

شکل 25 دکمه انتخاب دریافت کنندگان 26

شکل 26 انتخاب دریافت کنندگان 26

شکل 27 دکمه افزودن پیوست 27

شکل 28 افزودن یادآوری 28

شکل 29 دکمه ویرایش 28

شکل 30 ویرایش اطلاعات درخواست 29

شکل 31 دسترسی به گزینه ویرایش با راست کلیک 29

شکل 32 دسترسی به گزینه حذف با راست کلیک 30

شکل 33 دکمه ثبت بازسپاری 31

شکل 34 ثبت بازسپاری 31

شکل 35 دسترسی به گزینه ثبت بازسپاری با راست کلیک 32

شکل 36 ویرایش بازسپاری 33

شکل 37 دکمه ثبت درخواست مرتبط 34

شکل 38 نمایش شماره درخواست مرتبط 34

شکل 39 دکمه گزارشات 35

شکل 40 دکمه نمایش گزارش 35

پیش‌گفتار

یکی از عواملی که در موفقیت کاری شرکت تاثیر بسزایی دارد، ارتباط تضمین شده و بدون تاخیر مشتریان با شرکت و همچنین ارتباط کلیه بخش های شرکت با یکدیگر می باشد.

سیستم مکانیزه مدیریت درخواست خدمت، برنامه ای است که با در نظر گرفتن این عامل پا به عرصه گذاشته و در مدت زمان کوتاهی به یکی از پر طرفدار ترین سیستمهای میز خدمت بدل شده است.

از عمده دلایل موفقیت این نوع خدمت رسانی متمرکز را می‌توان به امکان ارسال درخواست کاربران و تبدیل آن به برچسب، رابط کاربری عامه پسند این برنامه که به طریقی طراحی شده که کاربر در کمترین زمان به جواب خود رسیده و یا درخواست خود را به بخش مربوطه ارسال می کند.

به طور کلی سیستم مدیریت درخواست خدمت، تمامی مشکلات و نارسایی های ارتباط مشتری با واحد پشتیبانی را مرتفع کرده و با ارائه شاخصه هایی کارآمد، کمک شایانی به مدیریت خدمت مشتریان نموده است.

شرکت اطلاع‌رسانی پیوند داده‌ها به طور رسمی اعلام می‌نماید که مستند مربوطه را مطابق با مشخصات و ویژگی‌های برنامه مدیریت درخواست خدمت و بعنوان راهنمای جامع این برنامه تهیه نموده و در عین حال از دقت لازم و کافی در تمام مراحل اجرایی کار برخوردار خواهد بود.

فصل اول

کلیات برنامه مدیریت درخواست خدمت

1 - مقدمه

ساماندهی فرآیندهای مرتبط با تعریف و مدیریت درخواست مراکز، در قالب برنامه مدیریت درخواست خدمت انجام می‌شود. این برنامه بصورت تحت وب و دارای قابلیت متمرکز و از راه دور توسط کارشناسان شرکت اطلاع رسانی پیوند داده‌ها توسعه یافته است.

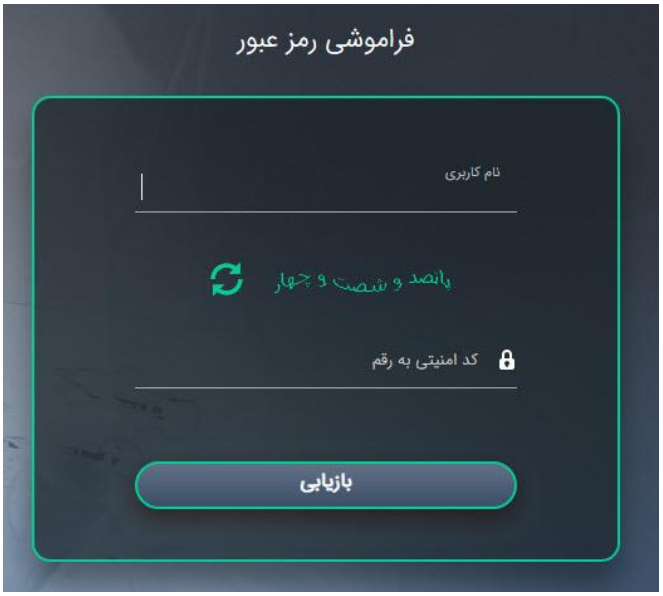
در نگارش حاضر برنامه، امکان ثبت، ویرایش و مشاهده درخواست ها وجود دارد.

2 - ورود اطلاعات کاربری

در طرح توسعه جامع برنامه‌ها، امکان ورود یکباره و دسترسی به صفحه پورتال که در آن فهرست تمامی برنامه‌های پیوند وجود دارد، فراهم شده است. از طریق مرورگر و با درج آدرس برنامه در URL، به صفحه ورود اطلاعات کاربری، وارد خواهید شد. با درج نام کاربری، رمز عبور و رقم کد امنیتی، صفحه پورتال جامع برنامه‌های پیوند در دسترس قرار می‌گیرد. امکان به خاطر سپاری رمز عبور نیز در پنل ورود اطلاعات کاربری وجود دارد. شکل 1

شکل 1 ورود اطلاعات کاربری

در صورتی که رمز عبور خود را فراموش کرده اید، روی گزینه "رمز عبور خود را فراموش کرده ام" کلیک کنید. در این صورت صفحه فراموشی رمز عبور برای درخواست بازیابی رمز جدید نمایش داده می شود. شکل 2



شکل 2 بازیابی رمز جدید

با ورود نام کاربری و عبارت امنیتی معتبر و سپس کلیک بر دکمه بازیابی، ایمیلی حاوی لینک بازیابی رمز عبور برایتان ارسال می شود. با کلیک بر لینک ایمیل شده، کلمه عبور تصادفی جدیدی از طریق ایمیل برایتان ارسال می شود. با ورود کلمه عبور جدید خودکار می توانید وارد برنامه شوید.

3 - ورود به صفحه پورتال جامع برنامه‌های پیوند

پس از ورود اطلاعات کاربری، دسترسی به صفحه پورتال جامع برنامه‌های پیوند ممکن می‌گردد. فهرست برنامه‌ها در منوی موجود در بالای صفحه وجود دارد. از طریق لینک‌های تصویری موجود در صفحه نیز، ورود به هریک از برنامه‌ها امکان‌پذیر است. اطلاعات کلی در خصوص شرکت پیوند داده‌ها و نیز راه‌های تماس با کارشناسان پیوند نیز از طریق لینک‌های مربوطه قابل دسترسی است. شکل 3

شکل 3 پورتال جامع برنامه‌های پیوند

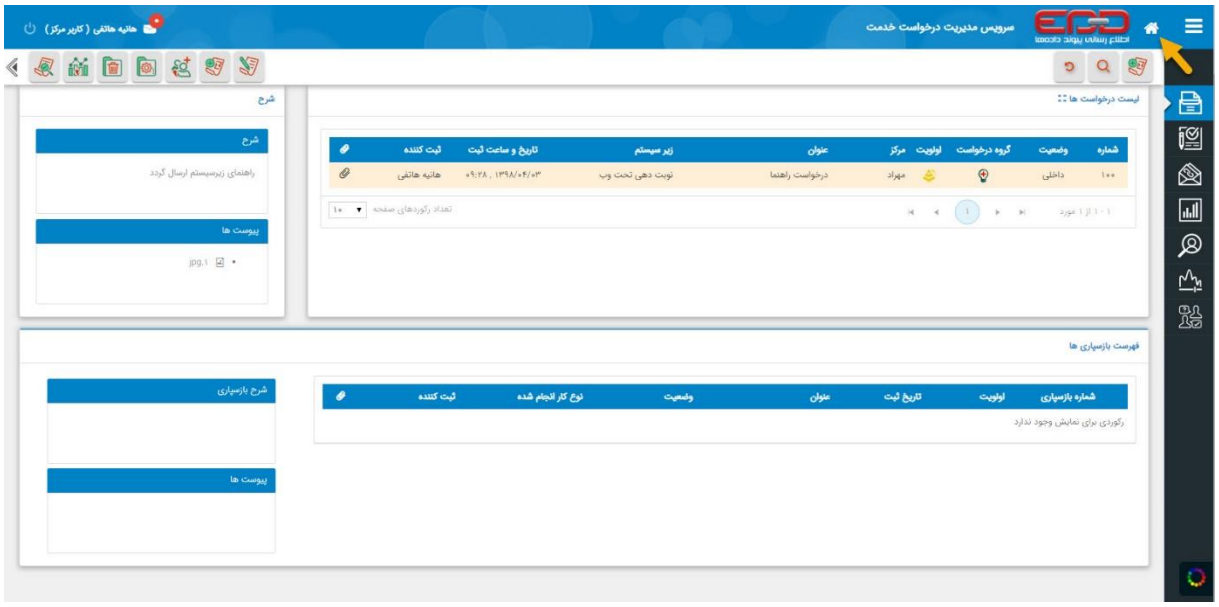
4 - ورود به برنامه مدیریت درخواست خدمت

برای ورود به برنامه مدیریت درخواست خدمت از لینک تصویری می‌توان استفاده کرد. **Error! Reference source not found.**

شکل 4 ورود به برنامه مدیریت درخواست خدمت از طریق لینک تصویری

5 - بازگشت به پورتال جامع برنامه‌ها

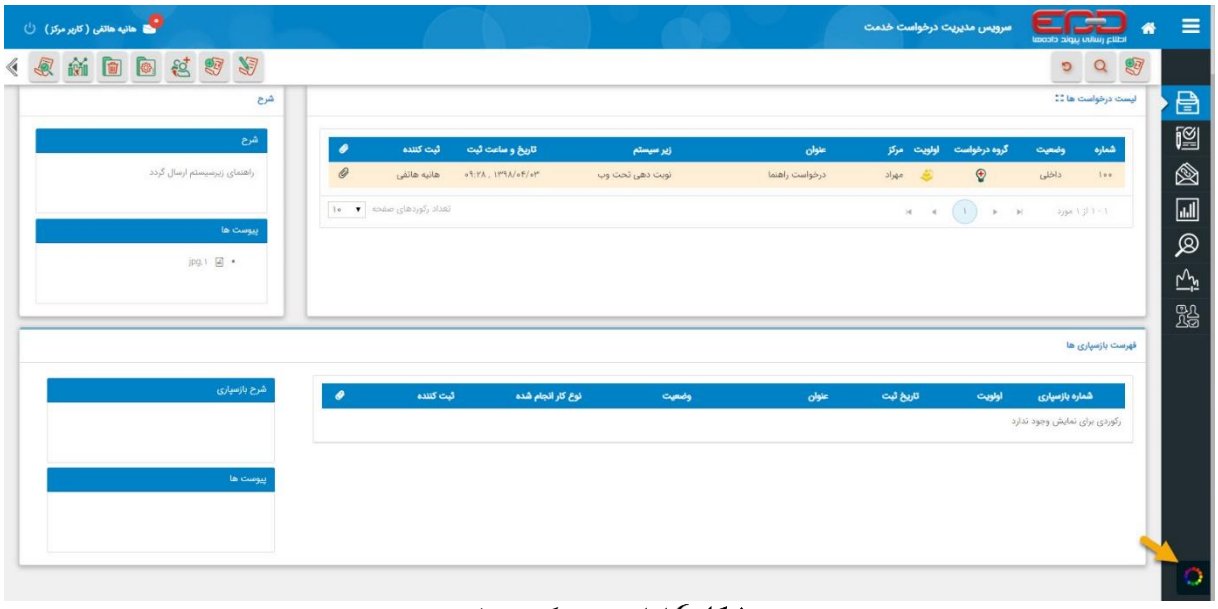
در هر صفحه، امکان بازگشت به پورتال جامع برنامه‌ها وجود دارد. ابزار بازگشت به پورتال، به شکل خانه و در **Error! Reference source not found.** نمایش داده شده است. دسترسی به پورتال از طریق این ابزار در تمامی صفحات امکان‌پذیر است.



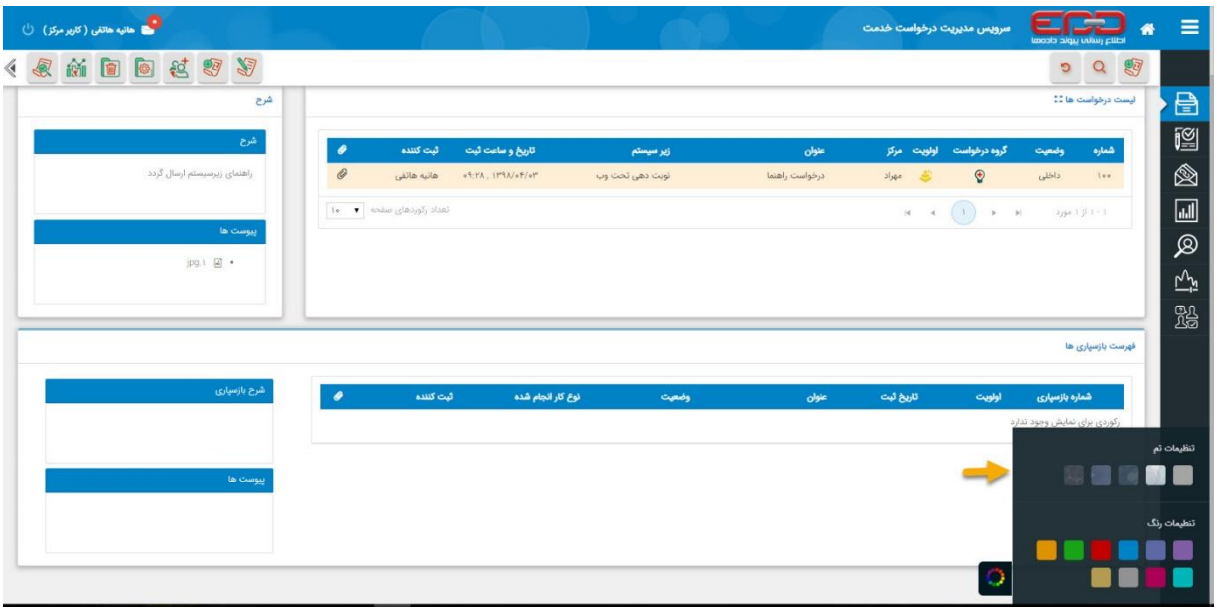
شکل 5 ابزار دسترسی به پورتال در هر صفحه

6 - امکان انتخاب رنگ دلخواه صفحات

در هر صفحه امکان انتخاب رنگ دلخواه با کلیک بر ابزار نمایش داده شده در شکل 6 و شکل 7 انتخاب رنگ موردنظر امکان‌پذیر است. شکل 7



شکل 6 ابزار تغییر رنگ صفحات



شکل 7 امکان تغییر رنگ صفحات

7 - بازگشت به صفحه قبل

در هر صفحه برنامه، ابزار اشاره شده در شکل 8 جهت بازگشت به صفحه قبلی بکار می‌رود.

شکل 8 ابزار بازگشت به صفحه قبل

8 - خروج کاربر از برنامه

امکان خروج کاربر از برنامه، از طریق دکمه نمایش داده شده در شکل 9 فراهم شده است.

شکل 9 خروج کاربر

توجه: در این برنامه، تمامی دکمه‌های عملیاتی در بالای صفحات و فرم‌ها قرار دارند.

9 - نمایش تمام صفحه برنامه

در صورت نیاز به نمایش تمام صفحه برنامه، می‌توان از ابزار نمایش داده شده در شکل10 استفاده نمود.

شکل 10 نمایش تمام صفحه برنامه

10 - مروری بر قابلیت‌های گوناگون برنامه مدیریت درخواست خدمت

10-1- **نمایش فهرست کاربران**

10-2- **جستجوی کاربران براساس اطلاعات هویتی**

10-3- **تعریف کاربر جدید**

10-4- **ویرایش اطلاعات کاربر**

10-5- **نمایش فهرست درخواست ها**

10-6- **جستجوی درخواست ها بر اساس اطلاعات مختلف**

10-7- **تعریف درخواست جدید**

10-8- **ویرایش اطلاعات درخواست**

10-9- **نمایش فهرست بازسپاری ها**

10-10- **تعریف بازسپاری جدید**

10-11- **ویرایش اطلاعات بازسپاری**

10-12- **ثبت درخواست مرتبط**

فصل دوم

شرح چگونگی کار با برنامه مدیریت

درخواست خدمت

1 - مقدمه

ایجاد بستری مناسب برای مدیریت بهتر درخواست های مشتریان با ارائه برنامه مدیریت درخواست خدمت شرکت اطلاع‌رسانی پیوند داده‌ها محقق گردیده است. این برنامه، فرآیندهای مرتبط با تعریف و مدیریت درخواست های مشتریان را ساماندهی می کند.

2 - تعریف کاربران برنامه

در قسمت تعریف کاربران برنامه امکان نمایش فهرست کاربران، جستجوی کاربران براساس نام، نام خانوادگی و نام پدر وجود دارد. شکل 11

شکل 11 اطلاعات کاربران

2-1 نمایش فهرست کاربران

اطلاعات کاربران نظیر نام و نام خانوادگی، نام پدر، جنسیت، تاریخ تولد، محل تولد، کد ملی و ایمیل در این قسمت قابل مشاهده می باشد. 12 **Error! Reference source not found.**

شکل 12 نمایش فهرست کاربران

2-2- جستجوی کاربران

جهت جستجوی اطلاعات کاربران می‌توان از فیلدهای نام، نام خانوادگی و نام پدر در قسمت بالای صفحه استفاده نمود و در اسرع وقت به اطلاعات مورد نیاز دست یافت. شکل 422-3- شکل 22

شکل 13 جستجوی کاربران

2-3- تعریف کاربر جدید

امکان تعریف کاربر جدید با استفاده از دکمه افزودن کاربر فراهم شده است. با کلیک بر این دکمه، فرم افزودن کاربر نمایش داده می شود که با تکمیل اطلاعات هویتی کاربر ، یک کاربر جدید به فهرست کاربران موجود افزوده می شود. 4-3- شکل 22 شکل 15

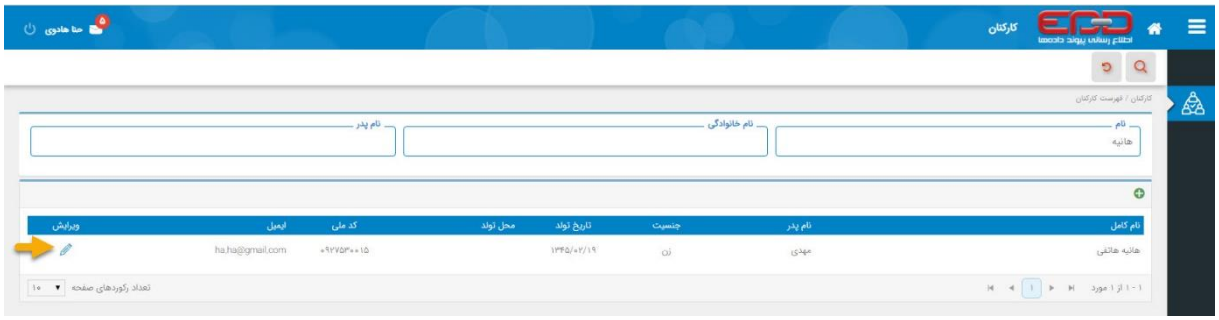
توجه: فقط نقش های مدیر مرکز و مدیر پیوند به این فرم دسترسی دارند.

شکل 14 دکمه افزودن کاربر

شکل 15 افزودن کاربر

2-4- ویرایش اطلاعات کاربر

برای ویرایش اطلاعات کاربر نظیر نام و نام خانوادگی، نام پدر، جنسیت، تاریخ تولد، محل تولد، کد ملی و ایمیل می توان با کلیک بر دکمه ویرایش به فرم ویرایش اطلاعات کاربر دست یافت و تغییرات مورد نظر را اعمال کرد. شکل 16 شکل 17

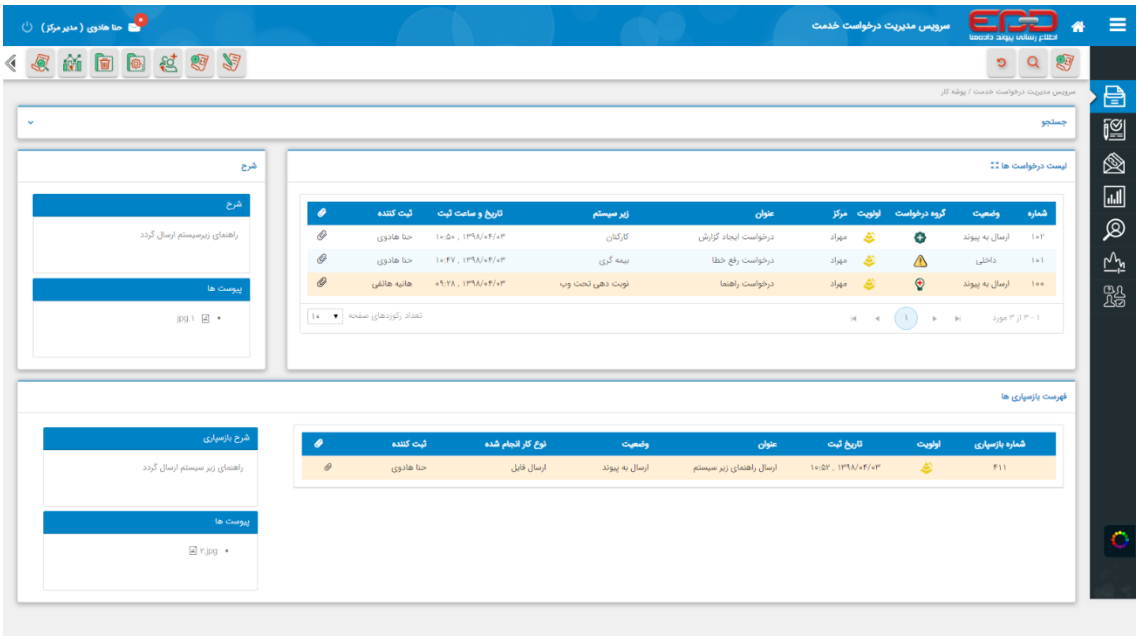


شکل 16 دکمه ویرایش

شکل 17 ویرایش اطلاعات کاربر

3 - پوشه کار

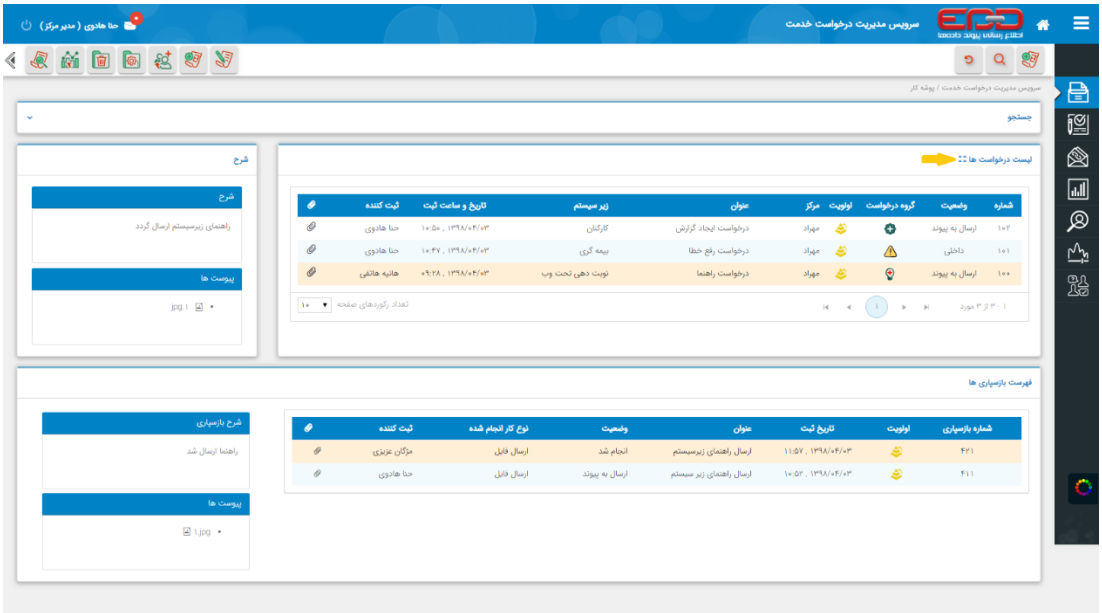
در قسمت پوشه کار امکان نمایش فهرست درخواست ها و بازسپاری ها به ترتیب از آخرین تاریخ ثبت به اولین تاریخ ثبت، جستجوی درخواست ها براساس وضعیت، سیستم، زیرسیستم، گروه درخواست، اولویت، شماره درخواست، عنوان، تاریخ ثبت و شرح وجود دارد. **Error! Reference source not found.**



شکل 18 پوشه کار

3-1- نمایش فهرست درخواست ها

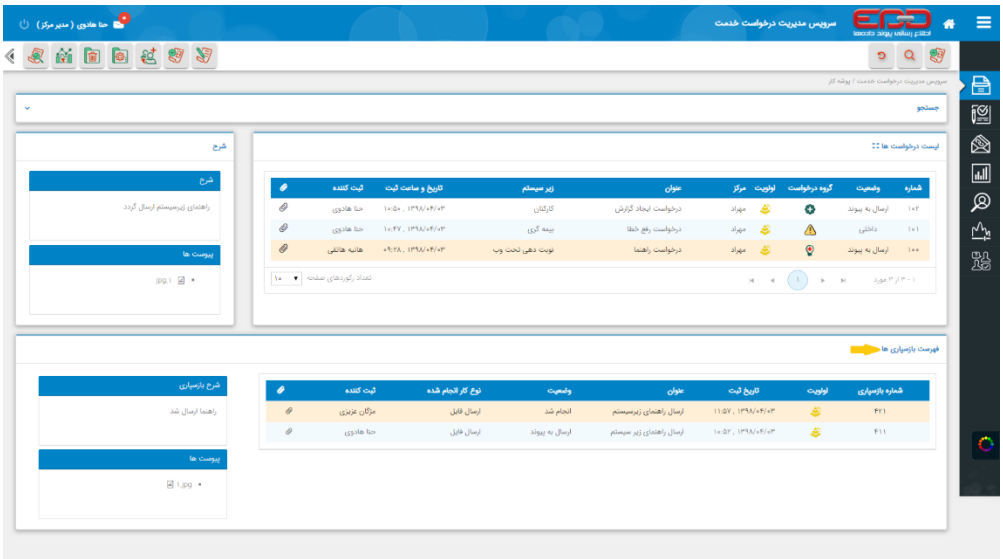
اطلاعات درخواست ها نظیر شماره درخواست، وضعیت، گروه درخواست، اولویت، مرکز، عنوان، زیرسیستم، تاریخ و ساعت ثبت، ثبت کننده و وجود فایل پیوست در این قسمت قابل مشاهده می باشد. با انتخاب هر ردیف در جدول فهرست درخواست ها، شرح و پیوست های مربوط به ان درخواست در سمت چپ جدول و بازسپاری های مربوط به آن درخواست در پایین جدول نمایش داده می شود. **Error! Reference source not found.**



شکل 19 نمایش فهرست درخواست ها

3-2- نمایش فهرست بازسپاری ها

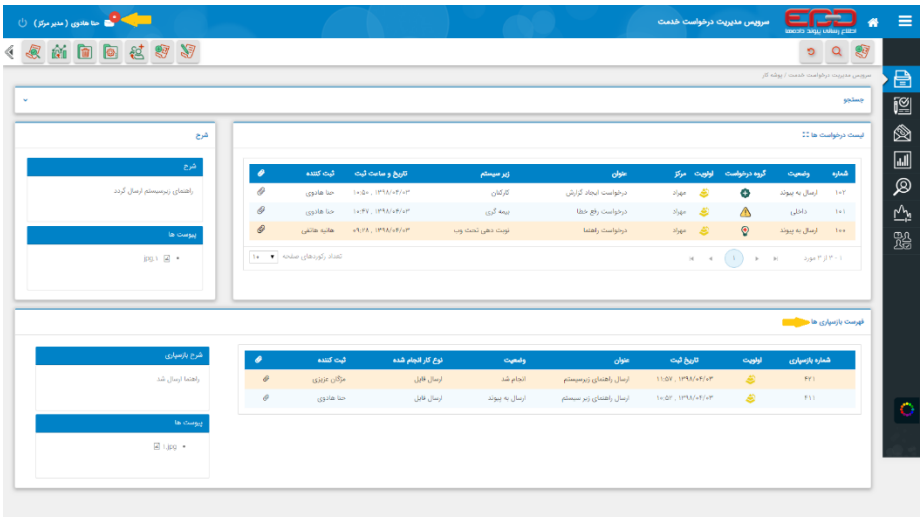
اطلاعات بازسپاری مربوط به هر درخواست انتخاب شده نظیر شماره بازسپاری، اولویت، تاریخ ثبت، عنوان، وضعیت، نوع کار انجام شده، ثبت کننده و وجود فایل پیوست در این قسمت قابل مشاهده می باشد. با انتخاب هر ردیف در جدول فهرست بازسپاری ها، شرح و پیوست های مربوط به ان بازسپاری در سمت چپ جدول نمایش داده می شود. شکل 2



شکل 20 نمایش فهرست بازسپاری ها

3-3- دکمه نمایش درخواست های جدید

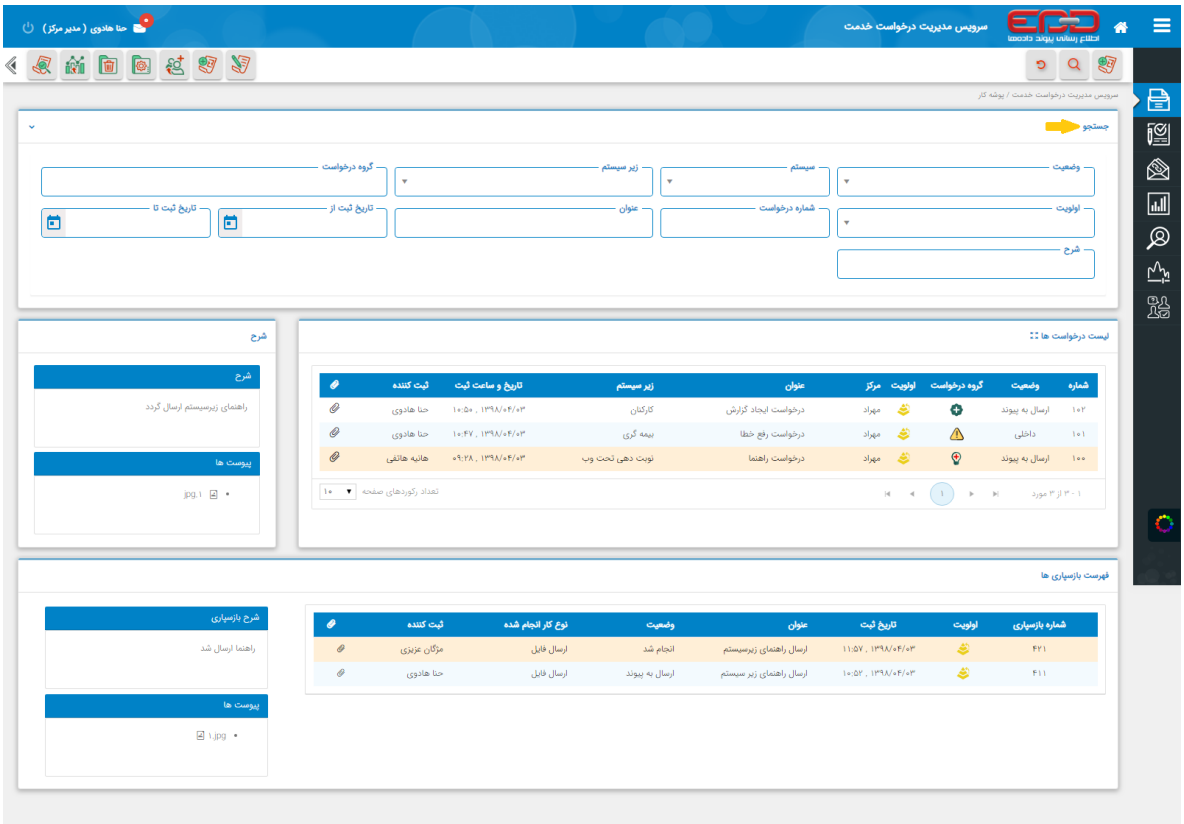
تعداد درخواست ها و بازسپاری های جدید دریافت شده توسط کاربر در هر لحظه در بالای صفحه نمایش داده می شود که با کلیک بر دکمه مربوطه، فهرست این درخواست ها و بازسپاری ها قابل مشاهده می باشد. شکل 21



شکل 21 دکمه نمایش درخواست های جدید

3-4- جستجوی درخواست ها

جهت جستجوی اطلاعات درخواست ها می‌توان از فیلدهای استان، گروه مراکز، مرکز، وضعیت، سیستم، زیرسیستم، گروه درخواست، اولویت، شماره درخواست، عنوان، تاریخ ثبت و شرح در قسمت بالای صفحه استفاده نمود و در اسرع وقت به اطلاعات مورد نیاز دست یافت. شکل 22شکل 22



شکل 22 جستجوی اطلاعات درخواست ها

توجه: فیلدهای "استان" و "گروه مراکز" در قسمت جستجو فقط برای پیوند قابل مشاهده می باشد

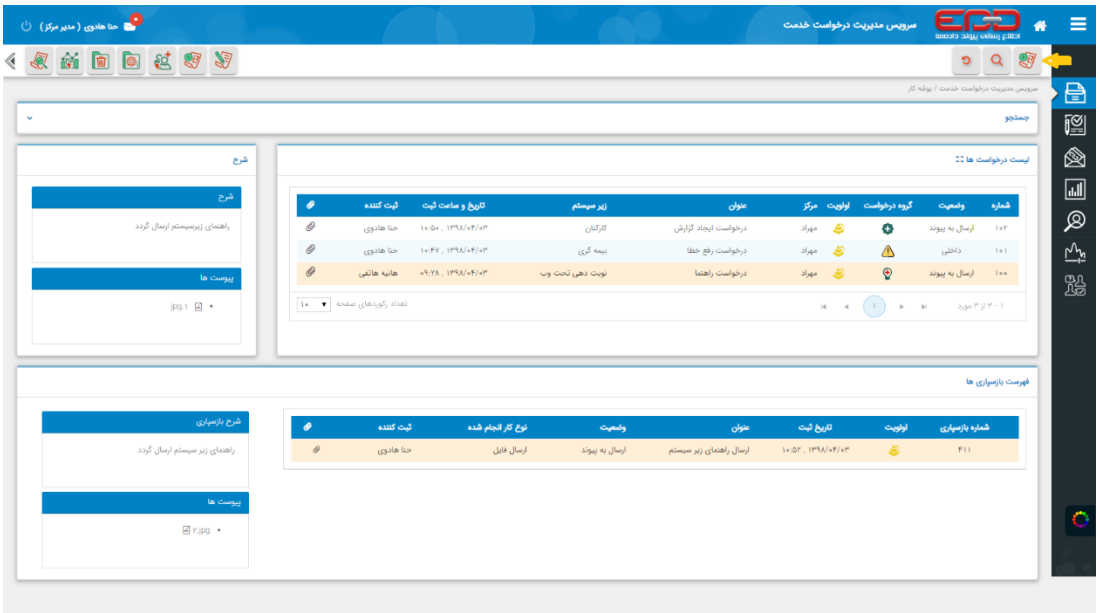
توجه: فیلد "مرکز" در قسمت جستجو فقط برای پیوند و راهبر مراکز قابل مشاهده می باشد. (در صورت تک مرکز بودن، فهرست مراکز نمایش داده نمی شود و به صورت پیشفرض همان تک مرکز نمایش داده می شود)

توجه: امکان انتخاب چندگانه برای فیلدهای "مرکز"، "زیر سیستم" و "گروه درخواست" در قسمت جستجو وجود دارد.

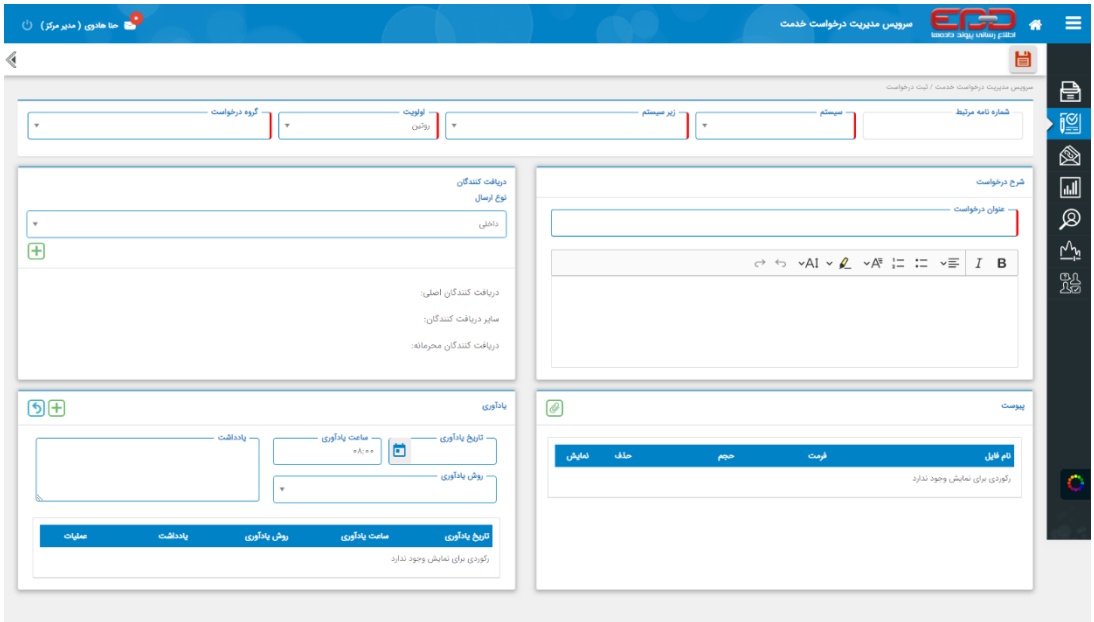
توجه: امکان جستجوی مرکز به تنهایی وجود دارد ولی امکان جستجوی استان و گروه مرکز به تنهایی وجود ندارد و لازم است مرکز نیز انتخاب شود.

3-5- تعریف درخواست جدید

امکان تعریف درخواست جدید با استفاده از دکمه ثبت درخواست فراهم شده است. با کلیک بر این دکمه، فرم ثبت درخواست نمایش داده می شود که با تکمیل اطلاعات کلی درخواست، شرح درخواست، دریافت کنندگان، پیوست و یادآوری ، یک درخواست جدید به فهرست درخواست های موجود افزوده می شود. شکل 24شکل 24



شکل 23 دکمه افزودن درخواست

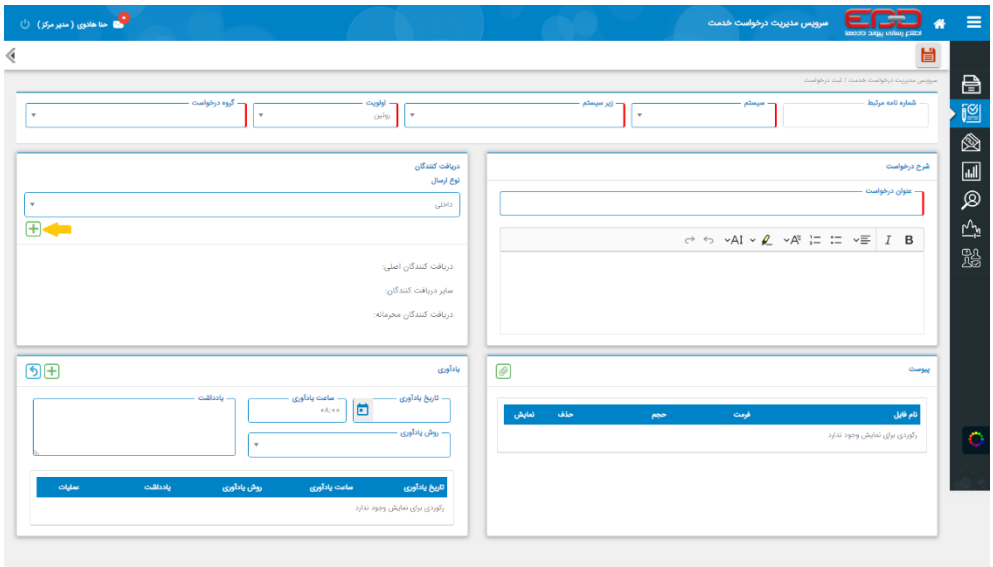


شکل 24 افزودن درخواست

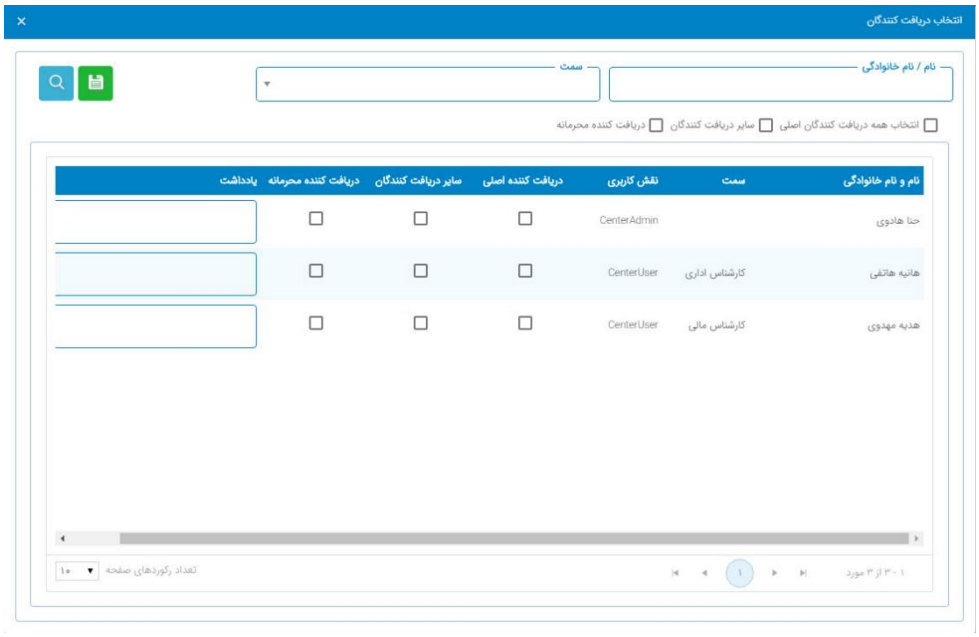
توجه: امکان ثبت درخواست فقط توسط مرکز وجود دارد و پیوند اجازه ثبت درخواست را ندارد

1-4-3- انتخاب دریافت کنندگان

با استفاده از دکمه انتخاب دریافت کنندگان می توان دریافت کنندگان درخواست را مشخص کرد. با کلیک بر این دکمه فرم انتخاب دریافت کنندگان نمایش داده می شود که از طریق آن می توان دریافت کنندگان درخواست را کرد. شکل 25شکل 26



شکل 25 دکمه انتخاب دریافت کنندگان

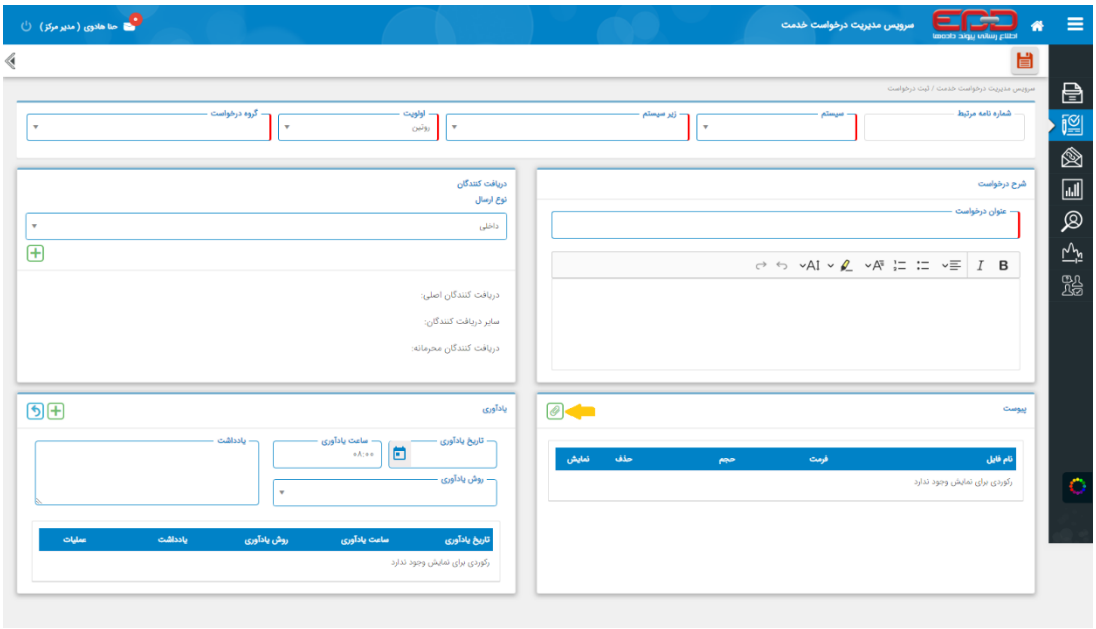


شکل 26 انتخاب دریافت کنندگان

توجه: فیلد "یادداشت" در فرم انتخاب دریافت کنندگان، امکان ثبت یادداشتی خصوصی برای دریافت کننده ای خاص را فراهم می کند

2–4–3– افزودن پیوست

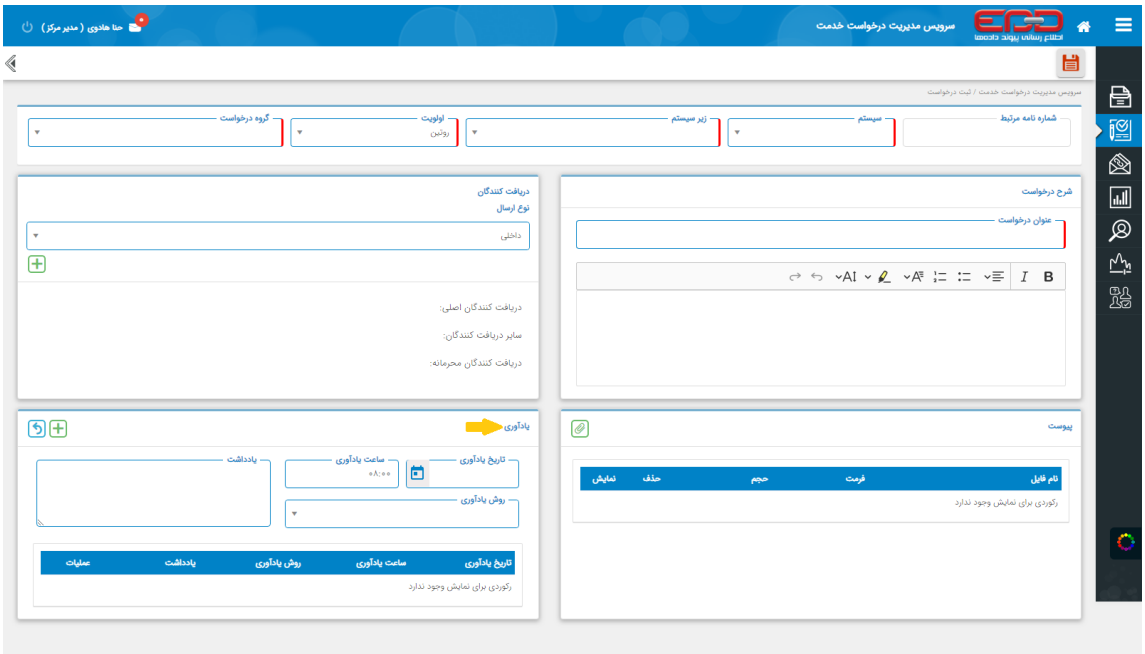
با استفاده از دکمه افزودن پیوست می توان، فایل های مرتبط با درخواست را پیوست کرد.با کلیک بر این دکمه، فرم انتخاب فایل جهت انتخاب فایل های پیوست نمایش داده می شود. شکل 27



شکل 27 دکمه افزودن پیوست

3–4–3– افزودن یادآوری

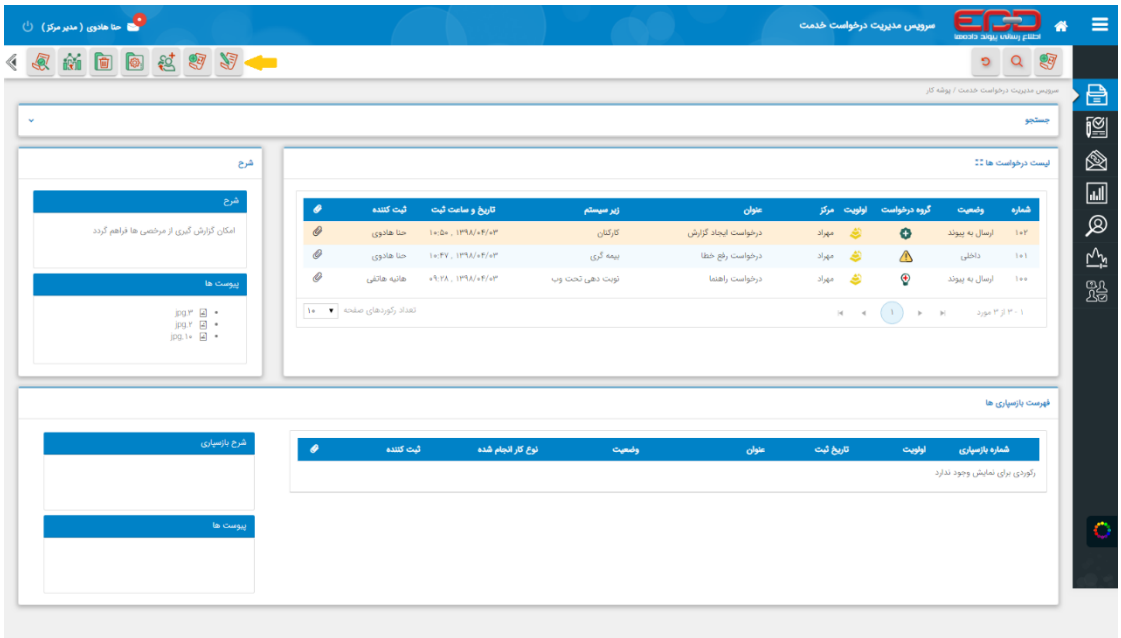
در قسمت یادآوری می توان تاریخ یادآوری، ساعت یادآوری، روش یادآوری و همچنین یادداشتی جهت یادآوری را مشخص کرد.یادداشت یادآوری در تاریخ و ساعت مشخص شده و با روش تعیین شده برای ثبت کننده درخواست ارسال می شود. روش های یادآوری ایمیل و پیامک می باشد. شکل 28



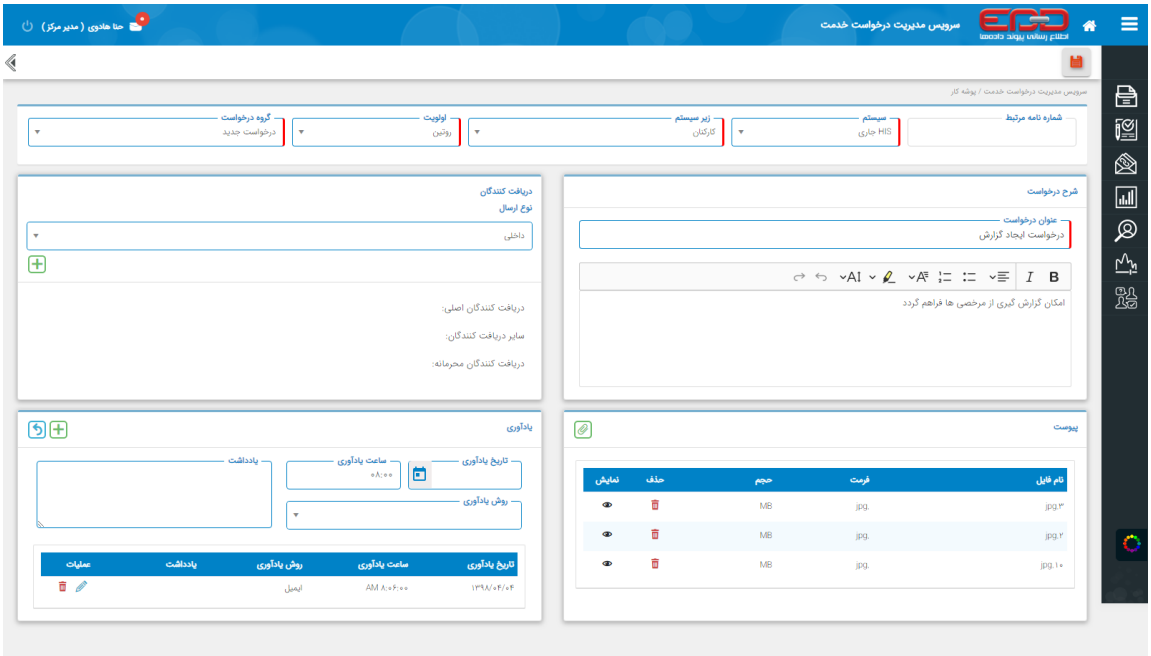
شکل 28 افزودن یادآوری

3-6- ویرایش اطلاعات درخواست

برای ویرایش اطلاعات درخواست نظیر اطلاعات کلی درخواست، شرح درخواست، دریافت کنندگان، پیوست و یادآوری می توان با کلیک بر دکمه ویرایش به فرم ویرایش درخواست دست یافت و تغییرات مورد نظر را اعمال کرد شکل 29 شکل 23



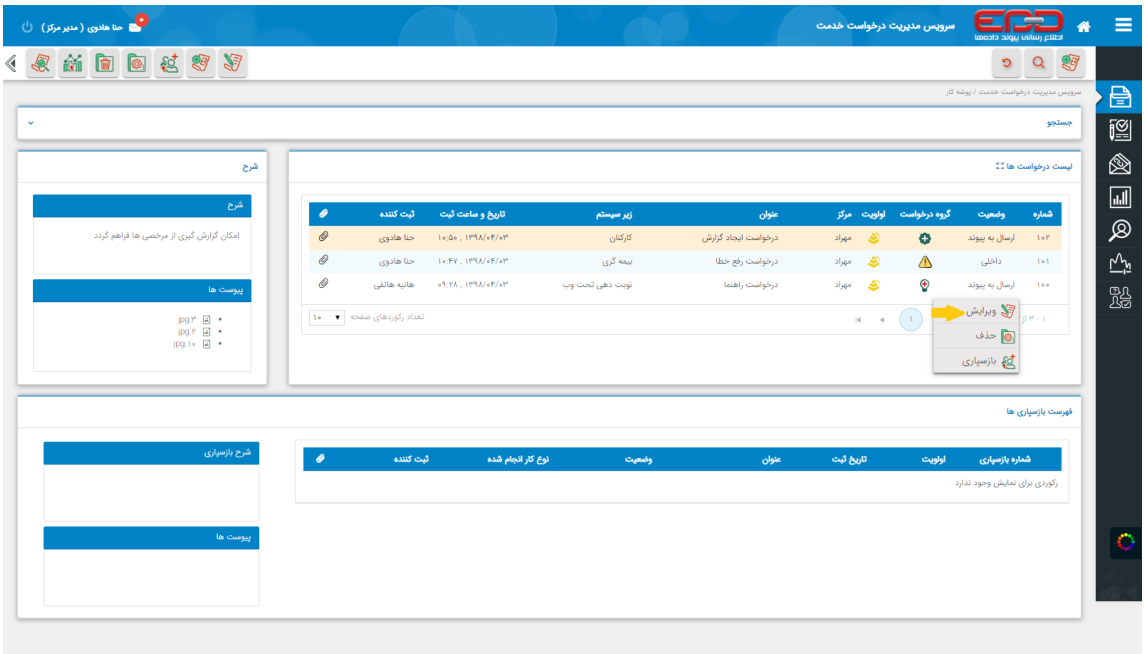
شکل 29 دکمه ویرایش



شکل 30 ویرایش اطلاعات درخواست

توجه: ویرایش درخواست تا زمانی امکان پذیر است که درخواست توسط دریافت کننده آن مشاهده نشده باشد

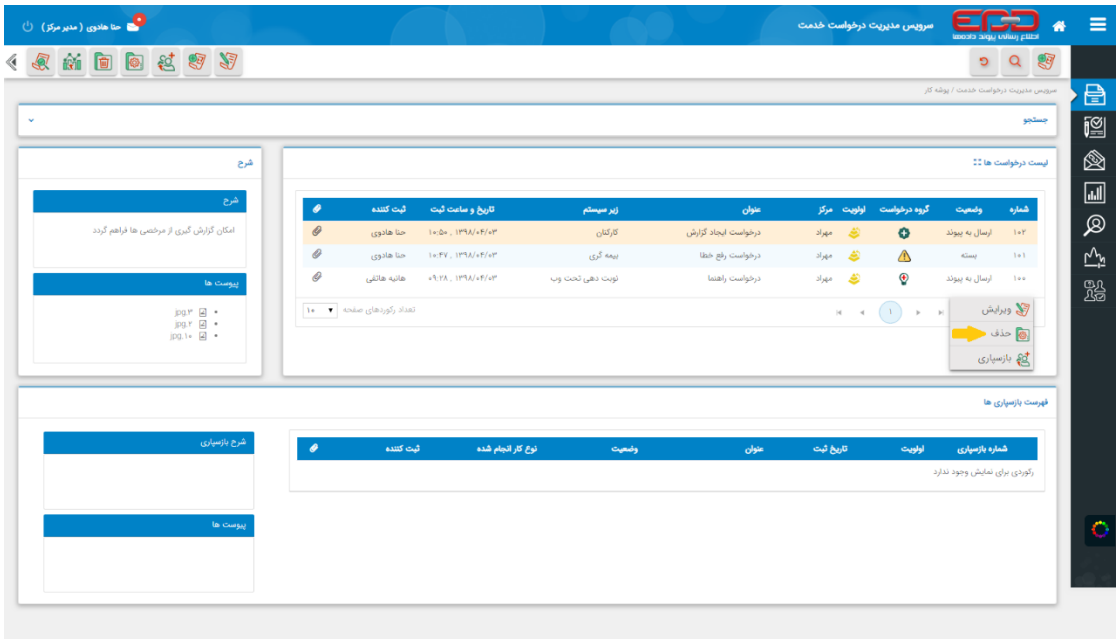
توجه: با راست کلیک کردن روی هر درخواست در فرم پوشه کار نیز می توان به فرم ویرایش درخواست دست یافت. شکل 31



شکل 31 دسترسی به گزینه ویرایش با راست کلیک

3-7- حذف درخواست

امکان دسترسی به گزینه حذف درخواست با راست کلیک کردن روی درخواست مربوطه در صفحه پوشه کار وجود دارد. شکل 32

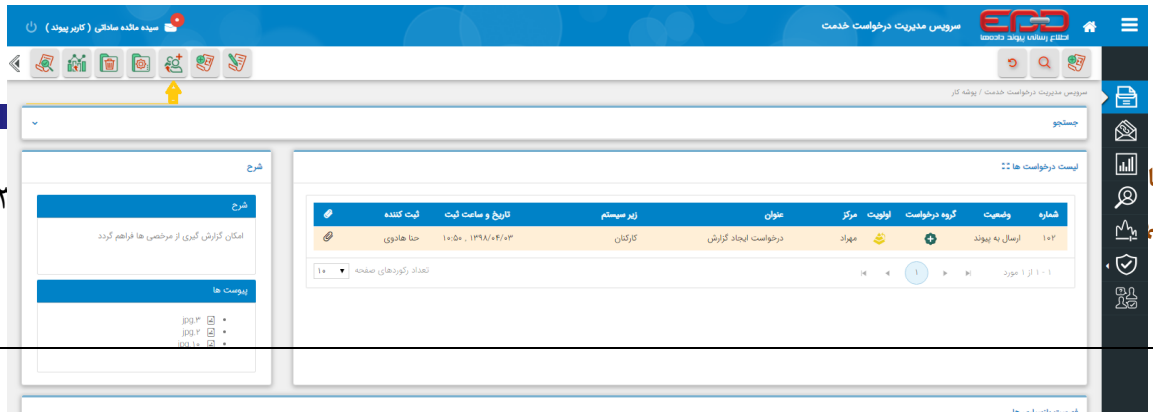


شکل 32 دسترسی به گزینه حذف با راست کلیک

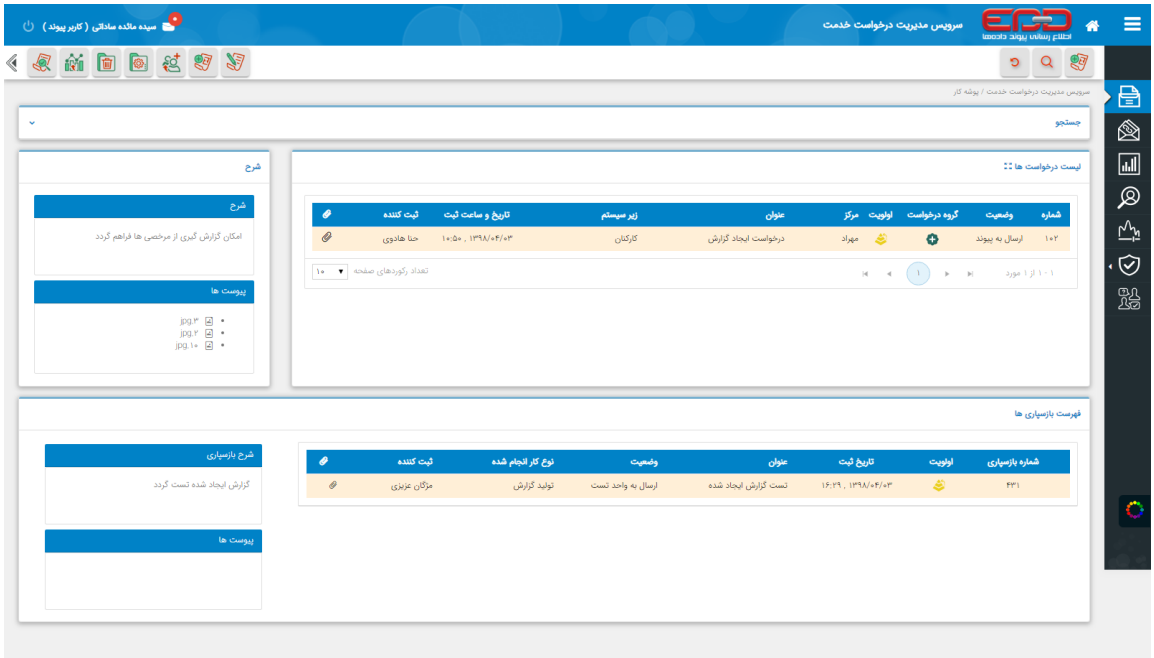
توجه: حذف هر درخواست فقط زمانی ممکن است که توسط دریافت کننده آن مشاهده نشده باشد

3-8- تعریف بازسپاری جدید

امکان تعریف بازسپاری جدید برای یک درخواست با استفاده از دکمه ثبت بازسپاری فراهم شده است. با انتخاب یک درخواست و کلیک بر این دکمه، فرم ثبت بازسپاری نمایش داده می شود که با تکمیل اطلاعات کلی بازسپاری، شرح بازسپاری، دریافت کنندگان، پیوست و یادآوری ، یک بازسپاری جدید به فهرست بازسپاری های موجود درخواست افزوده می شود. شکل 33 شکل 34

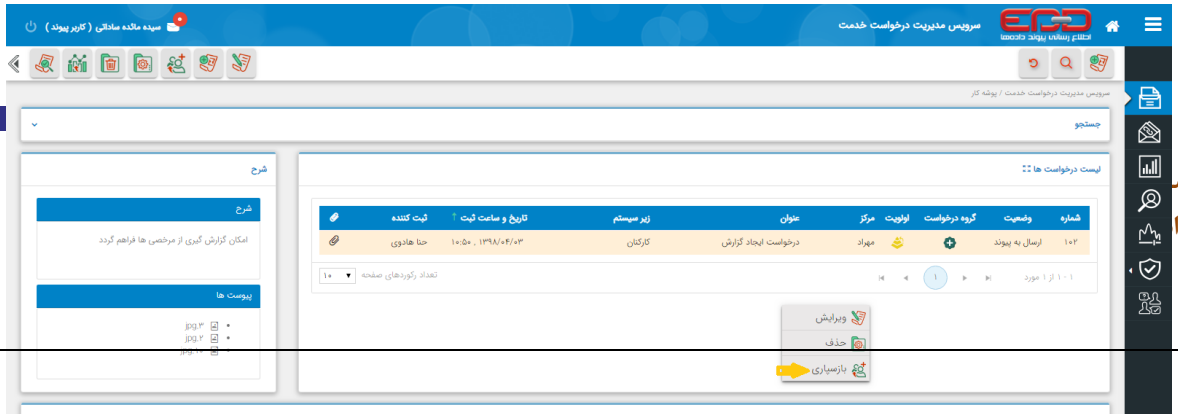


شکل 33 دکمه ثبت بازسپاری



شکل 34 ثبت بازسپاری

توجه: با راست کلیک کردن روی هر درخواست نیز می توان به گزینه ثبت بازسپاری دست یافت. شکل 35



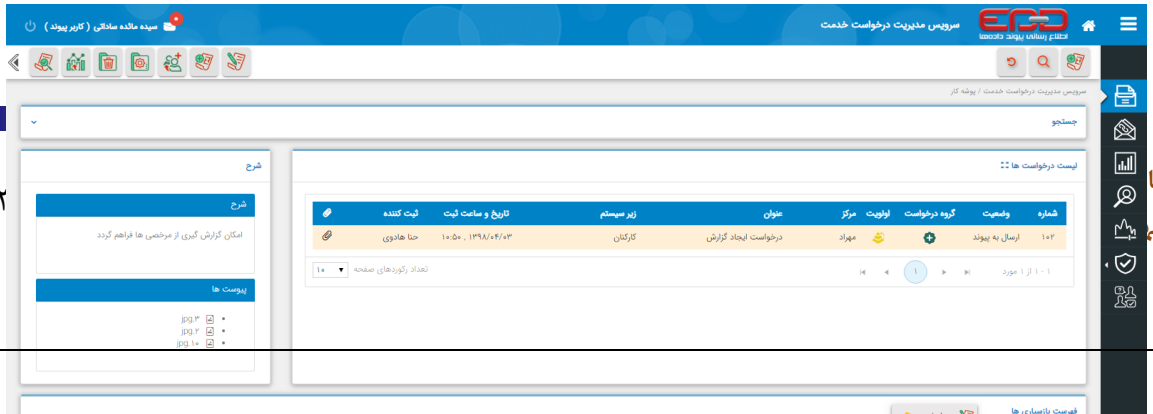
شکل 35 دسترسی به گزینه ثبت بازسپاری با راست کلیک

توجه: با دابل کلیک کردن روی هر درخواست نیز باید بتوان به فرم ثبت بازسپاری دست یافت

3-9- ویرایش بازسپاری

برای ویرایش اطلاعات بازسپاری نظیر اطلاعات کلی بازسپاری، شرح بازسپاری، دریافت کنندگان، پیوست و یادآوری می توان با راست کلیک کردن روی رکورد مربوطه به فرم ویرایش بازسپاری دست یافت و تغییرات مورد نظر را اعمال کرد

توجه: امکان ویرایش بازسپاری فقط زمانی وجود دارد که توسط دریافت کننده آن مشاهده نشده باشد. شکل 36



شکل 36 ویرایش بازسپاری

3-10- حذف بازسپاری

برای حذف اطلاعات بازسپاری می توان با راست کلیک کردن روی رکورد مربوطه به گزینه حذف بازسپاری دست یافت.

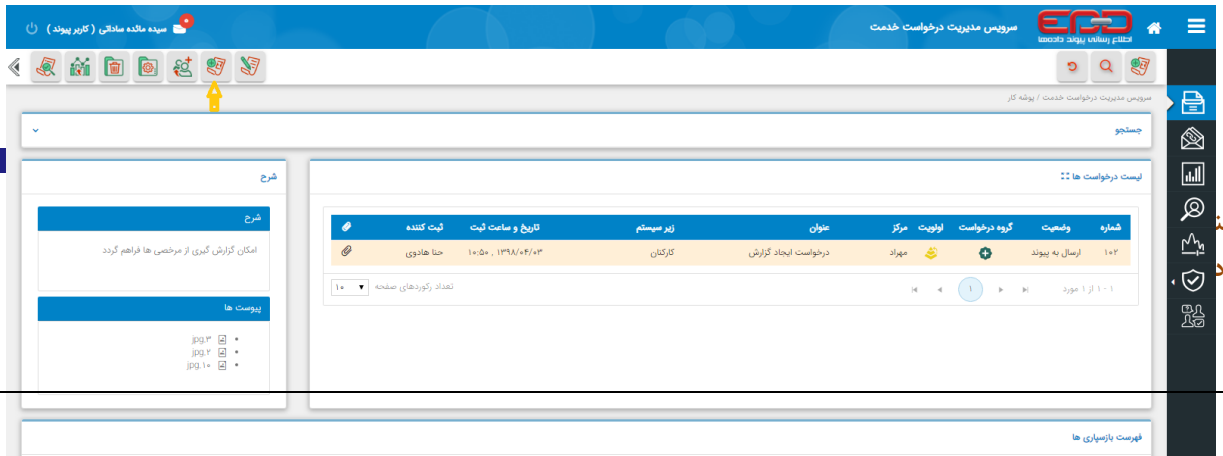
توجه: امکان حذف بازسپاری فقط زمانی وجود دارد که توسط دریافت کننده آن مشاهده نشده باشد.

3-11- ثبت درخواست مرتبط

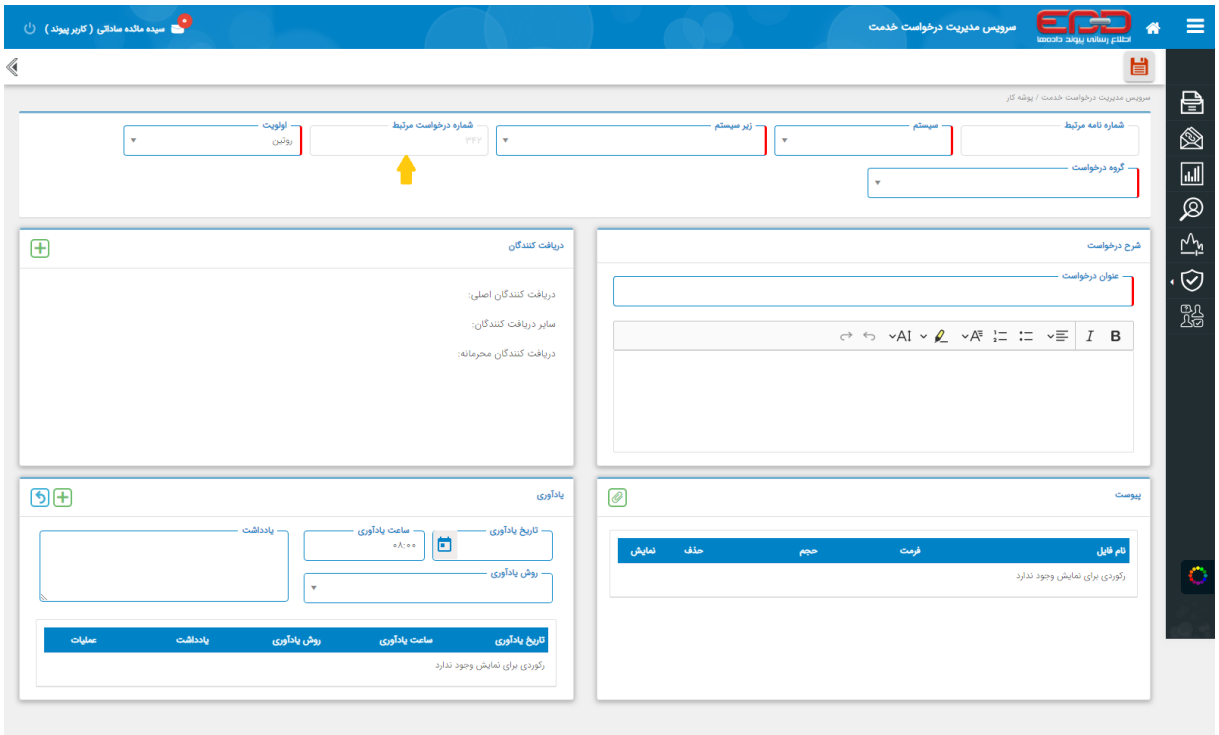
امکان ثبت درخواست مرتبط با یک درخواست با استفاده از دکمه ثبت درخواست مرتبط فراهم شده است. با کلیک بر این دکمه، همان فرم ثبت درخواست نمایش داده می شود که در فیلد ثبت درخواست مرتبط آن، شماره درخواست اول نمایش داده می شود. شکل 37 شکل 38

توجه: ثبت درخواست مرتبط برای درخواست هایی انجام می شود که بسته شده اند ولی لازم است اقدامات جدیدی انجام شود.

در صورتی که درخواستی بسته نشده باشد جهت تکمیل اطلاعات می توان از ثبت بازسپاری استفاده نمود و یا در حالتی که هنوز توسط دریافت کننده مشاهده نشده باشد از ویرایش استفاده کرد.



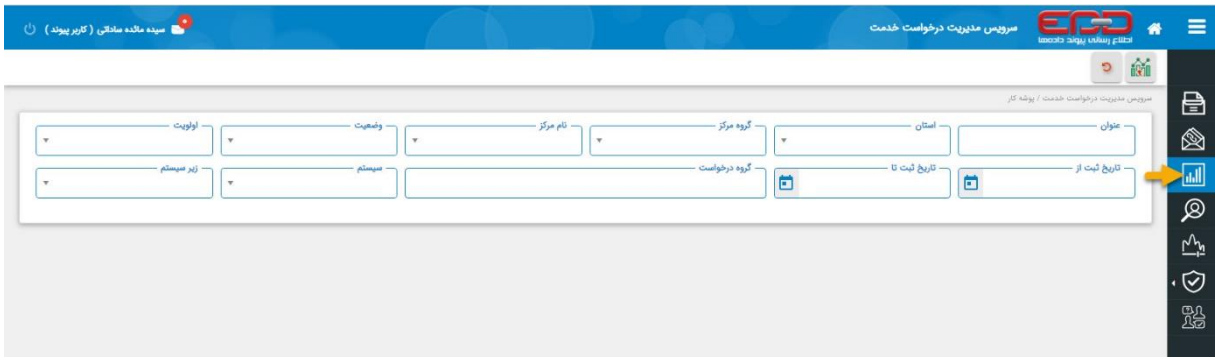
شکل 37 دکمه ثبت درخواست مرتبط



شکل 38 نمایش شماره درخواست مرتبط

4 - گزارشات

از طریق دکمه گزارشات در منوی اصلی برنامه، امکان دسترسی به قسمت گزارشات فراهم شده است. شکل 39



شکل 39 دکمه گزارشات

در قسمت گزارشات، امکان گزارش گیری براساس فیلدهای عنوان، استان، گروه مرکز، نام مرکز، وضعیت، اولویت، تاریخ ثبت، گروه درخواست، سیستم و زیرسیستم فراهم شده است. با مشخص کردن فیلترهای گزارش و کلیک بر دکمه نمایش گزارش، گزارش مربوطه نمایش داده می شود. شکل 40

شکل 40 دکمه نمایش گزارش