****

**سازمان امور دانشجویان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری**

**سند سناریو فرآیند درخواست پشتیبانی سامانه سجاد**

**سامانه جامع سازمان امور دانشجویان**

**سازمان امور دانشجویان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری**

شناسه سند: SAO.BPM.PSC06-05.7

شماره اصلاحیه: 7

تاریخ آخرین تغییرات: 04/10/1403

تعداد صفحات: 35

**تاریخچه**

| **شماره اصلاحیه** | **تاریخ انتشار** | **توضیحات** | **تهیه کننده** |
| --- | --- | --- | --- |
| 0 | 16/08/1395 | تهیه نسخه اولیه سند | سپیده قجری |
| 1 | 19/08/1395 | اضافه نمودن قانون 18 و تکمیل پس شرط | سپیده قجری |
| 2 | 25/08/1395 | * تفکیک پیش شرط 4 به دو پیش شرط 4 و 5 * تغییر عنوان فرآیند در گام 15 مسیر اصلی سناریو به "مشاهده نهایی درخواست مطرح شده در سامانه پرسش و پاسخ" * اضافه شدن قوانین 6، 7 و 8 * تکمیل قانون 15 | سپیده قجری |
| 3 | 11/02/1396 | نسخه پس از اضافه شدن پشتیبان آنلاین به فرآیند:  افزودن مسیر فرعی ثبت درخواست توسط متقاضی در پورتال و مسیر فرعی مشاهده نتیجه نهایی توسط متقاضی و قوانین مربوطه | سپیده قجری |
| 3.1 | 12/02/1396 | اعمال تغییرات ناشی از ممیزی و تست داخلی | سپیده قجری |
| 3.2 | 16/02/1396 | اعمال تغییرات ناشی از ممیزی داخلی:  رفع اشکال املایی در قانون 26 | سپیده قجری |
| 3.3 | 18/02/1396 | تغییراتی در مسیر پشتیبان آنلاین بنا به درخواست کارفرما در مدل و سناریو | سپیده قجری |
| 3.4 | 27/02/1396 | اعمال تغییرات ناشی از ممیزی داخلی | سپیده قجری |
| 3.5 | 30/02/1396 | اعمال تغییرات ناشی از ممیزی داخلی | سپیده قجری |
| 4 | 20/05/1397 | اعمال تغییرات درخواستی کارفرما:   * تغییر عنوان فرآیند پرسش و پاسخ به درخواست پشتیبانی سامانه سجاد * تغییر عنوان فرم ثبت پرسش و پاسخ به درخواست پشتیبانی سامانه سجاد * گام 1 سناریو ثبت درخواست پشتیبانی سامانه سجاد در پورتال: تغییر عنوان درخواست پشتیبانی سیستم موجود در منوی خدمات، به درخواست پشتیبانی سامانه سجاد. * افزودن کارشناس پشتیبان سامانه سجاد به کاربران مندرج در پیش شرط ها * تغییر عنوان فعالیت ها در گام های مختلف * تغییر مدل فرآیند و سناریوها: فرآیند در ابتدا به دست کارشناس پشتیبان سیستم میرسد و ایشان در صورت لزوم ارجاع میدهد به ادارات. * حذف قانون 22 (در پورتال، فیلدهای اداره کل و اداره مورد نظر می بایست با مقادیر اداره فناوری اطلاعات و پشتیبانی سامانه جامع امور دانشجویان بازیابی شود.) * تغییر قانون 23: در پورتال، فیلدهای اداره کل، اداره موردنظر، موضوع فرعی، موبایل و ایمیل حذف شدند. * تغییر قانون 2 و پیش شرط: لیست آیتم های موضوع اصلی، به جای لیست فعلی که از فرم اطلاعات پایه می آیند لیستی از فرآیندهای موجود در سامانه باشد. * افزودن پیش شرط جدید: اطلاعات فیلد نوع مشکل، واحدهای سازمانی و اداره زیرمجموعه طبق سند سناریو فرم‌های فرآیند درخواست پشتیبانی سامانه سجاد به شناسه SAO.BPM.FSC06-05 تعریف شده باشد. * قانون جدید 22: در پورتال، دو radio button جدید اضافه شود با عناوین مشکل در سامانه و سوال آیین نامه ای و در صورت انتخاب مشکل در سامانه، کمبوباکس نوع مشکل نمایش داده میشود که لیست آیتم های آن باید در اطلاعات پایه تعریف شده باشد. * در TBS، در بخش مشخصات درخواست، فیلدهای اداره کل، اداره موردنظر، موضوع فرعی، حذف شدند. * حذف قانون 3 (لیست آیتم های فیلد اداره مورد نظر با توجه به مقدار فیلد اداره کل تغییر می کند.) * قانون جدید 3: در TBS، در بخش مشخصات درخواست، دو radio button جدید اضافه شود با عناوین مشکل در سامانه و سوال آیین نامه ای و در صورت انتخاب مشکل در سامانه، کمبوباکس نوع مشکل نمایش داده میشود که لیست آیتم های آن باید در اطلاعات پایه تعریف شده باشد. * قانون جدید 29: در TBS، در صورتی که فرآیند از پورتال شروع شده باشد، فیلدهای تلفن تماس و پست الکترونیک از پروفایل ثبت نامی متقاضی بازیابی می شوند. * تغییر قانون 4: در صورتی که فرآیند از TBS شروع شده باشد، فیلدهای تلفن تماس و پست الکترونیک باید توسط کاربر ثبت کننده درخواست پشتیبانی سامانه سجاد، تکمیل شوند. * قانون جدید 30: در TBS، در صورتی که فرآیند در دست کارشناس پشتیبان سامانه سجاد باشد، در فرم نتیجه بررسی، در صورت انتخاب گزینه عدم ارجاع و اعلام نتیجه، فیلد (کمبوباکس) با عنوان نتیجه بررسی شامل سه آیتم درخواست پشتیبانی یا تغییر، خطای سیستم، خطای کاربر، فعال میگردد. در هر سه حالت درج توضیحات اجباری است. در صورت انتخاب گزینه خطای کاربر، در فیلد نتیجه بررسی، اگر فرآیند از پورتال شروع نشده باشد، فیلدی با عنوان بارگذاری صورتجلسه آموزش به کاربر، فعال می گردد و اجباری است. * تغییر قانون 26: لیست واحدهای سازمانی و واحدهای زیرمجموعه آن، طبق فرم ورود اطلاعات پایه فرآیند درخواست پشتیبانی سامانه سجاد به شناسه SAO.BPM.FSC06-05، تعریف می گردد. | سپیده قجری |
| 4.1 | 10/06/1397 | اعمال تغییرات ناشی از ممیزی داخلی | سپیده قجری |
| 5 | 07/08/1397 | اعمال تغییرات درخواستی کارفرما:  فرایند پس از ثبت درخواست در کارتابل گروه کاربری مشخصی طبق اطلاعات فرم پایه و نوع تیکت ثبت شده قرار می گیرد: تغییر در پیش شرط شماره 2 و تغییر در گام 5 در سناریوی ثبت درخواست پشتیبانی سامانه سجاد، تغییر در پیش شرط شماره 1 و تغییر در گام 5 در سناریوی ثبت درخواست پشتیبانی سامانه سجاد در پورتال.  اضافه شدن قانون شماره 31: اضافه شدن تب سوابق فرایندها | سمانه مرادی |
| 5.1 | 19/10/1397 | اعمال تغییرات ناشی از نظر پیاده ساز (حذف مشاهده های کاربران کارشناس بررسي کننده اداره کل و کارشناس بررسي کننده اداره موردنظر)  اعمال تغییرات درخواستی کارفرما :   * افزودن فیلد کد ملی | مائده خواجه دهی فر |
| 6.0 | 21/10/1399 | بروزرسانی و بازبینی مجدد سند | فائزه عابدی نژاد |
| 7 | 03/10/1403 | اعمال تغییرات درخواستی کارفرما:  درخواست پشتیبانی های قبل از 9/09/1403 که پاسخ داده نشده است، برای تمام ادارات ابطال و پیامی با این مضمون برای متقاضی ارسال گردد: "چنانچه هنوز مشکل شما حل نشده است لطفا مجددا درخواست پشتیبانی ثبت نمایید."  عدم امکان ثبت درخواست تکراری برای یک موضوع اصلی در جریان برای ثبت درخواست از سمت پورتال {قانون 9 پیش شرط ثبت درخواست از پورتال}  ×نمایش موضوعات غیر فعال شده در فرم درخواست پشتیبانی سامانه سجاد (پورتال)  افزودن فیلد "شماره پیگیری فرایند" در بخش مشخصات درخواست در فرم پورتال و tbs درخواست پشتیبانی سامانه سجاد (فقط برای درخوست های ثبت شده از سمت پورتال) {قانون 22}  تغییر مسیر فرایند : افزودن مسیر فرعی بررسی کاربر مشاهده کننده فرایند در صورت انتخاب گزینه پیگیری پاسخ در فرم ثبت درخواست پورتال { سناریو ثبت درخواست پشتیبانی سامانه سجاد در پورتال }  ×عدم نمایش درخواست پشتیبانی های ثبت شده در فرم مشاهده کار های انجام شده  تغییر الگو نام فعالیت در کارتابل tbs :  پشتیبانی – نام کاربر ثبت کننده – موضوع اصلی  حذف بخش "نتیجه نهایی" از فرم tbs بررسی درخواست پشتیبانی سامانه سجاد  مشاهده نتیجه نهایی بررسی کاربران سیستم در بخش "بررسی درون سازمانی " {بند 3 مسیر فرعی مشاهده نتیجه نهایی توسط کاربر ثبت کننده اولیه }  تغییر عنوان بخش "بررسی درون سازمان" به "نتیجه بررسی" در فرم بررسی درخواست پشتیبانی سامانه سجاد tbs {}  تغییر عنوان گزینه "عدم ارجاع و اعلام نتیجه" به "اعلام نتیجه به متقاضی" در بخش "نتیجه بررسی" در فرم بررسی درخواست پشتیبانی سامانه سجاد tbs {}  تغییر عنوان گزینه " ارجاع در داخل اداره مورد نظر" به "ارجاع به ادارات سازمان امور دانشجویان " در بخش "نتیجه بررسی" در فرم بررسی درخواست پشتیبانی سامانه سجاد tbs {}  تغییر عنوان گزینه " ارجاع به سایر ادارات" به "ارجاع به دانشگاه ها" در بخش "نتیجه بررسی" در فرم بررسی درخواست پشتیبانی سامانه سجاد tbs {}  افزودن فیلد های "نوع دانشگاه" و "نام دانشگاه" در بخش نتیجه بررسی در فرم بررسی درخواست پشتیبانی سامانه سجاد tbs {قانون 8}  غیر فعال شدن مسیر ارجاع به سایر ادارات  تغییر مسیر فرایند : افزودن مسیر فرعی ارجاع به دانشگاه { مسیر فرعی ارجاع به دانشگاه}  انتقال فیلد پاسخ آماده به بالای فیلد توضیحات در بخش "نتیجه بررسی" در فرم بررسی درخواست پشتیبانی سامانه سجاد tbs  غیر فعال کردن سربرگ "پاسخ های از پیش تعیین شده" در فرم ورود اطلاعات پایه درخواست پشتیبانی سامانه سجاد  افزودن فرم " پاسخ های آماده درخواست پشتیبانی" در بخش فرم ها ، در بسته تجاری عمومی و پشتیبان {قانون 34}  افزودن فرم " تعریف پاسخ های آماده درخواست پشتیبانی" {قانون 35}  حذف گزینه ارسال به تذرو از لیست گزینه های فیلد "نتیجه بررسی" در بخش نتیجه بررسی {قانون 29}  افزودن چکباکس ارسال به تذرو برای کاربران پشتیبان سازمان در بخش نتیجه بررسی {قانون 29}  فعال شدن فیلد "موضوع اصلی" در بخش مشخصات درخواست در فرم tbs بررسی درخواست پشتیبانی سامانه سجاد در تمامی مراحل  افزودن ستون "کارشناس IT" در جدول موجود در سربرگ اختصاص کارشناس به هر فرایند در فرم ورود اطلاعات پایه درخواست پشتیبانی سامانه سجاد {قانون 36}  افزودن فیلد "کارشناس IT" در فرم اختصاص کارشناس به فرایند {قانون 37}  تغییر مسیر فرایند در صورت انتخاب گزینه "مشکل فنی سامانه" از فیلد "نوع مشکل" توسط کاربر ثبت کننده (ثبت توسط کاربر سامانه یا متقاضی) {مسیر فرعی بررسی کاربر کارشناس IT }  افزودن فرم جستجو پیشرفته فرایند درخواست پشتیبانی کاربران دانشگاهی {قانون 38}  ارجاع فرایند های مربوط به دانشگاه های علمی کاربردی ، فنی و حرفه ای ، پیام نور و فرهنگیان ، به کاربر مربوط به همان فرایند در سازمان مرکزی مربوطه {قانون 11} | امیر تقوایی |

**فهرست مطالب**

[1- مقدمه 8](#_Toc534802452)

[**1-1-** هدف 8](#_Toc534802453)

[**1-2-** دامنه كاربرد سند 8](#_Toc534802454)

[**1-3-** تعاريف 8](#_Toc534802455)

[**1-4-** اختصارات 9](#_Toc534802456)

[**1-5-** مراجع 9](#_Toc534802457)

[2- مشخصات کلی فرآیند 9](#_Toc534802458)

[3- پیش نیازهای سناریو 9](#_Toc534802459)

[4- ماتریس نقش ها و مسئولیت ها 9](#_Toc534802460)

[5- PSC06-05-01: سناریو ثبت درخواست پشتیبانی سامانه سجاد 10](#_Toc534802461)

[6- PSC06-05-02: سناریو ثبت درخواست پشتیبانی سامانه سجاد در پورتال 17](#_Toc534802462)

[7- قوانین کسب و کار 23](#_Toc534802463)

فهرست جداول

[جدول 1: مشخصات کلی فرآیند 9](#_Toc528572897)

[جدول 2: جدول نقش ها و مسئولیت ها 9](#_Toc528572898)

# مقدمه

## هدف

هدف از تهیه این سند تشریح سناریو فرآیند درخواست پشتیبانی سامانه سجاد می‌باشد.

## دامنه كاربرد سند

این سند در محدوده سامانه جامع امور دانشجويان جهت تست فرآیند درخواست پشتیبانی سامانه سجاد تهيه شده است.

## تعاريف

### ماتریس واگذاری مسئولیت: این ماتریس که با نام RACI Chart نیز شناخته می‌شود، مشارکت نقش‎های مختلف در تکمیل وظایف یک فرآیند کسب‌وکار را تشریح می‌کند.

#### مسئول[[1]](#footnote-1)، فردی است که مسئول اجرای فرآیند می باشد و در واقع همان نقش های موجود در مدل کسب و کار است. باید حداقل یک نقش به عنوان مسئول وجود داشته باشد.

#### پاسخگو[[2]](#footnote-2)، ضامن نهایی تکمیل درست و دقیق یک تحویل‌دادنی یا وظیفه است و کسی است که کار را به مسئولانش محول می‌کند. به عبارت دیگر، یک پاسخگو باید کارهایی را که مسئول ارائه می‌کند پایان دهد. باید تنها یک پاسخگوی معین برای هر وظیفه یا تحویل‌دادنی وجود داشته باشد. در صورت استفاده از ماجول تأییدی جریان کار، تأیید کنندگان نیز به جمع افراد پاسخگو اضافه می شوند.

#### مشاور[[3]](#footnote-3)، فردی است که نظراتش مطلوب است، معمولا متخصص موضوع خاصی است و ارتباطات دوطرفه برای حل مشکلات پروژه با وی وجود دارد.

#### مطلع[[4]](#footnote-4)، فردی است که در جریان کار، اغلب تنها برای تکمیل وظیفه یا تحویل‌دادنی، از منظر اطلاعات، به روز نگه داشته می‌شود و تنها ارتباطات یک‌طرفه با وی وجود دارد.

## اختصارات

ندارد.

## مراجع

### سند سناریو فرم‌های درخواست پشتیبانی سامانه سجاد به شناسه SAO.BPM.FSC06-05

# مشخصات کلی فرآیند

جدول 1: مشخصات کلی فرآیند

|  |  |
| --- | --- |
| **فیلدهای خلاصه** | ندارد. |
| **کاربران ارشد فرآیند** | SAOAdmin |
| **امکان بازگشت** | دارد. |
| **امکان ابطال** | دارد. |
| **سایر موارد** | ندارد. |

# پیش نیازهای سناریو

* سناریوهای مندرج در این سند در نرم افزار TBS نسخه 6.5.6.0 به بعد قابل اجرا و تست می‏باشند.
* وب سرویس خواندن اطلاعات درخواست متقاضی از پورتال و شروع فرآیند، می‌بایست بر روی سرور موجود و فعال باشد.

# ماتریس نقش ها و مسئولیت ها

در این بخش، نمودار RACI اکتورهای درگیر در این فرآیند، در جدول زیر ارائه می گردد.

جدول 2: جدول نقش ها و مسئولیت ها

| **نقش**  **فعالیت** | **متقاضی** | کاربر سامانه | کارشناس بررسی کننده اداره کل | کارشناس بررسی کننده اداره مورد نظر |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ثبت درخواست یا پرسش | A,R | A,R | I | I |
| بررسی و ثبت نتیجه | I | I | I | A,R |
| بررسی و ثبت نتیجه | I | I | A,R | I |

# PSC06-05-01: سناریو ثبت درخواست پشتیبانی سامانه سجاد

سناریو ثبت درخواست پشتیبانی سامانه سجاد جهت پاسخ دهی به سوالات و مسائل کاربران سامانه جامع سازمان امور دانشجویان طراحی شده است. سناریو ثبت درخواست پشتیبانی سامانه سجاد به شرح زير است:

|  |  |
| --- | --- |
| **پیش شرط ها** | 1. **کاربر سامانه در سیستم تعریف و عضو یکی از گروه دانشگاه باشد.** 2. **کارشناسان پشتیبان سامانه سجاد در فرم ورود اطلاعات پایه فرایند پشتیبانی سامانه سجاد تعریف شده باشند.** 3. **کارشناس بررسی کننده اداره کل در سیستم تعریف و عضو گروه کارشناسان بررسی کننده اداره کل باشد.** 4. **کارشناس بررسی کننده اداره مورد نظر در سیستم تعریف و عضو گروه کارشناسان بررسی کننده ادارات باشد.** 5. **اطلاعات فیلدهای اداره کل، اداره موردنظر و واحد موردنظر در سیستم موجود باشد.** 6. **اطلاعات فیلد نوع مشکل، واحدهای سازمانی و اداره زیر مجموعه طبق سند سناریو فرم‌های فرآیند درخواست پشتیبانی سامانه سجاد به شناسه SAO.BPM.FSC06-05 تعریف شده باشد.** |
| **مسیر اصلی: ثبت درخواست توسط کاربر سامانه و بررسی در سازمان**   1. پس از ورود کاربر سامانه به سیستم، از لیست فرآیندها در سربرگ عمومی و پشتیبان، فرآیند درخواست پشتیبانی سامانه سجاد را انتخاب و با کلیک روی آن، آن را باز می­کند. 2. سیستم فرم درخواست پشتیبانی سامانه سجاد ‏را طبق قوانین تعریف شده در اختیار کاربر می گذارد. در این فرم، در سربرگ مشخصات درخواست، فیلدهای نام کاربری، ساعت ثبت و تاریخ ثبت با توجه به کاربر فعلی و تاریخ و ساعت جاری بازیابی می شوند و غیرقابل ویرایش هستند.(فیلد موضوع اصلی در این بخش فعال خواهد بود) مابقی بخش های فرم (بخش ~~بررسی درون سازمان~~ نتیجه بررسی ~~و نتیجه نهایی~~) خالی و غیرقابل ویرایش هستند. 3. کاربر سامانه، موضوع اصلی را انتخاب می نماید. همچنین می بایست فیلد های کد ملی، پست الکترونیک و شماره همراه را تکمیل نماید. کاربر می تواند در سربرگ پیوست ها نسبت به بارگذاری فایل های مدنظر خود اقدام نماید. 4. کاربر توضیحات درخواست یا پرسش خود را در فیلد شرح درج و سپس نسبت به ثبت فرآیند اقدام می نماید. 5. سیستم موارد اجباری و اعتبارسنجی مربوطه را کنترل می نماید و در صورت وجود مشکل، پیغام خطای مناسب را به کاربر نمایش می دهد. در غیر اینصورت، فرآیند را ثبت می کند. سپس فرآیند در کارتابل شخصی کارشناس پشتیبان سامانه سجاد مربوط به تیکت فرایند ثبت شده، قرار می گیرد.(این اطلاعات در فرم پایه تعریف شده است و طبق آن، هر یک از تیکت های ثبت شده با توجه به نوع فرایند در کارتابل کاربر مشخصی قرار می گیرد). 6. پس از ورود کارشناس پشتیبان سامانه سجاد به سیستم، از لیست کارهای موجود در کارتابل شخصی، فرآیند درخواست پشتیبانی سامانه سجاد با نام ~~"بررسی درخواست پشتیبانی سامانه سجاد~~ پشتیبانی – {نام کاربر ثبت کننده} - {موضوع اصلی}" را جستجو و جهت بازیابی و گرفتن کار اقدام می کند. 7. سیستم فرم درخواست پشتیبانی سامانه سجاد ‏را در اختیار کاربر می گذارد. در این فرم، اطلاعات مراحل قبلی فرآیند، به صورت غیرقابل ویرایش بازیابی می شود. همچنین پیوست های ‏بارگذاری شده مراحل قبلی فرآیند نیز به صورت غیرقابل ویرایش بازیابی می شوند. 8. کاربر پس از ملاحظه مطالب ثبت شده پیشین، با انتخاب گزینه افزودن در بخش ~~بررسی درون سازمان~~ نتیجه بررسی ، به درج نتیجه بررسی خود می پردازد. وی همچنین می تواند در سربرگ پیوست ها نسبت به بارگذاری فایل های مدنظر خود اقدام نماید. (چنانچه کاربر می خواهد بدون ارجاع، نتیجه را مشخص کند، می تواند از سطح فرم در بخش نتیجه بررسی ~~نتیجه نهایی~~، نتیجه بررسی خود را ~~همانند فرم نتیجه بررسی گریدویو بخش "بررسی درون سازمان"~~ وارد نماید و پس از ثبت به طور سیستمی در گریدویو مربوطه تکمیل شود. انجام اقدامات در این بخش تنها برای اولین کارشناس بررسی کننده فرآیند فعال ست.) 9. سیستم فرم نتیجه بررسی را از بخش ~~بررسی درون سازمان~~ نتیجه بررسی در اختیار کاربر می گذارد. در این فرم، فیلدهای نام کاربری، ساعت ثبت و تاریخ ثبت با توجه به کاربر فعلی و تاریخ و ساعت جاری بازیابی می شوند و غیرقابل ویرایش هستند. 10. کاربر می تواند یکی از گزینه های ~~عدم ارجاع و اعلام نتیجه~~ اعلام نتیجه به متقاضی ، ~~ارجاع در داخل اداره مورد نظر~~ ارجاع به ادارات سازمان امور دانشجویان یا ~~ارجاع به سایر ادارات~~ ارجاع به دانشگاه ها را انتخاب می کند. در صورت انتخاب گزینه ~~عدم ارجاع و اعلام نتیجه~~ اعلام نتیجه به متقاضی ، می تواند نتیجه بررسی را انتخاب سپس توضیحاتی را، در فیلد توضیحات درج و سپس نسبت به تایید اقدام می نماید. کاربر در صورت انتخاب گزینه ~~ارجاع در داخل اداره مورد نظر~~ ارجاع به ادارات سازمان امور دانشجویان ، واحد مورد نظر (یکی از ادارات زیر مجموعه این اداره کل) یا کارشناس مورد نظر از اداره مورد نظر را انتخاب می نماید و توضیحات خود را در فیلد توضیحات درج و سپس نسبت به تایید اقدام می نماید. کاربر در صورت انتخاب گزینه ~~ارجاع به سایر ادارات~~ ارجاع به دانشگاه ها ، ~~اداره مورد نظر (یکی دیگر از ادارات کل)~~ نوع و نام دانشگاه مورد نظر را انتخاب می نماید و توضیحات خود را در فیلد توضیحات درج و سپس نسبت به تایید اقدام می نماید.(در صورت انتخاب یکی از مقادیر علمی کاربردی ، پیام نور ، فرهنگیان و فنی و حرفه ای ، امکان انتخاب نام دانشگاه وجود نخواهد داشت .) 11. سیستم موارد اجباری و اعتبارسنجی مربوطه را کنترل می نماید و در صورت وجود مشکل، پیغام خطای مناسب را به کاربر نمایش می دهد. در غیر اینصورت، فرم نتیجه بررسی را می بندد و اطلاعات ذخیره شده را به عنوان یک رکورد به بخش ~~بررسی درون سازمان~~ نتیجه بررسی اضافه می نماید. در این جدول، فیلدهای تاریخ ثبت، ساعت ثبت، نام کاربری، توضیحات و ارجاع گیرنده (در صورت ارجاع، نام واحد یا کارشناس یا اداره ارجاع گیرنده) قابل مشاهده هستند. 12. کاربر می تواند در صورت تمایل با استفاده از گزینه های ویرایش و حذف، نسبت به ویرایش یا حذف رکورد ثبت شده ی خویش، اقدام نماید. در نهایت کاربر نسبت به ثبت فرآیند اقدام می نماید.   سیستم موارد اجباری و اعتبارسنجی مربوطه را کنترل می نماید و در صورت وجود مشکل، پیغام خطای مناسب را به کاربر نمایش می دهد.  در صورت نبود مشکل، فرآیند را ثبت و پیغام "ذخیره فرآیند با موفقیت انجام شد" را به کاربر نمایش می دهد.  در صورت ~~ارجاع در داخل اداره مورد نظر~~ ارجاع به ادارات سازمان امور دانشجویان اگر به گروه ارجاع داده شده باشد، فرآیند در کارتابل گروهی کارشناسان بررسی کننده ادارات قرار می گیرد و سناریو از "**مسیر فرعی ارجاع گروه"** ادامه می یابد و چنانچه کارشناس از اداره مورد نظر انتخاب شده باشد فرآیند در کارتابل شخصی کارشناس بررسی کننده قرار می گیرد و سناریو از "**مسیر فرعی ارجاع به کارشناس"** دنبال می شود و در صورت ~~ارجاع به سایر ادارات~~ ارجاع به دانشگاه ها ، فرآیند در کارتابل شخصی یا گروهی کارشناسان بررسی کننده همان فرایند در ~~اداره کل~~ دانشگاه قرار می ‏گیرد و سناریو از "**مسیر فرعی ارجاع به ~~گروه~~ دانشگاه "** ادامه می یابد.( جهت بررسی درخواست های دانشگاه های علمی کاربردی ، پیام نور ، فنی و حرفه ای و فرهنگیان ، به کاربر سازمان مرکزی فعالیت مربوطه ارسال شود.)  در صورت عدم ارجاع توسط کارشناس پشتیبان سیستم، در صورت انتخاب گزینه خطای کاربر یا خطای سیستم، در فیلد نتیجه بررسی، سیستم فرآیند را جهت مشاهده نتیجه بررسی در کارتابل شخصی کاربر ثبت کننده اولیه قرار می دهد و "**مسیر فرعی** **مشاهده نتیجه نهایی توسط کاربر ثبت کننده اولیه"** آغاز می گردد.  در صورت عدم ارجاع توسط کارشناس پشتیبان سیستم، در صورت انتخاب گزینه "ارسال به تذرو"، ~~در فیلد نتیجه بررسی~~، سیستم فرآیند پشتیبانی تذرو افزار را آغاز می نماید و پس از پایان آن فرآیند، سناریو از گام 6 مسیر اصلی ادامه می یابد. | |
| **مسیر فرعی: ارجاع به دانشگاه ~~گروه~~**   1. پس از ورود کاربر بررسی کننده فرایند ها در دانشگاه ها یا سازمان مرکزی دانشگاه مربوطه به سیستم ~~گروه بررسی کننده اداره داخلی یا اداره کل به سیستم~~، از لیست کارهای موجود در کارتابل گروهی / شخصی، فرآیند درخواست پشتیبانی سامانه سجاد با نام "بررسی درخواست پشتیبانی سامانه سجاد" را با نام "~~بررسی درخواست پشتیبانی سامانه سجاد ارجاع داده شده داخلی~~ پشتیبانی ارجاع شده – {نام کاربر ثبت کننده اولیه} - {موضوع اصلی}" جستجو و جهت بازیابی و گرفتن کار اقدام می کند. 2. سیستم فرم درخواست پشتیبانی سامانه سجاد ‏را در اختیار کاربر می گذارد. در این فرم، اطلاعات مراحل قبلی فرآیند، به صورت غیرقابل ویرایش بازیابی می شود. همچنین پیوست های بارگذاری شده مراحل قبلی فرآیند نیز به صورت غیرقابل ویرایش بازیابی می شوند و سناریو از گام 9 مسیر اصلی دنبال می شود. | |
| **مسیر فرعی: ارجاع به کارشناس**   1. پس از ورود کاربر ارجاع گیرنده اداره داخلی به سیستم، از لیست کارهای موجود در کارتابل شخصی، فرآیند درخواست پشتیبانی سامانه سجاد با نام "بررسی درخواست پشتیبانی سامانه سجاد" را با نام "~~بررسی درخواست پشتیبانی سامانه سجاد ارجاع داده شده داخلی~~ پشتیبانی ارجاع شده – {نام کاربر ثبت کننده اولیه} - {موضوع اصلی}" جستجو و جهت بازیابی و گرفتن کار اقدام می کند.   سیستم فرم درخواست پشتیبانی سامانه سجاد ‏را در اختیار کاربر می گذارد. در این فرم، اطلاعات مراحل قبلی فرآیند، به صورت غیرقابل ویرایش بازیابی می شود. همچنین پیوست های بارگذاری شده مراحل قبلی فرآیند نیز به صورت غیرقابل ویرایش بازیابی می شوند و سناریو از گام 9 مسیر اصلی دنبال می شود. | |
| **مسیر فرعی: مشاهده نتیجه نهایی توسط کاربر ثبت کننده اولیه**   1. پس از ورود کاربر سامانه به سیستم، از لیست کارهای موجود در کارتابل شخصی، فرآیند درخواست پشتیبانی سامانه سجاد با نام "مشاهده نتیجه نهایی پشتیبانی ~~سامانه سجاد~~- {کاربر ثبت کننده اولیه } - {موضوع اصلی}" را جستجو و جهت بازیابی آن اقدام می نماید. 2. سیستم فرم درخواست پشتیبانی سامانه سجاد ‏را در اختیار کاربر می گذارد. در این فرم، اطلاعات مراحل قبلی فرآیند ~~بجز بخش بررسی درون سازمان (این بخش برای وی قابل مشاهده نیست)~~، به صورت غیرقابل ویرایش بازیابی می شود(~~توضیحات درج شده در گریدویو بخش بررسی درون سازمان، در فیلد نتیجه نهایی بخش نتیجه نهایی بازیابی می گردد.)~~. همچنین پیوست های بارگذاری شده مراحل قبلی فرآیند نیز به صورت غیرقابل ویرایش بازیابی می شوند. 3. کاربر سامانه، پس از ملاحظه نتیجه نهایی، ~~می تواند در صورت تمایل با انتخاب یکی از دو گزینه توضیحات کافی و مورد قبول می باشد یا توضیحات کافی نمی باشد، نسبت به ثبت نظر خود در خصوص نحوه رسیدگی به درخواست، اقدام نماید~~.اقدام به مشاهده درخواست نموده و فرایند را ثبت خواهد کرد. 4. سیستم موارد اجباری و اعتبارسنجی مربوطه را کنترل می نماید و در صورت وجود مشکل، پیغام خطای مناسب را به کاربر نمایش می دهد. در غیر اینصورت، فرآیند خاتمه می ‏یابد. | |
| **مسیر فرعی : بررسی کاربر کارشناس IT**  **1**. پس از درج درخواست پشتیبانی با نوع مشکل "مشکل فنی سامانه" ، فرایند جهت بررسی در کارتابل شخصیی کاربر کارشناس IT ، قرار خواهد گرفت.  2. پس از ورود کاربر کارشناس IT به سیستم، از لیست کارهای موجود در کارتابل شخصی، فرآیند درخواست پشتیبانی سامانه سجاد با نام " پشتیبانی– {نام کاربر ثبت کننده اولیه} - {موضوع اصلی}" جستجو و جهت بازیابی و گرفتن کار اقدام می کند.  3. کاربر می تواند یکی از گزینه های اعلام نتیجه به متقاضی ، ارجاع به ادارات سازمان امور دانشجویان یا ارجاع به دانشگاه ها را انتخاب می کند. در صورت انتخاب گزینه اعلام نتیجه به متقاضی ، می تواند نتیجه بررسی را انتخاب سپس توضیحاتی را، در فیلد توضیحات درج و سپس نسبت به تایید اقدام می نماید که پس از ثبت ، فرایند خاتمه خواهد یافت. کاربر در صورت انتخاب گزینه ارجاع به ادارات سازمان امور دانشجویان ، واحد مورد نظر (یکی از ادارات زیر مجموعه این اداره کل) یا کارشناس مورد نظر از اداره مورد نظر را انتخاب می نماید و توضیحات خود را در فیلد توضیحات درج و سپس نسبت به تایید اقدام می نماید. کاربر در صورت انتخاب گزینه ارجاع به دانشگاه ها ، دانشگاه مورد نظر (یکی دیگر از دانشگاه ها) را انتخاب می نماید و توضیحات خود را در فیلد توضیحات درج و سپس نسبت به تایید اقدام می نماید. .(در صورت انتخاب یکی از مقادیر علمی کاربردی ، پیام نور ، فرهنگیان و فنی و حرفه ای ، امکان انتخاب نام دانشگاه وجود نخواهد داشت .)  4. سیستم موارد اجباری و اعتبارسنجی مربوطه را کنترل می نماید و در صورت وجود مشکل، پیغام خطای مناسب را به کاربر نمایش می دهد. در غیر اینصورت، فرم نتیجه بررسی را می بندد و اطلاعات ذخیره شده را به عنوان یک رکورد به بخش نتیجه بررسی اضافه می نماید. در این جدول، فیلدهای تاریخ ثبت، ساعت ثبت، نام کاربری، توضیحات و ارجاع گیرنده (در صورت ارجاع، نام واحد یا کارشناس یا اداره ارجاع گیرنده) قابل مشاهده هستند. | |
| **پس شرط ها** | 1. **فرآیند در سیستم موجود و قابل بازیابی باشد.** |

# PSC06-05-02: سناریو ثبت درخواست پشتیبانی سامانه سجاد در پورتال

سناریو ثبت درخواست پشتیبانی سامانه سجاد در پورتال جهت پاسخ دهی به سوالات و مسائل متقاضیان سامانه جامع سازمان امور دانشجویان طراحی شده است. سناریو ثبت درخواست پشتیبانی سامانه سجاد در پورتال به شرح زير است:

|  |  |
| --- | --- |
| **پیش شرط ها** | 1. **کارشناسان پشتیبان سامانه سجاد در فرم ورود اطلاعات پایه فرایند پشتیبانی سامانه سجاد تعریف شده باشند.** 2. **کارشناس بررسی کننده اداره کل در سیستم تعریف و عضو گروه کارشناسان بررسی کننده اداره کل باشد.** 3. **کارشناس بررسی کننده اداره مورد نظر در سیستم تعریف و عضو گروه کارشناسان بررسی کننده ادارات باشد.** 4. **اطلاعات فیلدهای اداره کل، اداره موردنظر و واحد موردنظر در سیستم موجود باشد.** 5. **اطلاعات فیلد نوع مشکل، واحدهای سازمانی و اداره زیرمجموعه طبق سند سناریو فرم‌های فرآیند درخواست پشتیبانی سامانه سجاد به شناسه SAO.BPM.FSC06-05 تعریف شده باشد.** 6. **امکان ثبت درخواست از طریق پورتال سازمان امور دانشجویان فراهم باشد.** 7. **متقاضی پیش از ثبت درخواست می بایست طبق سند سناریو فرآیند ثبت نام متقاضی به شناسه SAO.BPM.PSC11-01 در پورتال سازمان امور دانشجویان ثبت نام کرده باشد.** 8. **اطلاعات مربوط به نحوه اطلاع رسانی طبق سند سناریو فرم‌های پایه عمومی به شناسه SAO.BPM.FSC00 تعریف شده باشد.** 9. **امکان ثبت فقط یک درخواست پشتیبانی برای هر موضوع اصلی وجود خواهد داشت و امکان ثبت درخواست تکراری وجود نخواهد داشت.(پس از پاسخگویی به فرایند درخواست پشتیبانی آن موضوع ، امکان ثبت درخواست جدید وجود خواهد داشت)** |
| **مسیر اصلی: ثبت درخواست توسط متقاضی و بررسی در سازمان**   1. متقاضی با ورود به پورتال سازمان امور دانشجویان، از سربرگ خدمات، جهت ثبت درخواست، بر روی درخواست پشتیبانی سامانه سجاد کلیک می‏نماید. 2. سیستم فرم درخواست را به متقاضی نمایش می‏دهد. 3. متقاضی موضوع اصلی و شرح را مقداردهی می‏نماید. سپس نسبت به ارسال درخواست اقدام می‏نماید. 4. سیستم موارد اجباری و اعتبارسنجی مربوطه را کنترل می‏نماید و در صورت وجود مشکل، پیغام خطای مناسب را به کاربر نمایش می‏دهد. در غیر اینصورت، سناریو ادامه می‏یابد. 5. پس از ثبت درخواست و دریافت کد پیگیری توسط متقاضی، فرآیند درخواست پشتیبانی سامانه سجاد آغاز شده و بر اساس نوع تیکت ثبت شده، در کارتابل گروهی کارشناسان پشتیبان سامانه سجاد قرار می گیرد. (لیست کاربران در فرم پایه تعریف شده است و طبق آن، هر یک از تیکت های ثبت شده با توجه به نوع فرایند در کارتابل کاربر مشخصی قرار می گیرد). در صورتی که از فیلد "نوع مشکل" ، مقدار "پیگیری پاسخ" انتخاب شده باشد پس از بررسی قوانین و ثبت موفقیت آمیز فرایند ، مسیر فرعی **بررسی کاربر مشاهده کننده فرایند** آغاز خواهد شد.همچنین در صورتی که از فیلد "نوع مشکل" ، مقدار "مشکل فنی سامانه " انتخاب شده باشد پس از بررسی قوانین و ثبت موفقیت آمیز فرایند ، مسیر فرعی **بررسی کاربر کارشناس IT** آغاز خواهد شد در غیر این صورت سناریو از گام 6 ادامه خواهد یافت. 6. پس از ورود کارشناس پشتیبان سامانه سجاد به سیستم، از لیست کارهای موجود در کارتابل شخصی، فرآیند درخواست پشتیبانی سامانه سجاد با نام ~~"بررسی درخواست پشتیبانی سامانه سجاد~~ پشتیبانی – {نام کاربر ثبت کننده} - {موضوع اصلی}" را جستجو و جهت بازیابی و گرفتن کار اقدام می کند. 7. سیستم فرم درخواست پشتیبانی سامانه سجاد ‏را در اختیار کاربر می گذارد. در این فرم، اطلاعات مراحل قبلی فرآیند، به صورت غیرقابل ویرایش بازیابی می شود. همچنین پیوست های ‏بارگذاری شده مراحل قبلی فرآیند نیز به صورت غیرقابل ویرایش بازیابی می شوند. 8. کاربر پس از ملاحظه مطالب ثبت شده پیشین، با انتخاب گزینه افزودن در بخش ~~بررسی درون سازمان~~ نتیجه بررسی ، به درج نتیجه بررسی خود می پردازد. وی همچنین می تواند در سربرگ پیوست ها نسبت به بارگذاری فایل های مدنظر خود اقدام نماید. (چنانچه کاربر می خواهد بدون ارجاع، نتیجه را مشخص کند، می تواند از سطح فرم در بخش نتیجه بررسی ~~نتیجه نهایی~~، نتیجه بررسی خود را ~~همانند فرم نتیجه بررسی گریدویو بخش "بررسی درون سازمان"~~ وارد نماید و پس از ثبت به طور سیستمی در گریدویو مربوطه تکمیل شود. انجام اقدامات در این بخش تنها برای اولین کارشناس بررسی کننده فرآیند فعال ست.) 9. سیستم فرم نتیجه بررسی را از بخش ~~بررسی درون سازمان~~ نتیجه بررسی در اختیار کاربر می گذارد. در این فرم، فیلدهای نام کاربری، ساعت ثبت و تاریخ ثبت با توجه به کاربر فعلی و تاریخ و ساعت جاری بازیابی می شوند و غیرقابل ویرایش هستند. 10. کاربر می تواند یکی از گزینه های ~~عدم ارجاع و اعلام نتیجه~~ اعلام نتیجه به متقاضی ، ~~ارجاع در داخل اداره مورد نظر~~ ارجاع به ادارات سازمان امور دانشجویان یا ~~ارجاع به سایر ادارات~~ ارجاع به دانشگاه ها را انتخاب می کند. در صورت انتخاب گزینه ~~عدم ارجاع و اعلام نتیجه~~ اعلام نتیجه به متقاضی ، می تواند نتیجه بررسی را انتخاب سپس توضیحاتی را، در فیلد توضیحات درج و سپس نسبت به تایید اقدام می نماید. کاربر در صورت انتخاب گزینه ~~ارجاع در داخل اداره مورد نظر~~ ارجاع به ادارات سازمان امور دانشجویان ، واحد مورد نظر (یکی از ادارات زیر مجموعه این اداره کل) یا کارشناس مورد نظر از اداره مورد نظر را انتخاب می نماید و توضیحات خود را در فیلد توضیحات درج و سپس نسبت به تایید اقدام می نماید. کاربر در صورت انتخاب گزینه ~~ارجاع به سایر ادارات~~ ارجاع به دانشگاه ها ، ~~اداره~~ دانشگاه مورد نظر (یکی دیگر از دانشگاه ها) را انتخاب می نماید و توضیحات خود را در فیلد توضیحات درج و سپس نسبت به تایید اقدام می نماید.(در صورت انتخاب یکی از مقادیر علمی کاربردی ، پیام نور ، فرهنگیان و فنی و حرفه ای ، امکان انتخاب نام دانشگاه وجود نخواهد داشت .) 11. سیستم موارد اجباری و اعتبارسنجی مربوطه را کنترل می نماید و در صورت وجود مشکل، پیغام خطای مناسب را به کاربر نمایش می دهد. در غیر اینصورت، فرم نتیجه بررسی را می بندد و اطلاعات ذخیره شده را به عنوان یک رکورد به بخش ~~بررسی درون سازمان~~ نتیجه بررسی اضافه می نماید. در این جدول، فیلدهای تاریخ ثبت، ساعت ثبت، نام کاربری، توضیحات و ارجاع گیرنده (در صورت ارجاع، نام واحد یا کارشناس یا اداره ارجاع گیرنده) قابل مشاهده هستند. 12. کاربر می تواند در صورت تمایل با استفاده از گزینه های ویرایش و حذف، نسبت به ویرایش یا حذف رکورد ثبت شده ی خویش، اقدام نماید. در نهایت کاربر نسبت به ثبت فرآیند اقدام می نماید.   سیستم موارد اجباری و اعتبارسنجی مربوطه را کنترل می نماید و در صورت وجود مشکل، پیغام خطای مناسب را به کاربر نمایش می دهد.  در صورت نبود مشکل، فرآیند را ثبت و پیغام "ذخیره فرآیند با موفقیت انجام شد" را به کاربر نمایش می دهد.  در صورت ~~ارجاع در داخل اداره مورد نظر~~ ارجاع به ادارات سازمان امور دانشجویان اگر به گروه ارجاع داده شده باشد، فرآیند در کارتابل گروهی کارشناسان بررسی کننده ادارات قرار می گیرد و سناریو از "**مسیر فرعی ارجاع گروه"** ادامه می یابد و چنانچه کارشناس از اداره مورد نظر انتخاب شده باشد فرآیند در کارتابل شخصی کارشناس بررسی کننده قرار می گیرد و سناریو از "**مسیر فرعی ارجاع به کارشناس"** دنبال می شود و در صورت ~~ارجاع به سایر ادارات~~ ارجاع به دانشگاه ها ، فرآیند در کارتابل گروهی یا شخصی کارشناسان بررسی کننده همان فرایند در دانشگاه ~~اداره کل~~ قرار می ‏گیرد و سناریو از "**مسیر فرعی ارجاع به ~~گروه~~ دانشگاه"** ادامه می یابد. .( جهت بررسی درخواست های دانشگاه های علمی کاربردی ، پیام نور ، فنی و حرفه ای و فرهنگیان ، به کاربر سازمان مرکزی فعالیت مربوطه ارسال شود.)  در صورت عدم ارجاع توسط کارشناس پشتیبان سیستم، در صورت انتخاب گزینه خطای کاربر یا خطای سیستم، در فیلد نتیجه بررسی، سیستم فرآیند را جهت مشاهده نتیجه بررسی در کارتابل شخصی کاربر ثبت کننده اولیه قرار می دهد و "**مسیر فرعی** **مشاهده نتیجه نهایی توسط کاربر ثبت کننده اولیه"** آغاز می گردد.  در صورت عدم ارجاع توسط کارشناس پشتیبان سیستم، در صورت انتخاب گزینه "ارسال به تذرو"، ~~در فیلد نتیجه بررسی~~، سیستم فرآیند پشتیبانی تذرو افزار را آغاز می نماید و پس از پایان آن فرآیند، سناریو از گام 6 مسیر اصلی ادامه می یابد. | |
| **مسیر فرعی: ارجاع به گروه**   1. پس از ورود کاربر گروه بررسی کننده اداره داخلی یا اداره کل به سیستم، از لیست کارهای موجود در کارتابل گروهی، فرآیند درخواست پشتیبانی سامانه سجاد با نام "بررسی درخواست پشتیبانی سامانه سجاد" را با نام ~~بررسی درخواست پشتیبانی سامانه سجاد ارجاع داده شده داخلی~~ پشتیبانی ارجاع شده – {نام کاربر ثبت کننده اولیه} - {موضوع اصلی}" جستجو و جهت بازیابی و گرفتن کار اقدام می کند.   2. سیستم فرم درخواست پشتیبانی سامانه سجاد ‏را در اختیار کاربر می گذارد. در این فرم، اطلاعات مراحل قبلی فرآیند، به صورت غیرقابل ویرایش بازیابی می شود. همچنین پیوست های بارگذاری شده مراحل قبلی فرآیند نیز به صورت غیرقابل ویرایش بازیابی می شوند و سناریو از گام 9 مسیر اصلی دنبال می شود. | |
| **مسیر فرعی: ارجاع به کارشناس**   1. پس از ورود کاربر ارجاع گیرنده اداره داخلی به سیستم، از لیست کارهای موجود در کارتابل شخصی، فرآیند درخواست پشتیبانی سامانه سجاد با نام "بررسی درخواست پشتیبانی سامانه سجاد" را با نام ~~بررسی درخواست پشتیبانی سامانه سجاد ارجاع داده شده داخلی~~ پشتیبانی ارجاع شده – {نام کاربر ثبت کننده اولیه} - {موضوع اصلی}" جستجو و جهت بازیابی و گرفتن کار اقدام می کند.   2. سیستم فرم درخواست پشتیبانی سامانه سجاد ‏را در اختیار کاربر می گذارد. در این فرم، اطلاعات مراحل قبلی فرآیند، به صورت غیرقابل ویرایش بازیابی می شود. همچنین پیوست های بارگذاری شده مراحل قبلی فرآیند نیز به صورت غیرقابل ویرایش بازیابی می شوند و سناریو از گام 9 مسیر اصلی دنبال می شود. | |
| **مسیر فرعی: مشاهده نتیجه نهایی توسط کاربر ثبت کننده اولیه**   1. با ورود متقاضی به پورتال سازمان امور دانشجویان و مشاهده نتیجه بررسی از سربرگ کارتابل، فرآیند خاتمه می‏یابد. | |
| **مسیر فرعی: بررسی کاربر مشاهده کننده فرایند**   1. پس از درج درخواست پشتیبانی با نوع مشکل پیگیری پاسخ ، فرایند جهت بررسی در کارتابل گروهی یا کارتابل شخصی ، گروه یا کاربری که فرایند در کارتابل آنها جهت بررسی قرار دارد فرستاده خواهد شد. (کاربر دانشگاه یا سازمان ) 2. پس از ورود کاربر سامانه به سیستم، از لیست کارهای موجود در کارتابل شخصی، فرآیند درخواست پشتیبانی سامانه سجاد با نام " پشتیبانی– {نام کاربر ثبت کننده اولیه} - {موضوع اصلی}" جستجو و جهت بازیابی و گرفتن کار اقدام می کند. 3. کاربر می تواند یکی از گزینه های ~~عدم ارجاع و اعلام نتیجه~~ اعلام نتیجه به متقاضی ، ~~ارجاع در داخل اداره مورد نظر~~ ارجاع به ادارات سازمان امور دانشجویان یا ~~ارجاع به سایر ادارات~~ ارجاع به دانشگاه ها را انتخاب می کند. در صورت انتخاب گزینه ~~عدم ارجاع و اعلام نتیجه~~ اعلام نتیجه به متقاضی ، می تواند نتیجه بررسی را انتخاب سپس توضیحاتی را، در فیلد توضیحات درج و سپس نسبت به تایید اقدام می نماید که پس از ثبت ، فرایند خاتمه خواهد یافت. کاربر در صورت انتخاب گزینه ~~ارجاع در داخل اداره مورد نظر~~ ارجاع به ادارات سازمان امور دانشجویان ، واحد مورد نظر (یکی از ادارات زیر مجموعه این اداره کل) یا کارشناس مورد نظر از اداره مورد نظر را انتخاب می نماید و توضیحات خود را در فیلد توضیحات درج و سپس نسبت به تایید اقدام می نماید. کاربر در صورت انتخاب گزینه ارجاع به دانشگاه ها ، دانشگاه مورد نظر (یکی دیگر از دانشگاه ها) را انتخاب می نماید و توضیحات خود را در فیلد توضیحات درج و سپس نسبت به تایید اقدام می نماید. (در صورت انتخاب یکی از مقادیر علمی کاربردی ، پیام نور ، فرهنگیان و فنی و حرفه ای ، امکان انتخاب نام دانشگاه وجود نخواهد داشت .) 4. سیستم موارد اجباری و اعتبارسنجی مربوطه را کنترل می نماید و در صورت وجود مشکل، پیغام خطای مناسب را به کاربر نمایش می دهد. در غیر اینصورت، فرم نتیجه بررسی را می بندد و اطلاعات ذخیره شده را به عنوان یک رکورد به بخش ~~بررسی درون سازمان~~ نتیجه بررسی اضافه می نماید. در این جدول، فیلدهای تاریخ ثبت، ساعت ثبت، نام کاربری، توضیحات و ارجاع گیرنده (در صورت ارجاع، نام واحد یا کارشناس یا اداره ارجاع گیرنده) قابل مشاهده هستند. | |
| **مسیر فرعی : بررسی کاربر کارشناس IT**  **1**. پس از درج درخواست پشتیبانی با نوع مشکل "مشکل فنی سامانه" ، فرایند جهت بررسی در کارتابل شخصیی کاربر کارشناس IT ، قرار خواهد گرفت.  2. پس از ورود کاربر کارشناس IT به سیستم، از لیست کارهای موجود در کارتابل شخصی، فرآیند درخواست پشتیبانی سامانه سجاد با نام " پشتیبانی– {نام کاربر ثبت کننده اولیه} - {موضوع اصلی}" جستجو و جهت بازیابی و گرفتن کار اقدام می کند.  3. کاربر می تواند یکی از گزینه های اعلام نتیجه به متقاضی ، ارجاع به ادارات سازمان امور دانشجویان یا ارجاع به دانشگاه ها را انتخاب می کند. در صورت انتخاب گزینه اعلام نتیجه به متقاضی ، می تواند نتیجه بررسی را انتخاب سپس توضیحاتی را، در فیلد توضیحات درج و سپس نسبت به تایید اقدام می نماید که پس از ثبت ، فرایند خاتمه خواهد یافت. کاربر در صورت انتخاب گزینه ارجاع به ادارات سازمان امور دانشجویان ، واحد مورد نظر (یکی از ادارات زیر مجموعه این اداره کل) یا کارشناس مورد نظر از اداره مورد نظر را انتخاب می نماید و توضیحات خود را در فیلد توضیحات درج و سپس نسبت به تایید اقدام می نماید. کاربر در صورت انتخاب گزینه ارجاع به دانشگاه ها ، دانشگاه مورد نظر (یکی دیگر از دانشگاه ها) را انتخاب می نماید و توضیحات خود را در فیلد توضیحات درج و سپس نسبت به تایید اقدام می نماید. (در صورت انتخاب یکی از مقادیر علمی کاربردی ، پیام نور ، فرهنگیان و فنی و حرفه ای ، امکان انتخاب نام دانشگاه وجود نخواهد داشت .)  4. سیستم موارد اجباری و اعتبارسنجی مربوطه را کنترل می نماید و در صورت وجود مشکل، پیغام خطای مناسب را به کاربر نمایش می دهد. در غیر اینصورت، فرم نتیجه بررسی را می بندد و اطلاعات ذخیره شده را به عنوان یک رکورد به بخش نتیجه بررسی اضافه می نماید. در این جدول، فیلدهای تاریخ ثبت، ساعت ثبت، نام کاربری، توضیحات و ارجاع گیرنده (در صورت ارجاع، نام واحد یا کارشناس یا اداره ارجاع گیرنده) قابل مشاهده هستند. | |
| **پس شرط ها** | 1. **فرآیند در سیستم موجود و قابل بازیابی باشد.** 2. **متقاضی کد پیگیری منحصر به فرد دریافت نموده باشد.** 3. **با وارد کردن کد پیگیری** **توسط متقاضی در پورتال و از سربرگ کارتابل، سیستم وضعیت فرآیند و نتیجه درخواست (در حال بررسی، خاتمه یافته است) را نمایش دهد.** |

# قوانین کسب و کار

قوانین کسب و کار فرآیند در جدول ذیل آمده اند.

| **ردیف** | **کد قانون** | **شرح قانون** |
| --- | --- | --- |
|  | PR06-05-BR01 | برای ثبت اولیه فرآیند توسط کاربر سامانه، در فرم درخواست پشتیبانی سامانه سجاد ‏بازیابی شده برای اولین کاربر، فیلدهای نام کاربری، ساعت ثبت و تاریخ ثبت با توجه به کاربر فعلی و تاریخ و ساعت جاری بازیابی می شوند و غیرقابل ویرایش هستند. |
|  | PR06-05-BR02 | در TBS، در سربرگ مشخصات درخواست، و در فرم پورتال:  مقادیر فیلد نوع مشکل از فرم ورود اطلاعات پایه به شناسه SAO.BPM.FSC06-05 بازیابی می شود.  لیست آیتم های فیلد موضوع اصلی لیستی از فرآیندهای موجود در سامانه می باشد. |
|  | PR06-05-BR03 | در TBS، در سربرگ مشخصات درخواست،  مقادیر فیلد اولویت عبارتند از :   * در فرصت مناسب * عادی * فوری * آنی |
|  | PR06-05-BR04 | برای ثبت اولیه فرآیند توسط کاربر سامانه، مقداردهی فیلدهای موضوع اصلی، شماره همراه، پست الکترونیک، کد ملی و شرح اجباری می باشد. در صورت عدم مقداردهی سیستم پیغام خطای "لطفا فیلدهای دارای حاشیه قرمز رنگ را پر کنید" را به کاربر نمایش می دهد و از ثبت جلوگیری به عمل می آورد. |
|  | PR06-05-BR05 | در فرم نتیجه بررسی بازیابی شده برای هر کاربر، فیلدهای نام کاربری، ساعت ثبت و تاریخ ثبت با توجه به کاربر فعلی و تاریخ و ساعت جاری بازیابی می شوند و غیرقابل ویرایش هستند. |
|  | PR06-05-BR06 | در فرم نتیجه بررسی بازیابی شده برای هر کاربر، گزینه ~~عدم ارجاع و اعلام نتیجه~~ اعلام نتیجه به متقاضی ، به طور پیش فرض به حالت انتخاب شده می باشد. |
|  | PR06-05-BR07 | در فرم نتیجه بررسی بازیابی شده برای هر کاربر، در صورت انتخاب گزینه ~~ارجاع در داخل اداره مورد نظر~~ ارجاع به ادارات سازمان امور دانشجویان ، در فیلد واحد مورد نظر تمامی ادارات دیگر به جز واحد فعلی که در حال بررسی درخواست است، قابل انتخاب باشند. |
|  | PR06-05-BR08 | در فرم نتیجه بررسی بازیابی شده برای هر کاربر، در صورت انتخاب گزینه ~~ارجاع به سایر ادارات~~ ارجاع به دانشگاه ها ، در فیلد "نوع دانشگاه" و "نام دانشگاه" ، تمامی دانشگاه های دیگر به جز دانشگاه فعلی که در حال بررسی درخواست است ، قابل انتخاب باشد .  در صورت انتخاب یکی از مقادیر علمی کاربردی ، پیام نور ، فرهنگیان و فنی و حرفه ای ، امکان انتخاب نام دانشگاه وجود نخواهد داشت .  جهت بررسی درخواست های دانشگاه های علمی کاربردی ، پیام نور ، فنی و حرفه ای و فرهنگیان ، به کاربر سازمان مرکزی فعالیت مربوطه ارسال شود. ~~اداره مورد نظر تمامی ادارات دیگر به جز اداره فعلی که در حال بررسی درخواست است، قابل انتخاب باشند.~~ |
|  | PR06-05-BR09 | در فرم نتیجه بررسی بازیابی شده برای هر کاربر، در صورت انتخاب گزینه ~~عدم ارجاع و اعلام نتیجه~~ اعلام نتیجه به متقاضی ، باید فقط فیلد های نتیجه بررسی و توضیحات قابل ویرایش باشد. |
|  | PR06-05-BR10 | در فرم نتیجه بررسی بازیابی شده برای هر کاربر، در صورت انتخاب گزینه ~~ارجاع در داخل اداره مورد نظر~~ ارجاع به ادارات سازمان امور دانشجویان ، باید فقط فیلدهای واحد مورد نظر و توضیحات قابل ویرایش باشند. |
|  | PR06-05-BR11 | در فرم نتیجه بررسی بازیابی شده برای هر کاربر، در صورت انتخاب گزینه ~~ارجاع به سایر ادارات~~ ارجاع به دانشگاه ها ، باید فقط فیلدهای ~~اداره مورد نظر~~  نوع دانشگاه ، نام دانشگاه و توضیحات قابل ویرایش باشند.  در صورت انتخاب یکی از مقادیر علمی کاربردی ، پیام نور ، فرهنگیان و فنی و حرفه ای ، امکان انتخاب نام دانشگاه وجود نخواهد داشت .  جهت بررسی درخواست های دانشگاه های علمی کاربردی ، پیام نور ، فنی و حرفه ای و فرهنگیان ، به کاربر سازمان مرکزی فعالیت مربوطه ارسال شود . در صورتی که برای دانشگاه های عنوان شده ، کاربر سازمان مرکزی تعریف نشده باشد ، فرایند جهت بررسی ، وارد کارتابل کارشناس پشتیبانی مربوط به آن فرایند در سازمان خواهد شد. |
|  | PR06-05-BR12 | برای تایید فرم نتیجه بررسی، بطورکلی مقداردهی فیلد توضیحات اجباری می باشد. در صورت انتخاب گزینه ~~عدم ارجاع و اعلام نتیجه~~ اعلام نتیجه به متقاضی ، فیلد نتیجه بررسی، در صورت انتخاب گزینه ~~ارجاع در داخل اداره مورد نظر~~ ارجاع به ادارات سازمان امور دانشجویان ، فیلد واحد مورد نظر و در صورت انتخاب گزینه ~~ارجاع به سایر ادارات~~ ارجاع به دانشگاه ها ، فیلد ~~اداره~~ نوع دانشگاه و نام دانشگاه مورد نظر نیز اجباری می باشند. در صورت عدم مقداردهی هر یک از مقادیر، سیستم پیغام خطای "لطفا فیلدهای دارای حاشیه قرمز رنگ را پر کنید" را به کاربر نمایش می دهد و از ثبت جلوگیری به عمل می آورد. در صورت انتخاب یکی از مقادیر علمی کاربردی ، پیام نور ، فرهنگیان و فنی و حرفه ای ، امکان انتخاب نام دانشگاه وجود نخواهد داشت .  جهت بررسی درخواست های دانشگاه های علمی کاربردی ، پیام نور ، فنی و حرفه ای و فرهنگیان ، به کاربر سازمان مرکزی فعالیت مربوطه ارسال شود . در صورتی که برای دانشگاه های عنوان شده ، کاربر سازمان مرکزی تعریف نشده باشد ، فرایند جهت بررسی ، وارد کارتابل کارشناس پشتیبانی مربوط به آن فرایند در سازمان خواهد شد. |
|  | PR06-05-BR13 | پس از ثبت فرآیند توسط کارشناس بررسی کننده اداره مورد نظر یا کارشناس بررسی کننده اداره کل، باید یک رکورد توسط این کاربر به جدول موجود در بخش بررسی سازمان اضافه شده باشد، در غیر این صورت سیستم پیغام خطای "لطفا نتیجه بررسی خود را ثبت نمایید" را به کاربر نمایش می دهد و از ثبت جلوگیری به عمل می آورد. |
|  | PR06-05-BR14 | در مرحله مشاهده نتیجه نهایی فرآیند توسط کاربر سامانه، بخش ~~بررسی درون سازمان~~ نتیجه بررسی ~~نباید~~ باید قابل مشاهده باشد ~~و بخش مشخصات درخواست غیر قابل ویرایش باشد.~~ |
|  | PR06-05-BR15 | در مرحله مشاهده نتیجه نهایی فرآیند توسط کاربر سامانه، باید توضیحات آخرین رکورد درج شده در جدول موجود در بخش بررسی سازمان در بخش نتیجه نهایی بازیابی شده باشد و به کاربر نمایش داده شود. |
|  | PR06-05-BR16 | جهت ویرایش یا حذف در بخش ~~بررسی درون سازمان~~ نتیجه بررسی ، لازم است یک رکورد در جدول توسط کاربر فعلی افزوده شده باشد. |
|  | PR06-05-BR17 | کاربر امکان ویرایش یا حذف رکوردهای ثبت شده توسط دیگر کاربران فرآیند در بخش ~~بررسی درون سازمان~~ نتیجه بررسی از فرم را ندارد. |
|  | PR06-05-BR18 | در هر مرحله از فرآیند، هر یک از کاربران می تواند روند پیگیری فرآیند را با وارد نمودن شماره فرآیند در بخش جستجوی پیشرفته، ملاحظه نماید. |
|  | PR06-05-BR19 | در صورتی که هر یک از کاربران در فرم نتیجه بررسی، گزینه ~~عدم ارجاع و اعلام نتیجه~~ اعلام نتیجه به متقاضی را انتخاب کند، در بخش ~~بررسی درون سازمان~~ نتیجه بررسی در رکوردهای نمایش داده شده، ذیل ستون ارجاع گیرنده، عبارت "ندارد" نمایش داده شود. |
|  | PR06-05-BR20 | در فرم درخواست پشتیبانی سامانه سجاد ‏امکان درج هر دو مقدار فارسی و انگلیسی در فیلد شرح، و در فرم نتیجه بررسی امکان درج هر دو مقدار فارسی و انگلیسی در فیلد توضیحات وجود داشته باشد. |
|  | PR06-05-BR21 | در صورتی که هر یک از کاربران در فرم نتیجه بررسی، گزینه ~~عدم ارجاع و اعلام نتیجه~~ اعلام نتیجه به متقاضی را انتخاب کند می تواند از فیلد پاسخ آماده یک مورد را انتخاب نماید که در این صورت پاسخ پیش فرض در فیلد توضیحات درج می شود.  مقادیر فیلدهای پاسخ آماده و توضیحات از فرم پایه بازیابی می گردد. |
|  | PR06-05-BR22 | در پورتال متقاضی می بایست موضوع اصلی و شرح و تصویر خطا را وارد کند. در غیر اینصورت سیستم پیغام خطای مناسب را به کاربر نمایش می دهد.  در صورتی که از فیلد "نوع مشکل" ، مقدار "پیگیری پاسخ" انتخاب شده باشد ، فیلد "شماره پیگیری فرایند" نمایش داده شده و مقداردهی به آن اجباری میباشد .  فیلد "شماره پیگیری فرایند" به صورت عددی بوده و حداکثر 10 کاراکتر دریافت خواهد کرد.  شماره پیگیری فرایند وارد شده میبایست متعلق به فرایند انتخاب شده از فیلد "موضوع اصلی" باشد.در صورتی که متعلق به آن فرایند نباشد ، پیغام زیر به کاربر نمایش داده شده و امکان ثبت درخواست وجود نخواهد داشت :  "شماره پیگیری وارد شده مربوط به فرایند مورد نظر نمیباشد"  پس از وارد کردن شماره پیگیری فرایند به صورت صحیح ، توضیحات درج شده در بخش توضیحات کارتابل متقاضی ، مطابق الگو زیر در این بخش نمایش داده میشود.  "وضعیت درخواست شما به شرح زیر میباشد :  {توضیحات درج شده در بخش توضیحات پورتال متقاضی} "  پس از مشاهده توضیحات ، چکباکس زیر به کاربر نمایش داده میشود :  "با توجه به وضعیت مشاهده شده ، درخواست ثبت پیگیری درخواست را دارم ."  جهت ثبت درخواست ، انتخاب چکباکس بالا اجباری خواهد بود.  نکته : در صورتی که درخواست در کارتابل متقاضی (دانشجو) باشد ، امکان ثبت درخواست وجود نداشته ، چکباکس بالا نمایش داده نشده و پیغام زیر به کاربر نمایش داده میشود :  "متقاضی گرامی ؛ درخواست پیگیری شده در کارتابل شما قرار دارد.امکان پیگیری این درخواست وجود نخواهد داشت. "  در صورت ثبت موفقیت آمیز فرایند درخواست پشتیبانی سامانه سجاد ، فرایند جهت بررسی در کارتابل گروهی یا کارتابل شخصی ، گروه یا کاربری که فرایند در کارتابل آنها قرار دارد فرستاده خواهد شد. (کاربر دانشگاه – سازمان ) |
|  | PR06-05-BR23 | در مرحله مشاهده درخواست ثبت شده متقاضی پورتال توسط کاربر پشتیبانی سامانه جامع امور دانشجویان، سیستم فرم درخواست پشتیبانی سامانه سجاد ‏را با توجه به اطلاعات ثبت شده توسط متقاضی، به صورت غیرقابل ویرایش نمایش می دهد. |
|  | PR06-05-BR24 | در حالتی که درخواست از پورتال آغاز نشده باشد، پس از انتخاب ~~عدم ارجاع و اعلام نتیجه~~ اعلام نتیجه به متقاضی توسط کاربر ارجاع گیرنده، فرآیند جهت مشاهده نتیجه نهایی در کارتابل شخصی کاربر ثبت کننده اولیه قرار می گیرد. با ثبت کاربر فرآیند پایان می یابد. |
|  | PR06-05-BR25 | لیست واحدهای سازمانی و واحدهای زیرمجموعه آن، طبق فرم ورود اطلاعات پایه فرآیند درخواست پشتیبانی سامانه سجاد به شناسه SAO.BPM.FSC06-05، تعریف می گردد.  اطلاعات پایه اولیه، در فایلی با عنوان SAO.BPM.Departments در فولدر Requirement پورتال پروژه موجود می‏باشد. |
|  | PR06-05-BR26 | حداکثر طول رشته برای فیلدهای شرح و توضیحات در تمامی بخش ها (پورتال و TBS)، 1000 کاراکتر می باشد. |
|  | PR06-05-BR27 | در صورت انتخاب گزینه افزودن در تب پیوست ها، مقداردهی نام مدرک و بارگذاری فایل پیوست اجباری می باشد. در صورت عدم مقداردهی، سیستم پیغام خطای مربوطه را به کاربر نمایش می‏دهد و از ثبت جلوگیری به عمل می‏آورد. |
|  | PR06-05-BR28 | در TBS، در صورتی که فرآیند از پورتال شروع شده باشد، فیلدهای تلفن تماس، کد ملی و پست الکترونیک از پروفایل ثبت نامی متقاضی بازیابی می شوند. |
|  | PR06-05-BR29 | در TBS، در صورتی که فرآیند در دست کارشناس پشتیبان سامانه سجاد باشد، در فرم نتیجه بررسی، در صورت انتخاب گزینه ~~عدم ارجاع و اعلام نتیجه~~ اعلام نتیجه به متقاضی ، فیلد (کمبوباکس) با عنوان نتیجه بررسی شامل ~~سه~~ دو آیتم ~~ارسال به تذرو~~، خطای سیستم، خطای کاربر، فعال میگردد. در هر دو حالت درج توضیحات اجباری است.  چکباکس "ارسال به تذرو" ، فقط برای پشتیبان های سامانه قابل مشاهده و انتخاب است.در صورت عدم انتخاب گزینه از میان فیلد های نتیجه بررسی ، انتخاب چکباکس "ارسال به تذرو" اجباری میباشد.  در مرحله کارشناس بررسی کننده اداره مورد نظر یا کارشناس بررسی کننده اداره کل در صورت انتخاب گزینه ~~عدم ارجاع و اعلام نتیجه~~ اعلام نتیجه به متقاضی ، فیلد (کمبوباکس) با عنوان نتیجه بررسی شامل دو آیتم ~~ارسال به تذرو~~، خطای سیستم، خطای کاربر، فعال میگردد. در هر دو حالت درج توضیحات اجباری است.  در صورت انتخاب گزینه خطای کاربر، در فیلد نتیجه بررسی، اگر فرآیند از پورتال شروع نشده باشد، فیلدی با عنوان بارگذاری صورتجلسه آموزش به کاربر، فعال می گردد و اجباری است. |
|  | PR06-05-BR30 | در سربرگ سوابق درخواست، لیست کلیه فرآیندهای ثبت شده با کد ملی مربوط به درخواست جاری نمایش داده شود. برای هر فرایند اطلاعات نام فرایند، تاریخ ثبت، وضعیت فرآیند، توضیحات مشخص شود. همچنین برای کلیه فرایندها، لینک ورود به فرایند ثبت شده وجود داشته باشد. |
|  | PR06-05-BR31 | امکان ثبت درخواست پشتیبانی بدون ثبت نام هم امکان پذیر باشد.   * در پورتال در صورتی که متقاضی بدون ثبت نام می خواهد درخواست ثبت نماید، مقداردهی فیلد کد ملی اجباری می باشد. (صحت سنجی اعمال شود) * آیتم های موجود در فیلد های نوع مشکل و موضوع مطابق ثبت نامی ها می باشد. * در صورت ثبت درخواست بدون ثبت نام می بایست در مرحله اطلاع رسانی به متقاضی پیامک شود و متن آن مطابق متن ذیل باشد:   "لطفا جهت مشاهده نتیجه درخواست به ایمیل خود مراجعه فرمایید"  در صورتی ثبت درخواست با ثبت نام می بایست در مرحله اطلاع رسانی به متقاضی پیامک شود و متن آن مطابق متن ذیل باشد:  "لطفا جهت مشاهده نتیجه درخواست به کارتابل و یا ایمیل خود مراجعه فرمایید"   * در ذیل فیلد ایمیل متن زیر به متقاضی نمایش داده شود:   "خواهشمند است از صحت آدرس ایمیل خود اطمینان حاصل فرمایید. پاسخ درخواست، از طریق ایمیل به شما اطلاع رسانی می شود" |
|  | PR06-05-BR32 | زمانیکه در سازمان فرآیند ارجاع پیدا می کند، نام اداره ارجاع گیرنده در پورتال مشخص شود. در توضیحات جمله ای مشابه جمله زیر ظاهر شود.  درخواست پشتیبانی شما در تاریخ ............ به اداره X ارجاع داده شد |
|  | PR06-05-BR33 | در فرم پورتال گزینه "**فراموشي رمز عبور و عدم دسترسي به شماره قبلي"**  به نوع مشکل در فرآیند پشتیبانی سامانه سجاد اضافه شود که در صورت انتخاب این گزینه موضوع اصلی و شرح دیگر نمایش داده نمی شود.   و مسیر فرآیند نیز به گونه ای تغییر داده شود که در صورت انتخاب این گزینه و ثبت درخواست بعد از 15 دقیقه پسورد به 1تا 8 تغییر داده شد و ایمیل و پیامک برای متقاضی ارسال می گردد. |
|  | PR06-05-BR34 | فرم پاسخ های آماده درخواست پشتیبانی  این فرم به منظور تعریف پاسخ های آماده جهت پاسخگویی به درخواست های پشتیبانی سامانه سجاد طراحی شده است .  دسترسی این فرم به تمامی کاربران دانشگاه ها و سازمان داده خواهد شد .  پاسخ های آماده تعریف شده توسط هر کاربر ، برای همان کاربر قابل نمایش خواهد بود .  در ابتدای این فرم ، فیلد "موضوع اصلی" قرار دارد و با انتخاب موضوع اصلی ، پاسخ های تعریف شده مربوط به آن موضوع ، در جدول این بخش نمایش داده میشود.  همچنین جهت افزودن یا ویرایش اطلاعات جدول ، میبایست فیلد موضوع اصلی مقداردهی شده باشد.  لیست مقادیر فیلد "موضوع اصلی" برای کاربران دانشگاه و سازمان ، لیست فرایند هایی میباشد که به آن دسترسی دارد.  لیست مقادیر فیلد "موضوع اصلی" برای کارشناسان پشتیبان فرایند ها ، لیست فرایند هایی میباشد که دسترسی آنها در فرم ورود اطلاعات پایه درخواست پشتیبانی سامانه سجاد تعریف شده است .  جدول موجود در این بخش شامل ستون های زیر میباشد : (امکان افزودن و ویرایش اطلاعات وجود خواهد داشت)  ردیف ، موضوع اصلی ، عنوان درخواست ، پاسخ ، وضعیت  با انتخاب دکمه افزودن یا ویرایش ، فرم تعریف پاسخ های آماده درخواست پشتیبانی به کاربر نمایش داده خواهد شد. |
|  | PR06-05-BR35 | فرم تعریف پاسخ های آماده درخواست پشتیبانی  با انتخاب دکمه افزودن یا ویرایش ، فرم تعریف پاسخ های آماده درخواست پشتیبانی به کاربر نمایش داده خواهد شد.  فیلد "موضوع اصلی" ، به صورت غیر فعاال بازیابی شده و در این فرم نمایش داده میشود.  فیلد "عنوان درخواست" به صورت رشته ای بوده و حداکثر 100 کاراکتر دریافت خواهد کرد .  فیلد "پاسخ" به صورت رشته ای بوده و حداکثر 1000 کاراکتر دریافت خواهد کرد.  گزینه "فعال" به صورت پیش فرض انتخاب شده میباشد. |
|  | PR06-05-BR36 | فرم ورود اطلاعات پایه درخواست پشتیبانی سامانه سجاد  این فرم به منظور تعریف اطلاعات پایه فرایند درخواست پشتیبانی سامانه سجاد تعریف شده است.  این قرم شامل سربرگ های زیر میباشد :   * نوع مشکل * واحد سازمانی * ادارات زیر مجموعه * اختصاص کارشناس به هر فرایند * ~~پاسخ های از پیش تعیین شده~~   **سربرگ اختصاص کارشناس به هر فرایند :**  این سربرگ به منظور ارتباط بین کارشناسان سامانه و موضوعات اصلی فرایند درخواست پشتیبانی سامانه سجاد میباشد.  جدول موجود در این بخش شامل ستون های زیر میباشد که امکان افزودن ، ویرایش و حذف وجود خواهد داشت .  ردیف ، نام فرایند ، نام کارشناس ، نام گروه ، کارشناس IT  با انتخاب دکمه افزودن یا ویرایش ، فرم اختصاص کارشناس به فرایند به کاربر نمایش داده میشود. |
|  | PR06-05-BR37 | فرم اختصاص کارشناس به فرایند  لیست مقادیر فیلد نام فرایند ، شامل مقادیر تعریف شده میباشد .  لیست مقادیر فیلد نام کارشناس ، شامل کاربران پشتیبان سامانه سجاد میباشد .  با انتخاب فیلد نام گروه ، فرم جستجوی گروه ها به کاربر نمایش داده میشود و امکان انتخاب یکی از گروه ها را خواهد داشت.  لیست مقادیر فیلد کارشناس IT شامل کاربران پشتیبان سامانه سجاد میباشد.(با انتخاب کارشناس IT برای هر فرایند ، در صورت انتخاب گزینه مشکل فنی سامانه از فیلد نوع مشکل در فرایند درخواست پشتیبانی ، فرایند به دست این کاربر خواهد رسید. ) |
|  | PR06-05-BR38 | فرم جستجو پیشرفته فرایند درخواست پشتیبانی کاربران دانشگاهی  این فرم به منظور مشاهده فرایند های درخواست پشتیبانی برای کاربران دانشگاهی طراحی شده است.  کاربران دانشگاه به این فرم دسترسی خواهند داشت . فقط درخواست پشتیبانی های ثبت شده توسط هر کاربر (جهت پیگیری) به همراه درخواست پشتیبانی هایی که از طریق پیگیری پاسخ برای کاربر ارسال شده در این بخش قابل مشاهده خواهد بود .  درخواست های پاسخ داده شده و داده نشده ای که در کارتابل گروهی کاربر قرار دارند یا قرار داشته اند نیز در این فرم نمایش داده میشود.  این فرم شامل دو بخش جستجو و جزئیات میباشد.  مقادیر و اطلاعات بازیابی شده بخش جستجو و جزئیات مطابق "فرم جستجوی پیشرفته فرایند درخواست پشتیبانی سامانه سجاد" خواهد بود.  بخش جستجو شامل فیلتر های زیر میباشد :  لیست مقادیر فیلتر "موضوع اصلی" شامل فرایند های تعریف شده در درخواست پشتیبانی سامانه سجاد میباشد.  فیلتر "شماره فرایند" به صورت عددی بوده و حداکثر 10 کاراکتر عددی دریافت خواهد کرد.  فیلتر "کد پیگیری" به صورت عددی بوده و حداکثر 10 کاراکتر عددی دریافت خواهد کرد.  فیلتر "تاریخ ثبت از" ، از تقویم شمسی مقداردهی میشود.  فیلتر "تاریخ ثبت تا" ، از تقویم شمسی مقداردهی شده و میبایست بزرگتر از فیلتر "تاریخ ثبت از" باشد.  به صورت پیش فرض یک ماه اخیر مقداردهی شده است.  فیلتر "وضعیت فرایند" شامل مقادیر زیر میباشد :  در حال بررسی ، خاتمه یافته ، ابطال شده  فیلتر "نام درخواست کننده" به صورت رشته ای بوده و حداکثر 100 کاراکتر دریافت خواهد کرد  **بخش جزئیات**  جدول موجد در این بخش شامل ستون های زیر میباشد :  ردیف ، شماره فرایند ، موضوع اصلی ، درخواست ، تاریخ ثبت ، ساعت ثبت ، نام درخواست کننده ، کد ملی ، تصویر خطا ، فایل ، موبایل ، پست الکترونیکی ، پاسخ ، مرحله فرایند ، وضعیت |

1. Responsible [↑](#footnote-ref-1)
2. Accountable [↑](#footnote-ref-2)
3. Consulted [↑](#footnote-ref-3)
4. Informed [↑](#footnote-ref-4)