

راهنمای کاربران برای استفاده از سامانه پشتیبانی دانشگاه صنعتی اصفهان

برای ورود به سامانه پشتیبانی دانشگاه صنعتی اصفهان ابتدا در مرورگر، آدرس support.iut.ac.ir را وارد کنید. با

این کار به صفحه زیر منتقل می شوید. برای ورود به سامانه پشتیبانی دانشگاه صنعتی اصفهان می توانید از دو روش

1- ورود از طریق احراز هویت مرکزی

2- ورود از طریق سایر کاربران استفاده کنید.

روش اول: ورود از طریق احراز هویت مرکزی

همه کاربرانی که اطلاعاتشان در سامانه احراز هویت مرکزی ثبت گردیده است باید بر روی لینک **ورود با احراز**

هویت مرکزی کلیک کنند (شکل 1).

شکل ۱

در صفحه احراز هویت مرکزی نام کاربری و کلمه عبور احراز هویت مرکزی را وارد کنید تا وارد

سامانه پشتیبانی دانشگاه صنعتی اصفهان شوید (شکل 2).

شکل ۲

روش دوم: ورود از طریق سایر کاربران

کاربرانی که به هر دلیلی اطلاعات آن‌ها در سامانه احراز هویت مرکزی ثبت نشده است و یا اینکه پسوردشان را فراموش کرده اند، بر روی **اگر امکان ورود ندارید اینجا ثبت نام نمایید** کلیک کنند (شکل 3).

شکل ۳

سپس در صفحه باز شده نام و نام خانوادگی، یک ایمیل غیر دانشگاهی و رمز عبور منتخب خود را وارد کرده سپس روی **حساب من را ایجاد کن** کلیک کنید (شکل 4).

(توجه کنید در قسمت ایمیل، باید ایمیل غیر دانشگاهی خود را وارد کنید.)

**پیوستن به سامانه پشتیبانی خدمات دانشگاه
صنعتی اصفهان**

نام خانوادگی

نام

کلمه عبور *

ایمیل

← ایمیل غیر دانشگاهی

تایید کلمه عبور *

[لغو و بازگشت](#)

[حساب من را ایجاد کن](#)

شکل ۴

در این مرحله پیامی مبنی بر تایید شدن ثبت نامتان در سامانه پشتیبانی دانشگاه صنعتی اصفهان می آید. به ایمیل غیر دانشگاهی که ثبت کرده اید بروید (شکل 5).

ثبت نام با موفقیت انجام شد!

ایمیل تایید به n.mmenyan@gmail.com ارسال شد.

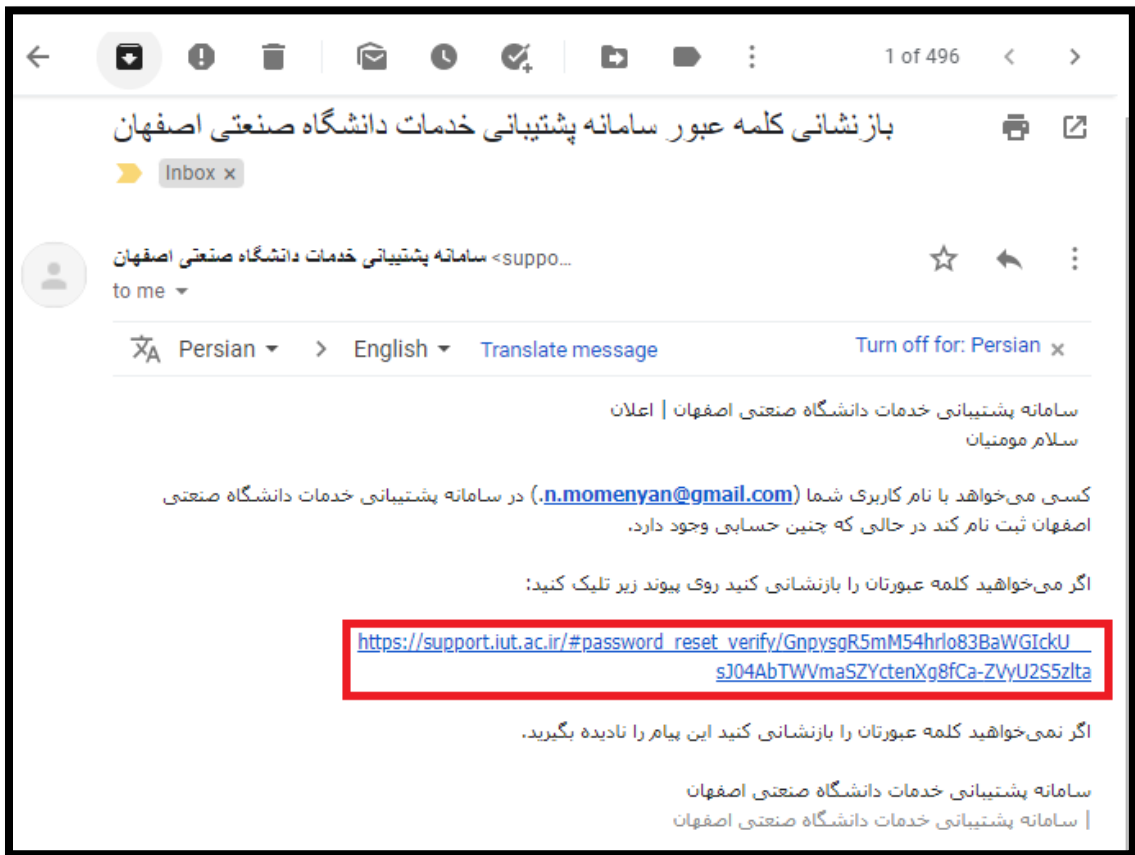
لطفاً بر روی پیوند موجود در ایمیل تایید کلیک کنید. اگر ایمیل را ندید پوشه هرزنامه (Spam) را هم بررسی کنید.

[بازگشت](#)

[ارسال دوباره تاییدیه به ایمیل](#)

شکل ۵

در ایمیلی که از طرف سامانه پشتیبانی دانشگاه صنعتی اصفهان برایتان آمده روی لینک داده شده کلیک کنید (شکل 6).

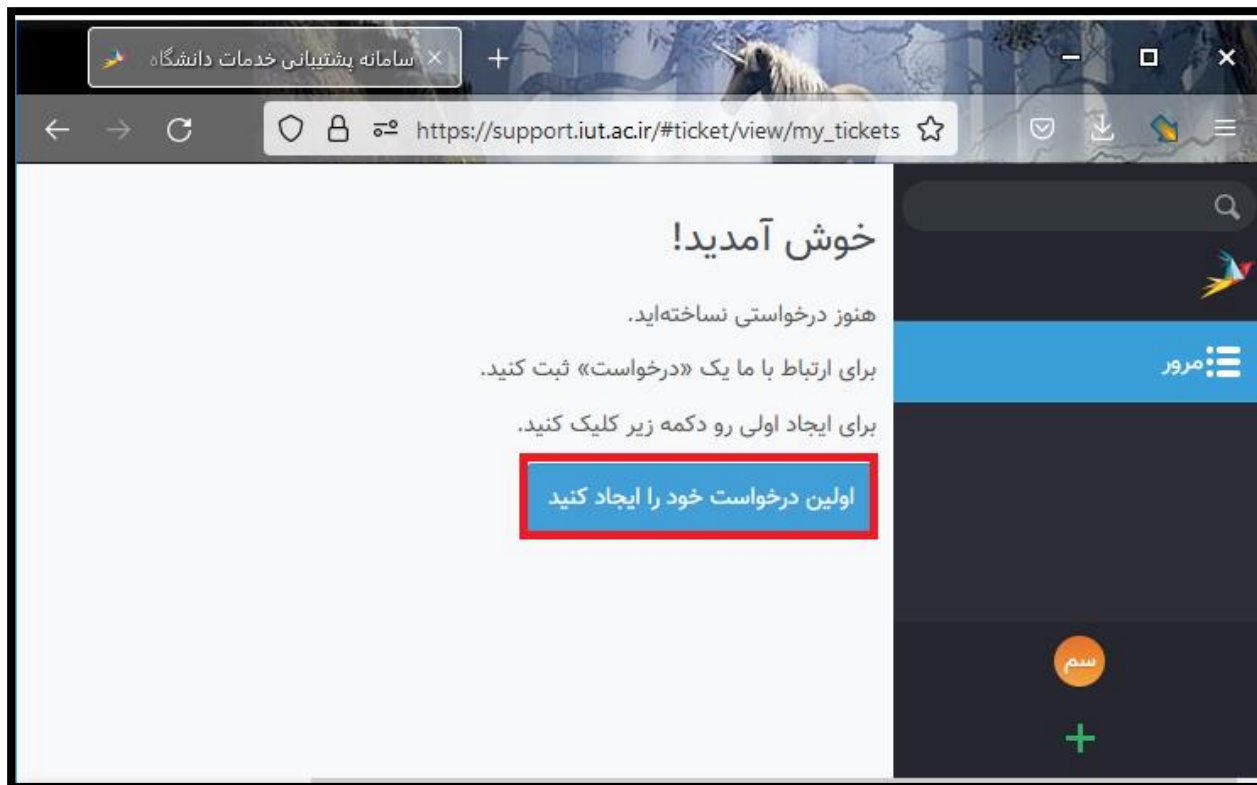


شکل ۶

ایمیل غیردانشگاهی و رمز عبور داده شده در مرحله قبل را وارد کرده و روی **ورود** کلیک کنید (شکل 7).

شکل ۷

ثبت درخواست: پس از ورود با سامانه برای ثبت درخواست باید روی **اولین درخواست خود را ایجاد** **کن** کلیک کنید تا فرم درخواست برای شما باز شود (شکل 8).



شکل ۸

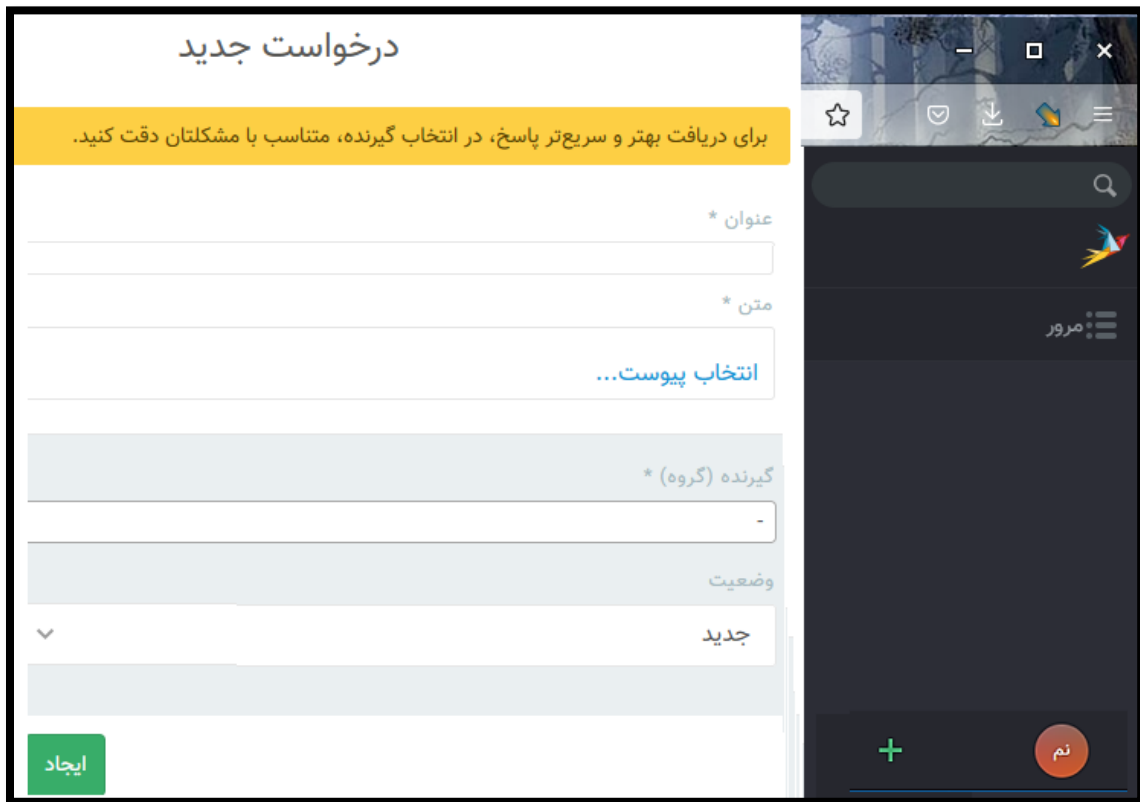
در صفحه باز شده می توانید مشکل را با توجه به موارد زیر ثبت کنید (شکل 9).

عنوان: در این قسمت می توانید عنوان مشکل را بنویسید.

متن: در این قسمت مشکل مطرح شده را بنویسید. در صورتی که بخواهید به تیکت خود فایلی را پیوست کنید در قسمت انتخاب پیوست فایل مورد نظر را آپلود نمایید.

گیرنده (گروه): در این قسمت گروهی که می خواهید تیکت را برای آن بفرستید مشخص کنید. باتوجه به اینکه در این پنجره تعداد گروه های دریافت کننده و پاسخگوی تیکت زیاد است می توانید با تایپ کردن نام مرکز و یا دانشکده دریافت کننده تیکت صرفاً گروه های تعریف شده آن را مشاهده و گروه مورد نظر را راحت انتخاب کنید؛ مثلاً اگر کاربر دانشکده برق و کامپیوتر هستید و قصد دارید تیکت خود را برای آموزش دانشکده ارسال کنید می توانید با تایپ کردن برق صرفاً گروه های تعریف شده در این دانشکده را مشاهده کنید. سپس روی گزینه ایجاد کلیک کنید.

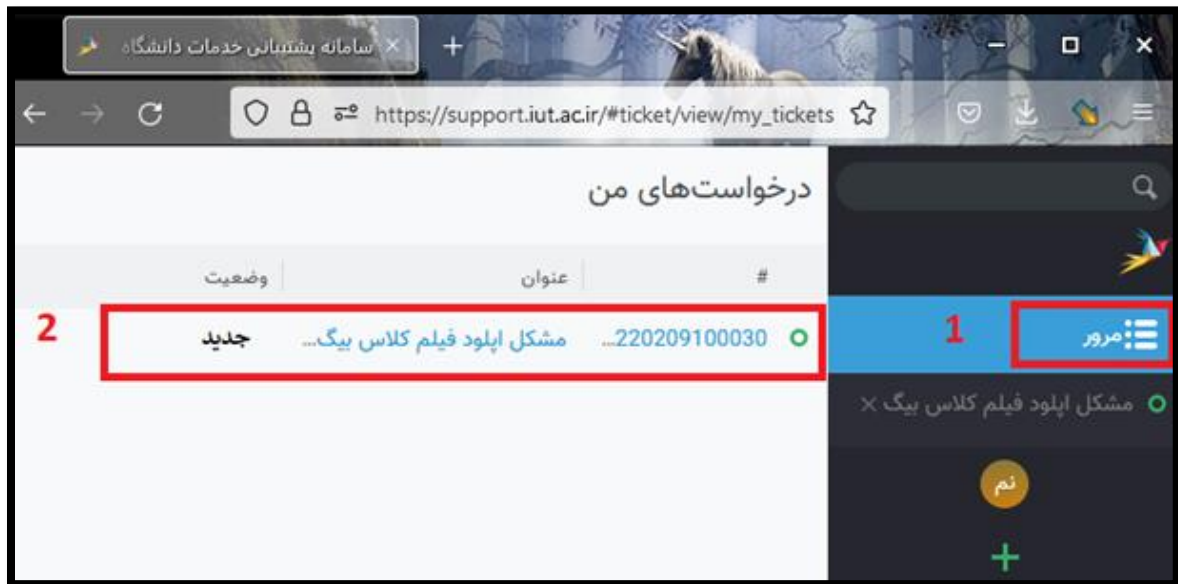
نکته: برای ثبت درخواست های بعدی در سامانه پشتیبانی بر روی + کلیک کنید



شکل ۹

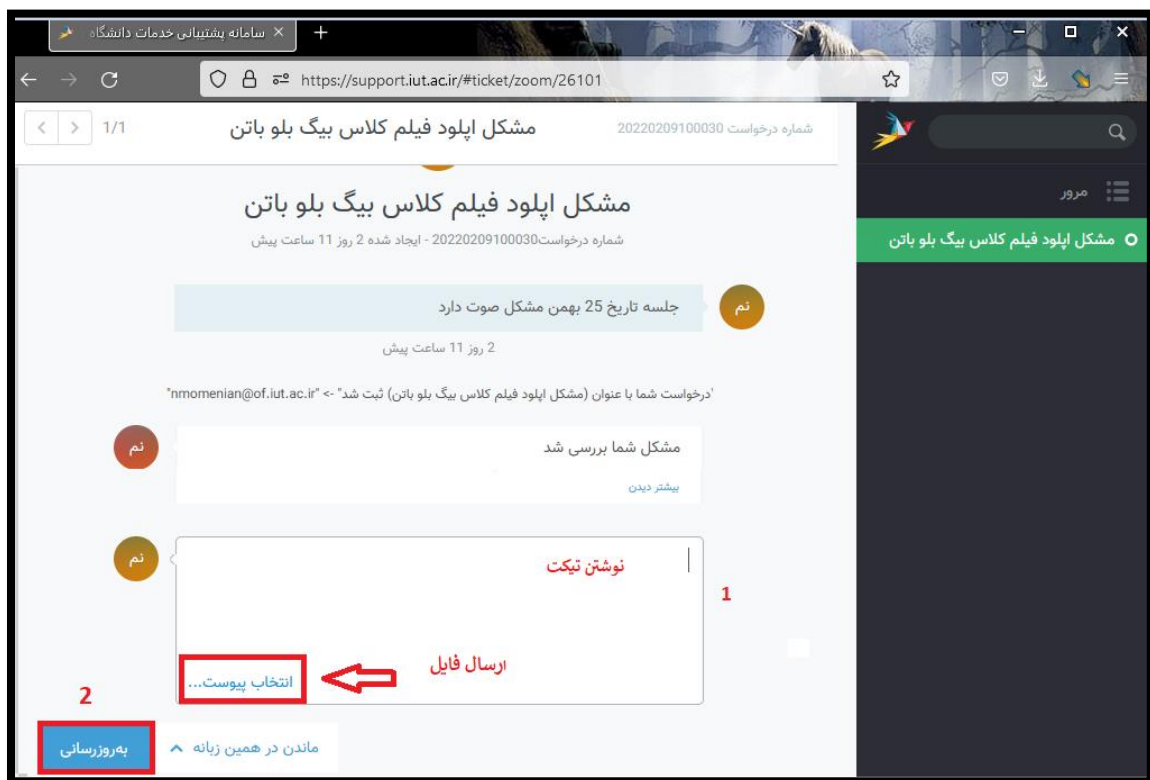
نحوه دیدن پاسخ تیکت در سامانه تیکت

پس از ثبت، درخواست در صف پاسخگویی کارشناسان قرار می‌گیرد. در صورتی که کارشناس دریافت کننده تیکت به درخواست شما پاسخ دهد، آن پاسخ به صورت خودکار برای شما ایمیل می‌شود. در صورت نیاز می‌توانید با پاسخ به همان ایمیل یا مراجعه دوباره به سامانه با کارشناس در ارتباط باشید. اگر به سامانه support.iut.ac.ir مراجعه کردید روی گزینه مرور کلیک کنید. سپس در قسمت درخواست من روی تیکت مورد نظر کلیک کنید تا تیکت باز می‌کنید (شکل 10).



شکل ۱۰

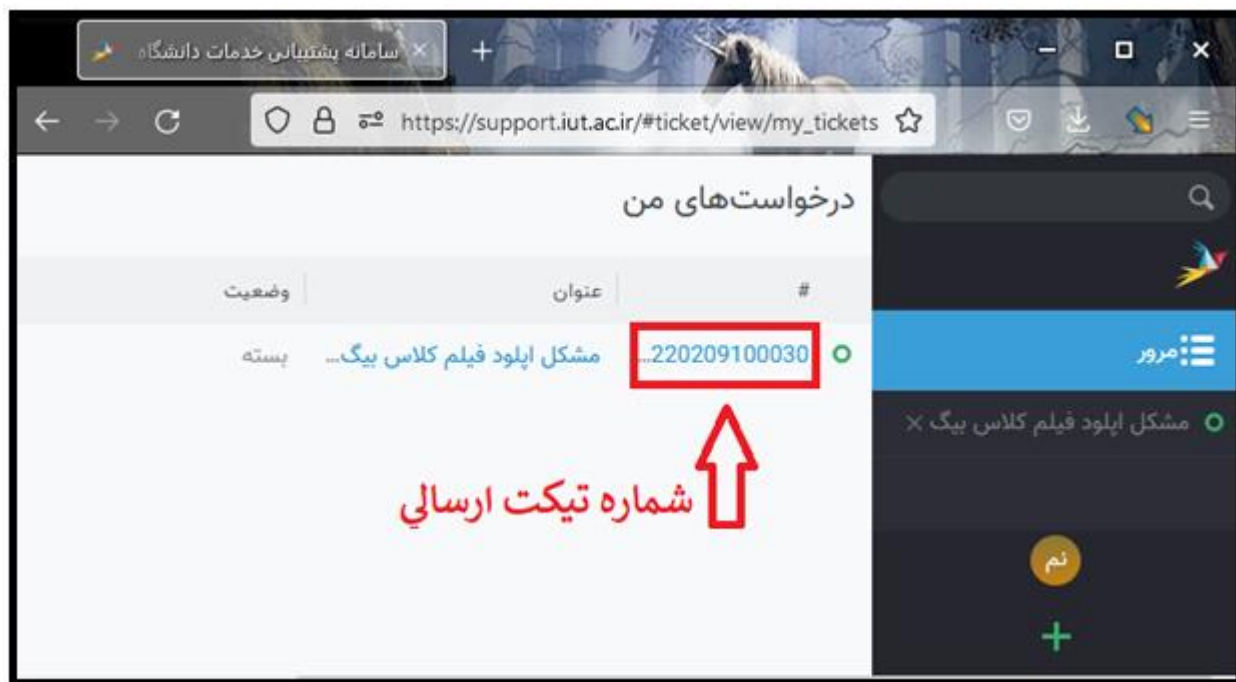
در این قسمت یادداشتی که کارشناس مورد نظر فرستاده اند را می بینید. در صورتی که نیاز به تعامل بیشتر با کارشناس در این تیکت دارید می تواند در پایین پاسخ کارشناس در بخش **نوشتن یادداشت** کلیک کنید و متن دلخواه خود را بنویسد و همچنین در صورتی که نیاز بود فایلی را ارسال کنید روی **انتخاب پیوست** کلیک کنید. سپس گزینه **به روزرسانی** را کلیک کنید (شکل 11).



شکل ۱۱

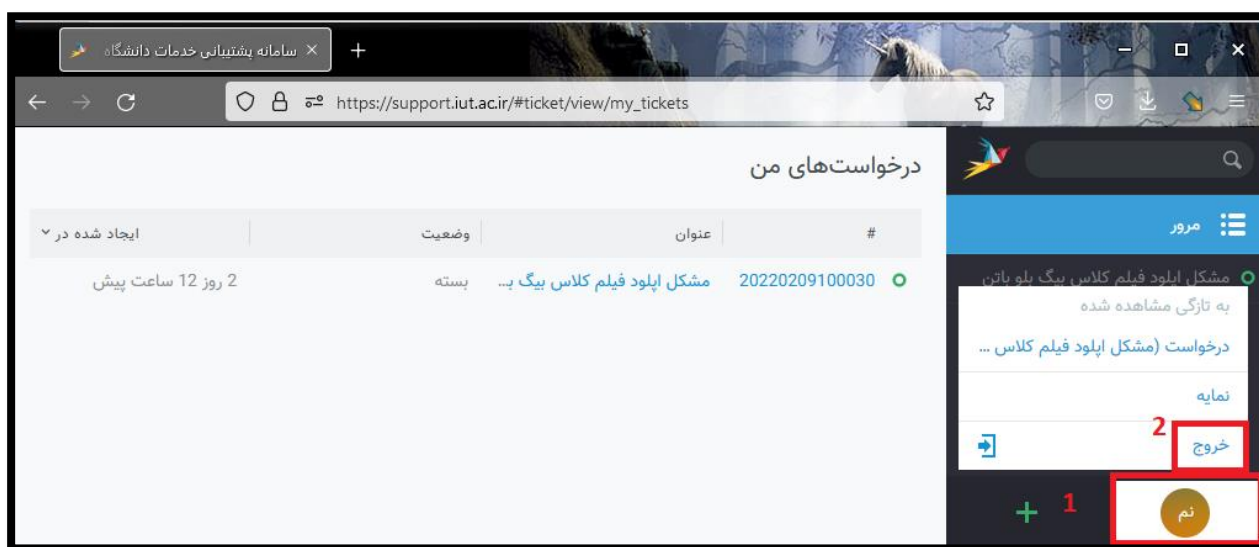
پیگیری درخواست

پس از ثبت تیکت یک **کد 13 رقمی** به شما داده می‌شود، در صورت عدم پاسخگویی به این تیکت می‌توانید با ارائه این شماره، تیکت خود را از طریق مرکز مربوطه پیگیری نمایید (شکل 12).



شکل ۱۲

در صورتی که بخواهید از سامانه پشتیبانی دانشگاه صنعتی اصفهان خارج شوید به صورت زیر عمل کنید (شکل 13).



شکل ۱۳