



جمهوری اسلامی ایران
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
اداره کل تجهیزات پزشکی

سامانه پاسخگویی الکترونیکی (تیکت)

<http://ticketing.imed.ir/ticket>

نحوه ورود به سیستم

برای ورود به سیستم به آدرس اینترنتی <http://ticketing.imed.ir/ticket> مراجعه می نمایید.

نام کاربری و رمز عبور تخصیص شخصی خودتان را وارد نمایید ، عبارت امنیتی که یک عدد هست را نیز وارد نموده و سپس دکمه ورود را کلیک کنید.

با تیک "مرا به خاطر بسپار" نام کاربری و رمز عبور بعد از ورود موفق به مدت یکماه در سیستم شما ذخیره می شود و در صورت مراجعه مجدد به این صفحه ، نیازی به ورود نام کاربری و رمز عبور نمی باشد.

معرفی داشبورد

داشبورد به دید کلی از اتفاقات و فعالیت ها و گزارشات در اختیار شما قرار می دهد.

که دارای قسمت های کلی دسترسی سریع به تیکت جدید و لیست تیکت ها می باشد، در این داشبورد سه جدول به صورت کلی به شما نمایش داده می شود که در دید اول بتوانید آخرین وضعیت کاری خود را مشاهده کنید .

- جدول تیکت های باز منتظر پاسخ شما

در این جدول موقعی که تیکتی مستقیم به شما ارجاع شده باشد و منتظر پاسخ شما باشد ، رکوردی نمایش داده می شود. این در صورتی است که شخص دیگری بعد از ارجاع به شما پاسخی در سیستم درج نکند.

- جدول پیام های عمومی

در این جدول ، پیام های سراسری که شما نیز جور مخاطب آن پیام می باشید ، نمایش داده شده و شما می توانید مشاهده کنید.

- جدول تیکت های باز

در این جدول آخرین تیکت های باز بر اساس تاریخ آخرین پاسخدهی نمایش داده می شود

نکته ایی که در مورد این جداول وجود دارد آن است که فقط ۴ رکورد آخر نمایش داده می شود و برای نمایش بقیه آن از منوی سمت راست که بعدا توضیحات بیشتر داده خواهد مراجعه نمایید.

The dashboard interface includes the following components:

- Header:** "سامانه پاسخگویی الکترونیکی (تیکت)" and "داشبورد پاسخگویی الکترونیکی (تیکت)".
- Navigation Menu (Right):**
 - تیکت
 - داشبورد
 - لیست تیکت ها
 - تیکت جدید
 - پیام های عمومی
 - پروفایل
 - تغییر رمز عبور
 - خروج
- Section 1: تیکت های باز منتظر پاسخ همکار (۴ تیکت آخر)**

تیکتی در این دسته یافت نشد.

کد پیام	معاون پیام	گروه مطالب	تاریخ انتشار	مشاهده
۴	لیست با پیوست	وارد کننده	13/10/1398/09/35	مشاهده
۱	لیست	وارد کننده	13/10/1398/09/35	مشاهده
- Section 2: پیام های عمومی (۴ تیکت آخر)**

کد پیام	معاون پیام	آخرین تاریخ پاسخ	آخرین جواب توسط	درجه اهمیت	مشاهده
۱۴	۱۱۱۱۱۱۱۱۱۱	13/10/1398/09/30	حرکت ۱	عادی	مشاهده
۹	۵۵۵۵۵۵۵۵	13/09/1398/09/22	حرکت ۱	عادی	مشاهده
۷	۴۴۴۴۴۴۴۴	۲۵/۰۹/۱۳۹۸/۰۹/۱۹	حرکت ۱	عادی	مشاهده
۳	تیکت تک	13/09/1398/09/18	حرکت ۱	عادی	مشاهده
- Section 3: داشبورد**
 - تیکت جدید (Icon: Hand pointing to a document)
 - لیست تیکت ها (Icon: Document with checkmarks)
 - داشبورد آماری تیکت ها (Donut chart showing distribution by status: در انتظار پاسخ, باز, بسته, بسته از)

معرفی کلی فهرست سیستم

جهت استفاده از امکانات سیستم می توانید از فهرست های سیستم جهت دستیابی به صفحات مورد نظر اقدام نمایید
توضیح هر صفحه به صورت اختصاصی داده خواهد شد.



داشبورد: ورود به صفحه داشبورد

لیست تیکت ها: مشاهده تمامی تیکت ها با قابلیت جستجو براساس فیلد های متنوع

تیکت جدید: ایجاد تیکت جدید

پیام های عمومی: مشاهده جدول پیام های عمومی شامل تمامی پیام های ارسالی به شما

پروفایل: ویرایش اطلاعات ارتباطی با شما

تغییر رمز عبور: انجام ویرایش تغییر رمز عبور

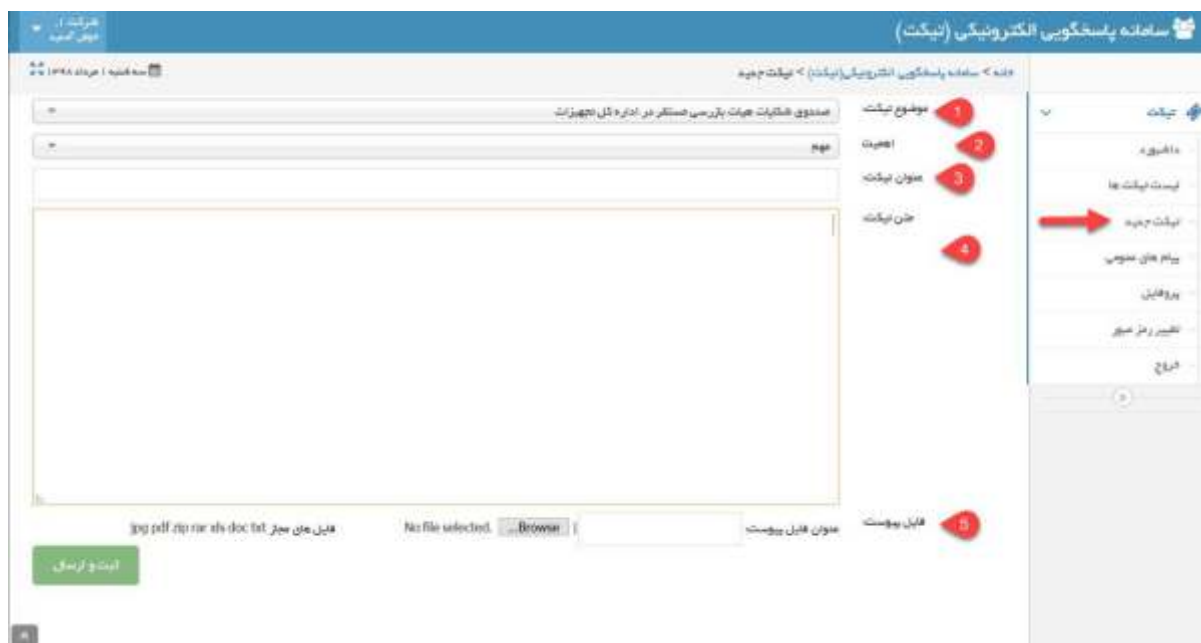
خروج: خارج شدن از سیستم

با کلیک بر روی فلش مربوطه در گوشه سمت چپ و بالا منوی مورد نظر باز می شود که دسترسی های تغییر رمز عبور، تنظیمات (پروفایل) در آن آمده است.



تیکت جدید

برای درخواست پشتیبانی شما می بایست تیکت جدید را کلیک کرده و وارد صفحه ذیل شوید



۱- موضوع تیکت: در این قسمت مشخص می کنید که دریافت کننده این تیکت چه گروهی از کاربران یک موضوع می باشند.

۲- اهمیت: درجه اهمیت تیکت را بر اساس فوریت مشخص می نمایید.

۳- عنوان تیکت: موضوع و یا عنوانی از کلیت متن تیکت خود را در این قسمت وارد می نمایید.

۴- متن تیکت: شرح درخواست خود را در این قسمت وارد می نمایید. (از وارد کردن کدهای html پرهیز کنید).

۵- فایل پیوست: در صورت نیاز به الصاق فایل پیشنهاد می شود فایل های خود را در قالب فایل zip به پیوست با فشردن دکمه

Browse از سیستم خود انتخاب کنید و در صورت لزوم برای فایل خود عنوانی تایپ کنید.

و در نهایت دکمه ثبت ارسال را کلیک می کنید.

بعد از ارسال به قسمت لیست تیکت ها هدایت می شوید.

لیست تیکت ها

در این قسمت تمامی تیکت هایی که شما ایجاد کرده اید و یا به شما ارجاع شده است را می توانید مشاهده کنید و بر اساس فیلد های موجود جستجو انجام دهید. و برای مشاهده تیکت بر روی دکمه مشاهده کلیک نمایید تا به صفحه مشاهده تیکت هدایت شوید.

برای هر تیکت ارسالی و ساخته شده سیستم یک کد سیستمی و یا پیگیری تولید می کند که می توانید در لیست در قسمت کد آنرا مشاهده نمایید. در لیست آخرین پاسخ و آخرین تاریخ پاسخ برای هر تیکت که نشان فعالیت آن تیکت را می دهد نمایش داده می شود و بر اساس آن چیدمان می شود.

از طریق فیلد وضعیت می توانید وضعیت تیکت های خود را فیلتر کنید و بر آن اساس بین تیکت های خود تمایز ایجاد نمایید.

کد تیکت	موضوع تیکت	وضعیت	تاریخ پاسخ	آخرین پاسخ توسط	وضعیت	موضوع	تاریخ تیکت
10	تست	پار	شرکت 1	1398/05/01 14:22	موضوع	معمول	1398/05/01 14:22
11	تیکت تست دسته آموزشی	درج	شرکت 2	1398/05/01 14:22	موضوع	معمول	1398/05/01 14:22
12	تیکت تست دسته آموزشی	درج	شرکت 3	1398/05/01 14:22	موضوع	معمول	1398/05/01 14:22
13	تیکت از دست کارشناس	پار	شرکت 4	1398/05/01 14:22	موضوع	معمول	1398/05/01 14:22
14	تیکت تستی شماره 2 دسته آموزشی	درج	شرکت 5	1398/05/01 14:22	موضوع	معمول	1398/05/01 14:22
15	پرسش و تست	درج	شرکت 6	1398/05/01 14:22	موضوع	معمول	1398/05/01 14:22
16	تیکت تستی شماره 3 دسته آموزشی	پار	شرکت 7	1398/05/01 14:22	موضوع	معمول	1398/05/01 14:22
17	تیکت تستی شماره 4 دسته آموزشی	پار	شرکت 8	1398/05/01 14:22	موضوع	معمول	1398/05/01 14:22
18	تیکت تستی شماره 5 دسته آموزشی	پار	شرکت 9	1398/05/01 14:22	موضوع	معمول	1398/05/01 14:22
19	تیکت تستی شماره 6 دسته آموزشی	پار	شرکت 10	1398/05/01 14:22	موضوع	معمول	1398/05/01 14:22

مشاهده تیکت

بعد از کلیک بر روی مشاهده تیکت شما به صفحه اختصاصی تیکت مربوطه که تمامی پیام های مربوط به آن تیکت در آنجا قرار دارد هدایت می شوید.



- با توجه به تصویر بالا ، المان های موجود با شماره مشخص شده است که در ذیل به توضیح آن می پردازیم
- ۱- متن پیام که توسط شما و یا کارشناس پاسخ داده شده است.
 - ۲- فایل پیوست : در صورتی که پیام دارای فایل پیوست باشد این قسمت نمایش داده می شود که می توانید با کلیک بر روی آن فایل مورد نظر را دانلود نمایید.
 - ۳- در این قسمت فردی که این پیام را نگارش کرده است نمایش داده می شود. با ذکر سمت و نام فرد. تاریخ ارسال پیام نیز در کنار آن نمایش داده می شود.
 - ۴- با نگه داشتن نشانگر موس بر روی این المان می توانید از تاریخ آن که نسبت به امروز چقدر تغییر کرده است اطلاع پیدا کنید
 - ۵- بجهت ایجاد پیام جدید بر روی این تیکت و یا پاسخ به کارشناس می توانید با فشردن این دکمه این کار را انجام دهید ، بعد از فشردن این دکمه پنجره ایی برای شما باز خواهد شد که می توانید نسبت به آن اقدام کنید که در ادامه نسبت به چگونگی آن صحبت خواهیم کرد.
 - ۶- بجهت بارگزاری مجدد این صفحه ، جهت مشاهده تغییرات می توانید این دکمه را کلیک کنید.

پاسخ به تیکت

بجهت پاسخ به تیکت ابتدا تیکت را باز کرده و بعد دکمه پاسخ را کلیک می کنید .



بجهت ارسال پیام مجدد و یا پاسخ فیلد های تصویر بالا به شرح ذیل تکمیل کنید.

- ۱- وضعیت تیکت : وضعیت تیکت دارای سه حالت باز ، خاتمه کار و بسته می باشد که باز معنی باز بودن تیکت و در دست بررسی می باشد و خاتمه کار به معنی انجام تیکت شما و خاتمه ماموریت از سمت کارشناس می باد و بسته که وضعیت بسته شدن تیکت بر اساس بسته شدن تیکت به دلیل های متفاوت می باشد در صورتی که کارشناس تیکت را تغییر وضعیت بدهد ، شما می توانید تا تاریخ مشخصی وضعیت تیکت را تغییر دهید و نسبت به بسته شدن تیکت خود اعتراض کنید ، در صورتی که خودتان به این نتیجه رسیدید که تیکت دیگر موضوعیت طرح را ندارد می توانید نسبت به تغییر وضعیت به بسته اقدام نمایید. توجه داشته باشید هر گونه تغییر وضعیت در تیکت ثبت شده و در پیام نمایش داده می شود.

در صورتی وضعیت تیکت خاتمه کار و یا بسته تغییر نماید

، سیستم تا مدتی از قبل مشخص شده دکمه پاسخ را فعال نگه می دارد و پس از اگر وضعیت تیکت به حالت باز انتقال پیدا نکند تیکت قابل پاسخدهی نخواهد بود و با پیام

روبرو مواجه خواهید شد.



- ۲- متن پاسخ مورد نظر را در این قسمت تایپ می نمایید.

- ۳- فایل پیوستی اگر مورد نظر شما بود می توانید از این قسمت نسبت به الصاق آن اقدام نمایید.

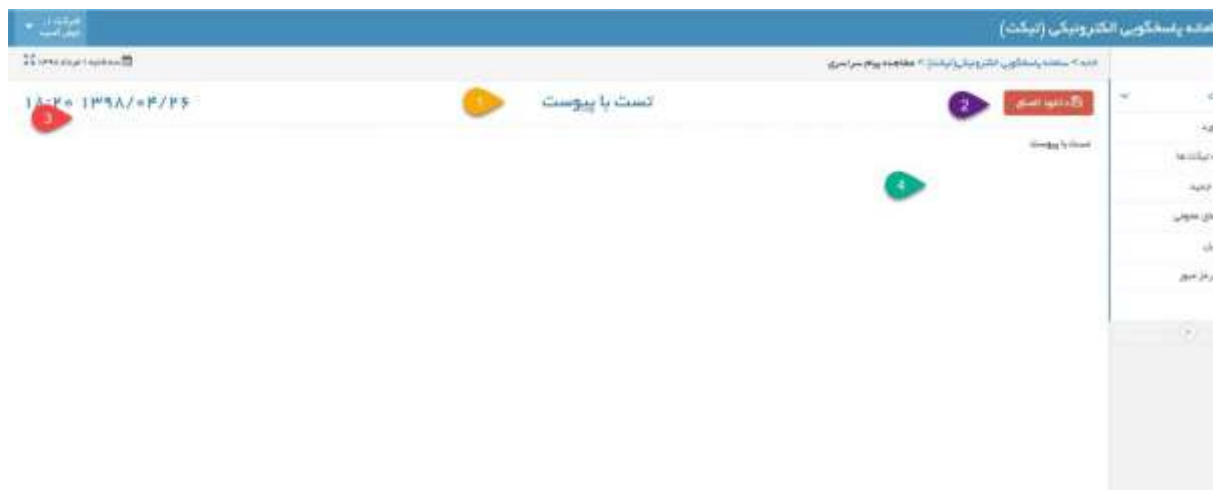
و در نهایت ارسال پاسخ را کلیک می نمایید.

پیام های عمومی و سراسری

در این صفحه شما لیست پیام های اختصاصی و عمومی مورد درخواست کارشناسان و مدیران اداره کل تجهیزات پزشکی را مشاهده می نمایید و همچنین تمامی بخشنامه ها و پیام های گروهی ارسالی از سوی اداره کل در این بخش قابل مشاهده می باشد لذا چک کردن این قسمت بصورت روزانه الزامی می باشد تا از آخرین بخشنامه ها و پیام های ارسالی اداره کل آگاه شوید. در صفحه شما می توانید بر اساس فیلد های مشخص شده جستجو کرده و با فشردن دکمه مشاهده نسبت به مشاهده آن اقدام نمایید.

ردیف پیام	عنوان پیام	گروه مطلب	تاریخ انتشار
۲	تست با پیوست	وارد کننده	1398/04/25
۱	تست	وارد کننده	1398/04/25

بعد از کلیک بر روی مشاهده صفحه ذیل نمایش داده می شود.



- ۱- تیتر و یا عنوان پیام در این قسمت نمایش داده می شود
- ۲- در صورتی که پیام دارای فایل پیوست و یا الصاق باشد این دکمه نمایش داده می شود و شما می توانید با کلیک بر روی آن نسبت به دانلود آن اقدام نمایید.
- ۳- تاریخ ارسال پیام به شما می باشد.
- ۴- در این قسمت اصل متن پیام نگارش شده به شما نمایش داده می شود.

پروفایل - مشخصات

در این صفحه شما می توانید اقدام به ثبت تغییر در اطلاعات تماس خود شوید .
ایمیل وارد شده از سمت شما بسیار مهم بوده و امکان دارد سیستم در مواردی برای شما ایمیل ارسال کند .
شماره همراه خود را بدرستی وارد کنید تا از اس ام اس های هشدار و اعلامی بهره مند گردید.

The screenshot displays the user profile page of the 'سامانه پاسخگویی الکترونیکی (تیکت)' (Electronic Ticket Response System). The page is titled 'خانه > سامانه پاسخگویی الکترونیکی (تیکت) > ویرایش مشخصات کاربر' (Home > Electronic Ticket Response System > Edit User Information). The main content area contains a form with the following fields:

- نام کاربری: (Username)
- نام: (Name)
- شرکت: (Company)
- تلفن همراه: (Mobile Phone) - Value: *9121111111
- تلفن ثابت: (Fixed Phone) - Value: 88888888
- آدرس: (Address) - Value: آدرس
- ایمیل: (Email) - Value: irantopweb@gmail.com

At the bottom of the form, there are two buttons: 'ذخیره تغییرات' (Save Changes) and 'انصراف' (Cancel). On the right side, there is a sidebar menu with the following items:

- تیکت
- داشبورد
- لیست تیکت ها
- تیکت جدید
- پیام های عمومی
- پروفایل (highlighted with a red arrow)
- تغییر رمز عبور
- خروج

تغییر رمز عبور

جهت تغییر رمز عبور خود به سیستم ، رمز قدیم خود را وارد و بعد رمز جدید را با تکرار آن وارد می کنید. سپس می توانید با رمز جدید وارد سامانه شوید.

سامانه پاسخگویی الکترونیکی (تیکت)

خانه > سامانه پاسخگویی الکترونیکی (تیکت) > تغییر رمز عبور

نام کاربری :

رمز قدیم :

رمز عبور :

تکرار رمز عبور :

ذخیره تغییرات انصراف

تیکت

داشبورد

لیست تیکت ها

تیکت جدید

پیام های عمومی

پروفایل

تغییر رمز عبور

خروج