



به نام خدا



دانشگاه فرّووسی مشهد
مرکز فناوری اطلاعات و ارتباطات

سه نکته مهم در خصوص گزارش خطای کارکردی سامانه‌های نرم‌افزاری و شبکه رایانه‌ای دانشگاه

ویرایش ۱۳۹۵/۱۲/۷



نکته اول

امکان درج گزارش خطای کارکردی خدمات فناوری اطلاعات و ارتباطات دانشگاه از طریق منوی «گزارش خطا» در پورتال پویا وجود دارد.

پیوند «گزارش خطا» در تمامی صفحات پورتال پویا در قسمت بالا و سمت چپ صفحه درج شده است و تمامی کاربران می‌توانند ضمن ارسال گزارش خطا، سابقه آن و اقدامات صورت گرفته را مشاهده کنند.

البته کاربران محترم توجه داشته باشند که برای گزارش مشکلات شبکه و اینترنت، علاوه بر تشریح مشکل و لازم است اطلاعات تکمیلی شامل شماره دانشجویی یا نام کاربری، مکان دقیق مشاهده مشکل (مثلاً نام خوابگاه و شماره اتاق) و زمان آن را حتماً ذکر فرمایند.



تصویر ۱: پیوند گزارش خطا در پورتال پویا





گزارش خطا

در صورتیکه در هنگام کار با پورتال خود به مشکلی برخورد کرده اید که فکر می‌کنید مربوط به برنامه می‌باشد برای گزارش کردن این خطا به مرکز کامپیوتر می‌توانید این فرم را تکمیل و ارسال نمایید. همراه با توضیحات شما اطلاعات مربوط به کاربر و مشخصات اتصال شما از جمله نوع مرورگر و سیستم عامل مورد استفاده نیز ارسال خواهد شد تا با بررسی آنها خطای مربوطه رفع شود. لطفاً توضیحات مربوط به خطا را تا حد امکان کامل وارد نمایید تا سریعتر بتوان آن را رفع نمود. از طریق همین صفحه می‌توانید لیست گزارشات خطای ارسالی خود و وضعیت آنها را مشاهده نمایید.

توضیحات:

شماره تماس:

در صورت نیاز با شما تماس گرفته خواهد شد.

ارسال بستنی

کد گزارش	زمان ارسال	شرح	مهرک	وضعیت
66658	13:16:25 1395/09/30	سلام صفحات بعضی حضور و غیاب و درخواست و تأیید مرخصی کندی تاخیر دارد. امیدرضا باقری: (08:34:41 1395/10/05) سرور صدای به دلیل مسافرت برنامه جوایز فکسها دچار کندی شده بود که با رفع جدید جوایز فکسها مورد حل شد.	باقری امیدرضا بی مکر هرروزه مهرک یوز بهار تلفن رانده سمانه	اقدام شده

تصویر ۲: فرم گزارش خطا در پورتال پویا

علاوه بر مسیر یاد شده، برای کادر دانشگاه اعم از اعضای هیأت علمی و کارکنان، مسیر **کارتابل کار** نیز تعبیه شده است. که دسترسی به آن از طریق پورتال پویا / منوی اداری – مالی / مدیریت کار / کارتابل کار، امکان‌پذیر است.

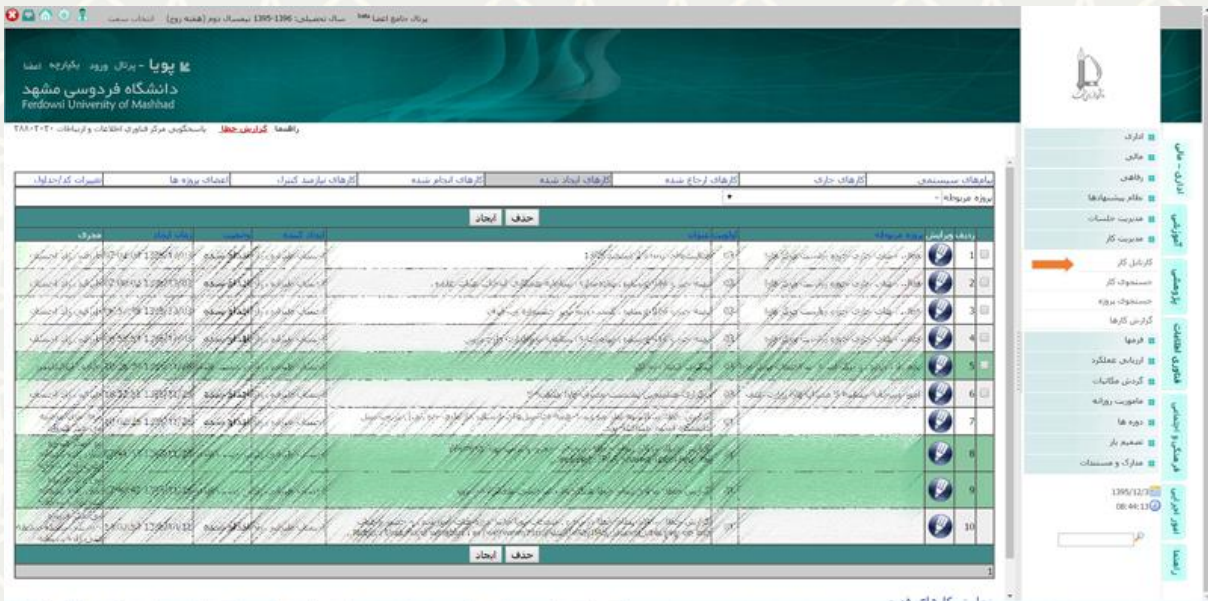
کارتابل کار امکانات زیر را در اختیار کارکنان محترم می‌گذارد: ایجاد کار، مشاهده کارهای ایجادشده و انجام گرفته، اطلاع از مجریان منتسب، مشاهده اقدامات انجام شده و اطلاع از وضعیت کار (اقدام شده، تعلیق، ...).

همچنین در صورت عدم رفع مشکل یا لزوم ارائه هر توضیح دیگری، امکان ارجاع دوباره کار نیز وجود دارد.

انتظار می‌رود اعضای محترم هیأت علمی و نیز کارکنان محترم دانشگاه همگام با رویه متعارف سازمان‌های امروزی خواسته‌های خود را با روش فوق انعکاس دهند و از تماسهای تلفنی و اظهارات شفاهی پرهیز نمایند.

روش مذکور، علاوه بر آن که زمینه فراموشی را از میان بر می‌دارد و خواسته‌های اظهار شده را بصورت ماشینی در صف بررسی و اقدام قرار می‌دهد، امکان پیگیری سیستماتیک را نیز فراهم می‌آورد.





تصویر ۳: سامانه کارتابل کار در پورتال پویا (دسترسی برای اعضای هیات علمی و کارکنان)



نکته دوم

مطابق مصوبه ۱۳۹۳/۱۱/۱۳ شورای فناوری اطلاعات و ارتباطات دانشگاه، ساعت ۱۵ تا ۱۷ سه شنبه هر هفته، اختصاص به برنامه تعمیرات و نگهداری دوره‌ای (PM) مرکز فاوا دارد. تا در آن تغییرات ساختاری ضروری و نیز به‌روزرسانی‌ها و پشتیبان‌گیری‌های یکپارچه از کلیه سامانه‌های نرم‌افزاری، انجام شود. در وقت تعیین شده فوق احتمال اختلال، قطعی یا کندی در خدمات‌رسانی پرتال‌ها، وب‌گاه‌ها و سرویس‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات دانشگاه وجود دارد.





نکته سوم

شماره تلفن ۳۸۸۰۳۰۳۰ (داخلی ۳۰۳۰)

از ساعت ۷ تا ۲۱ در تمام ایام سال

آماده دریافت مشکلات مرتبط با خدمات فناوری اطلاعات و ارتباطات

تمامی کاربران محترم دانشگاه می باشد.