

آغاز به کار سامانه پشتیبانی خدمات مرکز فناوری اطلاعات و فضای مجازی

با توجه به ایجاد و توسعه سامانه‌های گوناگون و استفاده فراوان کاربران دانشگاه تهران از خدمات و سامانه‌های فضای مجازی دانشگاه، مرکز فناوری اطلاعات و فضای مجازی دانشگاه در راستای افزایش کیفیت خدمات و پاسخگویی شفاف به کاربران، اقدام به راه‌اندازی سامانه پشتیبانی خدمات فناوری اطلاعات دانشگاه کرده است. قابلیت ثبت، ردگیری مشکلات کاربران سامانه‌ها و اطلاع از نتایج بررسی مشکلات مذکور از امکانات مهم این سامانه جدید است.

بنا به گزارش روابط عمومی مرکز فناوری اطلاعات و فضای مجازی دانشگاه، از این پس دانشجویان، کارمندان و اساتید محترم دانشگاه می‌توانند مشکلات احتمالی خود در کار با سامانه‌های خدمات فناوری اطلاعات را از طریق سامانه جدید پشتیبانی ثبت نمایند و با دریافت کد رهگیری از مراحل انجام درخواست خود آگاه شوند. این سامانه از دو طریق زیر در اختیار کاربران گرامی قرار می‌گیرد:

۱- سامانه الکترونیکی با آدرس <http://its3.ut.ac.ir> به صورت شبانه روزی

۲- ارتباط تلفنی به جهت ثبت و پیگیری مشکلات در ساعات اداری با شماره تماس های ۲۱۱۶ (خط ۷) و ۲۱۱۷ (خط ۶) (برای اطلاعات تکمیلی در مورد سایر شماره تماسها به آدرس فوق مراجعه شود)

لازم به ذکر است کاربران برای ورود به سامانه باید دارای رایانامه (پست الکترونیک) دانشگاه تهران باشند و از آن به عنوان شناسه کاربری استفاده و پس از ورود به سامانه، مشکلات خود را ثبت و پیگیری نمایند. کاربرانی که دارای رایانامه دانشگاه تهران نیستند، با رجوع به آدرس <http://utserv2.ut.ac.ir/register/email.php> میتوانند نسبت به ایجاد آن اقدام نمایند.

از مزایای سامانه جدید، می‌توان به کاهش خطاهای معمول روش سنتی مانند عدم روشن بودن درخواستهای کاربری سامانه‌ها به دلیل اعلان شفاهی آنها، عدم شفافیت در پیگیری و لزوم تکرار تلفنی درخواست، الزام به بروکراسی اداری به جهت اطمینان از اعلان اشکال یا درخواست و سوء تفاهم ناشی از ارتباطات تلفنی اشاره کرد. استفاده از امکانات این سامانه مدرن از فراموش شدن جزئیات درخواست، عدم ثبت و زمان پاسخگویی طولانی و نامنظم و تماس‌های مکرر تلفنی با راهبران سامانه‌ها جلوگیری می‌نماید. همچنین سامانه مذکور کاربران را قادر می‌سازد تا با ثبت ساده مشکلات خود در کمترین زمان ممکن از یک رابط کاربری ساده تحت وب، این مشکلات را پیگیری و از پایگاه دانش سامانه یا همکاران مرکز و شرکتهای پشتیبان سامانه‌ها جهت راهنمایی استفاده نمایند.

سامانه پشتیبانی از نیمه مهرماه ۹۱ به صورت آزمایشی و محدود کار خود را آغاز کرده و از امروز در دسترس کاربران دانشگاه تهران قرار گرفته است. در پایان ذکر این نکته مفید است که این سامانه بستر ساز لازم برای برونسپاری خدمات فضای مجازی در دانشگاه و ارائه خدمات جدید است و امکان ارزیابی کیفیت ارائه خدمات و پاسخگویی راهبران سامانه‌ها را به جهت بهبود تدریجی خدمات و شناسایی و رفع گلوگاه‌های سامانه‌ها را فراهم می‌نماید.