

فهرست مطالب

مقدمه	۲
صفحه اصلی	۲
درخواست‌ها	۴
درخواست جدید	۴
ارسال شده‌ها	۵
پیگیری درخواست	۷
دریافت شده‌ها	۷
همه درخواست‌ها	۸

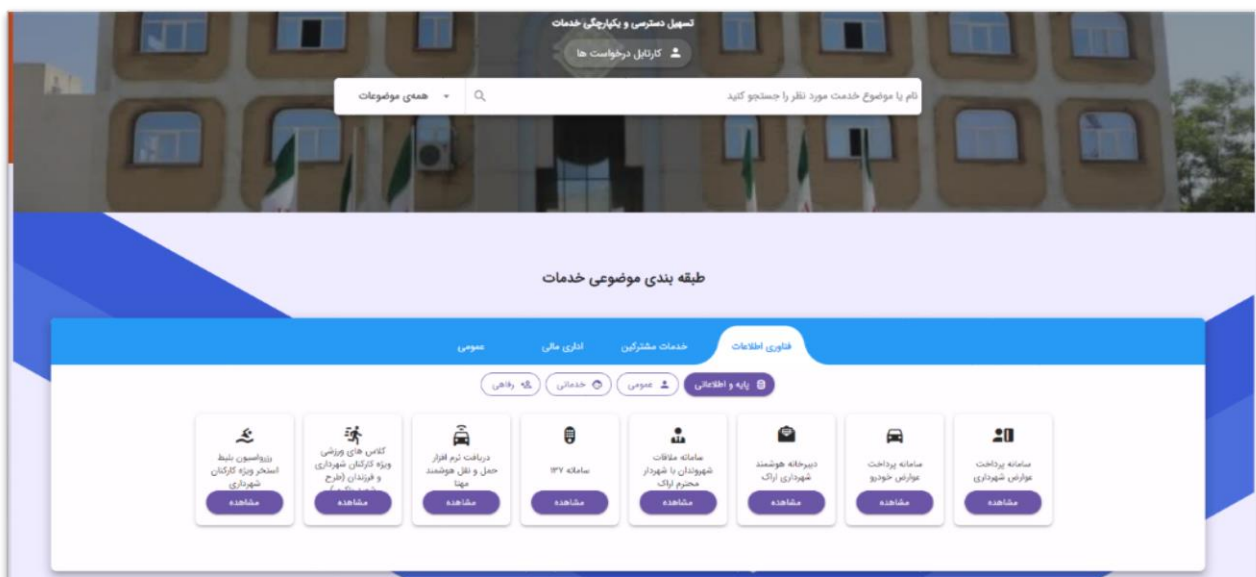
مقدمه

سکوی ساخت و یکپارچگی خدمات و اطلاعات ساز (خدمت‌ساز) ویتکو به‌عنوان یک راهکار جامع، سازمان‌ها را قادر می‌سازد تا فرآیندهای سازمانی خود را به‌صورت یکپارچه و چابک مدیریت کنند. این پلتفرم با ارائه ابزارهایی برای طراحی فرآیندها، مدیریت خدمات و تولید گزارش‌های دقیق، به سازمان‌ها کمک می‌کند تا با کمترین پیچیدگی و هزینه، خدمات خود را بهینه کنند و به اهداف خود دست یابند. به‌طور کلی، خدمت‌ساز ویتکو اهداف کلی زیر را دنبال می‌نماید:

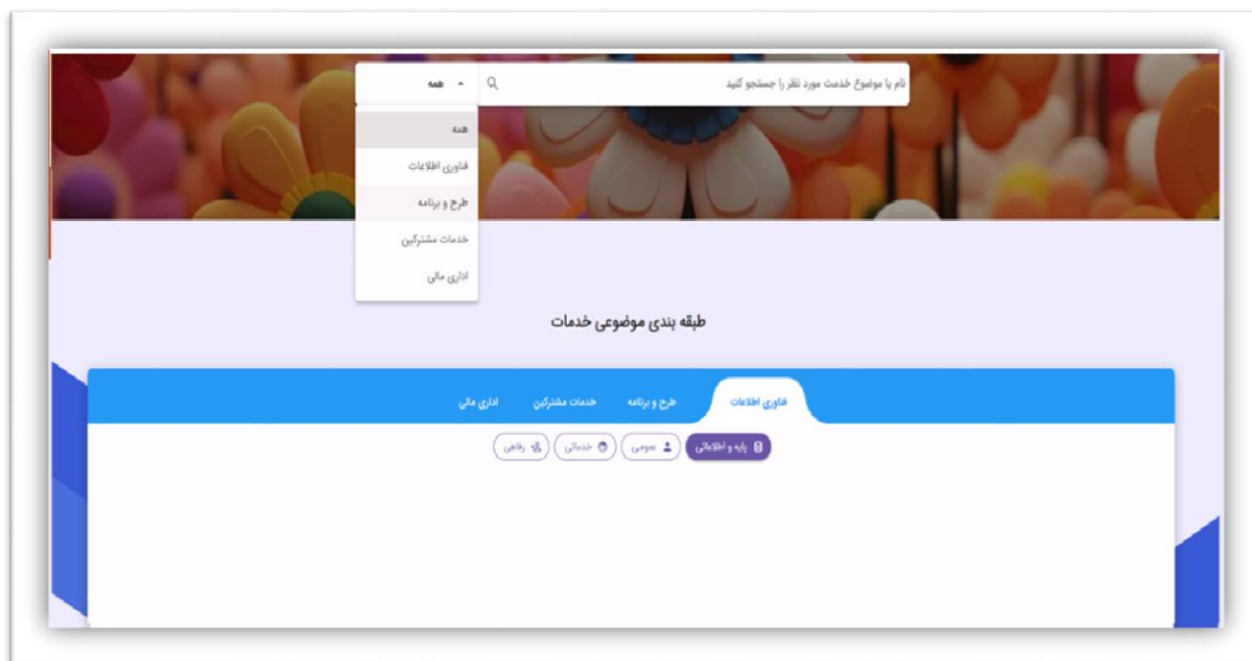
- دسترسی طبقه‌بندی شده به خدمات یک سازمان متناسب با مشخصات کاربران
- فراهم‌شدن راهکاری برای توسعه سریع سیستم‌های کوچک که اساس آن‌ها مبتنی بر گردش فرم‌ها است.
- ارائه انواع گزارش‌های نموداری، جدولی و داشبورد روی اطلاعات
- امکان مانیتورینگ و پایش اطلاعات و مقایسه آن‌ها با محدودیت‌هایی به‌منظور اعلام هشدارها

صفحه اصلی

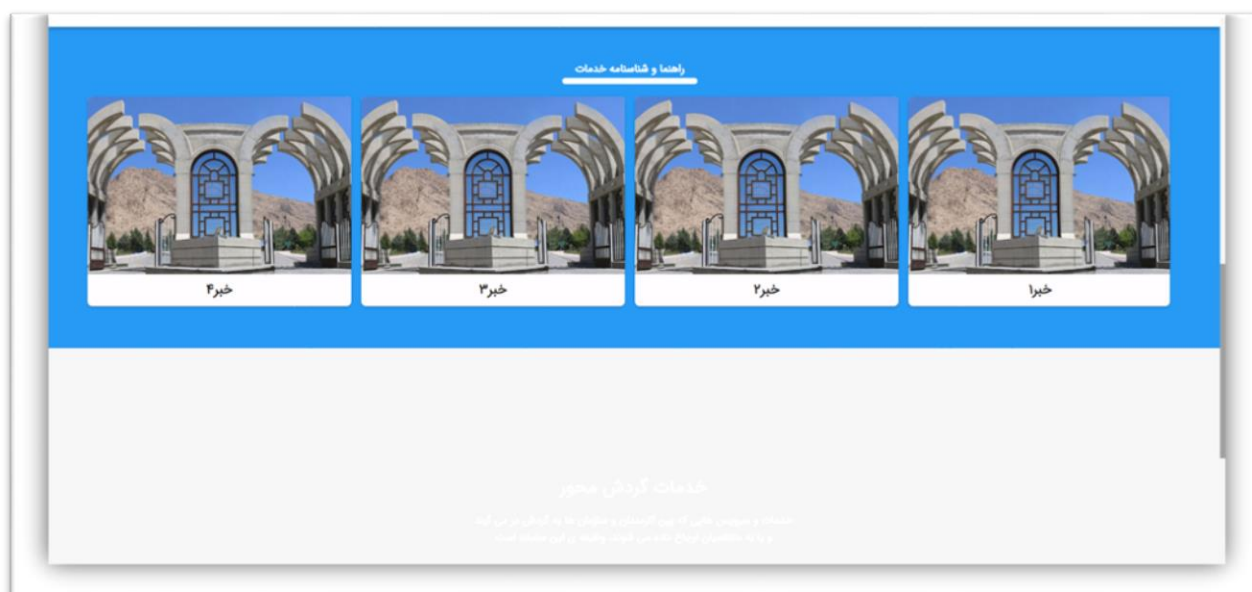
در صفحه اصلی سامانه، لیست خدمات سازمان، به‌صورت طبقه‌بندی‌شده نمایش داده می‌شود.



یکی از ویژگی‌های مفید این سامانه، قابلیت جستجوی سریع است که به کاربران این امکان را می‌دهد تا به راحتی خدمت مورد نظر خود را پیدا کنند. این جستجو می‌تواند بر اساس عنوان خدمت، توضیحات، یا حتی کلمات کلیدی مرتبط باشد. این قابلیت به‌ویژه برای افرادی که با انواع مختلف خدمات آشنا نیستند، بسیار مفید است و روند انتخاب خدمت را آسان‌تر می‌کند.



در صفحه اصلی، علاوه بر قابلیت جستجو، کاربران می‌توانند به راهنما و شناسنامه خدمات دسترسی داشته‌باشند همچنین اخبار و اطلاعیه‌های مهم نیز در دسترس قرار داده‌شده‌است تا کاربران از آخرین تغییرات و بروزرسانی‌ها مطلع شوند.



درخواست‌ها

این بخش، مدیریت درخواست‌های کاربران را به عهده دارد. در این قسمت، کاربران می‌توانند درخواست‌های خود را ثبت کرده و روند رسیدگی به آنها را پیگیری کنند.

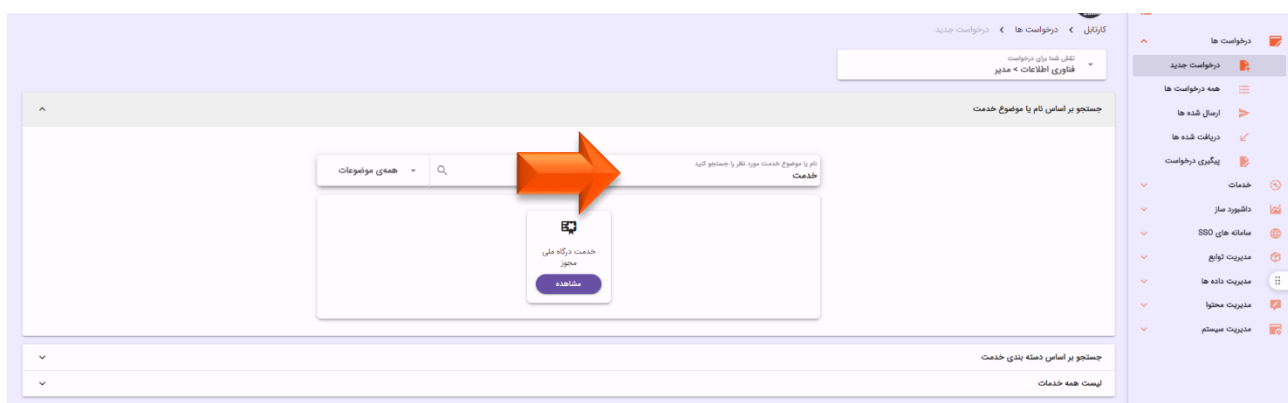
درخواست جدید

جهت **ارسال درخواست جدید**، در صورتی که دارای چند نقش باشیم، ابتدا نقش خود را انتخاب کنیم،



سپس درخواست موردنظر خود را بر اساس خدمت مربوطه، به صورت مستقیم و یا براساس دسته بندی جستجو می‌کنیم.

■ جستجو بر اساس نام / موضوع خدمت



■ جستجو بر اساس دسته بندی خدمت

بر اساس نوع خدمت که انتخاب می‌کنیم، برخی خدمات ما را به سامانه مربوطه منتقل می‌کند و برخی خدمات هم نیاز به تکمیل اطلاعات از طریق فرم دارد،

پس از تکمیل فرم، گزینه **ثبت درخواست** را انتخاب می‌کنیم تا درخواست در فرآیند اجرا قرار گرفته و به کارتابل کارشناس مربوطه منتقل شود.

در ادامه درخواست شما در بخش ارسال شده‌ها قرار می‌گیرد.

ارسال شده‌ها

در این بخش می‌توان وضعیت **درخواست‌های ارسال شده** را بررسی نمود.



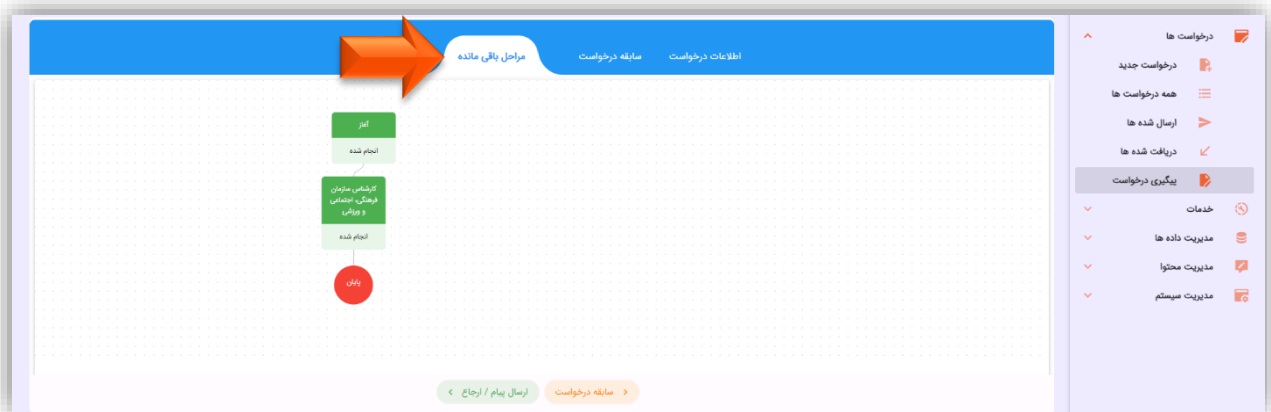
برای کسب اطلاعات بیشتر از روند بررسی درخواست گزینه مشاهده درخواست را انتخاب می کنیم. این قسمت شامل بخش های اطلاعات درخواست، سابقه درخواست، مرحله باقی مانده و ارسال پیام / ارجاع می باشد.

اطلاعات درخواست

سابقه درخواست:

مرحله	مسئول	تاریخ آغاز	تاریخ اقدام	انتظار در گزینش	وضعیت
آغاز			۱۴۰۳/۰۴/۲۳ ۱۴:۲۳:۴۴	-	انجام شده
گزینش سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی	فرهنگی، اجتماعی و ورزشی > گزینش (رئیس کد: مهدی عسکری دادود شادله)	۱۴۰۳/۰۴/۲۳ ۱۴:۲۳:۴۴	۱۴۰۳/۰۴/۲۳ ۱۴:۲۳:۴۴	+	انجام شده
پایان			۱۴۰۳/۰۴/۲۳ ۱۴:۲۳:۴۴	-	انجام شده

■ مراحل باقی‌مانده:



■ ارسال پیام

در صورتی دسترسی به این بخش می‌توانید پیام‌های خود را ارسال نمایید.



پیگیری درخواست

مشابه درخواست‌های ارسال شده‌است.

دریافت‌شده‌ها

در این بخش کلیه درخواست‌های دریافتی وجود دارد.

ردیف	تاریخ ثبت درخواست	وضعیت	نوع درخواست	کد شناسایی	تاریخ مشاهده
1	1399/05/10 10:10:10	در انتظار	درخواست خدمات	123456789	1399/05/10 10:10:10

پس از مشاهده درخواست اگر در فرآیند خدمت مربوطه لازم باشد درخواست را بررسی کرده و مطابق شکل زیر ارجاع می‌دهیم و یا صرفاً پیغام را به ارسال کننده درخواست می‌فرستیم.

