

فهرست مطالب

۲	مقدمه
۲	صفحه اصلی
۴	پنل مدیریت
۵	مدیریت داده ها
۵	کالکشن
۷	مخزن مستندات
۸	درخواست ها
۸	درخواست جدید
۱۰	ارسال شده ها
۱۱	پیگیری درخواست
۱۱	دریافت شده ها
۱۲	همه درخواست ها

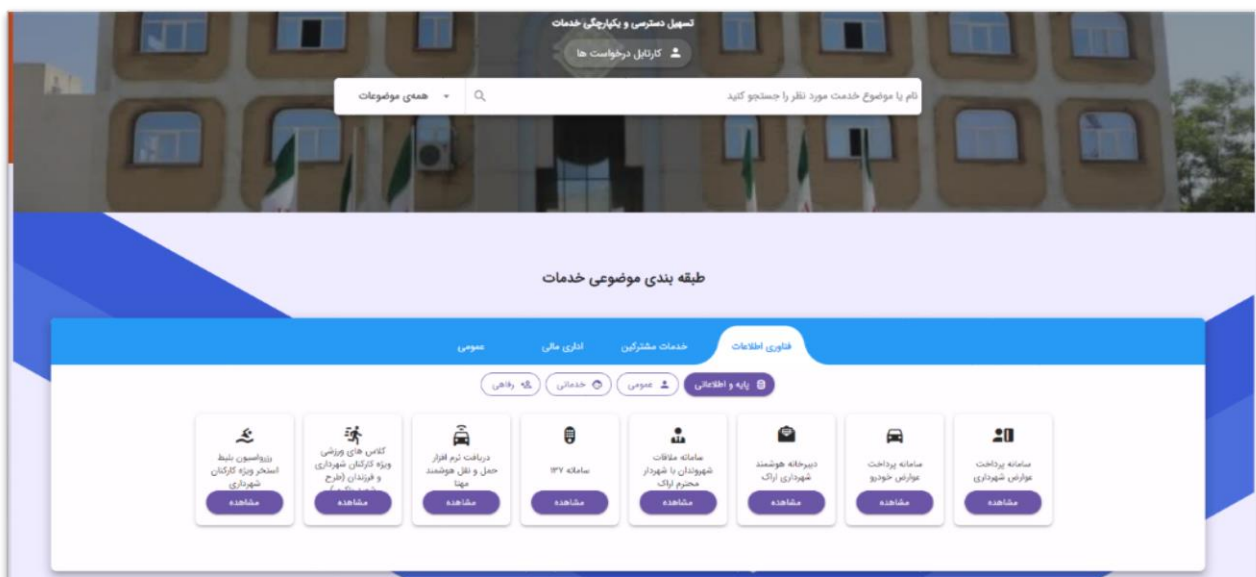
مقدمه

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:

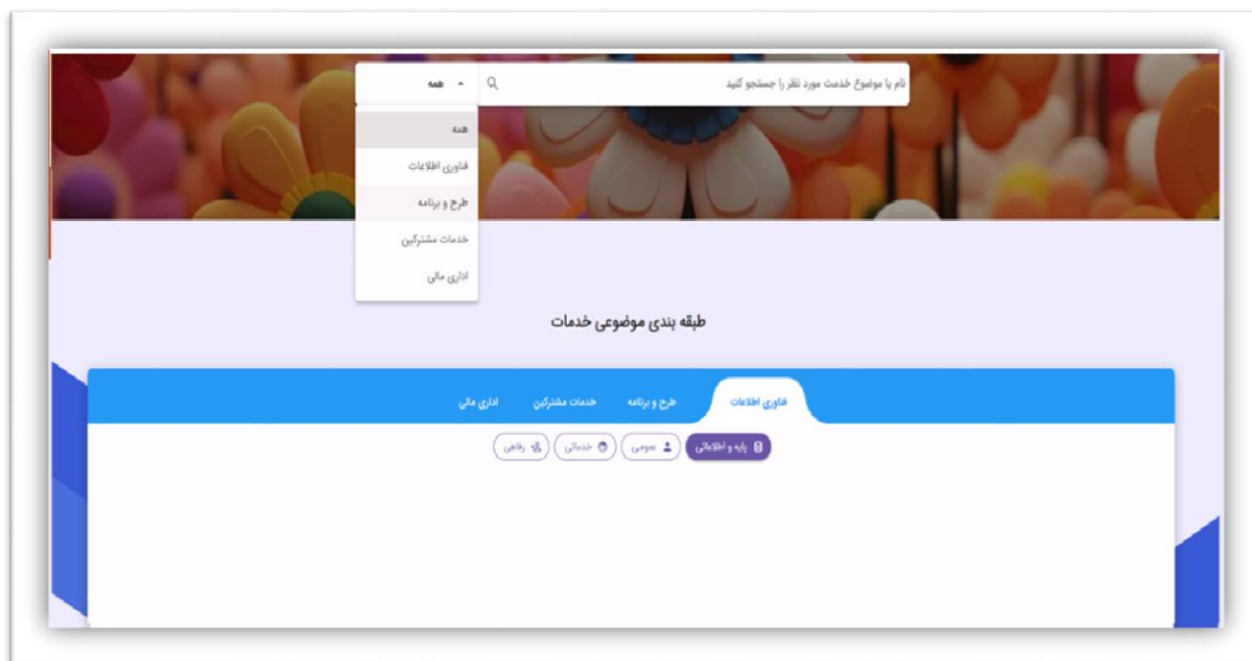
- دسترسی طبقه‌بندی شده به خدمات یک سازمان متناسب با مشخصات کاربران
- فراهم‌شدن راهکاری برای توسعه سریع سیستم‌های کوچک که اساس آن‌ها مبتنی بر گردش فرم‌ها است.
- ارائه انواع گزارش‌های نموداری، جدولی و داشبورد روی اطلاعات
- امکان مانیتورینگ و پایش اطلاعات و مقایسه آن‌ها با محدودیت‌هایی به‌منظور اعلام هشدارها

صفحه اصلی

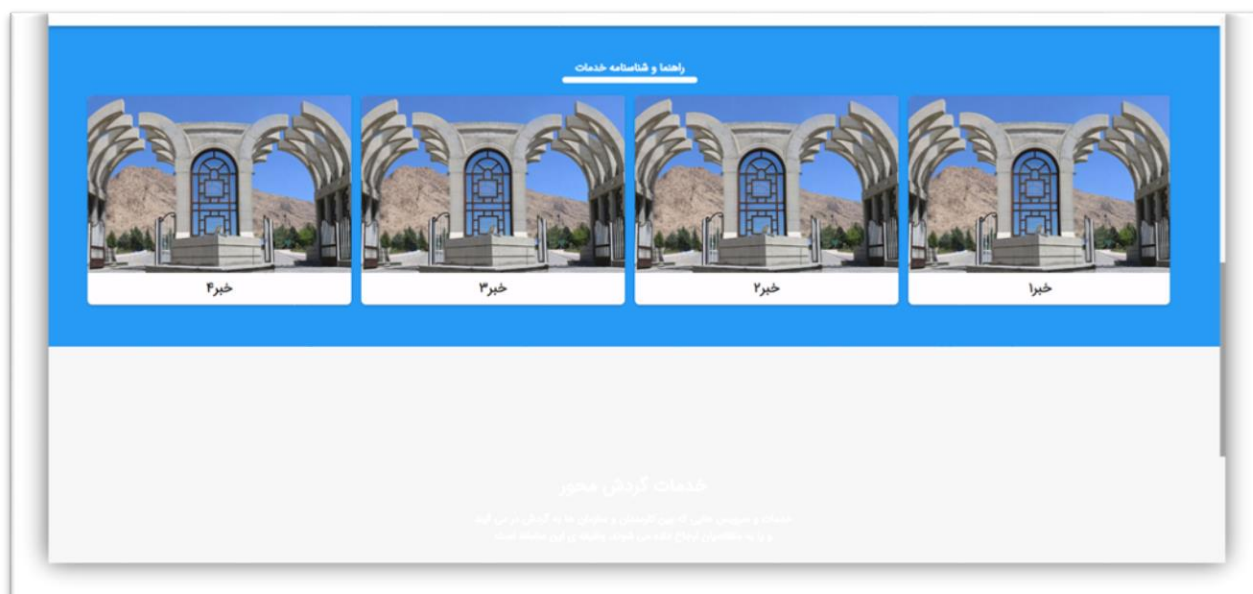
در صفحه اصلی سامانه، لیست خدمات سازمان، به‌صورت طبقه‌بندی‌شده نمایش داده می‌شود.



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 به ویژه برای افرادی که با انواع مختلف خدمات آشنا نیستند، بسیار مفید است و روند انتخاب خدمت را آسان تر می‌کند.



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



پنل مدیریت

پنل مدیریت به‌عنوان یک ابزار قدرتمند و حیاتی در سامانه‌های مدیریت محتوا عمل می‌کند. پس از احراز هویت، مدیر سیستم وارد فضای کاری اختصاصی خود می‌شود که دارای طیف وسیعی از امکانات مدیریتی است. این پنل با توجه به سطح دسترسی مدیریت، سطح مجوزهای دسترسی به بخش‌های مختلف سامانه را تعیین می‌کند. طراحی این پنل به‌نحوی است که علاوه بر رعایت امنیت، بهینه‌سازی فرآیندها و افزایش بهره‌وری را نیز مد نظر قرار داده است. از جمله بخش‌های قابل مدیریت سامانه در منوی سمت راست نمایش داده شده است:



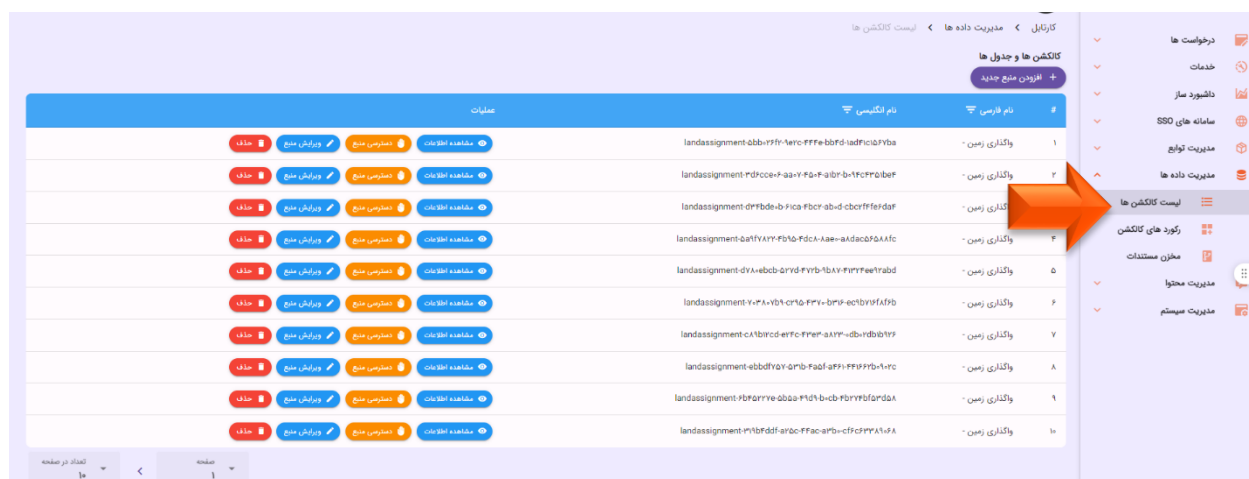
در ادامه بخش های مختلف مدیریت به تفصیل شرح داده می شود.

مدیریت داده ها

این بخش شامل کالکشن و مخزن اطلاعات است که در ادامه توضیح می دهیم.

کالکشن

این بخش شامل اطلاعات کامل و جزئیات جداول سامانه، موسوم به کالکشن ها، می باشد.



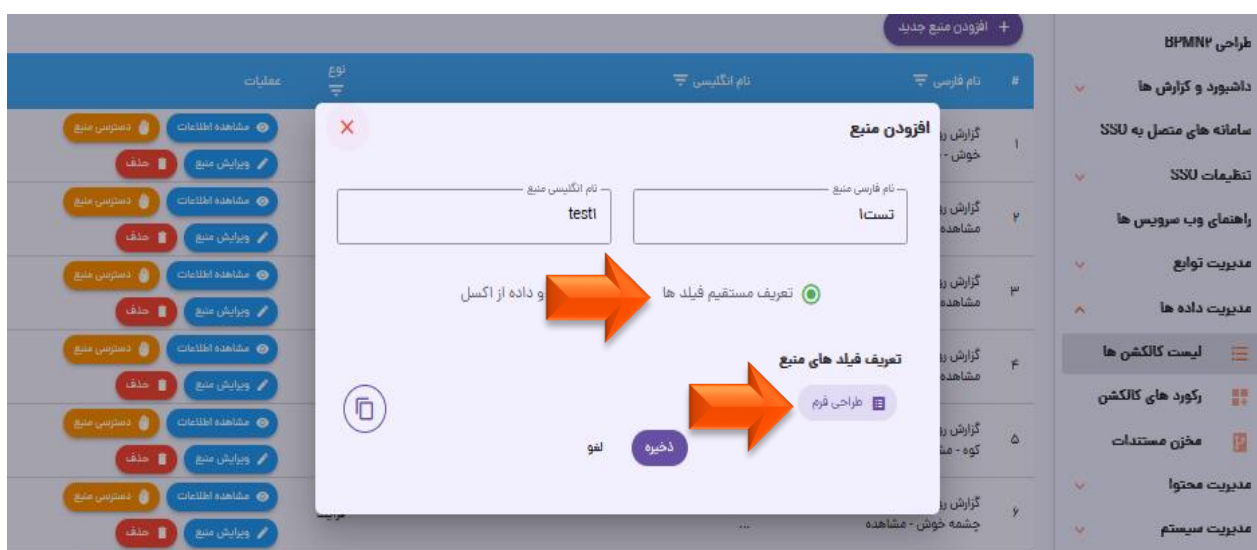
توجه: در هنگام طراحی فرم یک خدمت، کالکشن مربوطه در صورت انتخاب به صورت خودکار اضافه می شود.

اگر بخواهیم به صورت دستی یک کالکشن اضافه کنیم بر روی دکمه **افزودن منبع جدید** کلیک کرده و نام کالکشن را وارد می کنیم.

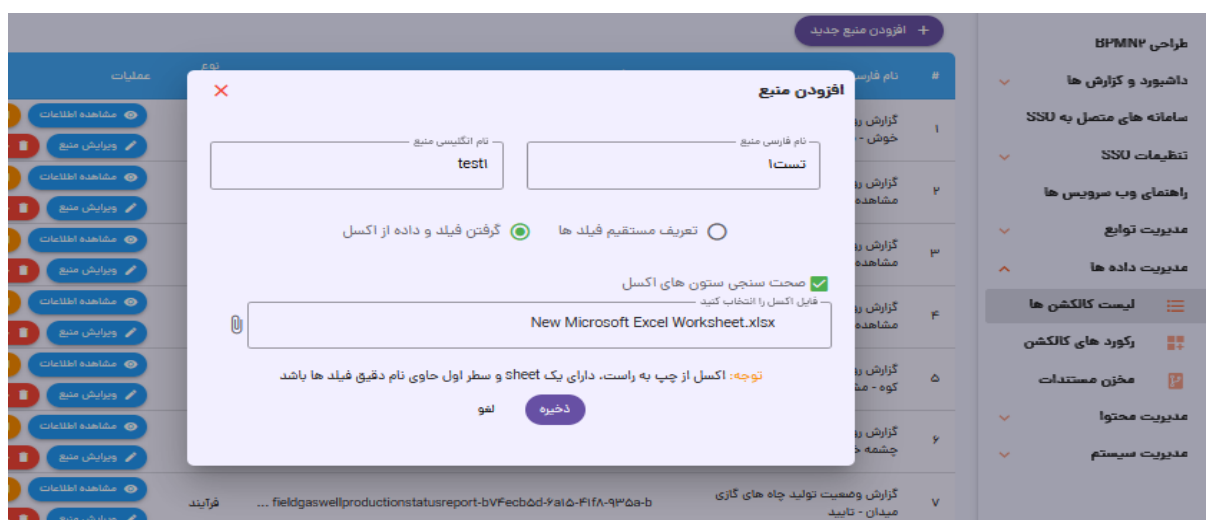


هر **کالکشن** (جدول) شامل تعدادی فیلد است که به دو روش می توان آن را تعریف کرد، یا به صورت مستقیم و یا از طریق اکسل.

در روش اول برای **تعریف فیلدهای منبع** گزینه "طراحی فرم" قرار داده شده است. **توجه:** برای آموزش و توضیحات مربوط به آن به بخش طراحی فرم مراجعه کنید.



در روش دوم، برای **گرفتن فیلدها و داده ها از اکسل**، فایل اکسل موردنظر را بارگذاری کرده و گزینه "ذخیره" را انتخاب می کنیم.

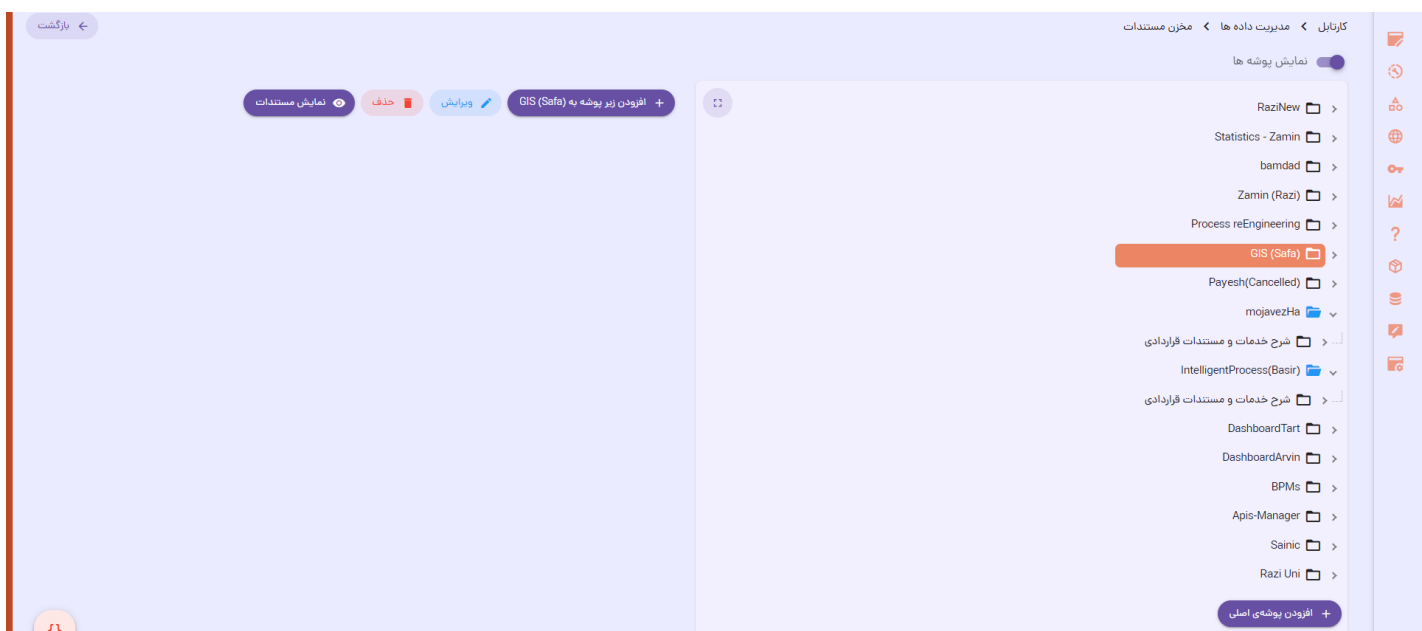


مخزن مستندات

هدف این بخش دسترسی منظم و سریع به مستندات یک سازمان است که هر کاربری مستندات خاص خود را دارد و امکان به اشتراک گذاری پوشه مستند به افراد دیگر توسط کاربر قابل انجام است. (مانند برنامه google drive و drop box عمل می‌کند).

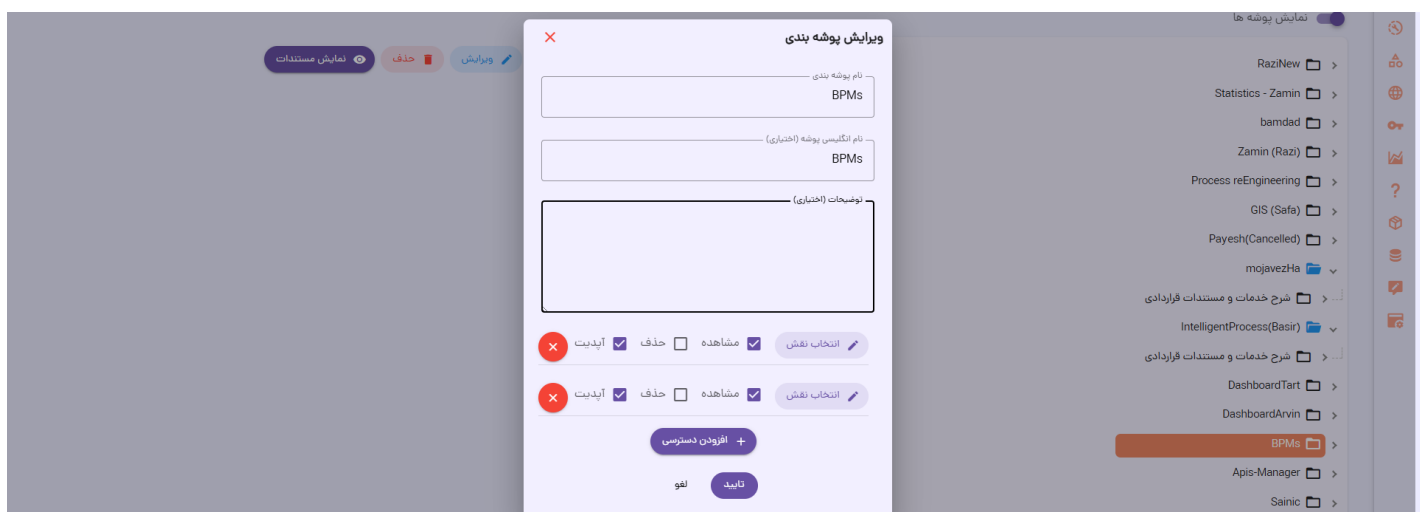
تعریف پوشه‌ها

در شکل زیر پوشه بندی فایل مستندات به صورت درختی را می‌بینید که امکان افزودن و ویرایش پوشه‌ها وجود دارد و مستندات هر پوشه قابل مشاهده است.



اشتراک دسترسی پوشه

پس از کلیک بر روی پوشه مورد نظر بر روی دکمه ویرایش کلیک کرده و نقش‌هایی که می‌خواهیم به پوشه دسترسی پیدا کند را تعیین می‌کنیم و همچنین نوع دسترسی را هم مشخص می‌کنیم که از چه نوع باشد.

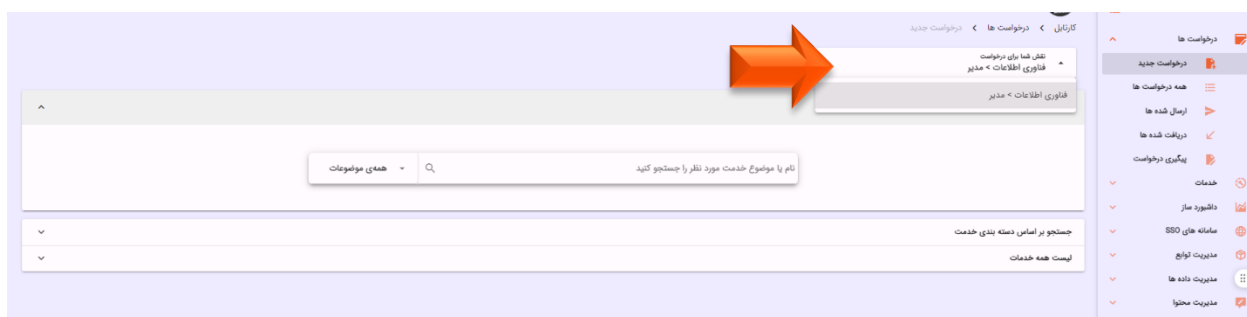


درخواست‌ها

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.

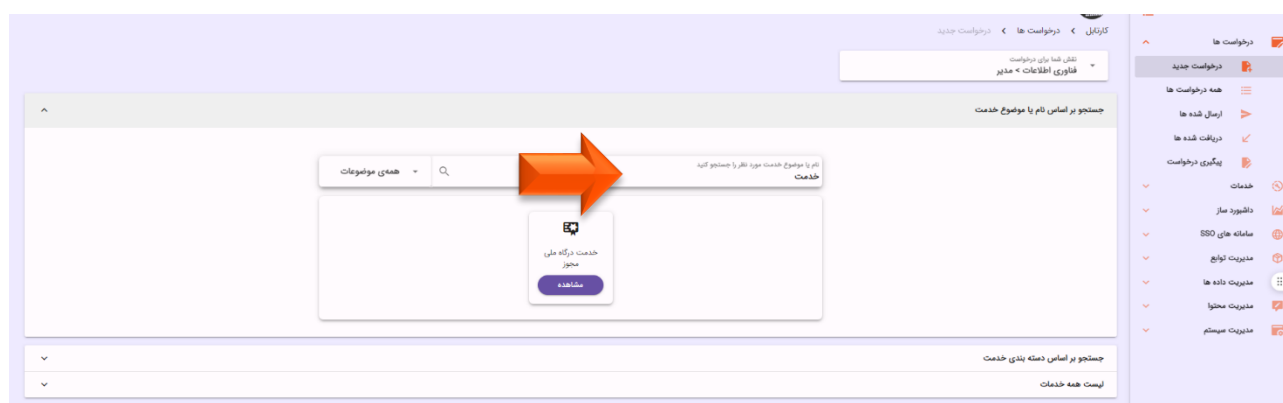
درخواست جدید

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،

The top screenshot shows the 'جستجو بر اساس نام یا موضوع خدمت' (Search by service name or topic) section with a red arrow pointing to the 'جستجو بر اساس دسته بندی خدمت' (Search by service category) section. The bottom screenshot shows the 'کلاس های تابستانی ورزشی و استعدادیابی' (Summer sports and talent classes) section with a red arrow pointing to the 'لطفا فرم زیر را پر کنید:' (Please fill out the form below:) section.

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

The screenshot shows the form completion stage. It includes fields for 'نام و نام خانوادگی' (Full Name), 'شماره تماس' (Contact Number), and 'آدرس' (Address). Below these fields is a section for 'توضیحات' (Comments) with a text area and a 'ثبت درخواست' (Submit Request) button. A red arrow points to the 'ثبت درخواست' (Submit Request) button.

در ادامه درخواست شما در بخش ارسال شده‌ها قرار می‌گیرد.

ارسال شده ها

در این بخش می توان وضعیت درخواست های ارسال شده را بررسی نمود.



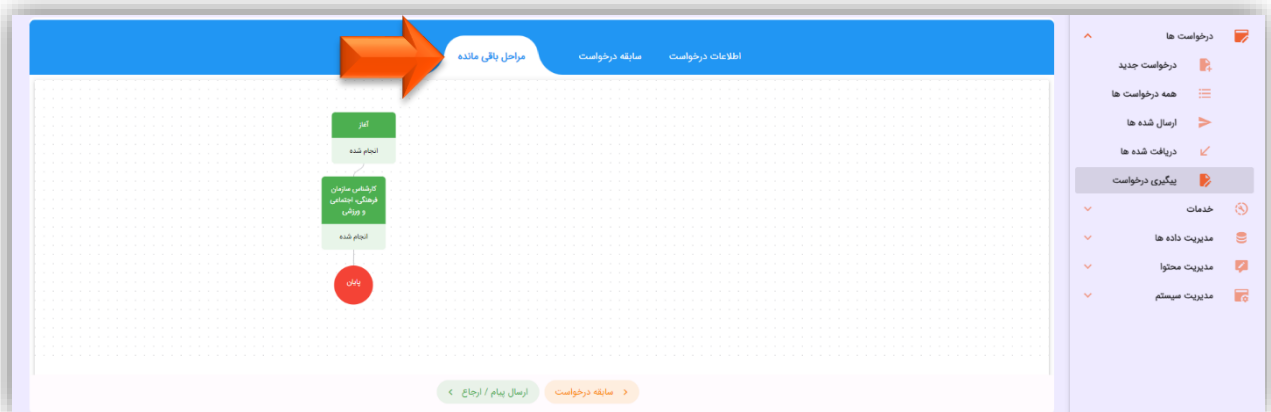
برای کسب اطلاعات بیشتر از روند بررسی درخواست گزینه مشاهده درخواست را انتخاب می کنیم. این قسمت شامل بخش های اطلاعات درخواست، سابقه درخواست، مرحله باقی مانده و ارسال پیام / ارجاع می باشد.

اطلاعات درخواست

سابقه درخواست:

مرحله	مسئول	تاریخ آغاز	تاریخ اتمام	انتظار در کارنابل	وضعیت
آغاز		-	۱۴۰۳/۰۳/۲۳	-	انجام شده
کارشناس سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی	فرهنگی، اجتماعی و ورزشی	۱۴۰۳/۰۳/۲۳	۱۴۰۳/۰۳/۲۳	-	انجام شده
پایان	-	-	۱۴۰۳/۰۳/۲۳	-	انجام شده

■ مراحل باقی‌مانده:



■ ارسال پیام

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

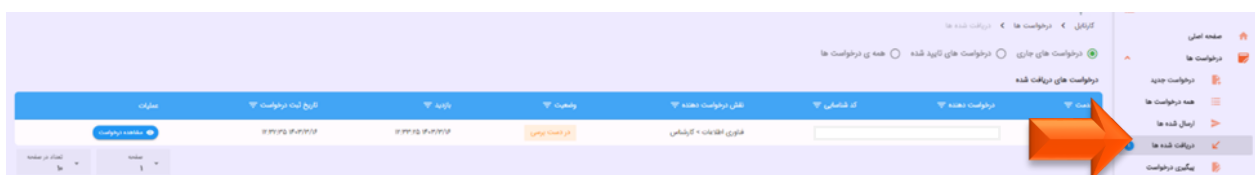


پیگیری درخواست

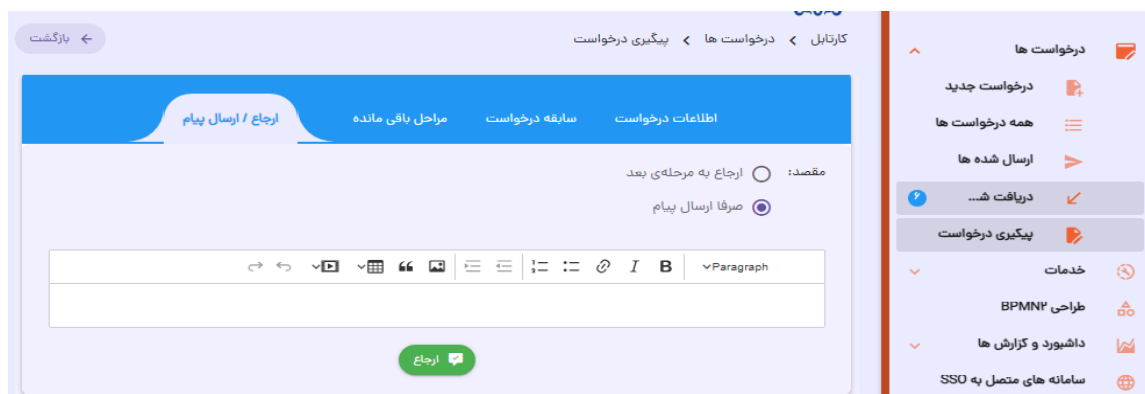
مشابه درخواست‌های ارسال شده‌است.

دریافت‌شده‌ها

در این بخش کلیه درخواست‌های دریافتی وجود دارد.



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.



همه درخواست‌ها

در این قسمت کل پیام‌های دریافتی و ارسال شده قابل مشاهده است. چنانچه دسترسی مدیریتی داشته باشید می‌توانید درخواست‌ها را حذف کنید.

