

## راهنمای کاربران برای استفاده از سامانه پشتیبانی دانشگاه صنعتی اصفهان

برای ورود به سامانه پشتیبانی دانشگاه صنعتی اصفهان ابتدا در مرورگر، آدرس [support.iut.ac.ir](http://support.iut.ac.ir) یا [fkt.iut.ac.ir](http://fkt.iut.ac.ir) را وارد کنید. با این کار به صفحه زیرمنتقل می‌شوید.

سامانه پشتیبانی خدمات دانشگاه صنعتی اصفهان

ورود با احراز هویت مرکزی / دولت من

یا وارد شوید با

ایمیل غیر دانشگاهی

کلمه عبور

مرا به خاطر داشته باش

ورود

بازنشانی کلمه عبور حساب‌های غیر دانشگاهی

برای ورود به سامانه پشتیبانی دانشگاه صنعتی اصفهان می‌توانید از دو روش

۱- ورود از طریق احراز هویت مرکزی

۲- ورود از طریق دولت من استفاده کنید.

## روش اول: ورود از طریق احراز هویت مرکزی

همه کاربرانی که اطلاعاتشان در سامانه احراز هویت مرکزی ثبت گردیده است باید بر روی لینک ورود با احراز هویت مرکزی کلیک کنند.

در صفحه احراز هویت مرکزی نام کاربری و کلمه عبور احراز هویت مرکزی را وارد کنید تا وارد سامانه پشتیبانی دانشگاه صنعتی اصفهان شوید.

ورود با دولت من

پشتیبانی سامانه پشتیبانی دانشگاه

نام کاربری (شماره دانشجویی یا پرسنلی یا ایمیل)\*

کلمه عبور\*

ورود

ورود با احراز هویت وب (WebAuthn)

با کلید رمز (Passkey) یا امکانات دستگاه هوشمند خود مانند اثر انگشت وارد شوید.

نام کاربری (شماره دانشجویی یا پرسنلی)

+ ثبت دستگاه

ورود با کلید رمز

کلمه عبورتان را فراموش کرده‌اید؟

نام کاربری‌تان را فراموش کرده‌اید؟

تنظیم ورود دو مرحله‌ای با TOTP

مدیریت حساب

درگاه احراز هویت مرکزی

درباره

## روش دوم: ورود از طریق دولت من

کاربرانی که به هر دلیل اطلاعات آنها در سامانه احراز هویت مرکزی ثبت نشده است و یا اینکه پسوردشان را فراموش کرده‌اند، می‌توانند بر روی لینک ورود با دولت من کلیک کنند.

### احراز هویت مرکزی

**پشتیبانی**  
سامانه پشتیبانی دانشگاه

نام کاربری (شماره دانشجویی یا پرستلی یا ایمیل)\*

کلمه عبور\*

**ورود**

**ورود با احراز هویت وب (WebAuthn)**  
با کلید رمز (Passkey) یا امکانات دستگاه هوشمند خود مانند اثر انگشت وارد شوید.

نام کاربری (شماره دانشجویی یا پرستلی)

**ورود با کلید رمز** + ثبت دستگاه

[کلمه عبورتان را فراموش کرده‌اید؟](#)

[نام کاربری‌تان را فراموش کرده‌اید؟](#)

[تنظیم ورود دو مرحله‌ای با TOTP](#)

[مدیریت حساب](#)

[درگاه احراز هویت مرکزی](#)

[درباره](#)

کاربران می‌توانند پس از کلیک با وارد کردن شماره همراه و کد امنیتی و درخواست رمز یکبار مصرف کد پنج رقمی ارسالی به شماره همراه خود را وارد نموده و در پنجره‌ای که باز می‌شود رمز عبور مناسب را وارد و پس از تکرار و تایید به صفحه تیکت وارد شوند.

**پنجره ملی خدمات دولت هوشمند**

پنجره ملی خدمات دولت هوشمند پلی برای ارتباط موثر و بدون واسطه بین دولت و شهروندان. با ورود به این سامانه از قابلیت‌های دسترسی سریع به خدمات، احراز هویت یکبارچه و حفظ حریم خصوصی کاربران بهره‌مند شوید.

[دانلود اپلیکیشن](#)

جمهوری اسلامی ایران  
پنجره ملی خدمات دولت هوشمند

ورود به سامانه از طریق رمز یکبار مصرف

ورود با رمز یکبار مصرف | ورود با کد QR

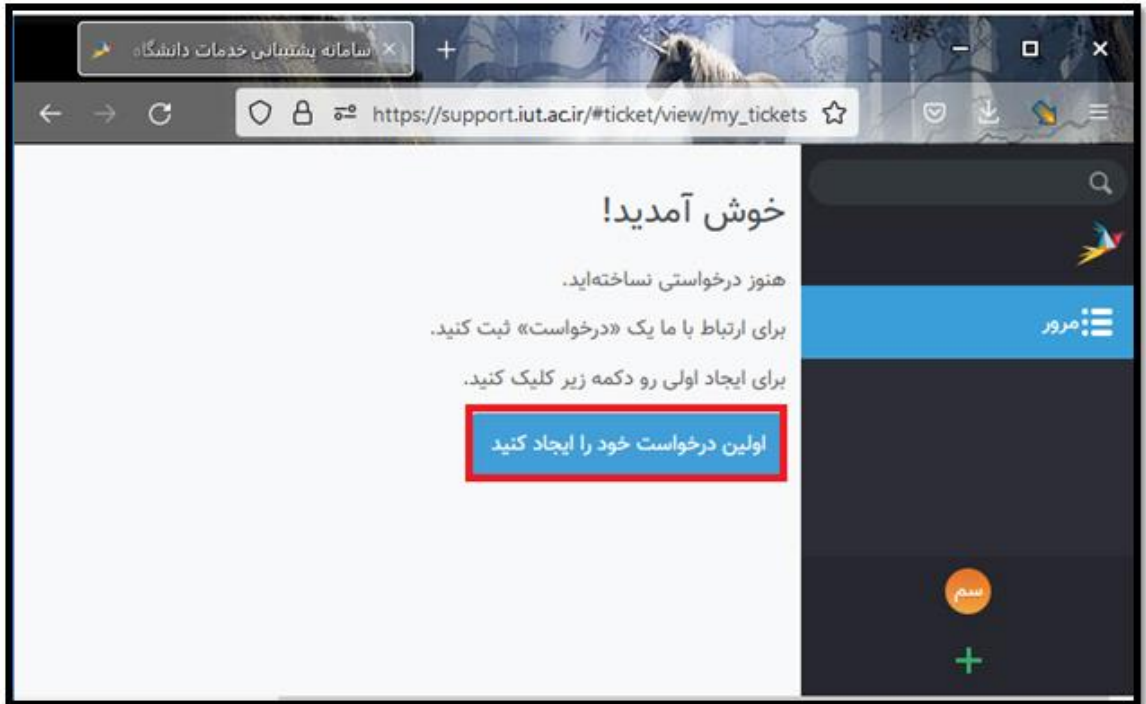
تلفن همراه

کد امنیتی

ارسال رمز یکبار مصرف

مطالعه بیانیه [حریم خصوصی](#) دولت هوشمند

ثبت درخواست: پس از ورود به سامانه برای ثبت درخواست باید روی اولین درخواست خود را ایجاد کنید کلیک نموده تا فرم درخواست برای شما باز شود.



در صفحه باز شده می‌توانید مشکل را با توجه به موارد زیر ثبت کنید.

**عنوان:** در این قسمت می‌توانید عنوان مشکل را بنویسید.

**متن:** در این قسمت مشکل مطرح شده را بنویسید. در صورتی که بخواهید به تیکت خود فایلی را پیوست کنید در قسمت انتخاب پیوست فایل مورد نظر را آپلود نمایید.

**گیرنده (گروه):** در این قسمت از بین گروه‌های موجود اداره کل آموزش و با توجه به نوع درخواست به یکی از قسمت‌های "اداره کل آموزش، امور دانشجویان مشغول به تحصیل" و یا "اداره کل آموزش، امور فارغ‌التحصیلان، پذیرش و نظام وظیفه" و یا "اداره کل آموزش، ارتباط با مدیر و معاون" که می‌خواهید تیکت را برای آن بفرستید مشخص کنید. و سپس روی گزینه ایجاد کلیک کنید.

The image shows two screenshots related to creating a support ticket. The left screenshot is a web browser view of a form titled "درخواست جدید" (New Request). It has three tabs: "ارسال ایمیل" (Send Email), "تماس خروجی" (Output Contact), and "تماس دریافتی" (Received Contact). A yellow banner says "برای انتخاب زیرگروه روی < کلیک کنید." (Click < to select a sub-group). The form fields include: "عنوان\*" (Title) with a dropdown menu; "مشترک\*" (Recipient) with a dropdown menu showing "زهرآ فروقی <z.foroughi@of.lut.ac.ir>"; "رونوشت" (CC); "متن" (Text) with a pre-filled message: "با سلام و احترام جهت دریافت تاییدیه تحصیلی به چه صورت اقدام کنم. سامانه پشتیبانی خدمات دانشگاه صنعتی اصفهان وبگاه: <http://support.lut.ac.ir> (با پاسخ دادن (reply) هم می‌توانید در این مقاله شرکت کنید)."; and "انتخاب پیوست..." (Attach...). At the bottom, there is a "گزینه (گروه)" (Group) dropdown menu with three options: "اداره کل آموزش" (Education Administration), "اداره کل آموزش-۱. امور دانشجویان مشغول به تحصیل" (Education Administration-1. Active Students), and "اداره کل آموزش-۲. امور فارغ التحصیلان، پذیرش و نظام ..." (Education Administration-2. Graduates, Admissions, and System...). A red arrow labeled "۱" points to this dropdown. Below it is a green "ایجاد" (Create) button, with a red arrow labeled "۲" pointing to it. The right screenshot is a mobile app interface showing a list of support tickets. The selected ticket is "درخواست تاییدیه تحصیلی" (Request for Academic Confirmation). The app has a dark theme and a navigation bar at the bottom with a "+" icon and a "رف" (Go) button.

پس از ایجاد درخواست حتما بر روی دکمه به روز رسانی کلیک نمایید تا درخواست شما ثبت شود.

زف

### درخواست تاییدیه تحصیلی

شماره درخواست: 20241221100019 - ایجاد شده 3 دقیقه پیش

زف: با سلام و احترام جهت دریافت تاییدیه تحصیلی به چه صورت اقدام کنم.

بشر دین

جناسازی | ارسال دوباره | پاسخ | تنظیم برای داخلی

3 دقیقه پیش

زف: نوشتن یادداشت یا انتخاب پیوست...

بیشخوان

مرور درخواست‌ها

- بدون مجوز
- بدون مجوز
- ثبت مرخصی اسفند 1402 و فر...
- مرخصی های سال 1401
- رایانامه
- درخواست ذخیره مرخصی
- بروز رسانی اطلاعات عائله مندی ...
- مشکل در ثبت مرخصی مهرماه
- درخواست راهنمایی
- مراجعه حضوری دانشجوی
- شکایت
- شکایت
- تسویه حساب
- درخواست
- سوال در مورد ورود به سامانه تب...
- تسبی تاییدیه تحصیلی
- رایانامه
- سپاس
- رایانامه: تاییدیه تحصیلی

زف

به روز رسانی

نکته: برای ثبت درخواست‌های بعدی در سامانه پشتیبانی بر روی + کلیک کنید.

The image shows two parts of a user interface. On the left is a web form titled "درخواست جدید" (New Request). It has three buttons at the top: "ارسال ایمیل" (Send Email), "تماس خروجی" (Output Contact), and "تماس دریافتی" (Received Contact). A yellow banner below the buttons says "برای انتخاب زیرگروه روی + کلیک کنید." (Click on + to select a sub-group). The form contains several input fields: "عنوان\*" (Title), "مشترک\*" (Customer), "رونوشت" (Copy), "متن" (Text), "مسئول" (Responsible), "اولویت\*" (Priority), "وضعیت\*" (Status), and "برچسب‌ها" (Tags). A green "ایجاد" (Create) button is at the bottom left. On the right is a mobile app interface showing a list of requests. The list includes items like "بدون مجوز", "ثبت مرخصی اسفند 1402 و فر...", "مرخصی های سال 1401", "رایانامه", "درخواست ذخیره مرخصی", "بروز رسانی اطلاعات عائله مندی...", "مشکل در ثبت مرخصی همراه", "درخواست راهنمایی", "مراجعه حضوری دانشجو", "شکایت", "تسویه حساب", "درخواست", "سوال در مورد ورود به سامانه تی...", "تستنی تاییدیه تحصیلی", "سیاس", and "رایانامه: تاییدیه تحصیلی". At the bottom of the app interface, a red box highlights a "+" button and a red arrow points to a circular button with a left-pointing arrow.



## نحوه دیدن پاسخ تیکت در سامانه تیکت

پس از ثبت، درخواست در صف پاسخگویی کارشناسان قرار می‌گیرد. در صورتی که کارشناس دریافت کننده تیکت به درخواست شما پاسخ دهد، آن پاسخ به صورت خودکار برای شما ایمیل می‌شود. در صورت نیاز می‌توانید با پاسخ به همان ایمیل یا مراجعه دوباره به سامانه با کارشناس در ارتباط باشید. اگر به سامانه [support.iut.ac.ir](mailto:support.iut.ac.ir) مراجعه کردید روی گزینه مرور کلیک کنید. سپس در قسمت درخواست من روی تیکت مورد نظر کلیک کنید تا تیکت باز شود.

The screenshot displays the IUT ticket system interface. At the top, there are filters for ticket status: 'نسبت داده شده به من' (0), 'نسبت داده نشده و باز' (5), 'باز' (5), and 'معلق' (0). The main section is titled 'درخواست‌های من' (My Requests) and contains a table of tickets. A red box highlights the first ticket in the table.

زمان ایجاد	وضعیت	گیرنده (گروه)	عنوان	#
16 دقیقه پیش	باز (در حال انجام)	اداره کل آموزش	درخواست تأییدیه تحصیلی	9
5 روز 23 ساعت پیش	بسته	اداره کل آموزش	تستی تأییدیه تحصیلی	8

On the right side, there is a sidebar menu with a red box around the 'مرور درخواست‌ها' (Review Requests) option. The sidebar also lists various other services and requests, such as 'بدون مجوز', 'ثبت مرخصی اسفند 1402 و فر...', 'مرخصی های سال 1401', 'رایانامه', 'درخواست ذخیره مرخصی', 'بروز رسانی اطلاعات عائله مندی...', 'مشکل در ثبت مرخصی همراه', 'درخواست راهنمایی', 'مراجعه حضوری دانشجو', 'شکایت', 'تسویه حساب', 'درخواست', 'سوال در مورد ورود به سامانه تیب...', 'تستی تأییدیه تحصیلی', 'سپاس', and 'رایانامه: تأییدیه تحصیلی'.

در این قسمت یادداشتی که مدیر واحد یا کارشناس مورد نظر فرستاده‌اند را می‌بینید.

در صورتی که نیاز به تعامل بیشتر با کارشناس در این تیکت دارید می‌تواند در پایین پاسخ کارشناس در بخش نوشتن یادداشت کلیک کنید و متن دلخواه خود را بنویسید و همچنین در صورتی که نیاز بود فایلی را ارسال کنید روی انتخاب پیوست کلیک کنید. سپس گزینه به روزسانی را کلیک کنید.

درخواست

گیرنده (گروه) \*  
اداره کل آموزش-۳-ارتباط با مدیر و معاون

مسئول  
زهرا فروغی

وضعیت \*  
باز (در حال انجام)

اولویت \*  
۲ معمولی

برجسب ها  
افزودن برجسب +  
پیوندها  
افزودن پیوند +  
زمان محاسبه شده  
مجموع 10.0  
اعلان ها  
اشتراک

1

رف

با سلام و احترام  
جهت دریافت تاییدیه تحصیلی به چه صورت اقدام کنم.

شماره درخواست: 20241221100019 - ایجاد شده 1 ساعت 7 دقیقه پیش

1 ساعت 7 دقیقه پیش

با سلام و احترام چنانچه مدرک شما دارای کد صحت می باشد با مراجعه به سامانه سجاد قسمت استعلام تاییدیه تحصیلی کد صحت را وارد و تاییدیه تحصیلی خود را دریافت نمایید و چنانچه مدرک شما کد صحت 20 رقمی را ندارد با مراجعه به سامانه سجاد قسمت درخواست تاییدیه تحصیلی درخواست نموده تا پس از تایید توسط دانشگاه کد صحت 20 رقمی برای شما صادر و در قسمت استعلام تاییدیه تحصیلی خود را دریافت نمایید.

14 دقیقه پیش

ممنون از پاسخ شما  
پایدار باشید.

انتخاب پیوست...

2

به روزرسانی

نابیده گرفتن تغییرات

پیشخوان  
مرور درخواست ها  
بدون مجوز  
بدون مجوز  
ثبت مرخصی اسفند 1402 و فر...  
مرخصی های سال 1401  
رایانامه  
درخواست ذخیره مرخصی  
روز رسانی اطلاعات عائله مندی...  
مشکل در ثبت مرخصی همراه  
درخواست راهنمایی  
مراجعه حضوری دانشجو  
شکایت  
شکایت  
تسویه حساب  
درخواست  
سوال در مورد ورود به سامانه تب...  
نسخه تاییدیه تحصیلی  
رایانامه  
سیاس  
رایانامه: تاییدیه تحصیلی  
درخواست تاییدیه تحصیلی  
رایانامه  
رف

## پیگیری درخواست

پس از ثبت تیکت یک کد ۱۳ رقمی به شما داده می‌شود، در صورت عدم پاسخگویی به این تیکت می‌توانید با ارائه این شماره، تیکت خود را از طریق مرکز مربوطه پیگیری نمایید.

The screenshot displays a web interface for tracking support tickets. The main area shows a table with columns for 'زمان ایجاد' (Creation Time), 'وضعیت' (Status), 'مشترک' (Subscriber), 'عنوان' (Title), and '#'. A single ticket is listed with the ID '20241221100019' highlighted in a red box. The title is 'درخواست تاییدیه تح...' (Request for approval of...). The status is 'باز (در حال انجام)' (Open (In Progress)) and it was created '1 ساعت 16 دقیقه پیش' (1 hour 16 minutes ago).

On the right, there is a sidebar with a 'مرور درخواست‌ها' (Review Requests) section. Below it, a list of navigation items is visible, including 'باز', 'معلق', 'درخواست‌های من با تعلق پایان یافته', 'با تعلق پایان یافته', 'درخواست‌هایی که در آن‌ها اشتراک دارم', 'بسته', and 'درخواست‌های من'.

At the bottom left, a URL is provided: <https://support.iut.ac.ir/#ticket/zoom/48539>

در صورتی که بخواهید از سامانه پشتیبانی دانشگاه صنعتی اصفهان خارج شوید به صورت زیر عمل کنید.

The image shows a mobile application interface with a sidebar menu on the right and a main content area on the left. The sidebar menu is titled "پیشخوان" (Dashboard) and contains a list of request categories with their respective counts:

- نسبت داده نشده به باز: 5
- باز: 5
- معلق: 0
- درخواست‌های من با تعلق پایان یافته: 0
- با تعلق پایان یافته: 0
- درخواست‌هایی که در آن‌ها اشتراک دارم: 0
- بسته: 7
- درخواست‌های من: 11

The main content area shows a table with the following data:

زمان ایجاد	وضعیت	مشترک	عنوان	#	
1 ساعت 20 دقیقه پیش	باز (در حال انجام)	زهرا فروغی (اداره ک...	درخواست تأییدیه تح...	20241221100019	

At the bottom of the sidebar menu, there is a search bar labeled "تجسس" and a button labeled "رف" (Go).