



دليل مستخدم نظام الدعم الغني

جميع الحقوق محفوظة / جامعة تبوك - عمادة تقنية المعلومات - وحدة الإعلام والتسويق ©2021

عمادة تقنية المعلومات
وحدة الإعلام والتسويق



نظام الدعم الفني :

هو برنامج شامل لإدارة طلبات الدعم الفني لخدمات تقنية المعلومات بشكل متكمّل لرصد وحفظ الطلبات التي يتم طلبها من جميع مستخدمي الخدمات التقنية في الجامعة.

نظام الدعم الفني يوفر لك بوابة دعم تقنية لخدمات عمادة تقنية المعلومات، حيث يمكنك تسجيل الطلبات الخاصة بك عبر النظام، وذلك وفقاً لنماذج مصنفة حسب الخدمات التقنية المقدمة لمنسوبي الجامعة، عند تسجيلك للطلب سيتم إدراجه في صفحة الطلبات الخاصة بك، ويمكنك تتبع الطلب وصولاً إلى اقفال الطلب وخدمتك.



نظرة عامة

يمكنك من خلال نظام الدعم الفني



02

تابع
الطلبات



01

تقديم طلبات
الدعم الفني

الكلمات الدلالية

التقني: هو المستخدم الذي يُمنح الصلاحيات لتقديم الخدمة
المستخدم: هو مستخدم له صلاحيات تقديم طلبات الدعم الفني

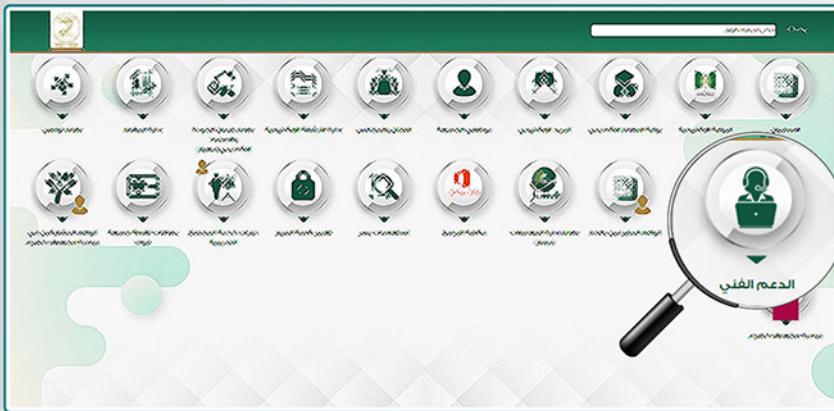
توصيات الاستخدام

للحصول على أفضل استخدام وتصميم للنظام، يوصي باستخدام
أحدث نسخة من متصفح Google Chrome

البداية

1 - طريقة الوصول للنظام

يتم الوصول إلى نظام الدعم الفني من خلال نظام سهل .



2 - الدخول على النظام

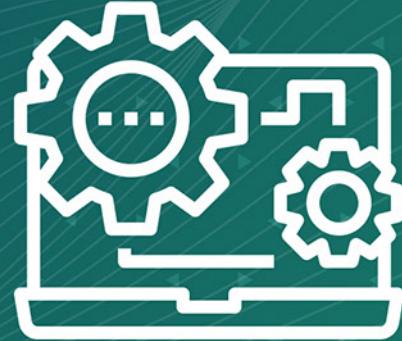
يستطيع المستخدم تسجيل الدخول على الصفحة الرئيسية لنظام الدعم الفني من خلال الدخول على أيقونة الدعم الفني داخل بوابة سهل.

3 - الشاشات والتنقل بينها

عند استكمال عملية تسجيل الدخول، ستظهر الشاشة الرئيسية للنظام والتي تحتوي على قوائم الطلبات بحالاتها التالية:

- الطلبات الجديدة .
- طلبات تحت الإجراء .
- طلبات مكتملة .



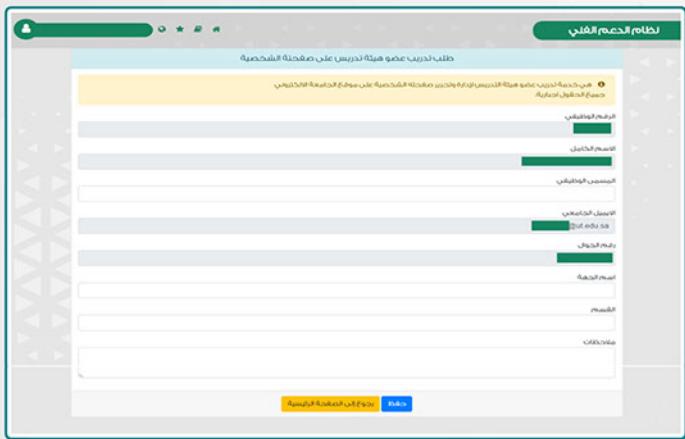


استخدام النظام وشرح الشاشات

تقديم الأجزاء التالية شرح مفصل لجميع أجزاء ووظائف لوحة تحكم نظام الدعم الفني الخاصة بالمستخدم.

1 - الشاشة الرئيسية

ستظهر للمستخدم الشاشة الرئيسية عند تسجيل الدخول، والتي تحتوي على قائمة بالطلبات الجديدة والمستكملة والطلبات التي تحت الإجراء.



2 - اختيار نوع الطلب

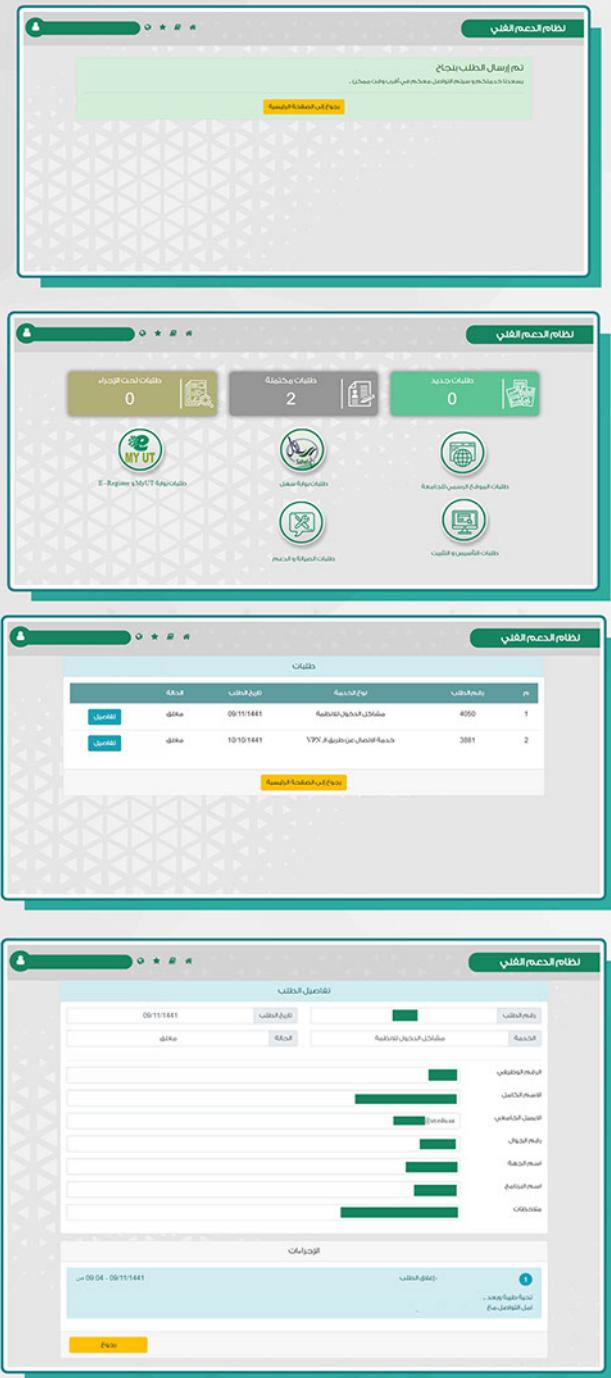
لتقديم طلب جديد، يتم اختيار الخدمة المطلوبة من قائمة الخدمات في الشاشة الرئيسية والضغط على زر التالي:

3 - شاشة نموذج طلب الخدمة

يتم من خلال هذه الشاشة تعبئة النموذج الخاص بالخدمة المختارة والضغط على زر الحفظ

4 - رسالة تقديم طلب

بعد تعبئة النموذج الخاص بطلب الخدمة والضغط على زر الحفظ، سيتم تحويلك الى صفحة حالة طلب الخدمة، ويمكنك الرجوع الى الصفحة الرئيسية



5 - شاشة متابعة الطلب

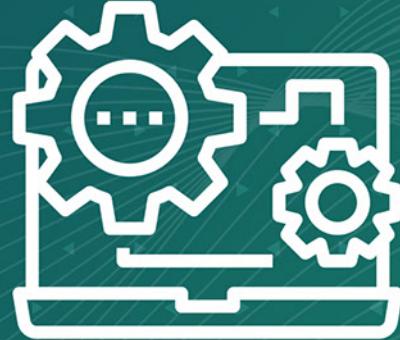
لمراجعة الطلبات، يمكنك الضغط على المربع حسب الحالة المراد تتبعها من طلبات جديدة، مستكملة، أو حالتها تحت الاجراء من خلال الشاشة الرئيسية

6 - الطلبات المقدمة

من خلال شاشة الطلبات المقدمة، يمكنك تتبع الطلب المقدم من حيث الحالة ولمزيد من التفاصيل يتم الضغط على زر "تفاصيل"

7 - تفاصيل الطلب المقدم

في هذه الشاشة تظهر تفاصيل الطلب والبيانات التي تم إدخالها عند تقديم الطلب



رسائل الخطأ لنظام الدعم الفني

يعتبر الدعم الفني للأنظمة من الأجزاء الهامة والأساسية لاستمرارية ونجاح أي نظام، لذلك تم إضافة هذا الجزء لتعريف المستخدم بآلية تقديم البلاغات في حال ظهرت رسائل خطأ في نظام الدعم الفني. نرجو من المستخدمين في حال ظهور أي رسالة خطأ، إبلاغ مسؤولين النظام عن طريق وسائل التواصل التالية:

قسم الدعم الفني - عمادة تقنية المعلومات - تدويلة رقم 3344

البريد الإلكتروني : it_deanship@ut.edu.sa