



دليل استخدام نظام الدعم الفني (البلاغات)

المهام التي سنتعلمها في هذا الدليل :

✓ كيفية الدخول على النظام
✓ تسجيل الطلبات في النظام
✓ مراجعة مدخلات الطلبات
✓ اعادة تسجيل (فتح) الطلبات
✓ تحديث الطلاب



كيفية الدخول على النظام

1. اذهب إلى صفحة "الدعم الفني" بعد الدخول على موقع العمادة على الرابط:
<http://hd-elearn.imamu.edu.sa/imu/ess.do>
2. " بعد ذلك ستظهر شاشة الدخول للنظام كما هو موضح أدناه. أدخل اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصين بك ثم اختر اللغة العربية ثم اضغط على زر "تسجيل دخول / Login"

ملاحظة:

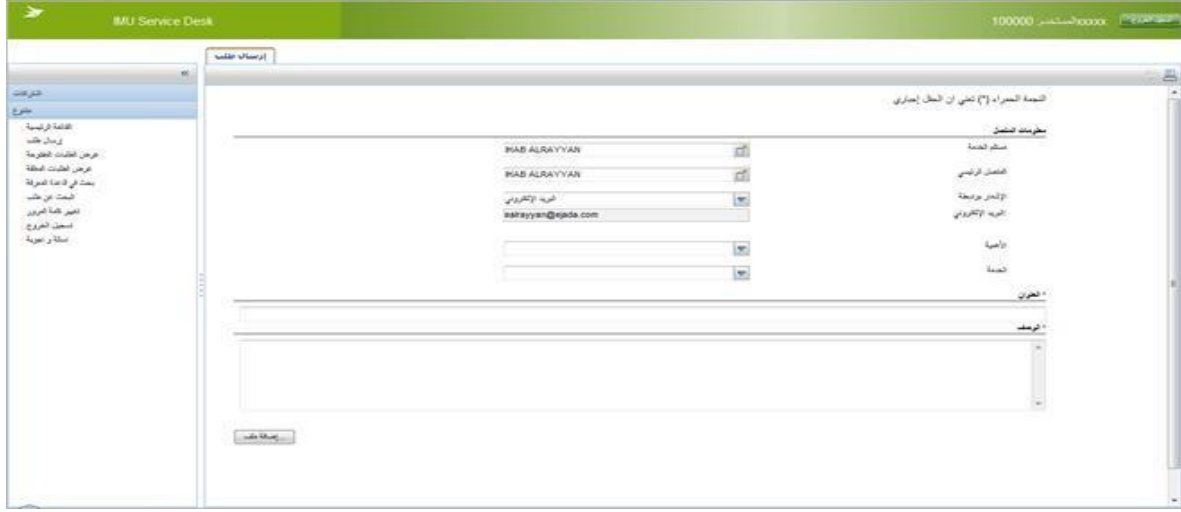
- اسم المستخدم سيكون نفسه اسم المستخدم المسجل في أنظمة التعليم عن بعد " تدراس"؛ وكلمة المرور هي رقم الهوية المسجل في أنظمة التعليم عن بعد.
- بعد أول دخول سيطلب منكم النظام تغيير كلمة المرور ونرجو تعديلها بكلمة مرور جيدة ويمكنكم تذكرها.
- في حال نسيان أي من المعلومات يمكنكم الاتصال على مركز الدعم ٩٢٠٠٠١٥٨٠
- في حالة عدم ظهور الصفحة بشكل كامل الرجاء إعادة تحميل الصفحة بالضغط على مفتاح F5 من لوحة المفاتيح.

قم بإدخال اسم المستخدم وكلمة المرور ومن ثم اختر اللغة المفضلة. بعد ذلك قم بالضغط على زر الدخول وستظهر الشاشة الرئيسية لإدخال الطلبات كما هي موضحة أدناه:

ملحوظات:

- اسم المستخدم هو: رقم الهوية / الإقامة الخاص بك المسجلة لدينا في أنظمة التعليم عن بعد (تدراس) كما أن الرقم السري هو: آخر خمسة أرقام من هاتفك الجوال المسجل لدينا في أنظمة التعليم عن بعد (تدراس).
- في حال نسيان كلمة المرور يرجى الاتصال على مركز الدعم ٩٢٠٠٠١٥٨٠

Username:
Password:
Language:



تمكنك هذه الشاشة من تسجيل الطلبات الخاصة بك بالإضافة إلى إمكانية المتابعة والاستعلام عن هذه الطلبات.

تسجيل الطلبات في النظام

يمكنك تسجيل الطلبات وسيقوم النظام بتوجيهها آلياً إلى الدعم الفني.

لتسجيل طلب:

- أدخل على النظام كما مر سابقاً.
- انقر وصلة إرسال طلب أو طلب مساعدة من الشاشة الرئيسية أو من القائمة الرئيسية كما هو موضح.



- تأكد من اسمك في حقل "اسم المستفيد" ثم تأكد من المعلومات المتعلقة بك.

- أكمل إختيار باقي الحقول كما يلي:

حقل الخدمة: وهنا تحدد الخدمة المراد طلبها للمستفيد وتختلف الخدمات المتاحة لك بحسب الإجارة الخاصة بك:

ملاحظة:

من المهم جداً تحديد نوع الخدمة التي تواجه بها مشكلة حيث ذلك سيساعد على توجيهها آلياً إلى فريق العمل المعنى بذلك ، وأي خطأ في تحديد الخدمة قد يؤدي إلى التأخير في حلها.

الخدمة

- قم بإدخال عنوان الطلب ووصفه في الحقول الباقية.
- قم بالضغط على زر "تسجيل".
- ثم يقوم النظام بإرسال رسالة برقم الطلب المدخل.



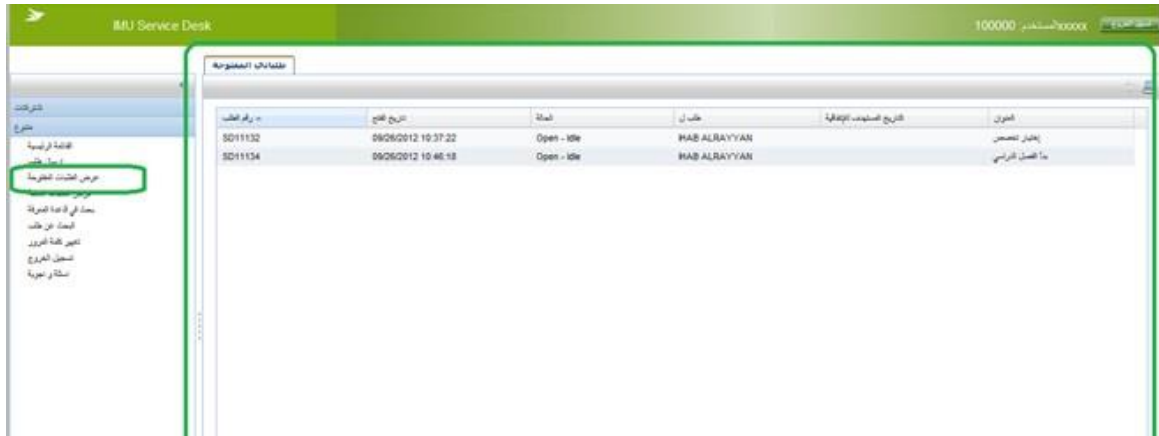
مراجعة مدخلات الطلبات

يمكنك مراجعة الطلبات المفتوحة أو المغلقة من الخطوات التالية:

- من القائمة على يسار الشاشة التي تسمى "عرض الطلبات المفتوحة" و "عرض الطلبات المغلقة".



- ستظهر كل الطلبات المفتوحة أو المغلقة بمجرد الضغط على الرابط مع عرض أهم التفاصيل الخاصة بالطلب.





إعادة تسجيل (فتح) الطلبات

عندما ينتهي الدعم الفني من الطلب سيصلك الحل في شاشة الطلبات المغلقة، إذا لم تكن موافق على الحل وتريد إعادة
يمكنك فعل هذا عن طريق رابط "عرض الطلبات المغلقة"

- الضغط على رابط "عرض الطلبات المغلقة".

رقم الطلب	تاريخ القفل	الوصف
SD11132	09/26/2012 10:54:17	الرجاء المساعدة في تحديد
SD11134	09/26/2012 10:50:59	متى يبدأ الفصل الدراسي

- ثم الضغط على زر "إعادة إرسال" بعد إدخال التعديلات اللازمة.

معلومات العميل	تفاصيل الطلب
اسم العميل: HAB ALRAYYAN	رقم الطلب: SD11134
الإدارة: HAB ALRAYYAN	الأهمية: 4
الهاتف:	الحالة: Closed
التعليق:	وقت الفتح: 09/26/2012 10:46:18
البريد الإلكتروني: ealrayyan@email.com	وقت الإغلاق: 09/26/2012 10:50:59
الموقع:	مستلم الخدمة: HAB ALRAYYAN
التعليق:	الخدمات: إحصائيات متنوعة

الوصف: متى يبدأ الفصل الدراسي

التعليق: متى يبدأ الفصل الدراسي بتاريخ 1431/11/29

إعادة إرسال



- ثم أدخل وصف للتحديث ثم اضغط على زر حفظ وخروج.

تحديث الطلبات

بعد الانتهاء من تسجيل الطلب يمكن إضافة معلومات أو إضافة مستندات تساعد في توضيح المشكلة وأيضاً سرعة الحل وذلك بعمل الآتي:

- اختيار الطلب وذلك بالنقر على عرض الطلبات المفتوحة من القائمة الجانبية كما هو موضح.

رقم الطلب	تاريخ القفل	الوصف
SD11132	09/26/2012 10:54:17	الرجاء المساعدة في تحديد
SD11134	09/26/2012 10:50:59	متى يبدأ الفصل الدراسي



- يتم اختيار الطلب ثم الضغط على تحديث في نهاية الشاشة.

IMU Service Desk 100000xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

الطلب SD11137

SD11137
4 - منقضى
Open - Idle
HAB ALRAYYAN
09/26/2012 11:05:13
البريد الإلكتروني
alrayyan@email.com
بنتقدرات متنوعة

رقم المعاملة
الأهمية
الحالة
اسم الخدمة
وقت الفتح
التاريخ المستهدف للتطبيق
الإصدار بواسطة
البريد الإلكتروني
الخدمة
حالة الإصدار

اسم العميل
الإدارة
الوظيفة
التخصص
البريد الإلكتروني
الموقع
العناوين

عنوان
وصف
التعليق

عنوان
وصف
التعليق

عنوان
وصف
التعليق

عرض الملاحظات المرتبطة

تحديث إنهاء

- يقوم المستخدم بتحديث البيانات المطلوبة ثم الضغط على حفظ ثم الخروج (save & Exit).

IMU Service Desk 100000xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

الطلب SD11137

الخدمة المعنوية (*) تفتي ان النحل إلكتروني

رقم المعاملة
الإصدار بواسطة
البريد الإلكتروني
الخدمة
الأهمية

SD11137
البريد الإلكتروني
alrayyan@email.com
بنتقدرات متنوعة
4 - منقضى

وصف التحديث

حفظ الخروج إنهاء إغلاق الطلب



- بعد الحفظ سيظهر التعديلات التي تم في حقل الارشيف مع ذكر اسم المستخدم والوقت والتاريخ مع التحديث.

IMU Service Desk 100000xxxxxالمستخدم

الطلب SD11137

SD11137

معلومات الاتصال	تفاصيل الطلب
اسم العميل	رقم العميل: HAB ALRAYYAN
الإدارة	الأهمية: الحد_ / Imam Univ
الناقص	الحالة: <input type="text"/>
التصنيف	مستوى الخدمة: <input type="text"/>
البريد الإلكتروني	رقم التفتح: <input type="text"/>
الوقت	التاريخ المستهدف للإغلاق: ealrayyan@email.com
الناطق	الإشعار بواسطة: <input type="text"/>
	البريد الإلكتروني: <input type="text"/>
	الخدمة: <input type="text"/>
	حالة الإصدار: <input type="text"/>

عنوان: متى يبدأ العام الدراسي

البريد: متى يبدأ العام الدراسي

الارشيف

09/26/2012 11:10:21 Saudi Arabia (100000xxxxx):
وكم الأظى لعدد الساعات المسموح بتسجيلها في الفصل الجديد؟

ملاحظة:

سيتم إرسال رسائل نصية إلى جوالكتم المسجلة في حال تم إغلاق الطلبات.
وسيتحمل الطالب مسؤولية كون رقم جواله غير صحيح ويمكنه تعديل ذلك من خلال أنظمة التعليم عن بعد "تدارس"