

## دليل مختصر لإستخدام أنظمة الدعم الفني

### HP Service Manager

في

جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد

التاريخ: ديسمبر ٢٠١٢

## حقوق النشر و التوزيع :

جميع حقوق النشر و التوزيع لهذه الوثيقة منوطة فقط لشركة إجادة للنظم، وقد تم تقديم هذه الوثيقة لتكون خاصة فقط بالغرض الذي تم تقديمها له. لا يجب إعادة طبع ونسخ هذه الوثيقة أو أي جزء منها لأي غرض أو استخدامها في أية مناقصة أو لإنتاج أية وثيقة أخرى. لا يجب الإدلاء أو التصريح بمحتوى أو الغرض من هذه الوثيقة أو أي جزء منها بدون الموافقة الكتابية من شركة إجادة للنظم، سواء تم ذلك بطريقة مباشرة أو غير مباشرة بشكل كتابي أو شفوي أو بأية طريقة أخرى لأي طرف خارجي ثالث، والذي قد يتمثل في فرد، مؤسسة أو شركة، أو موظف من ذلك المصدر.

## ١. جدول المحتويات

٣	ماهو نظام الدعم الفني (Help Desk)؟
٤	كيفية الدخول على النظام
٦	تسجيل الطلبات في النظام:
٩	مراجعة مدخلات الطلبات
١١	اعادة تسجيل (فتح) الطلبات
١٤	تحديث الطلبات

## ما هو نظام الدعم الفني (Help Desk) ؟

هو نظام ألي يساعد الطلاب وفريق الدعم في الجامعة على تسجيل ومتابعة طلباتهم وحل مشاكلهم بسهولة وسرعة ومركزية. بحيث يقوم الطالب او مستقبل المكالمة بتسجيل طلبه ثم يقوم فريق الدعم بحل المشكلة بسرعة وسهولة وترتيب.

## المهام التي سنتعلمها في هذا الدليل:

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



## كيفية الدخول على النظام

١. اذهب إلى صفحة "الدعم الفني" بعد الدخول على موقع العمادة على الرابط:  
<http://hd.elearn.imamu.edu.sa/imu/ess.do>

٢. 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 F٥ من لوحة المفاتيح.

عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد

هناك دائما فرصة

ملحوظات:

- اسم المستخدم : هو نفس اسم المستخدم في أنظمة التعليم عن بعد ( تدراس )
- كلمة المرور : هي رقم الهوية المسجلة في أنظمة التعليم عن بعد ( تدراس )
- في حال نسيان كلمة المرور يرجى الإتصال على مركز الدعم ٩٢٠٠٠١٥٨٠

Username:

Password:

Language: English

© 1994-2012 Hewlett-Packard Development Company, L.P. All rights reserved.  
This software is protected by international copyright law.

قم بإدخال اسم المستخدم وكلمة المرور ومن إختار اللغة المفضلة. بعد ذلك قم بالضغط على زر الدخول و ستظهر الشاشة الرئيسية لادخال الطلبات كما هي موضحة أدناه

IMU Service Desk 100000 المستخدم 100000

إرسال طلب

الخدمة العملاء (3) تلميذ ان النمل إيماني

معلومات التلميذ

اسم الخدمة	IMAB ALRAYYAN
العضو الرئيسي	IMAB ALRAYYAN
الإيميل بريدية	أحمد الإلكتروني
أحمد الإلكتروني	ahrayyan@ipda.com
الجامعة	
الخدمة	

التعليق

الرمز

إرسال طلب

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 أليا إلى الدعم الفني.

### لتسجيل طلب:

1. ادخل على النظام كما مر سابقا.
2. انقر وصلة إرسال طلب أو طلب مساعدة من الشاشة الرئيسية أو من القائمة الرئيسية كما هو موضح

3. تاكد من اسمك في حقل "اسم المستفيد" ثم تاكد من المعلومات المتعلقة بك

IMU Service Desk 100000 xxxxxالمستخدم: تسجيل الخروج

إرسال طلب

الخدمة المراد (\*) تملأ ان الحقل إجباري

معلومات المتصل

اسم الخدمة: IHAB ALRAYYAN

المتصل الرئيسي: IHAB ALRAYYAN

الإشعار بواسطة البريد الإلكتروني: ealrayyan@email.com

الأهلية: [Dropdown]

الخدمة: [Dropdown]

العنوان: [Text Field]

الوصف: [Text Field]

إضافة طلب

٤. أكمل إختيار باقي الحقول كما يلي:
- حقل الخدمة :وهنا تحدد الخدمة المراد طلبها للمستفيد وتختلف الخدمات المتاحة لك بحسب الإدارة الخاصة بك.
  - ملاحظة : من المهم جداً تحديد نوع الخدمة التي تواجه بها مشكلة حيث ذلك سيساعد على توجيهها ألياً إلى فريق العمل المعني بذلك ، وأي خطأ في تحديد الخدمة قد يؤدي إلى التأخير في حلها.

الخدمة

إسترداد الرسوم الدراسية

إسترداد الرسوم الدراسية

إستفسارات متنوعه

إستفسارات متنوعه

اختيار تخصص

اختيار تخصص

الإستعلام عن معاملة

الإستعلام عن معاملة

- قم بإدخال عنوان الطلب و وصفه في الحقول الباقية.



٥. قم بالضغط على زر "تسجيل".

٦. ثم يقوم النظام بإرسال رسالة برقم الطلب المدخل



IMU Service Desk 100000xxxxxxxxx تسجيل الخروج

Main Menu: 100000xxxxxxxxx

Message Send to 0500010086 with this text: SD11132

الظفر على إجابات في قاعدة المعرفة  
تصفح قاعدة المعرفة لإيجاد حلول المشاكل التي تثار عليك

طلب مساعدة  
الحصول على المساعدة عندما لا تكون قادرًا على حل مشكلة باستخدام قاعدة المعرفة

الطلب من المنتجات وخدمات الكتالوج  
الظفر على المنتجات والخدمات التي تحتاجها لدعم عمليات العمل الخاص بك

## مراجعة مدخلات الطلبات

يمكنك مراجعة الطلبات المفتوحة او المغلقة من الخطوات التالية  
١. من القائمة علي يسار الشاشة التي تسمى "عرض الطلبات المفتوحة" و "عرض الطلبات المغلقة"

The screenshot displays the IMU Service Desk interface. On the left, there is a navigation menu with the following items: "الشركات", "متنوع", "القائمة الرئيسية", "ابدأ طلب", "عرض الطلبات المفتوحة" (highlighted with a green box), "عرض الطلبات المغلقة", "بحث في قاعدة المعرفة", "البحث عن طلب", "تغيير كلمة المرور", "تسجيل الخروج", and "اسئلة و اجوبة". The main content area is titled "Main Menu: 100000xxxxx" and contains three service options:

- التنوير على اجابات في قاعدة المعرفة**  
تصفح قاعدة المعرفة لإيجاد حلول للمشاكل التي تثار عليك
- طلب مساعدة**  
الحصول على المساعدة عندما لا تكون قادرًا على حل مشكلة باستخدام قاعدة المعرفة
- الطلب من المنتجات والخدمات الكتالوج**  
التنوير على المنتجات والخدمات التي تحتاجها لدعم عمليات العمل الخاص بك



## ٢. ستظهر كل الطلبات المفتوحة او المغلقة بمجرد الضغط علي الرابط مع عرض أهم التفاصيل الخاصة بالطلب

IMU Service Desk 100000

رقم الطلب	تاريخ الفتح	الحالة	طلب ل	تاريخ الصنف: الإقفالية	العنوان
SD11132	09/06/2012 10:37:22	Open - Idle	HAB ALRAYYAN		إختبار تخصص
SD11134	09/06/2012 10:46:18	Open - Idle	HAB ALRAYYAN		بدأ العمل الدراسي

## اعادة تسجيل (فتح) الطلبات

عندما ينتهي الدعم الفني من الطلب سيصلك الحل في شاشة الطلبات المغلقة، اذا لم تكن موافق على الحل و تريد اعادة يمكنك فعل هذا عن طريق رابط "عرض الطلبات المغلقة"  
١. الضغط علي رابط "عرض الطلبات المغلقة"

IMU Service Desk

طلباتي 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

اشتراكات

متنوع

- القائمة الرئيسية
- إرسال طلب
- عرض الطلبات المفتوحة
- عرض الطلبات المغلقة
- بحث في قاعدة المعرفة
- البحث عن طلب
- تغيير كلمة المرور
- تسجيل الخروج
- اسئلة و اجوبة

## ٢. ثم الضغط على زر "إعادة إرسال" بعد ادخال التعديلات اللازمة.

IMU Service Desk 100000xxxxxxxxxxxx تسجيل الخروج

الطلب SD11134

معلومات المتصل	تفاصيل الطلب
اسم المتصل	رقم العمادة
الإدارة	4
الهاتف	Closed
التعليق	09/26/2012 10:46:18
البريد الإلكتروني	09/26/2012 10:50:59
الموقع	HAB ALRAYYAN
الطابق	إستفسارات متنوعة
وصف	
الترتيب	
تاريخ	
	متى يبدأ الفصل الدراسي
	متى يبدأ الفصل الدراسي بتاريخ 1431/11/29

[عرض السجلات المرتبطة](#)

إعادة إرسال

## ٣. ثم ادخل وصف للتحديث ثم اضغط على زر حفظ وخروج



التعليق المحرر (\*) تخطي ان التعلل إجباري

تفاصيل الطلب

SD11136	رقم المعاملة
البريد الإلكتروني	الإعداد بواسطة
ealrayyan@email.com	البريد الإلكتروني
إستفسارات متنوعة	الخدمة
متكفص - 4	الأهمية

**وصف التحديث**

إضافة طلب

حفظ ومخرج

إبدأ

## تحديث الطلبات

بعد الانتهاء من تسجيل الطلب يمكن اضافة معلومات او اضافة مستندات تساعد في توضيح المشكلة و ايضا سرعة الحل و ذلك بعمل الاتي :  
١. اختيار الطلب و ذلك بالنقر علي عرض الطلبات المفتوحة من القائمة الجانبية كما هو موضح

IMU Service Desk

طلباتي المغلقة

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

اشتراكات  
متنوع  
القائمة الرئيسية  
إرسال طلب  
عرض الطلبات المفتوحة  
عرض الطلبات المغلقة  
بحث في قاعدة المعرفة  
البحث عن طلب  
تغيير كلمة المرور  
تسجيل الخروج  
اسئلة واجوبة

## ٢. يتم اختيار الطلب ثم الضغط على تحديث في نهاية الشاشة

IMU Service Desk 100000xxxxxالمستخدم: تسجيل الخروج

الطلب SD11137

رقم المعاملة	JHAB ALRAYYAN	اسم العميل
الأهمية	Imam Univ /العتاد	الإدارة
الحالة		الهاتف
مستوى الخدمة		التصويت
وقت الفتح	ealrayyan@email.com	البريد الإلكتروني
التاريخ المستهدف لإتقان		الموقع
الإعداد بواسطة		الخيار
البريد الإلكتروني		
الخدمة		
حالة الإصدار		

متنوع

اللائحة الرئيسية  
إرسال طلب  
عرض الطلبات المفترحة  
عرض الطلبات المعلقة  
بحث في قاعدة المعرفة  
البحث عن طلب  
تغيير كلمة المرور  
تسجيل الخروج  
مسئلة و اجوبة

عنوان

وصف

إرشيف

عرض السجلات المرتبطة

تحديث إنهاء

٣. يقوم المستخدم بتحديث البيانات المطلوبة ثم الضغط علي حفظ ثم الخروج (Save &Exit)





الطلب SD11137

اشتركات

متنوع

- القائمة الرئيسية
- إرسال طلب
- عرض الطلبات المقفولة
- عرض الطلبات المعلقة
- بحث في قاعدة المعرفة
- البحث عن طلب
- تغيير كلمة المرور
- تسجيل الخروج
- أسئلة و اجوبة

الدرجة الحمراء (\*) تعني ان الطلب إيجازي

تفاصيل الطلب

SD11137  
البريد الإلكتروني  
esarayyan@email.com  
إستفسارات متنوعه  
متكفل - 4

رقم المعاملة  
الإصدار بواسطة  
البريد الإلكتروني  
الخدمة  
الأهمية

وصف التحديث

إضافة طلب

حفظ ومخرج

إتمام

إغلاق الطلب

