



عمادة تقنية المعلومات

تقرير إنجازات العمادة خلال عام

1441 / 09 / 11

Deanship of Information Technology **Deanship's achievements Report within a year** **4 / 5 / 2020**

الإصدار 1.00

عمادة تقنية المعلومات



قائمة المحتويات

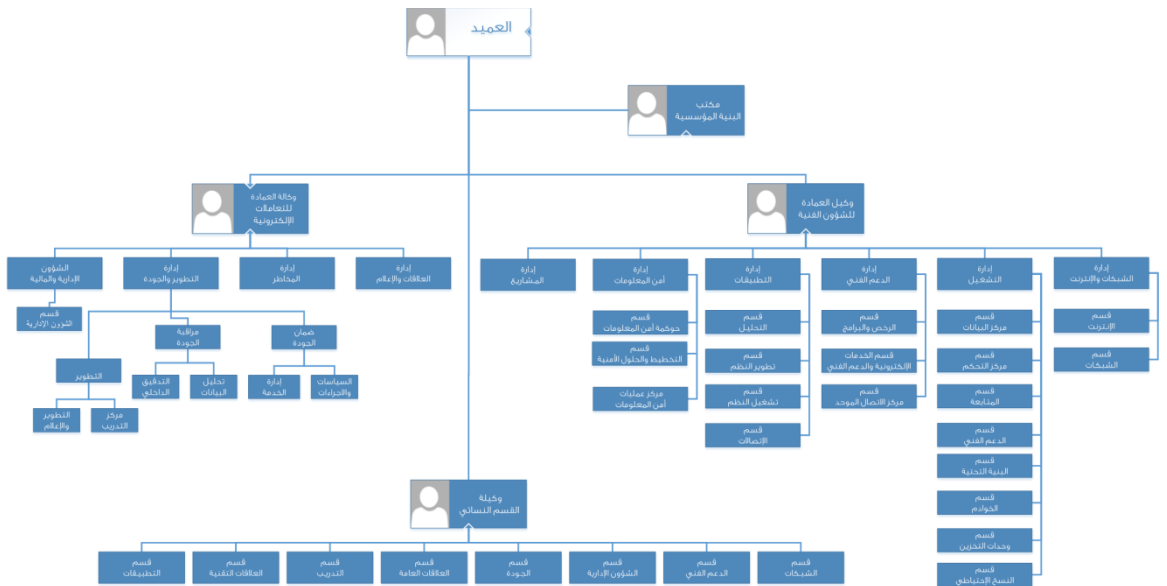
- ❖ المقدمة: 2
- ❖ الهيكل التنظيمي للعمادة: 2
- ❖ وقائع الإعدادات: 2
- ❖ جدولي وضح أهم الإنجازات: 3
- ❖ جدول يوضح إنجازات إجابات ومرفقات تم رفعها في إجابات أسئلة قياس "يسر" الثامن: 5
- ❖ إنجازات الدعم الفني: 9
- ❖ جدول يوضح إنجازات أمن المعلومات خلال السنة الماضية وخلال أزمة كورونا: 10
- ❖ جدول يوضح إنجازات إدارة التطبيقات خلال السنة الماضية وخلال أزمة كورونا: 11
- ❖ مؤشرات الأداء في نظام تواصل 11
- ❖ مؤشرات الأداء للأنظمة والخدمات 11
- ❖ مؤشرات الأداء فترة العمل عن بعد 12
- ❖ مؤشرات الأداء نظام مراسل 12
- ❖ مؤشرات الأداء البوابة الإلكترونية 12
- ❖ قائمة الخدمات الإلكترونية انسياب 13



❖ المقدمة:

إنجازات رؤية العمادة إنما هي حصاد ثمار جهود من الإبداع والتطوير في خدمات وأنظمة إلكترونية متطورة تعكس واقع إيجابي يحمل في طياته مستقبل مشرق يتمتع فيه جميع مستفيدي جامعة الإمام محمد بن سعود بخدمات إلكترونية سريعة وسهلة ومتطورة تواكب أحدث التقنيات وعلى جميع الأصعدة.

❖ الهيكل التنظيمي للعمادة:



❖ وقائع الإعدادات:



قامت الإدارة العليا بعمادة تقنية المعلومات من أجل تحقيق العديد من الإنجازات التي توضح وتبرز مستوى عالي من الجهود والتنسيق الإبداعي وذلك من خلال جهود مخططة وتم دراستها وتنفيذها بفضل الله تعالى على أكمل وجه وسوف نوضح بعض تلك الترتيبات والإجراءات التي تم اتخاذها من أجل تحقيق تلك الإنجازات خلال العام الماضي بشكل عام وخلال أزمة كورونا لتسيير العملية التعليمية والإدارية وهي كما يلي:

- تم عقد اجتماعات وورش عمل لتنظيم وتنسيق وتقسيم وتوزيع المهام والمسؤوليات وإسنادها لفرق ومجموعات عمل متخصصة وذلك بحسب نوعية ومجال العمل الذي يختص به كل منهم .
- رفع الأولوية الأولى بالنسبة لفرق العمل بأن يتم الإنجاز بأعلى دقة بحسب الأولويات المستهدفة بحسب الخطة الإستراتيجية وبمراعاة الواقع الراهن مع منحهم الصلاحيات والموارد التي يحتاجون إليها.
- فتح جميع قنوات التواصل لسهولة وسرعة التواصل والإنجاز وذلك ضمن إطار زمني متفق عليه، حيث تضافرت مع كل ما سبق جهود المتابعة الحثيثة والتوجيهات لتحقيق الإنجازات المستهدفة من جميع فرق ومجموعات العمل وفي جميع الأوقات وذلك من خلال جميع وسائل التواصل ومن أمثلتها ما يلي:
 - تم إنشاء جروب مخصص يضم جميع المسؤولين ولغرض المزيد من سرعة وسهولة التواصل.
 - البريد الالكتروني حيث تم استلام ودراسة تقارير دورية يومية.
 - الاتصالات التليفونية.
 - اللقاءات والاجتماعات.
 - ورش العمل.
- تحديد نظام مراجعة وتدقيق يومي ودراسة مستمرة لمستوى الإنجازات مصحوباً بقرارات وتوصيات لضمان تنفيذ دقيق ومتوافق مع المتطلبات وذلك لما يتم إعداده وجمعه من بيانات ومعلومات وفيما يلي بعض جوانب التي تم الاهتمام بها في المراجعة والتدقيق:

- ✓ مراجعة وتدقيق مدى مطابقة التنفيذ مع الإطار الزمني المستهدف.
- ✓ الموائمة مع الخطط الإستراتيجية والتشغيلية.
- ✓ توحيد الجهود من خلال تنظيم فرق العمل.

❖ جدول يوضح أهم الإنجازات:

م	بيان الأهداف المنجزة
1	تم إنشاء 300 اسم مستخدم خلال فترة العمل عن بعد
2	تم إرسال 93887 بريد الكتروني واستقبال 486682 بريد الكتروني خلال فترة العمل عن بعد
3	تم مراقبة جميع خوادم جامعة الإمام بنظام مراقبة يبين لنا حالة هذه الخوادم ويقوم بإرسال تنبيهها تفيد حال حدوث أي مشكلة لا سمح الله
4	مراقبة جميع روابط الخدمات في جامعة الإمام الداخلية والخارجية



5	مراقبة الخدمات الرئيسية وقواعد البيانات بشكل كامل في عمادة تقنية المعلومات
6	تحديث نظام البلاغات ليشمل جميع خدمات عمادة تقنية المعلومات
7	استدامة تعلم الطلاب وحصولهم على الخدمة وتقديم الاختبارات بدون أي مشاكل خلال فترة العمل عن بعد
8	تحديث البنية التحتية لجميع الأنظمة بأخر إصدار وسد جميع الثغرات الأمنية
9	متابعة الأنظمة وحل أي مشاكل طارئة
10	تحديث نظام البريد الإلكتروني إلى آخر نسخة
11	توفير خدمات اوفيس 365 إلى جميع الموظفين
12	تحويل الخدمات التالية من خدمة ورقية إلى خدمة الكترونية مثل (طلبات إنشاء اسم مستخدم جديد - طلبات إنشاء بريد الكتروني جديد - طلبات الصلاحيات على الخوادم - طلبات إنشاء خوادم جديدة)
13	تم تمديد وتركيب عدد 1040 نقطة شبكة
14	تم إصلاح عدد 1640 نقطة شبكة
15	تم الانتهاء من تغطية سكن الطلاب بالشبكة
16	تم الانتهاء من تنفيذ الشبكة كحل مؤقت لمباني الأطفال kindergarten
17	تم الانتهاء من تغطية متحف تاريخ العلوم والتقنية في الإسلام.
18	تم تفعيل وتركيب عدد 584 ساعة وربطها من خلال الشبكة
19	إضافة جميع الخدمات الشبكية من ضمن خدمات الالكترونية للعمادة
20	تم الانتهاء من تغطية سكن الطلاب بالشبكة اللاسلكية
21	تم الانتهاء من تغطية ممشى سكن أعضاء هيئة التدريس بالكامل بالشبكة اللاسلكية
22	تم الانتهاء من تغطية المواقع بالشبكة اللاسلكية
23	تم الانتهاء من تغطية مبنى 419 تحفيظ القران بالشبكة اللاسلكية
24	تم التعامل مع 420 طلب خاص بالشبكة اللاسلكية
25	تم إضافة جميع الخدمات للشبكة اللاسلكية من ضمن خدمات الالكترونية للعمادة
26	تم الانتهاء من نقل جميع الخطوط النظام القديم 6550 ونقله إلى خطوط SIP .
27	تم نقل جميع خطوط الفاكس الالكتروني إلى SIP وعدد الخطوط (350) .



28	تم تركيب هاتف شبكي عدد 2160
29	تم عمل برنامج توعيه لسكرتير جابر بالإضافة لطباعه المنشور وتم توزيعه على الكليات ومدينة الملك عبدالله للطالبات
30	تم انجاز تفعيل خدمة جابر لعدد 927 .
31	إضافة خدمة برنامج WebEx على جميع الاجهزه من خلال Email dashboard لتكون بديل لها الinternet browsing
32	تم عمل نقل مرئي 160
33	تم استقبال عدد 5097 مكالمات للرقم (95500)
34	تم استقبال عدد 1435 مكالمات للرقم (95511)

❖ جدول يوضح إنجازات إجابات ومرفقات تم رفعها في إجابات أسئلة قياس "يسر" الثامن:

م	الخطط والإستراتيجيات والهياكل التنظيمية والإعتمادات	وثائق متنوعة (دراسات، عينات، نماذج، مؤشرات أداء، منهجيات، التقارير، القرارات ومحاضر الاجتماعات وخطابات ومراسلات)	مستندات ووثائق أخرى
1	الخطة الإستراتيجية للتحويل الرقمي	أصل القرار تشكيل اللجنة العليا لتقنية المعلومات والتعاملات الإلكترونية	وثيقة الأنظمة وتطبيقات الجوال لجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية
2	الخطة التشغيلية	تقارير عن عمليات استرجاع سابقة ناجحة من أنظمة النسخ الاحتياطي	وثيقة تكامل العمليات والإجراءات مع الجهات الأخرى
3	الخطة التدريبية للفصل الأول 1440- 1441 هـ	تقرير توثيق وتقييم الوضع الحالي	وثيقة مؤشرات الأداء والتوصيات
4	خطة التحويل للخدمات الإلكترونية	تقرير تحديد الفجوات	رابط البيانات المفتوحة
5	خطة رفع مهارات منسوبي الجامعة في عملية التحويل الرقمي	تقرير الحوكمة وإدارة التغيير	نموذج خصائص ومعايير الخدمات
6	خطة استقطاب الكفاءات	موجز تقرير عمادة تطوير التعليم الجامعي 1439-1440 هـ	وثيقة معايير إدارة جودة الخدمات
7	خطة نشر التوعية للتحويل الإلكتروني	تقرير إنجازات عمادة تطوير التعليم الجامعي 1439-1440 هـ	وثيقة توفير القنوات الإلكترونية الموجودة بالخطة
8	خطة توعية المنسوبين بتوجهات التحويل الرقمي	قرار إعادة تشكيل اللجنة العليا لتقنية المعلومات	عرض تقديمي للمرحلة الإبداعية في العلاقة مع

المستفيد			
وثيقة تحسين العمليات وهندسة الإجراءات	قرار تكوين أعضاء وحدة البنية المؤسسية للتعاملات الالكترونية	خطة بنية البيانات	9
وثيقة تصنيفات البيانات المفتوحة	تقرير توثيق وتقييم الوضع الحالي	خطة حصر وتطوير وتحسين الخدمات	10
وثيقة سياسة البيانات المفتوحة	تقرير تحديد فجوات وخطة التحول للخدمات الالكترونية	خطة الارتباط بالمنصات المشتركة	11
مستند تصميم وهيكلة نظام لوحة عرض البيانات Dashboard	تقرير الحوكمة وإدارة التغيير في البنية المؤسسية	خطة أرشفة وإدارة الوثائق	12
مستند حصر الخدمات المشتركة مع الجهات الأخرى	قرار إداري بإعادة تشكيل اللجنة العليا لتقنية المعلومات والتعاملات الالكترونية ومهامه	خطة تطوير الخدمات المقدمة عبر تطبيقات الجوال.	13
وثيقة الحملات التسويقية	قرار تكوين أعضاء وحدة البنية المؤسسية ومسؤولياته ومهامه	خطة ونطاق العمل والإطار الزمني	14
مستند يثبت أن الجهة يوجد لديها تطبيقات للأجهزة الذكية	تقرير الحوكمة وإدارة التغيير	خطة تحليل البوابة واحتياجات المستخدمين	15
وثيقة المبادرات والأنشطة ذات العلاقة لتعزيز العلاقة مع المستفيد	عدد 2 تقرير للإنجاز السنوي الخاص بمبادرات ومشاريع التحول الرقمي	خطة المشاركة الإلكترونية للمستفيد وإتاحة المعلومات	16
عدد 2 نماذج مكونات بنية البيانات	عدد 2 تقارير مؤشرات الأداء	خطة إدارة العلاقة مع المستفيدين	17
مستند الاستفادة من لوحات عرض البيانات Dashboard (2)	تقرير إنجاز لقائمة الخدمات	خطة تحديد وتوظيف قنوات تقديم الخدمة	18
وثيقة توضيحية لنوع ووصف للبيانات التي أتاحتها الجامعة للجهات الأخرى	تقارير من شاشات المتابعة لقنوات تقديم الخدمة	خطة حصر الخدمات عبر قنوات تقديم الخدمة	19
مستند توضيح الوضع الراهن والمستقبلي لبنية البيانات	تقرير التقدم في إنجاز الخطة	وثيقة الخطة الإستراتيجية لتقنية المعلومات	20
وثيقة توضح نبذة عن الإدارات وخدماتها	عدد 2 تقرير تصميم البنية المؤسسية المستقبلية	عينة من الخطة التشغيلية لمنصة شامل	21
وثيقة البنية التحتية	خطاب توصيات اللجنة العليا	خطة ورؤية لتجربة المستفيد	22
مستند توفير القنوات الالكترونية الموجودة بالخطة	عينة من التقارير الصادرة للتحقق ومتابعة جودة البيانات	اعتماد خطة الارتباط بالمنصات	23



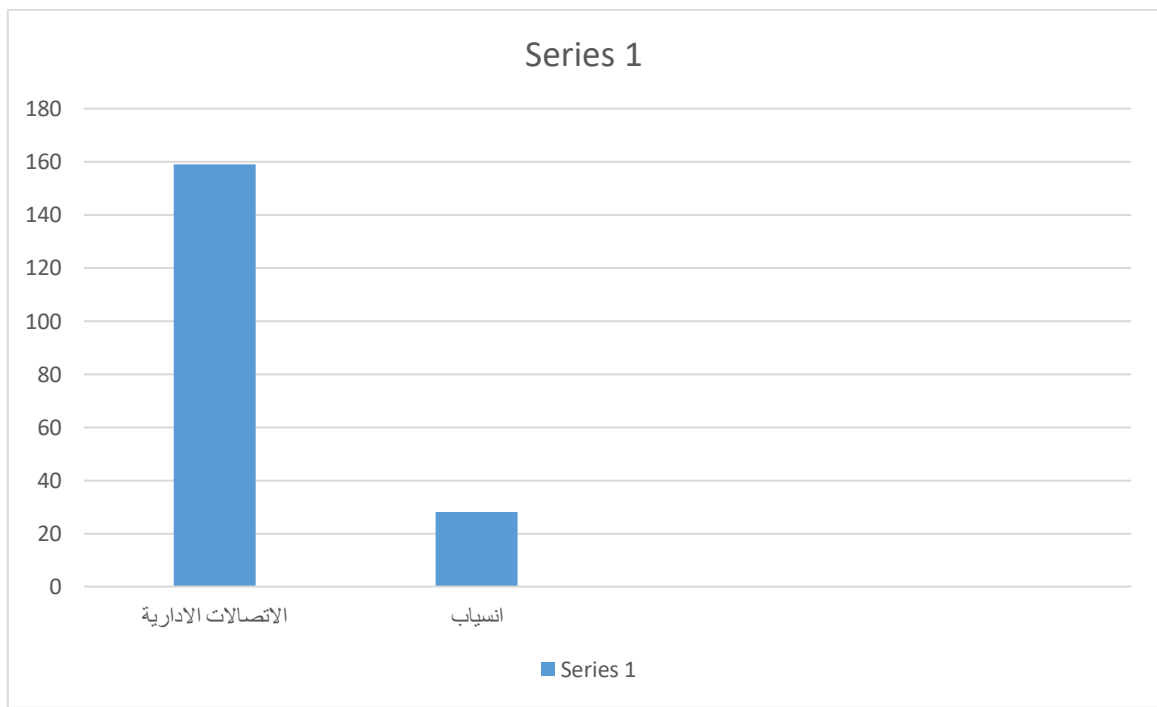
		المشتركة	
عينة من معايير جودة البيانات	عينه من تقارير مشاكل وأخطاء البيانات بين وزارة التعليم والجامعة	اعتماد الهيكل التنظيمي للجامعة	24
كشف معتمد بأسماء المتدربين والدورات التدريبية	تقارير المراجعة الدورية لأراء وشكاوي المستفيدين	اعتماد خطة بنية البيانات	25
مستند بيان الإرشادات اليومية	عدد 3 محضر اجتماع اللجنة العليا	اعتماد الخطة والسياسة للبيانات المفتوحة	26
وثيقة مشاركة المستفيد صنع القرار	محضر اجتماع مع وزارة التعليم	اعتماد معايير وسياسات جودة البيانات	27
مستند المبادرات والأنشطة ذات العلاقة لتمكين صوت المستفيد	محضر اجتماع اللجنة الدائمة لمتابعة مشروعات الاتصالات وتقنية المعلومات	اعتماد خطة تدريب المنسوبين	28
وثيقة الأنظمة وتطبيقات الجوال لجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية	عينة من المراسلات والاجتماعات بخصوص التكامل مع الوزارة	وثيقة اعتماد معايير جودة الخدمات	29
منهجية أرشفة وإدارة الوثائق	محضر اجتماع اللجنة العليا لتقنية المعلومات والتعاملات الالكترونية	اعتماد خطة تعزيز العلاقة مع المستفيد	30
وثيقة معتمدة لتطوير نظام حفظ وأرشفة الوثائق	محضر اجتماع اللجنة العليا للتعاملات الالكترونية	اعتماد عينة من مكونات بنية البيانات	31
لائحة الحفظ والإنتلاف	محضر اجتماع مع وزارة التعليم	اعتماد خطة استقطاب الكفاءات	32
السياسة العامة للوثائق والمحفوظات	عدد 2 تقرير من خادم البريد الإلكتروني بعدد الرسائل	وثيقة الإستراتيجية والأنظمة الالكترونية	33
وثيقة عملية التهيئة	عدد 4 مخاطبات منظومة جامعة	الهيكل التنظيمي للجامعة	34
وثيقة عملية التغيير والإطلاق	عينات من مراسلات داله على التكاملية	الهيكل التنظيمي للعمادة	35
وثيقة عمليتي الحوادث واتفاقية الخدمة	إيميلات مثبتة لمرحلة التكامل	خطة الخدمات المشتركة مع الجهات الأخرى	36
عدد 2 عينة من وثائق إدارة التراخيص	محضر اجتماع اللجنة العليا لتقنية المعلومات والتعاملات الالكترونية	الخطة الإستراتيجية لاستمرارية الأعمال	37
بنية نظام النسخ الاحتياطي	محضر اجتماع مع وزارة التعليم	وثيقة مكتب البنية المؤسسية (الهيكلية والتنظيم والأدوار والعمليات)	38

39	الهيكل الإداري و المهام الوظيفية لأمن المعلومات	عينه من أنظمة إدارة الوثائق والأرشفة	شهادة استمرارية الأعمال أيزو 22301
40	مستند الرؤيا للتحويل الرقمي	دراسة لقياس رضا المستفيد	وثيقة اعتماد الإطار الخاص بحوكمة وإدارة التحويل الرقمي
41	إطار الحوكمة مع المسؤوليات والصلاحيات	عينة من الشاشات مؤشرات الأداء	دليل وثائق استمرارية الأعمال
42	سياق ونطاق خطة المخاطر	عينة من الإجراءات والقرارات المتخذة بناء على نتائج مؤشرات الأداء خدمة تواصل	عينات من وثائق إدارة المشاريع
43	خطة التواصل في حال حدوث مخاطر	دراسة الاحتياج من الخبرات في مجال التحويل الرقمي	وثيقة تقييم المخاطر
44	رؤية البنية المؤسسية في خطة التحويل الرقمي	نماذج معتمدة لمنهجية إدارة المشاريع تشمل سياسات وعمليات	وثيقة تطوير الأعمال
45	وثيقة رؤية البنية المؤسسية للتعاملات الالكترونية	مؤشرات الأداء والتوصيات	وثيقة توضيح التكاملية
46	المبادرات والأهداف الإستراتيجية	عينة من شاشات التكامل	مستندات توثيق العمليات والإجراءات
47	وثيقة المبادرات والمشاريع	عينه من شاشات النظام المستخدم لإدارة البنية التحتية	وثيقة تحسين العمليات وهندسة الإجراءات
48	وثيقة الإستراتيجية والأنظمة والخدمات	عينات من شاشات نظام تخطيط الموارد البشرية	مستند حصر كافة الإجراءات والخدمات
49	مصفوفة الأهداف والمبادرات	عينات من وثائق إدارة المشاريع	وثيقة سياسات وعمليات ومعايير ومؤشرات أداء إدارة الخدمات التقنية والبنية التحتية
50	نسبة الإنجاز والفترة الزمنية	وثيقة مؤشرات الأداء العمليات	وثيقة منهجية إدارة المشاريع
51		قائمة معتمدة بالأنشطة وعينات مما تم تنفيذه لتوعية المنسوبين وفقا للخطة	مستند توثيق العمليات والإجراءات
52		عدد 2 وثيقة منهجية إدارة المشاريع	وثيقة متطلبات نظام الترقيات
53		نموذج خصائص ومعايير خدمة البلاك بورد	وثيقة تطوير الأعمال
54		معايير وسياسات حوكمة البيانات	نقل طلاب المعاهد العلمية
55		وثيقة معايير ضمان جودة	ملف شامل للأصول التقنية

	البيانات		
مستند حصر كافة الإجراءات والخدمات	تكاملية العمليات والإجراءات مع الجهات الأخرى		56
وثيقة تحديد المستفيدين والأطراف أصحاب المصلحة	وثيقة ربط نظام نور ومعاهد		57
حصر الخدمات المشتركة مع الجهات الأخرى	قائمة بالعمليات والإجراءات التي تم أتمنتها		58
تكامل تطبيق أنظمة الموارد البشرية	تكامل العمليات والإجراءات مع الجهات الأخرى		59

❖ إنجازات الدعم الفني:

انسياب	الاتصالات الإدارية
29	159





❖ جدول يوضح إنجازات أمن المعلومات خلال السنة الماضية وخلال أزمة كورونا:

م	الإنجازات خلال عام
1	من بداية سنة 2020 لدينا 70 طلبًا للوصول إلى الخوادم (Network access) من خلال نظام انسياب ومجموع كافة الطلبات لسنة الماضية 408
2	من بداية Corona virus تم تفعيل 86 مستخدم للوصول عن بعد (VPN) مع التحقق الثنائي FA2 ومجموع كافة الطلبات 156
3	خلال سنة عدد الحصول على شهادة التوعية في أمن المعلومات 128 متدرب.
4	خلال سنة محاولة اختراق قادمة من الإنترنت 18.579 تم منعها
5	خلال سنة تم مسحها او حجزها 2.756 فيروسات وبرامج خبيثة
6	خلال سنة تم حجب 190.488 بريد تطفلي أو مشبوه تم حجبه من دخول شبكة الجامعة
7	تم التصدي لأكثر من 200 ألف تهديد أمني خلال 3 أشهر
8	تم الانتهاء من إعداد ورفع ملفات سياسات المركز الوطني للأمن السيبراني ووزارة التعليم الخاصة بأقسام ال IT الخاصة لنظام شارك ويتم تحديثه بشكل دوري بناء على الطلبات والأحداث الأمنية للمركز الوطني
9	نشر 5 تطبيقات إلى الإنترنت خلال سنة
10	مراقبة كافة الاتصالات والثغرات في نظام إدارة الحوادث الأمنية وتحليلها ومتابعتها مع التنبيهات.
11	مراقبة الخادم وأجهزة الكمبيوتر في لوحة القيادة CB ومتابعتها مع التنبيهات.
12	متابعة تحذير NCA وإرساله إلى الإدارة المختصة.
13	مراجعة جميع الخوادم في VLAN 10.200.x.x وإزالة الوصول من خادم إيقاف التشغيل.
14	مراجعة جميع الخوادم في VLAN 10.2.5.x وإزالة الوصول من خادم إيقاف التشغيل.
15	مراجعة قائمة الوصول الكامل في مركز البيانات وإزالة الوصول الغير المستخدم.
16	يتم فحص جميع الأنظمة والخدمات بشكل دوري كل ثلاث أشهر مع إرفاق التقارير إلى مسؤولين الأنظمة والخدمات لحل الثغرات
17	تم فحص خوادم التعليم عن بعد 11 خادم مع إرفاق تقارير الفحص بالثغرات واستجابة مسؤولين الخوادم لحل الثغرات
18	تم فحص خوادم إدارة التطبيقات 222 خادم مع إرفاق تقارير الفحص بالثغرات واستجابة مسؤولين الخوادم لحل الثغرات
19	تم فحص خوادم إدارة الشبكات 110 خادم مع إرفاق تقارير الفحص بالثغرات واستجابة مسؤولين الخوادم لحل الثغرات
20	تم فحص خوادم إدارة التشغيل 117 خادم مع إرفاق تقارير الفحص بالثغرات واستجابة مسؤولين الخوادم لحل الثغرات
21	المشاركة والعمل مع هيئة الأمن السيبراني لاختبار اختراقات واكتشاف ثغرات على الأنظمة
22	المشاركة مع فريق بلاك بورد لعمل محاكاة اختبارات وتجربة أداء النظام
23	نشر ومشاركة السياسات الأمنية لإدارة امن المعلومات وتطبيقها
24	تركيب نظام إدارة وتحليل الحوادث الأمنية
25	الحصول على شهادة المعايير الدولية في امن المعلومات ISO 27001
26	ترقيه جدار الحماية إلى الجيل الثاني من جدار الحماية
27	زيادة وترقية رخصة VPN بسبب Corona virus للحاجة للعمل عن بعد



حظر 127 عنوان URL ضار و IP187 ضار بعد التحقيق	28
حظر 198 عنوان IP ضار من FW، تظهر جميع التنبيهات في CB	29
حظر 93 عنوان IP ضار من FW، تظهر جميع التنبيهات في NCA هيئة الأمن السيبراني	30
حظر 500 HASH لملفات ضارة في CB أرسلت بواسطة NCA هيئة الأمن السيبراني.	31
تثبيت Antivirus على 9112 موظف كمبيوتر.	32
تثبيت Antivirus على (381 خادم windows - 39 خادم Linux)	33
تثبيت Carbon black على 150 موظف كمبيوتر.	34
تثبيت Carbon black على (327 خادم windows - 35 خادم Linux).	35

❖ جدول يوضح إنجازات إدارة التطبيقات خلال السنة الماضية وخلال أزمة كورونا:

❖ مؤشرات الأداء في نظام تواصل		
النظام	إجمالي التذاكر	التذاكر المغلقة
نظام تواصل	12476	12063

❖ مؤشرات الأداء للأنظمة والخدمات		
الخدمات / الأنظمة	إجمالي التذاكر	التذاكر المغلقة
التعليم الإلكتروني (Black Board)	7267	7223
نظام انسياب - الخدمات الإلكترونية	1042	990
نظام الرسائل القصيرة	517	510
خدمات اسم المستخدم والبريد الإلكتروني	2408	2351
مشاكل البوابة الإلكترونية	507	388
نظام الاتصالات الإدارية	102	52
نظام أكاديمي	210	207
نظام التحكم	28	28
الدعم الفني للأجهزة والطابعات وتنصيب البرامج	180	180
الشبكات والإنترنت ودعم الأجهزة عن بعد	213	134
نظام تسكين لأعضاء هيئة التدريس	1	0
نظام تسهيل للطلاب	1	0
إجمالي التذاكر لسنة 1441 كاملة	12476	12063



❖ مؤشرات الأداء فترة العمل عن بعد

التذاكر المغلقة	إجمالي التذاكر	الخدمات / الأنظمة
5401	5429	التعليم الإلكتروني (Black Board)
186	224	نظام انسياب - الخدمات الإلكترونية
222	228	نظام الرسائل القصيرة
1086	1118	خدمات اسم المستخدم والبريد الإلكتروني
46	47	نظام أكاديمي
163	271	مشاكل البوابة الإلكترونية
6	29	نظام الاتصالات الإدارية
9	9	نظام التحكم
26	26	الدعم الفني للأجهزة والطابعات وتنصيب البرامج
28	61	الشبكات والإنترنت ودعم الأجهزة عن بعد
0	1	نظام تسكين لأعضاء هيئة التدريس
7173	7443	إجمالي التذاكر لفترة العمل عن بعد

❖ مؤشرات الأداء نظام مراسل

البيان	القيمة	الفترة
عدد المعاملات	78983	1441/1/1 حتى 1441/7/6
عدد المعاملات	13611	1441/7/7 حتى 1441/9/12
عدد مرات تسجيل الدخول	103569	1441/1/1 حتى 1441/7/6
عدد مرات تسجيل الدخول	66436	1441/7/7 حتى 1441/9/12
إجمالي	92594	1441/1/1 حتى 1441/9/12

❖ مؤشرات الأداء البوابة الإلكترونية

البيان	القيمة	الفترة
الإعلانات	45	2020/3/1 حتى 2020/4/30
النماذج	188	2020/3/1 حتى 2020/4/30
إجمالي	233	2020/3/1 حتى 2020/4/30



❖ قائمة الخدمات الإلكترونية - انسياب

إجمالي الطلبات	اسم الخدمة
85349	الأجازات اعتيادية أو استثنائية
16732	إجازة اضطرارية
2080	طلب تجديد إقامة
6181	طلب تأشيرة خروج وعودة
51	باقة إنهاء الخدمات والتعاقد (إحالة عضو هيئة التدريس للتقاعد المبكر - استقالة - تعاقد - تجديد تعاقد)
24	خدمة النذب والإعارة
81	خدمة الإيفاد خارج المملكة
833	طلب ضمان مالي
503	طلب إبتعاث داخلي
938	طلب إبتعاث خارجي
55	طلب رحلة علمية
316	طلب تمديد بعثة داخل المملكة
1754	خدمة سفير
593	خدمة طلب إخلاء طرف لغرض الإبتعاث
780	خدمة طلب Network Access
640	خدمة طلب VPN
10	خدمة طلب موقع إلكتروني لندوة أو فعالية
720	خدمة طلب نقل / تركيب نقطة شبكة
273	خدمة تفعيل نقطة شبكة
2533	خدمة الهواتف الشبكية
300	طلب صلاحيات على جهاز الكمبيوتر المكتب
831	طلب بريد إلكتروني رسمي
294	خدمة فاكس إلكتروني
280	طلب دورات تدريبية
1271	طلب بطاقة دخول سيارة لمواقف المدينة الجامعية
2513	طلب فتح ملف طبي
480	مكافئة التميز العملي
524	طلب حضور ندوة أو مؤتمر
76624	تعريف موظف /راتب
79	خدمة إركاب لطلاب المنح
1820	خدمة تسهيل مهمة باحث
143	خدمة تسهيل مهمة باحث خارجي
0	خدمة أثاث مكتبي
2256	أمر إركاب للرسامين
98	طلب خارج دوام
1089	خدمة طلب أمر إركاب للمتقاعدين



44	طلب خادم جديد
86	طلب صفر داخلي
146	خدمة طلب ملصق للسيارة لسكن أعضاء هيئة التدريس
71	طلب الوصول إلى الشبكة اللاسلكية Wifi Access req
81	خدمة الإيفاد خارج المملكة
188	إجازة للمتقاعدين
244	طلب تقويم الأداء الوظيفي
161	طلب مستحقات الانتداب
123	طلب بدل طباعة وتجليد الرسالة
182	طلب بدل كتب ومراجع
31	خدمة طلب الأجهزة المكتبية
474	طلب حاسب آلي محمول
158	طلب وصول البلاك بورد للمتعاونين