

دليل المستخدم  
نظام الدعم الفني  
(للطلاب والطالبات)



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## المحتويات

1. المقدمة.... 2
2. نظرة عامة 2
- 2.1 الكلمات الدلالية ..... 2
- 2.2 توصيات الاستخدام..... 2
3. البداية..... 2
- 3.1 اعتبارات وصول المستخدمين ..... 2
- 3.2 الدخول للنظام ..... 2
- 3.3 تنظيم الشاشات والتنقل بينها ..... 2
4. استخدام النظام وشرح الشاشات ..... 2
- 4.1 الرئيسة ..... 2
- 4.2 شاشة طلب جديد ..... 2
- 4.3 شاشة نموذج عرض طلب ..... 2
- 4.4 شاشة نموذج طلب الخدمة ..... 2
5. الدعم الفني (للطلاب والطالبات) ..... 2
- 5.1 رسائل الخطأ ..... 2
- 5.2 الدعم الفني ..... 2

## 1. المقدمة

نظام الدعم الفني (للطلاب والطالبات) هو برنامج شامل لإدارة طلبات خدمات الأنظمة الإلكترونية، بشكل متكامل لرصد وحفظ الطلبات التي يتم تقديمها من طلبة الجامعة. ويتيح نظام الدعم الفني للطلبة، لرؤساء الأقسام والتقنيين بالتحكم ومتابعة الطلبات الموجهة لهم مع إتاحة تحويل الطلبات فيما بينهم وإضافة الملاحظات لمقدمي الطلب مما يساعد في توزيع الطلبات بين التقنيين، تتبع الطلبات، وأرشفة الطلبات عند إغلاقها.

## 2. نظرة عامة

يتم من خلال هذا النظام عمل التالي

- استقبال الطلبات
- تحويل الطلبات
- إغلاق الطلبات

### 2.1 الكلمات الدلالية

رئيس القسم: هو مستخدم له صلاحيات استقبال الطلبات وتحويلها.  
التقني: هو المستخدم الذي يُمنح الصلاحيات لتقديم الخدمة

### 2.2 توصيات الاستخدام

للحصول على أفضل استخدام وتصميم للنظام يوصي باستخدام متصفح **Google Chrome** نسخة حديثة

### 3.1 اعتبارات وصول المستخدمين

يتم الوصول الى نظام الدعم الفني (للطلاب والطالبات) من خلال الرابط <https://sts.uhb.edu.sa>

### 3.2 الدخول للنظام

يستطيع

المستخدم تسجيل الدخول على الصفحة الرئيسية لنظام الدعم الفني (للطلاب والطالبات) من خلال إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور.

اسم المستخدم  
5200000000

كلمة المرور  
\*\*\*\*\*

تسجيل الدخول

تسجيل الدخول على النظام الجاه التاميل على  
it@uhb.edu.sa

جامعة حفر الباطن  
University of Hafr Al Batin

جميع الحقوق محفوظة © 2021 - جامعة حفر الباطن

في حال وجهتك أي مشاكل في الدخول  
الرجاء التواصل على البريد الدعم  
الفني: it@uhb.edu.sa

بعد إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور سيتم إرسال رمز تحقق الى رقم هاتفك يرجى التحقق من رقم هاتفك قبل الدخول الى النظام إذا واجهت أي مشكلة في رقم الهاتف الرجاء التوصل على الإيميل الدعم الفني [it@uhb.edu.sa](mailto:it@uhb.edu.sa) للحل المشكلة

الرجاء إدخال رمز التحقق الذي تم إرساله على هاتفك جوال

اسم المستخدم  
5200002942

961596

تسجيل الدخول

إدخال رمز التحقق المرسل الى هاتفك

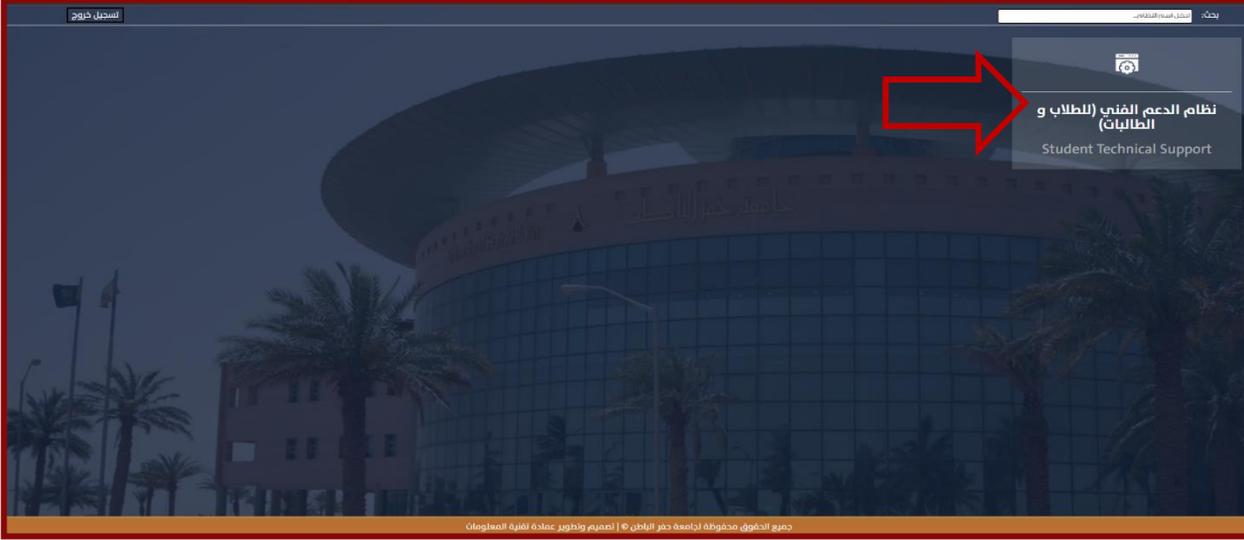
الرمز 961596

الرجاء استخدام الرمز 961596 لتسجيل  
الدخول

جامعة حفر الباطن  
University of Hafr Al Batin

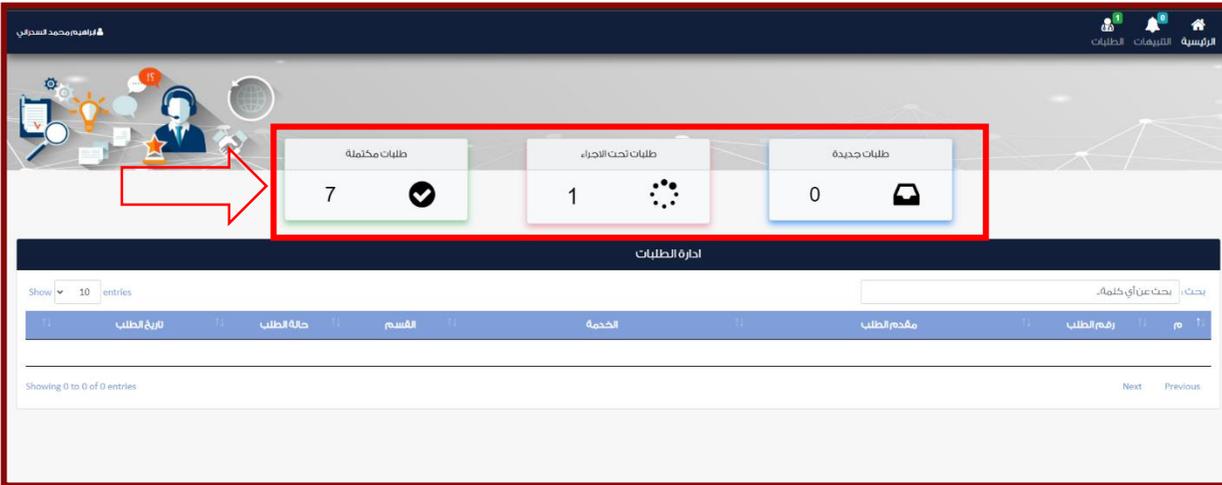
جميع الحقوق محفوظة © 2021 - جامعة حفر الباطن

للدخول الى النظام يرجى النقر على أيقونة نظام الدعم الفني (للطلاب والطالبات)



### 3.3 تنظيم الشاشات والتنقل بينها

عند استكمال عملية تسجيل الدخول تظهر الشاشة الرئيسية للنظام والتي تحتوي على قوائم الطلبات بحالاتها وهي: الطلبات الجديدة وطلبات تحت الإجراء وطلبات مكتملة



## 4. استخدام النظام وشرح الشاشات

تقدم الأجزاء التالية شرح مفصل لجميع أجزاء ووظائف لوحة تحكم نظام الدعم الفني (للطلاب والطالبات) بحيث يتم شرح كل قائمة وما تحتويه من شاشات.

### 4.1 الرئيسية

تظهر الشاشة الرئيسية عند تسجيل الدخول والتي تحتوي على الطلبات المقدمة مسبقا وحالات الطلبات ويحتوي أيضا على إدارة الطلبات.

م	رقم الطلب	مقدم الطلب	الخدمة	القسم	حالة الطلب	تاريخ الطلب
1	6678	إبراهيم بن محمد بن عبد العزيز السدراني	لا يمكن الدخول على شبكة الجامعة	شبكة الجامعة	طلب جديد	11:46 1444/07/03 من

### 4.2 شاشة طلب جديد

عند وصول طلب جديد لإظهار تفاصيل الطلب، الضغط على "تفاصيل"

م	رقم الطلب	مقدم الطلب	الخدمة	القسم	حالة الطلب	تاريخ الطلب
1	6678	إبراهيم بن محمد بن عبد العزيز السدراني	لا يمكن الدخول على شبكة الجامعة	شبكة الجامعة	طلب جديد	11:46 1444/07/03 من

## 4.3 شاشة نموذج عرض طلب

يتم من خلال هذه الشاشة إظهار تفاصيل الطلب ويمكن اتخاذ الإجراءات التالية للطلب ومن ثم تنفيذ الإجراء:

إغلاق الطلب: في حال تم حل مشكلة صاحب الطلب.

تحويل الطلب: يقوم رئيس القسم بتحويل الطلب الى تقني وأيضا يستطيع التقني تحويل الطلب الى تقني آخر من نفس القسم.

رفض الطلب: يتم رفض الطلب في حالة عدم وضوح بيانات الطلب ويقوم التقني برفض الطلب وكتابة ملاحظة برفع طلب آخر مع تزويده بجميع تفاصيل للمشكلة

إرسال الملاحظة: يتم إرسال ملاحظة الى صاحب الطلب بعد حل المشكلة والتأكد من حل المشكلة لصاحب الطلب بعدها يقوم بإغلاق الطلب.

معلومات الطلب

رقم الطلب	6682	تاريخ الطلب	09:27 07/07/1444 من
حالة الطلب	طلب جديد	القسم	شبكة الجامعة
الخدمة	لا يمكن الدخول على شبكة الجامعة		
الرقم الجامعي			
الاسم الكامل			
رقم الهوية			
الايميل الجامعي			
رقم الجوال			
الفرع			
الدور			
الكلية			
التخصص			
ملاحظات	testing		
المرفقات			
الإجراءات السابقة			
الإجراء			
القسم المسؤول عن الطلب	شبكة الجامعة		
الموظف المسؤول عن الطلب	ابراهيم محمد السدراي		
الاجراء	اختر اجراء		
ملاحظات	اختر اجراء		
ارسال ملاحظة	إغلاق الطلب		
	تحويل الطلب		
	رفض الطلب		
	ارسال ملاحظة		
تنفيذ الاجراء			

## 5. الدعم الفني (للطلاب والطالبات)

يعتبر الدعم الفني (للطلاب والطالبات) للأنظمة من الأجزاء الهامة والأساسية لاستمرارية ونجاح أي نظام، لذلك تم إضافة هذا الجزء لتعريف المستخدم بآلية عمل الدعم الفني (للطلاب والطالبات) وكيفية التعامل مع رسائل الخطأ التي قد تظهر أثناء استخدامه للنظام.

### 5.1 رسائل الخطأ

ربما تظهر بعض رسائل الخطأ أو الرسائل الغريبة للمستخدم أثناء استخدامه للنظام أو تنفيذ أي من الوظائف أو العمليات في أحد شاشات البرنامج.

عند حدوث ذلك يجب على المستخدم معرفة متى حدث الخطأ أو ما هي العملية التي عند تنفيذها ظهرت رسالة الخطأ أو الرسالة التي تدل على وجود خلل فني ثم بعد ذلك يجب عليه تصوير الشاشة وإرسالها الى المسؤولين مع وصف وهو عبارة عن في أي شاشة حدث الخطأ أو عند أي إجراء كان يقوم بتنفيذه لكي يكون من السهل على الفنيين ومسؤولي الدعم الفني التوصل للحل السريع للمشكلة.

### 5.2 الدعم الفني

في الجدول التالي بيانات التواصل مع مسؤولي الدعم الفني للنظام والتي يجب التواصل معهم عند حدوث أي من المشكلات المذكورة في الفقرة السابقة

الإيميل	الجهة
<a href="mailto:it@uhb.edu.sa">it@uhb.edu.sa</a>	عمادة الاتصالات وتقنية المعلومات