

دليل المستخدم نظام الصيانة والتشغيل



بسم الله الرحمن الرحيم

المحتوى

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 اختيار بيانات الفرع	2
4.3 شاشة اختيار نوع الخدمة والخدمة	2
4.4 شاشة نموذج طلب الخدمة	2
4.5 شاشة رسالة تقديم طلب	2
4.6 شاشة متابعة الطلب	2
4.7 شاشة الطلبات المقدمة	2
4.8 شاشة تفاصيل الطلب	2
5. نظام الصيانة والتشغيل	2
5.1 رسائل الخطأ	2
5.2 الدعم الفني	2

1. المقدمة

نظام الصيانة والتشغيل هو برنامج شامل لإدارة طلبات خدمات الصيانة والتشغيل وإدارتها بشكل متكامل لرصد وحفظ الطلبات التي يتم طلبها من جميع مستخدمي خدمات الصيانة والتشغيل في الجامعة. لجعل عملية الإبلاغ عن المشاكل إلى قسم الصيانة والتشغيل، فإن نظام الصيانة والتشغيل يوفر لك بوابة الخدمة الذاتية حيث يمكنك تسجيل الشكاوى والمشاكل الخاصة بك على الإنترنت مع المساعدة بوجود نموذج على شبكة الإنترنت بمجرد تسجيلك للمشكلة يتم إدراج طلبك في صفحة الطلبات الخاصة بك، حيث يمكنك تتبع المشكلة كما يمكنك أيضا تحديث المعلومات الشخصية الخاصة بك باستخدام نظام الصيانة والتشغيل.

2. نظرة عامة

يتم من خلال هذا النظام عمل التالي

- تقديم طلبات للصيانة والتشغيل
- تتبع الطلبات

2.1 الكلمات الدلالية

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

2.2 توصيات الاستخدام

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

3. البداية

3.1 اعتبارات وصول المستخدمين

يتم الوصول الى نظام الصيانة والتشغيل من خلال بوابة ديوان الرابط <https://diwan.uhb.edu.sa>

3.2 الدخول للنظام

يستطيع المستخدم تسجيل الدخول على الصفحة الرئيسية لنظام الصيانة والتشغيل من خلال ادخال اسم المستخدم وكلمة المرور.

نظام ديوان

اسم المستخدم

كلمة المرور

ادخال اسم المستخدم

ادخال كلمة المرور

تسجيل الدخول

جامعة حفر الباطن
University of Hafr Al Batin

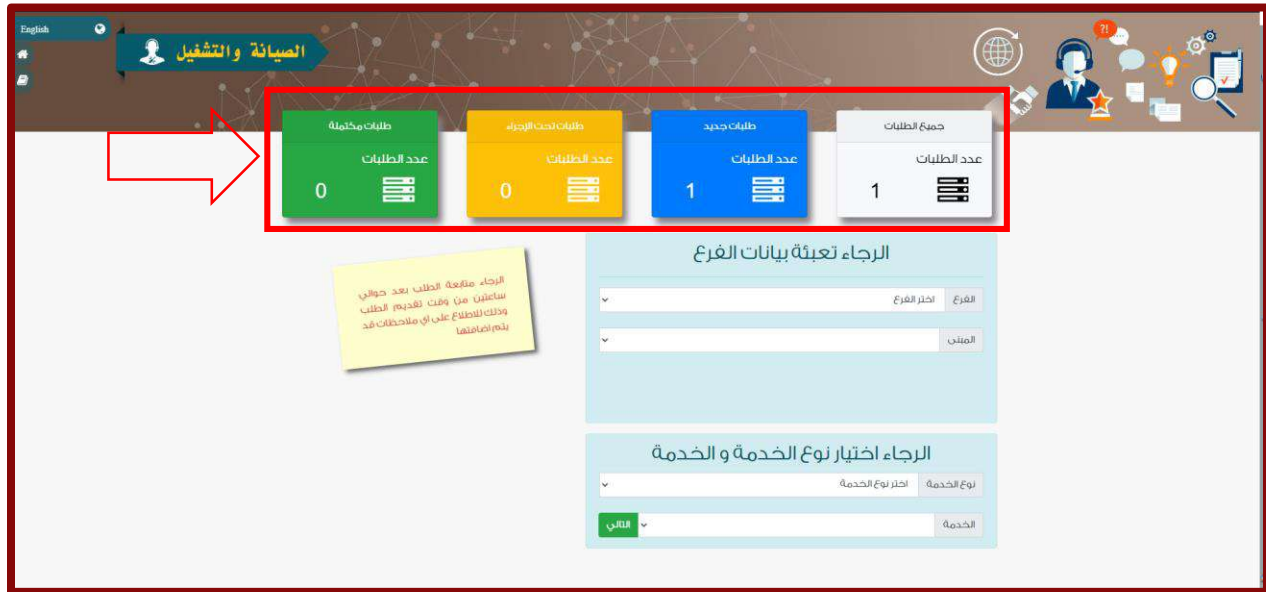
جميع الحقوق محفوظة © 2021 جامعة حفر الباطن

للدخول الى النظام يرجى النقر على ايقونة نظام الصيانة والتشغيل



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 الصيانة والتشغيل 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 قائمة بيانات الفرع- نوع الخدمة والخدمة.

The screenshot shows the main dashboard with a header bar containing the language toggle (English) and the system name (الصيانة والتشغيل). Below the header, there are four cards displaying request statistics: 'طلبات معلقة' (0), 'طلبات تحت المراجعة' (0), 'طلبات جديد' (1), and 'جميع الطلبات' (1). A red arrow points to the 'طلبات معلقة' card. Below the cards, there is a section for filtering requests by branch and service type. The 'الرجاء تعبئة بيانات الفرع' section has dropdowns for 'الفرع' and 'المبنى'. The 'الرجاء اختيار نوع الخدمة والخدمة' section has dropdowns for 'نوع الخدمة' and 'الخدمة', with a 'تالي' button at the bottom.

This screenshot is identical to the one above, showing the main dashboard with request statistics and filter options. A red arrow points to the 'الرجاء تعبئة بيانات الفرع' section, specifically to the 'الفرع' dropdown menu.

4.2 شاشة اختيار بيانات الفرع

لتقديم طلب جديد يتم اختيار بيانات الفرع المطلوبة من القائمة في الشاشة الرئيسية

4.3 شاشة اختيار نوع الخدمة والخدمة

بعد اختيار بيانات الفرع يتم اختبار نوع الخدمة والخدمة المتوفرة في قسم نوع الخدمة والخدمة في الشاشة الرئيسية والضغط على زر التالي

4.4 شاشة نموذج طلب الخدمة

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

4.5 شاشة رسالة تقديم طلب

بعد تعبئة النموذج الخاص بطلب الخدمة والضغط على زر الحفظ يتم التحويل الى صفحة حالة طلب الخدمة ويمكن الرجوع الى الصفحة الرئيسية

4.6 شاشة متابعة الطلب

ولمراجعة الطلبات يتم الضغط على عداد الطلبات من خلال الشاشة الرئيسية

The dashboard displays the following data:

طلبية مكتملة	طلبية تحت المراجعة	طلبية جديدة	جميع الطلبات
عدد الطلبات: 0	عدد الطلبات: 0	عدد الطلبات: 1	عدد الطلبات: 1

A red arrow points to the 'جميع الطلبات' (All Requests) button.

Below the counts, there are two filter sections:

الرجاء تعبئة بيانات الفرع

فرع:

الرجاء اختيار نوع الخدمة والخدمة

نوع الخدمة:

الخدمة:

A yellow sticky note on the left reads: "الرجاء متابعة الطلب بعد حوالي ساعتين من وقت تقديم الطلب وذلك لضمان على أن ملاحظاتكم قد يتم معالجتها".

4.7 شاشة الطلبات المقدمة

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

م	رقم الطلب	نوع الخدمة	تاريخ الطلب	الحالة	تفاصيل
1	5691	لا يعمل	05/06/1444	طلب جديد	تفاصيل
2	5688	تدريج فكل	01/06/1444	طلب جديد	تفاصيل

A red arrow points to the 'تفاصيل' (Details) button for the first request.

At the bottom, there is a button:

4.8 شاشة تفاصيل الطالب

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

English

الميانة والتشغيل

71

تفاصيل الطلب

رقم الطلب

5691

نوع الطلب

05/05/1444

الفاخ

مقر الفان

رقم العميل

مبنى الرئيسي 1

نوع الخدمة

التشغيل

الحالة

طلب جديد

الرقم الوطني

الاسم الكامل

الجنس الوطني

رقم اتصال

الدور

رقم المكتب

ملاحظات

الإجراءات

إرسال مكالمة

إرسال

إلغاء

5. نظام الصيانة والتشغيل

يعتبر الصيانة والتشغيل للأنظمة من الأجزاء الهامة والاساسية، لذلك تم إضافة هذا الجزء لتعريف المستخدم بآلية عمل الصيانة والتشغيل وكيفية التعامل مع رسائل الخطأ التي قد تظهر اثناء استخدامه للنظام.

5.1 رسائل الخطأ

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

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

5.2 الدعم الفني

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

الايمل	الجهة