

التواصل مع خدمة العملاء

منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (١)
خدمة العملاء	يوجد اربع قنوات : ١/الاتصال على ٨٠٨٠ ٢/التواصل عبر البريد الالكتروني طلاب helpdesk@taibahu.edu.sa طالبات helpdesk.f@taibahu.edu.sa ٣/عن طريق نظام البلاغات عبر البوابة الالكترونية للجامعة ٤/الحضور الشخصي لمكتب خدمة العملاء	ماهي قنوات التواصل مع خدمة العملاء في عمادة تقنية المعلومات ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٢)
العميل	عن طريق الدخول إلى موقع الجامعة-قطاعات الجامعة-عمادة تقنية المعلومات	الإستفسارات الخاصة بعمادة تقنية المعلومات؟
خدمات عامة		
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٣)
العميل	١/ عن طريق موقع الجامعة ٢/ ثم الدخول على الموقع الداخلي ثم خدمة الشبكة الاجتماعية https://www.taibahu.edu.sa/Pages/AR/Service/ServiceDescription.aspx?ID=83 ٣/ الدخول بكتابة الحساب الجامعي والرقم السري مع ملاحظة وجود فيديو توضيحي لشرح البرنامج	طريقة الدخول على خدمة الشبكة الاجتماعية السؤال ماهي طريقة الدخول على خدمة الشبكة الاجتماعية؟
خدمة العملاء	٤/ في حال وجود أي استفسار أو مشاكل فنية الاتصال بخدمة العملاء (٨٠٨٠) ايميل: طلاب helpdesk@taibahu.edu.sa طالبات helpdesk.f@taibahu.edu.sa	
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٤)
العميل	١/ عن طريق موقع الجامعة- عمادة تقنية المعلومات- خدمة طلب الأجهزة - الدخول للخدمة المطلوبة بالحساب الشبكي الجامعي . ٢/ عن طريق رفع معاملة رسميه للعمادة . ٣/ للدخول للخدمة المطلوبة https://www.taibahu.edu.sa/Pages/AR/Service/ServiceDescription.aspx?ID=107	خدمة طلب الأجهزة السؤال ماهي طريقته طلب أجهزة من موقع الجامعة ؟
خدمة العملاء	٤/ في حال وجود أي استفسار أو مشاكل فنية الاتصال بخدمة العملاء (٨٠٨٠) ايميل: طلاب helpdesk@taibahu.edu.sa طالبات helpdesk.f@taibahu.edu.sa	
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٥)
العميل	١/تعبئة نموذج الرسائل النصية : لدخول على موقع الجامعة واختيار تبويب قطاعات الجامعة الدخول على العمادات واختيار عمادة تقنية المعلومات الدخول على اللوائح والأدلة والنماذج يتم بعدها اختيار طلب الرسائل النصية بالإضافة الي ارسال خطاب بعد ختمه من وكالة او مديرة الإدارة للجهة للقيام بالآزم. ٢/رفع بلاغ الكتروني مع ارفاق الخطاب بعد ختمه من وكالة او مديرة الإدارة للجهة للقيام بالآزم.	خدمة طلب الرسائل النصية السؤال : ماهي طريقته طلب الرسائل النصية ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٦)

	التأكد من ادراج البريد الالكتروني لعضو هيئة التدريس ضمن مجموعة الكلية التابعة لها .	لم يصل بريد تأكيد من الرواتب باستلام الطلب ؟ اشعارات شؤون الموظفين
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٧)
العميل	التواصل مع قسم خدمات المنسوبيين إدارة شؤون الموظفين.	طريقة تحديث رقم الجوال للمنسوبيين؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٨)
العميل	الدخول موقع الجامعة-قطاعات الجامعة -عمادة تقنية المعلومات -الخدمات الالكترونية – خدمات عامة-نظام الاستفسار الالكتروني عن المعاملات وادخال رقم المعاملة	طريقة الاستفسار عن معاملته مرفوعة؟
	الدخول من خلال الرابط /https://inquiry.taibahu.edu.sa	
حساب البريد الإلكتروني والشبكة		
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٩)
منفذ الخدمة	لا يتطلب رفع أي طلب أو موافقة لمنسوبي الجامعة بمجرد اكتمال بيانات المنسوب في شئون الموظفين سوف تصلك رسالة باسم المستخدم وكلمة المرور	هل يتطلب الحصول على اسم المستخدم للشبكة والبريد الالكتروني تقديم طلب او موافقات بالنسبة لمنسوبي الجامعة ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (١٠)
خدمة العملاء	في هذه الحالة يتم التواصل مع خدمة العملاء بعمادة تقنية المعلومات	في حالة لم تصلني رسالة كيف يتم الحصول عليها ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (١١)
	نعم	هل يحق لموظفي البنود والشركات الحصول على اسم المستخدم ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (١٢)
العميل	نعم يتطلب الحصول على موافقة جهة العمل	هل يتطلب الحصول على اسم المستخدم للشبكة والبريد الالكتروني تقديم طلب او موافقات بالنسبة لموظفي البنود والشركات ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (١٣)
	نعم لها تاريخ صلاحية لذا يفضل للعميل تغييرها بشكل دوري حيث يتم ارسال رسائل تذكيرية للمنسوب قبل انتهاء صلاحية ؟	هل كلمة المرور لاسم المستخدم للبريد الالكتروني لها تاريخ صلاحية ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (١٤)
	نعم ، عند تغيير احدهما يتم التغيير في الأخرى تلقائيا	هل كلمة المرور للبريد الالكتروني واسم المستخدم للشبكة موحدة ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (١٥)

العميل	لا يلزم الحضور حيث يمكنك تغييرها عن طريق خدمة تغيير كلمة المرور للبريد الالكتروني والشبكة الموجودة في بوابة الجامعة الالكترونية	هل يلزم الحضور لعمادة تقنية المعلومات لتغيير كلمة المرور للبريد الالكتروني والشبكة؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (١٦)
العميل	يتطلب تحديث البيانات من شؤون الموظفين وسيتم إرسال البيانات لتقنية المعلومات وإنشاء الحساب تلقائياً وسترسل للموظف رسالة sms بإسم المستخدم وكلمة المرور .	أنا موظف جديد وأريد إنشاء إيميل جامعي خاص بالموظفين ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (١٧)
العميل	١/عن طريق ارسال خطاب الى عمادة تقنية المعلوما ٢/تعبئة النموذج الخاص بموظفي العقود ٣/صورة من العق	خدمة انشاء يوزر شبكي لموظفي العقود السؤال: ماهي طريقة انشاء يوزر شبكي لموظفي العقود
خدمة العملاء	٤/في حال وجود أي استفسار التواصل مع موظفي خدمة العملاء (٨٠٨٠)	
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (١٨)
العميل	١/عن طريق ارسال خطاب الى عمادة تقنية المعلومات ٢/تعبئة النموذج الخاص ب(انشاء ايميل للجهة)	خدمة طلب ايميل للجهة السؤال: ماهي طريقة طلب ايميل للجهة
خدمة العملاء	٣/في حال وجود أي استفسار التواصل مع موظفي خدمة العملاء (٨٠٨٠)	
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (١٩)
العميل	في هذه الحالة يكون الايميل حديث الانشاء وتكون الطريقة في فتح الايميل عن طريق النسخة السابقة بالدخول على موقع الجامعة تبويب موظفين او أعضاء هيئة التدريس اختيار البريد الالكتروني – النسخة السابقة للبريد.	خدمة خاصة بالاييميل السؤال : ما العمل في حال عدم تمكن الموظفة من الدخول على الايميل وظهور الرسالة التالية (a mailbox couldn't be found for (the user))?
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٢٠)
العميل	الدخول على البريد الالكتروني النقر علي ايقونة منفذ التطبيقات الدخول على وال one drive اختيار upload من القائمة يوجد اختارين اما تحميل ملفات او مجلدات.	تحميل الملفات على الايميل السؤال: ماهي طريقة تحميل الملفات على الايميل ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٢١)
العميل	١/التأكد من اليوزر المراد الدخول عليه . ٢/التأكد من صحة الباسورد في طريقة كتابته او انتهاء صلاحية الباسورد .	التعثر في الدخول على الجهاز السؤال: ماهي الطريقة للدخول على الجهاز في حال ظهور رسالة بمشكلة في اليوزر او الباسورد ؟

منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٢٢)
العميل	١/ من جهاز الجوال نختار ايقونة app store اذا كان الجوال من نوع ايفون اما اذا كان الجهاز نوع اخر غير الايفون نختار ايقونة اندرويد ٢/ نقوم بالبحث عن برنامج outlook 365 وتحميله	طريقة فتح الایمیل عن طريق الجوال
العميل	٣/ بعد تحميل البرنامج نقوم بتشغيل البرنامج -كتابة اسم المستخدم للبريد الالكتروني الجامعي وكلمة المرور	السؤال: ماهي طريقة فتح الایمیل عن طريق الجوال
خدمة العملاء	٤/ في حال وجود أي استفسار أو مشاكل فنية الاتصال بخدمة العملاء (٨٠٨٠) ایمیل: طلاب helpdesk@taibahu.edu.sa طالبات helpdesk.f@taibahu.edu.sa	
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٢٣)
العميل	١/ عن طريق جهاز كمبيوتر مربوط بشبكة الجامعة بالضغط على ALT+CTRL+DELETE يظهر خيار تغير كلمة المرور للبريد الالكتروني والشبكة. ٢/ عن طريق موقع الجامعة - أيقونة (الموظفون/ أعضاء هيئة التدريس) - المزيد من الخدمات - خدمة استعادة كلمة المرور للبريد والشبكة. ٣/ الدخول من موقع الجامعة - البوابة الداخلية - الدعم والمساعدة - خدمة استعادة كلمة المرور للبريد والشبكة ٤/ في حالة ارد الموظف تغير كلمة المرور يستطيع الدخول على البريد الالكتروني -حسابي- الخصوصية والأمان- تغير كلمة المرور. ٥/ للدخول للخدمة المطلوبة https://www.taibahu.edu.sa/Pages/AR/Service/ServiceDescription.aspx?ID=56	خدمة استعادة كلمة المرور للبريد الالكتروني والشبكة للموظفين وأعضاء هيئة التدريس. السؤال: ماهي طريقته لإستعاده كلمة المرور للبريد الالكتروني والشبكة للموظفين وأعضاء هيئة التدريس ؟
خدمة العملاء	٦/ في حال وجود أي استفسار أو مشاكل فنية الاتصال بخدمة العملاء (٨٠٨٠) ایمیل: طلاب helpdesk@taibahu.edu.sa طالبات helpdesk.f@taibahu.edu.sa	
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٢٤)
العميل	الدخول موقع الجامعة-خدمات هامة-البريد الالكتروني-النسخة السابقة للبريد الى ان يتم رفع البريد على النسخة الحديثة. الدخول من خلال الرابط https://mail.taibahu.edu.sa/owa/auth/logon.aspx?replaceCurrent=1&url=https%3a%2f%2fmail.taibahu.edu.sa%2fowa%2f	مشكلة في البريد (عند الدخول على البريد تظهر رسالة حدث خطأ ما)؟
خدمة العملاء	في حال وجود أي استفسار التواصل مع موظفي خدمة العملاء (٨٠٨٠) الحضور الشخصي لمكتب خدمة العملاء	
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٢٥)
العميل	يقوم الموظف بتحديث بياناته لدى إدارة شؤون الموظفين وسيتم إرسال البيانات لعمادة تقنية المعلومات	كيفية إنشاء حساب شبكي خاص بالموظفين الجدد ؟
خدمة العملاء	يتم إنشاء الحساب تلقائيا وسترسل للموظف رسالة sms بإسم المستخدم وكلمة المرور .	
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٢٦)
العميل	الضغط على ctrl+alt+delet من لوحة المفاتيح واختيار تغيير كلمة المرور	كيفية تغيير كلمة المرور عن طريق جهاز الكمبيوتر المرتبط بحساب شبكة الجامعة؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٢٧)

العميل	١/ عن طريق موقع الجامعة-تبويب الطلاب-المزيد من الخدمات-خدمة استعادة كلمة المرور للبريد الالكتروني والشبكة	خدمة استعادة كلمة المرور للبريد الالكتروني والشبكة للطلاب السؤال: ماهي طريقة استعادة كلمة المرور للبريد الالكتروني والشبكة للطلاب
	٢/ عن طريق ارسال ايميل لوحدة خدمة العملاء طلاب helpdesk@taibahu.edu.sa طلبايات helpdesk.f@taibahu.edu.sa	
	٣/ للدخول على الخدمة من خلال الرابط https://resetpwd.taibahu.edu.sa/Home/Forgetpassword	
خدمة العملاء	٤/ في حال وجود أي استفسار التواصل مع موظفي خدمة العملاء (٨٠٨٠)	
	٥/ الحضور الشخصي لمكتب خدمة العملاء	
نظام الاتصالات الإدارية		
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٢٨)
العميل	١/ الدخول من موقع الجامعة-البوابة الداخلية - الدعم والمساعدة -تحميل برنامجين الافانت والجافا٦	برنامج الاتصالات الادارية. السؤال ٣: ماهي طريقه فتح برنامج الاتصالات الاداريه ؟
	٢/ بعد تحميل الافانت نذهب على ايقونة الافانت على سطح المكتب -بزر الفاره الايمن نختار خصائص -اختيار تبويب التوافق -اختيار تشغيل هذا البرنامج كمسؤول	
	٣/ ثم الدخول من موقع الجامعة-البوابة الداخلية-لوحة تحكم لنظام الاتصالات الاداريه	
	٤/ وضع اسم المستخدم لبرنامج الاتصالات الاداريه والرقم السري الذي تم تزويدك به في عمادة تقنية المعلومات.	
خدمة العملاء	٥/ في حال وجود أي استفسار أو مشاكل فنية الاتصال بخدمة العملاء (٨٠٨٠) ايميل: طلاب helpdesk@taibahu.edu.sa طلبايات helpdesk.f@taibahu.edu.sa	
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٢٩)
العميل	١/ عن طريق ارسال بريد الى عمادة تقنية المعلومات يحتوي على خطاب من الرئيس المباشر	خدمة طلب يوزر اتصالات إدارية السؤال: ماهي طريقة طلب يوزر اتصالات إدارية.
	٢/ تعبئة النموذج الخاص بالاتصالات وختمه من قبل الجهة النموذج موجود في:- موقع الجامعة-عمادة تقنية المعلومات-اللوائح والأدلة -النماذج-نموذج اشتراك بنظام الاتصالات الإدارية	
	وفي حال وجود أي استفسار التواصل مع موظفي خدمة العملاء (٨٠٨٠)	
خدمة العملاء		
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٣٠)
العميل	عن طريق ارسال خطاب من الرئيس المباشر الى عمادة تقنية المعلومات يحتوي على بيانات اليوزر.	خدمة إلغاء يوزر اتصالات إدارية السؤال: ماهي طريقة إلغاء يوزر اتصالات إدارية.
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٣١)
العميل	١/ في حال تذكر كلمة المرور القديمة الدخول على النظام-تغيير كلمة السر-كتابة كلمة المرور القديمة ومن ثم كتابة كلمة المرور الجديدة ثم تأكيدها-موافق	خدمة تغيير كلمة المرور الخاصة بنظام الاتصالات الإدارية السؤال: ماهي طريقة تغيير كلمة المرور الخاصة بنظام الاتصالات الادارية
	٢/ وفي حال عدم تذكر كلمة المرور القديمة التواصل مع موظفي خدمة العملاء (٨٠٨٠)	
خدمة العملاء		
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٣٢)
	لا	هل يحق لكل موظف الحصول على اسم

		المستخدم لنظام الاتصالات الإدارية ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٣٣)
	يتم عن طريق جهة العمل حيث تقوم بإرسال الأسماء والصلاحيات المطلوبة وتعبئة النماذج المطلوبة	كيف يتم الحصول على اسم المستخدم لنظام الاتصالات الإدارية ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٣٤)
	لا	هل يحصل كل مستخدم نظام الاتصالات الإدارية على صلاحية السري ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٣٥)
دعم الأنظمة	يتم عن طريق خطاب من جهة العمل باسم المنسوب المطلوب إضافة صلاحية السري له	كيف يتم الحصول على صلاحية السري ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٣٦)
دعم الأنظمة	يتم ذلك عن طريق ارسال خطاب من الإدارة او العمادة نفسها مرفق بالهيكلة المعتمدة	كيف يتم تغيير أسماء الإدارات والهيكلة الاداري المسجل في نظام الاتصالات الإدارية؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٣٧)
العميل	كل مهمة لها موعد انتهاء متناسب مع طبيعتها ولكن يمكنك إضافة أي معلومة خاصة بها عن طريق خانة الملاحظات	هل يمكنني تحديد المدة التي أحتاج فيها إلى الانتهاء من الخدمة ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٣٨)
التطبيق	لا بد من توثيق كل عملية يتم الانتهاء منها عبر النظام كون ذلك ينعكس على مدى رضا المستخدم النهائي وكذلك على التقارير الصادرة من التطبيق.	ما مدى أهمية تنفيذ المهام عبر التطبيق وهل يمكنني الاكتفاء بتنفيذ المهمة على أرض الواقع ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٣٩)
النظام	لنظام تقارير متنوعة ويمكنك اختيار كل حقل يهمك للاطلاع عليه وتوضيح خصائصه.	ما هي أنواع التقارير التي يقدمها النظام ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٤٠)
خدمة العملاء	يمكنك التواصل مع فريق خدمة العملاء عبر الهاتف أو عبر القدوم شخصيا أو التواصل مع فريق العناية بالمستفيدين عبر تحويلاتهم في موقع الجامعة.	كيف يمكنني التواصل مع شخص ما حول مشكلة في طلب لي ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٤١)
النظام	يقوم النظام بعمليات تنبيه متسلسلة مع مرور الوقت إلى المسؤول الأعلى كلما انقضى وقت معين.	ما الإجراءات التي يتخذها النظام في حال تأخر الانتهاء من تنفيذ معاملة ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٤٢)

العميل	يمكنك استخدام الأجهزة الذكية للدخول على النظام والعمل عليه كما تعمل عليه على جهاز الحاسب.	هل يمكنني استخدام النظام عبر الجوال؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٤٣)
	العمل جارٍ لإطلاق نسخة للأجهزة الذكية وسيتم الإعلان عنها قريباً إن شاء الله.	هل للنظام تطبيق على الأجهزة الذكية؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال(٤٤)
العميل	في نهاية تنفيذ كل خدمة يتم إرسال بريد إلكتروني إلى العميل يطلب منه تقييم الخدمة وتحديد مدى رضائه عنها.	ما الذي يمكنني فعله عند عدم رضائي بالخدمة المقدمة لي؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال(٤٥)
	يمكنه إعادة تقديم الخدمة. كما أنه سيتم التدقيق حول مدى جودة الخدمة المقدمة ومعرفة الأسباب وتلاشها مستقبلاً إن وجدت.	ما الإجراءات المتخذة في حال عدم رضا العميل عن الخدمة؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال(٤٦)
العميل	نعم. ويمكن لكل مستخدم تقني إضافة أسئلة وإجابات على النظام ليستفيد منها الآخرون.	هل يقدم النظام شرح لاستخدامه أو توضيح لاستفسارات معينة؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال(٤٧)
العميل	نعم. يقدم سمارت أي تي منصة خاصة بك تعطيك تفاصيل كاملة حول الطلبات المتعلقة بك.	هل يمكنني الاطلاع على كافة المعاملات المرتبطة بي كنتقني ومعرفة حالتها؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال(٤٨)
	يسمح لك النظام بإنشاء مهام جانبية لمن تتطلب المهمة عمله عليها ويقوم بإخطارك عند الانتهاء منها.	ما الذي يمكنني فعله كنتقني في حال خصصت لي مهمة تتطلب عمل أطراف أخرى؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال(٤٩)
العميل	١/ عن طريق الدخول على الافانت - أدوات- خياراتavant browser – الغاء علامة (√) من امام التدقيق تلقائيا عن التحديثات لتغذية RSS	خدمة طلب دعم في خاص ببعض مشاكل نظام الاتصالات الإدارية (عدم القدرة على طباعة التقارير)
	٢/ تحميل اخر اصدار من برنامج Adobe Reader	
خدمة العملاء	٣/ وفي حال وجود أي استفسار التواصل مع موظفي خدمة العملاء (٨٠٨٠)	السؤال: ماهي طريقة الدعم الخاص بطباعة التقارير
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٥٠)
العميل	ارسال خطاب من وكالة الجهة او مديرة الإدارة يتضمن فيه إعطاء الصلاحية للموظفة	السؤال : ماهي طريقة الاطلاع على المعاملات السرية للجهة ؟ خدمات خاصة بالمعاملات السرية

الشبكات والاتصالات

منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٥١)
البنية التحتية	نعم ، يتم عن طريق رفع طلب من خلال قنوات التواصل مع خدمة العملاء	هل يمكن زيادة نقاط الشبكة في الإدارة او المبنى في حال الحاجة لذلك ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٥٢)
البنية التحتية	نعم ، لكن يجب التنسيق مع إدارة البنية التحتية في عمادة تقنية المعلومات في الحال المباني الجديدة	هل يمكن انشاء نقاط شبكة جديدة في الإدارة او المبنى ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٥٣)
العميل	نعم يتم توفيرها من خلال إدارة البنية التحتية في عمادة تقنية المعلومات	هل يمكن طلب أجهزة الشبكة اللاسلكية ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٥٤)
العميل	١/التأكد من كابل الشبكة انه يعمل ٢/والتأكد انه موصول	ظهور (x) على رمز الشبكة
خدمة العملاء	٣/ في حال التأكد من الامرين مع استمرار المشكلة يجب على العميل الاتصال على ٨٠٨٠.	السؤال : ما هو الحل في حال ظهور علامة (x) على رمز الشبكة ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٥٥)
الدعم الفني	استخدام متصفح كروم .	ظهور رسالة فقدان الاتصال بالملقم ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٥٦)
العميل	لمشاركة المجلد الوقوف علي المجلد والنقر عليه بزر الفارة الأيمن اختيار خصائص تبويب مشاركة النقر على مشاركة المجلد في خانة كتابة اليوزر يتم تسجيل اليوزر المراد مشاركة معه المجلد بعدها يتم ظهور خيارين - للقراءة فقط - للقراءة والكتابة	مشاركة المجلدات السؤال: ماهي طريقة مشاركة المجلدات ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٥٧)
العميل	من زر البحث يتم وضع ال Ip للجهاز الذي يحتوي على المجلد المشارك يتم بعدها ظهور المجلد .	فتح مجلد مشارك السؤال : ماهي طريقة فتح المجلد المشارك ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٥٨)
العميل	عن طريق عمل خطاب واعتماده من مدير الإدارة وإرساله على ايميل helpdesk@taibahu.edu.sa	طلب صلاحية مجلد المشاركة على السيرفر؟
خدمة العملاء	حيث يتم إعادة توجيه الإيميل الى sysadmins@taibahu.edu.sa للقيام بالخدمة	
الدعم الفني		
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٥٩)
الدعم الفني	نعم جميعها اصلية ومرخصة وبالتالي يمكن السفر بها دون مسائل قانونية	هل البرمجيات التي تستخدمها عمادة تقنية المعلومات اصلية ومرخصة ؟

منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٦٠)
الدعم الفني	التواصل مع تحويلة تقنية المعلومات ٨٠٨٠ و رفع بلاغ لتقنية المعلومات قسم الصيانة لربط شبكة الجامعة بالجهاز .	لا يمكنني الدخول على شبكة الجامعة عن طريق الجهاز ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٦١)
العميل	١/ على جهاز الكمبيوتر المعرف عليه الطابعة المراد مشاركتها يتم الدخول على لوحة التحكم -الاجهزة والصوت -الاجهزة والطابعات -بزر الفارة الايمن على الطابعة المراد مشاركتها نختار خصائص الطابعة -تبويب مشاركة - اختيار مشاركة طابعة. ٢/ على جهاز الكمبيوتر المعرف عليه الطابعة المراد مشاركتها يتم الدخول على لوحة التحكم - الشبكة والانترنت -مركز الشبكة والمشاركة - Ethernet -التفاصيل -يجب كتابة عنوان ipv4 في ورقة خارجيه لديك ٣/ من جهاز الكمبيوتر الاخر الذي نريد مشاركته بالطابعة نختار ايقونة البحث الموجودة على سطح مكتب الجهاز في شريط المهام-نقوم بكتابة الرمز التالي \\ مع كتابة عنوان ipv4 الذي سبق حفظه في الورقه الخارجيه ثم الضغط على enter ٤/ سيظهر مجلد الطابعة المراد مشاركتها قومي بالنقر عليه وتحميله	طريقة مشاركة طابعة السؤال :ماهي طريقة مشاركة طابعة ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٦٢)
العميل	١/ فتح متصفح google chrome -نقوم بكتابة الرابط التالي goo.gl/LnR1Sd -ثم اضافة تطبيق Epson iprojectin الى تطبيقات Google chrome https://chrome.google.com/webstore/detail/epson-iprojection/eckfnjciamkgacmglbfgficbidfdjpm ٢/ الاتصال بشبكة ال wifi الخاصة بالبروجكتر والذي يبدأ عنوانها برقم القاعة ٣/ فتح متصفح google chrome ومن ايقونة التطبيقات في المتصفح في الصفحة الرئيسية يمكن ايجاد تطبيق Epson iprojection الذي تم تحميله سابقا ٤/اختيار تطبيق Epson iprojectin -البحث عن عنوان ال IP الخاص بالبروجكتر وهو موحد حالياً بالرقم 192.168.88.1 ثم التأكد من صحة اسم البروجكتر(القاعة) المراد الاتصال به -الضغط على JOIN -كتابة رقم KEYWORD الذي يظهر على شاشة البروجكتر وبعدها يمكن تصغير متصفح google chrome لاستخدام باقي برامج الكمبيوتر مع ملاحظة عدم اغلاق المتصفح ٥/ في حال وجود أي استفسار أو مشاكل فنية الاتصال بخدمة العملاء (٨٠٨٠) ايميل: طلاب helpdesk@taibahu.edu.sa طلالبات helpdesk.f@taibahu.edu.sa	طريقة الاتصال بالبروجكتر EPSON السؤال :ماهي طريقة الاتصال بالبروجكتر EPSON ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٦٣)
العميل	١/ الدخول من موقع الجامعة -النبوابة الداخليه - الدعم والمساعدة - اختيار البرنامج المطلوب . ٢ / يستطع المستخدم تحميل برنامج اوفيس Office365 عن طريق البريد الالكتروني الجامعي - التطبيقات - اختيار البرنامج المطلوب . ٣ /يستطع المستخدم تحميل برنامج اوفيس Office365 عن طريق البريد الالكتروني الجامعي - التطبيقات - اختيار البرنامج المطلوب . ٤/ للدخول للخدمة المطلوبة https://www.taibahu.edu.sa/Pages/AR/Service/ServiceDescription.aspx?ID=103	خدمة تحميل برامج و متصفحات (متصفح الأفتانت – برنامج الجافا – برنامج الأوراكل – اوفيس Office365 . السؤال : كيف يتم تحميل البرامج الأساسية من موقع الجامعة ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٦٤)
خدمة العملاء	١ / الاتصال بخدمة العملاء (٨٠٨٠) للإشياء بلاغ دعم فني لتحميل البرامج المطلوبة .	طريقة تعريف الطابعات والأجهزة الطرفية
العميل	٢ / الدخول من موقع الجامعة -عمادة تقنية المعلومات -قاعدة المعرفة - اختيار الخدمة المطلوبة ٣ / عن طريق رفع معاملته رسميه للعمادة .	

خدمة العملاء	٤ / الحضور الشخصي لمكتب خدمة العملاء	السؤال: ماهي طريقة تعريف طابعه او إسكتر على الجهاز ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٦٥)
خدمة العملاء	١ / الاتصال بخدمة العملاء (٨٠٨٠) للإنشاء بلاغ دعم فني.	طلب دعم فني من عمادة تقنيه المعلومات السؤال : كيف يتم طلب دعم فني من عمادة تقنية المعلومات ؟
العميل	٢ / الدخول من موقع الجامعة - الصفحة الرئيسية- نظام تقديم البلاغات الفنية لتقنية المعلومات - الدخول للخدمة	
	٣ / الدخول من موقع الجامعة -البوابة الداخليه -الدعم والمساعدته - نظام تقديم البلاغات الفنية لتقنية المعلومات - الدخول للخدمة	
	٤ / الدخول من موقع الجامعة - الصفحة الرئيسية-المزيد من الخدمات - نظام تقديم البلاغات الفنية لتقنية المعلومات - الدخول للخدمة	
خدمة العملاء	٥ / الحضور الشخصي لمكتب خدمة العملاء	
العميل	٦ / عن طريق رفع معاملته رسميه للعمادة .	
	٧ / للدخول للخدمة المطلوبة https://www.taibahu.edu.sa/Pages/AR/Service/ServiceDescription.aspx?ID=13	السؤال (٦٦)
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٦٦)
العميل	١ / التواصل مع عمادة تقنيه المعلومات للاستفسار عن طريقه طلب حساب شبكي للخدمة او وجود حساب سابق .	الفاكس الالكتروني
	٢ / في حاله عدم وجود حساب للخدمة تبع الخطوات التاليه . رفع معاملته من الجبهه الطالبية لطلب حساب للخدمة مع تعبئته النموذج المطلوب - استلام الحساب	ماهيه كيفية استخدام خدمة الفاكس الالكتروني ؟
	٣ / بعد استلام الحساب الدخول على الخدمة -موقع الجامعة الداخلي - الفاكس الالكتروني	
	٤ / الدخول من موقع الجامعة -البوابة الداخليه -الخدمات الالكترونية - الفاكس الالكتروني - أسفل الصفحة فيديو توضيحي للاستخدام	
خدمة العملاء	٥ / في حال وجود أي استفسار أو مشاكل فنية الاتصال بخدمة العملاء (٨٠٨٠) ايميل: طلاب helpdesk@taibahu.edu.sa طالبات _helpdesk.f@taibahu.edu.sa	
العميل	٦ / للدخول للخدمة المطلوبة https://www.taibahu.edu.sa/Pages/AR/Service/ServiceDescription.aspx?ID=12	
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٦٧)
العميل	١ / عن طريق اختيار الشبكة من قائمة wi-fi من الجوال	خدمة الانترنت عن طريق wi-fi في مباني الجامعة
	٢ / التأكد من توافق نوع الشركه جهاز wi-fi مع نوع شريحه الهاتف مثال / شركة wi-fi موبايي – شريحة الهاتف موبايي	ماهي طريقته تفعيل الخدمة wi-fi في مباني الجامعة ؟
	٣ / يمكن الدخول للخدمة من قبل :- -للطالب بالرقم الجامعي وكلمة المرور الخاصه بالاييميل. -للموظف اسم المستخدم وكلمة المرور للشبكة .	
	٤ / يوجد فيديو لشرح طريقة استخدام الخدمة يمكن الوصول اليه عن طريق موقع الجامعة -عمادة تقنيه المعلومات - قاعدة المعرفة - اختيار الخدمة المطلوبة -أنظمة الجامعة- الإتصال بالواي فاي في مباني الجامعة - شرح الدخول للخدمة .	

	٥/ للدخول للخدمة المطلوبة https://www.taibahu.edu.sa/Pages/AR/Sector/SectorPage.aspx?ID=46&Pageld=370	
خدمة العملاء	٦/ في حال وجود أي استفسار أو مشاكل فنية الاتصال بخدمة العملاء (٨٠٨٠) ايميل: طلاب helpdesk@taibahu.edu.sa طالبات helpdesk.f@taibahu.edu.sa ٧/ الحضور الشخصي لمكتب خدمة العملاء	
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٦٨)
العميل	١ / الدخول من موقع الجامعة - عمادة تقنيه المعلومات - قاعدة المعرفة - اختيار الخدمة المطلوبة - أنظمة الجامعة - برنامج التواصل Microsoft Lync 2013 ٢ / الدخول من موقع الجامعة - البوابة الداخليه - الخدمات الالكترونية - برنامج التواصل Microsoft Lync 2013 ٥/ للدخول للخدمة المطلوبة https://www.taibahu.edu.sa/Pages/AR/Sector/SectorPage.aspx?ID=46&Pageld=286	برنامج التواصل Microsoft Lync 2013
خدمة العملاء	٣ / في حال وجود أي استفسار أو مشاكل فنية الاتصال بخدمة العملاء (٨٠٨٠) ايميل: طلاب helpdesk@taibahu.edu.sa طالبات helpdesk.f@taibahu.edu.sa ٤/ الحضور الشخصي لمكتب خدمة العملاء	كيف يمكن أستخدام برنامج التواصل Microsoft Lync 2013 ?
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٦٩)
	التواصل مع تحويلة تقنية المعلومات ٨٠٨٠ و رفع بلاغ لتقنية المعلومات قسم الصيانة لربط شبكة الجامعة بالجهاز .	لا يمكنني الدخول على شبكة الجامعة عن طريق الجهاز ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٧٠)
العميل	الدخول موقع الجامعة-قطاعات الجامعة -عمادة تقنية المعلومات -الخدمات الالكترونية –الخدمات التعليمية- أوفيس٣٦٥ الدخول من خلال الرابط https://www.office.com/?auth=2&home=1	طريقة تحميل برنامج اوفيس٣٦٥ على الجهاز؟
النظام الأكاديمي		
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٧١)
	لا ، النظام الاكاديمي مستقل عن البريد الالكتروني والشبكة	هل كلمة المرور للنظام الاكاديمي لأعضاء هيئة التدريس موحدة مع كلمة المرور للبريد الالكتروني والشبكة ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٧٢)
القبول والتسجيل	لا، يتم من خلال عمادة القبول والتسجيل	هل يتم الحصول على اسم المستخدم للنظام الأكاديمي من خلال عمادة

		تقنية المعلومات أم عمادة القبول والتسجيل؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٧٣)
القبول والتسجيل	من خلال القسم المختص في عمادة القبول والتسجيل	التعديل على النظام الاكاديمي هل من خلال عمادة تقنية المعلومات أم عمادة القبول والتسجيل؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٧٧)
	في نهاية تنفيذ كل خدمة يتم إرسال بريد إلكتروني إلى العميل يطلب منه تقييم الخدمة وتحديد مدى رضائه عنها.	ما الذي يمكنني فعله عند عدم الرضا بالخدمة المقدمة لي؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٧٨)
	يمكنه إعادة تقديم الخدمة. كما أنه سيتم التدقيق حول مدى جودة الخدمة المقدمة ومعرفة الأسباب وتلاشها مستقبلا إن وجدت.	ما الإجراءات المتخذة في حال عدم رضا العميل عن الخدمة؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٧٩)
العميل	نعم. ويمكن لكل مستخدم تقني إضافة أسئلة وإجابات على النظام ليستفيد منها الآخرون.	هل يقدم النظام شرح لاستخدامه أو توضيح لاستفسارات معينة؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٨٠)
العميل	نعم. يقدم سمارت أي تي منصة خاصة بك تعطيك تفاصيل كاملة حول الطلبات المتعلقة بك.	هل يمكنني الاطلاع على كافة المعاملات المرتبطة بي كنتقني ومعرفة حالتها؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٨١)
العميل	يسمح لك النظام بإنشاء مهام جانبية لمن تتطلب المهمة عمله عليها ويقوم بإخطارك عند الانتهاء منها.	ما الذي يمكنني فعله كنتقني في حال خصصت لي مهمة تتطلب عمل أطراف أخرى؟
الخدمات الإلكترونية للمنسويين		
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٨٢)
شؤون الموظفين	يتم التحديث عن طريق شؤون الموظفين	تحديث بيانات الموظف؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٨٣)
العميل	١/ الدخول على موقع الجامعة ٢/ تبويب الموظفين- منصة الخدمات الإلكترونية للمنسويين https://www.taibahu.edu.sa/Pages/AR/Service/ServiceDescription.aspx?ID=108 ٣/ قومي بتسجيل الرقم الوظيفي أو الهوية الوطنية	خدمة تحديث البيانات. السؤال: ماهي طريقته طريقة تحديث البيانات؟
العميل	٤/ سوف يرسل كود تحقق على الإيميل قومي بتسجيل الكود ومن ثم الدخول على تحديث البيانات	
خدمة العملاء	٥/ في حال وجود أي استفسار أو مشاكل فنية الاتصال بخدمة العملاء (٨٠٨٠) ايميل: helpdesk@taibahu.edu.sa طالبا: helpdesk.f@taibahu.edu.sa	

	6/الحضور الشخصي لمكتب خدمة العملاء	
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٨٤)
العميل	١/عن طريق موقع الجامعة-تيوبوب أعضاء هيئة التدريس-منصة الخدمات الالكترونية للمنسوبين-المباشرة ٢/للدخول على الخدمة من خلال الرابط https://hrservice.taibahu.edu.sa/Employee	خدمة رفع المباشرة الكترونيا السؤال: ماهي طريقة رفع المباشرة الكترونياً
دعم الأنظمة	٣/التواصل مع الدعم الفني الخاص بمنصة الخدمات الالكترونية للمنسوبين (٨٨٤٤)	
خدمة العملاء	٤/وفي حال وجود أي استفسار التواصل مع موظفي خدمة العملاء (٨٠٨٠)	
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٨٥)
العميل	١/الدخول على موقع الجامعة تيوبوب موظفين أو أعضاء هيئة التدريس من منصة الخدمات الالكترونية للموظفين يتم تسجيل الرقم الوظيفي او رقم الهوية او رقم الإقامة بعدها يتم ارسال كود تحقق على الايميل يتم تسجيل الكود يتم بعدها فتح الصفحة وطباعة الإفادة. ٢/مراجعة شؤون الموظفين .	خدمة طباعة افادة لموظف السؤال: ماهي طريقه طباعة افادة للموظف؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٨٦)
دعم الأنظمة	التواصل مع تحويلة تقنية المعلومات ٨٠٨٠ أو ٨٨٤٤ و رفع بلاغ لقسم دعم الأنظمة التعليمية .	الجوال المدخل في نظام الخدمات الالكترونية للمنسوبين مسخدم من قبل موظف اخر ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٨٧)
دعم الأنظمة	التواصل مع تحويلة تقنية المعلومات ٨٠٨٠ أو ٨٨٤٤ و رفع بلاغ لقسم دعم الأنظمة التعليمية .	بيانات الموظف المدخلة في شاشة تحديث البيانات في نظام الخدمات الالكترونية للمنسوبين غير صحيحة ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٨٨)
دعم الأنظمة	التواصل مع تحويلة تقنية المعلومات ٨٠٨٠ أو ٨٨٤٤ و رفع بلاغ لقسم دعم الأنظمة التعليمية يستلزم ارفاق خطاب التكليف للرئيس المباشر.	اسم الرئيس المباشر في نظام الخدمات الالكترونية للمنسوبين مختلف عن الرئيس الفعلي ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٨٩)
دعم الأنظمة	التواصل مع تحويلة تقنية المعلومات ٨٠٨٠ أو ٨٨٤٤ و رفع بلاغ لقسم دعم الأنظمة التعليمية .	عدم استلام الرئيس المباشر طلب تسكن رغم وصول بريد للمستفيد ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٩٠)

دعم الأنظمة	التواصل مع تحويلة تقنية المعلومات ٨٠٨٠ أو ٨٨٤٤ و رفع بلاغ لقسم دعم الأنظمة التعليمية .	عند المباشرة تظهر رسالة لا يوجد لديه بيانات تجديد عقد ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٩١)
دعم الأنظمة	التواصل مع تحويلة تقنية المعلومات ٨٠٨٠ أو ٨٨٤٤ و رفع بلاغ لقسم دعم الأنظمة التعليمية .	بعد التحديث واعتماد المسؤول وعند المباشرة تظهر رسالة يجب التاكيد من تحديث البيانات ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٩٢)
دعم الأنظمة	التواصل مع تحويلة تقنية المعلومات ٨٠٨٠ أو ٨٨٤٤ و رفع بلاغ لقسم دعم الأنظمة التعليمية .	ظهور رسالة خطأ في نظام الخدمات الالكترونية للمنسويين عند تحديث البيانات ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٩٣)
دعم الأنظمة	التواصل مع تحويلة تقنية المعلومات ٨٠٨٠ أو ٨٨٤٤ و رفع بلاغ لقسم دعم الأنظمة التعليمية .	عند تحديث البيانات في نظام الخدمات الالكترونية للمنسويين ظهور رسالة البيانات غير صحيحة ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٩٤)
دعم الأنظمة	التواصل مع تحويلة تقنية المعلومات ٨٠٨٠ أو ٨٨٤٤ و رفع بلاغ لقسم دعم الأنظمة التعليمية .	لا تظهر في نظام الخدمات الالكترونية للمنسويين طلباتي في صفحة متابعة طلباتي ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٩٥)
دعم الأنظمة	يجب على الرئيس المباشر اعتماد تحديث البيانات حتى تتمكن من عمل إجراءات المباشرة.	لديك طلب تسكين قيد الاعتماد يجب اعتماده قبل المباشرة ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٩٦)
دعم الأنظمة	التواصل مع تحويلة تقنية المعلومات ٨٠٨٠ أو ٨٨٤٤ و رفع بلاغ لقسم دعم الأنظمة التعليمية .	لا يكمن الانتقال الى الخطوة الثالثة بسبب وجود مشكلة في رقم الجوال وانتهاء الإقامة ولا يمكن تحديثها ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٩٧)
دعم الأنظمة	التواصل مع تحويلة تقنية المعلومات ٨٠٨٠ أو ٨٨٤٤ و رفع بلاغ لقسم دعم الأنظمة التعليمية .	الرئيس المباشر لا يستطيع اعتماد الطلب ؟
منفذ الخدمة	الجواب	السؤال (٩٨)
دعم الأنظمة	تم تجاوز وقت التقديم على الخدمة	عند الدخول على بدل السكن تظهر رسالة تم الانتهاء من الخدمة ؟