

دليل استخدام نظام داعم المطور



التعريف بالخدمة

يعتبر النظام هو قناة الاتصال الأولى بين كافة قطاعات الجامعة وعمادة تقنية المعلومات والمختصة بخدمة منسوبي الجامعة من أعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلاب والزائرين فيما يخص استقبال بلاغاتهم وطلباتهم التقنية.

الجهة المشغلة

عمادة تقنية المعلومات والتحول الرقمي

المستفيدون

أعضاء هيئة التدريس_الموظفون_الطلاب

أهداف ومميزات النظام

- تسهيل رفع البلاغات الفنية ومتابعتها.
- توفير منصة متكاملة للدخول على طلبات الدعم باستخدام مختلف الأجهزة.
- استقبال الاستفسارات وتوجيهها بشكل آلي للجهات ذات العلاقة.
- إدارة عملية معالجة البلاغات داخلياً .





الخطوات التفصيلية للخدمة:

الخطوة الأولى: تسجيل الدخول لنظام داعم المطور عبر الرابط التالي:

<https://dm.taibahu.edu.sa/Account/Index>

تواصل معنا
تحويلة: 8880
من خارج الجامعة: 014*618880

البريد الإلكتروني
helpdesk@taibahu.edu.sa

رأيك يهمنا لتقديم أفضل خدمة.
اضغط هنا للتقييم

داعم لبلغات تقنية المعلومات

مميزات الخدمة
- تقديم البلاغ إلكترونياً
- سهولة تقديم البلاغ
- سرعة وصول البلاغات للقسم
- متابعة طلبك من الواتس اب

نبذة عن الخدمات
عدد الخدمات: 81 خدمة | البلاغات المرفوعة: 3450 بلاغ

تسجيل الدخول

اسم المستخدم بدون @
usernameid

كلمة المرور
كلمة المرور

نسيت كلمة المرور؟

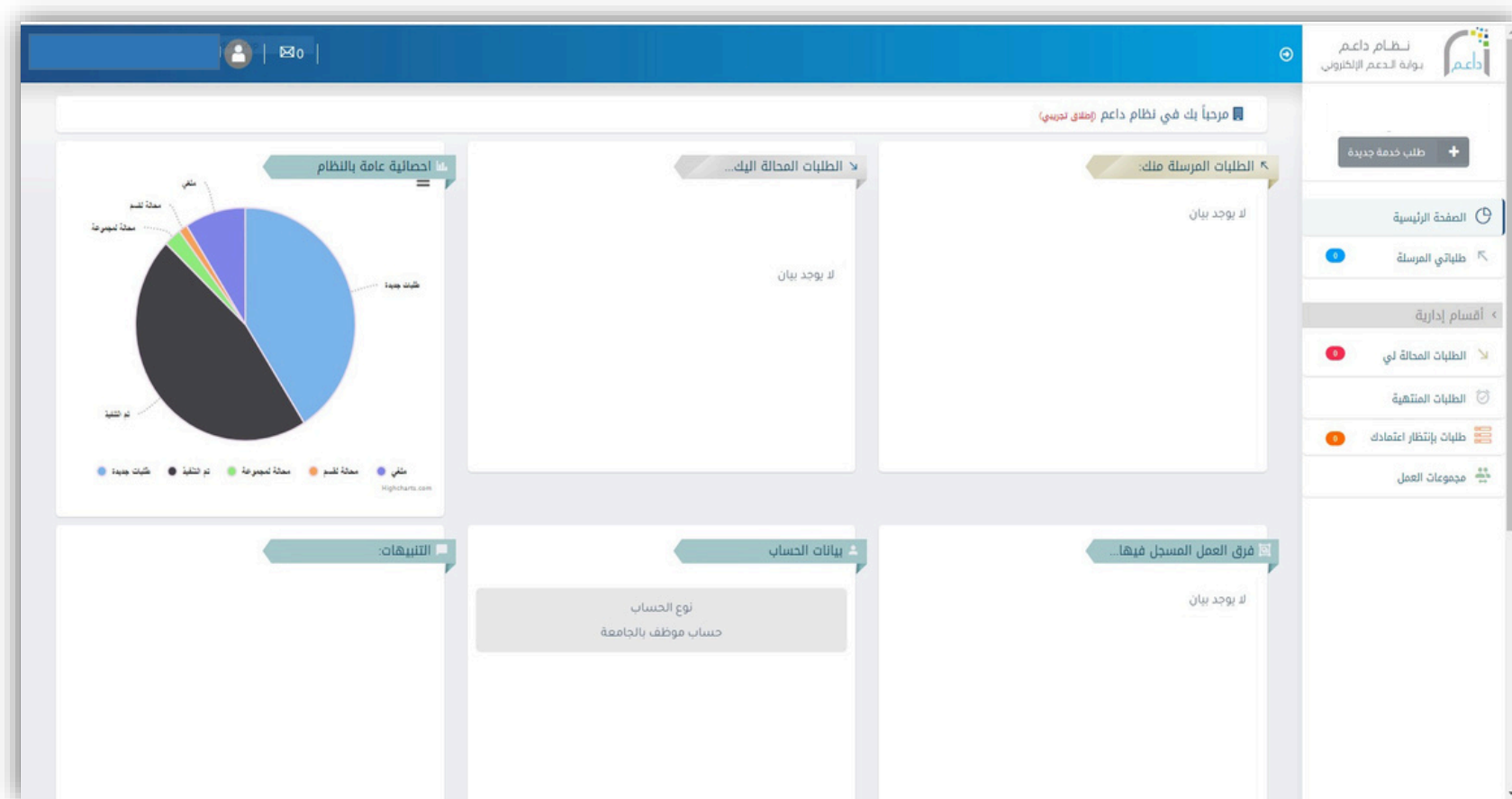
تذكرني

دخول

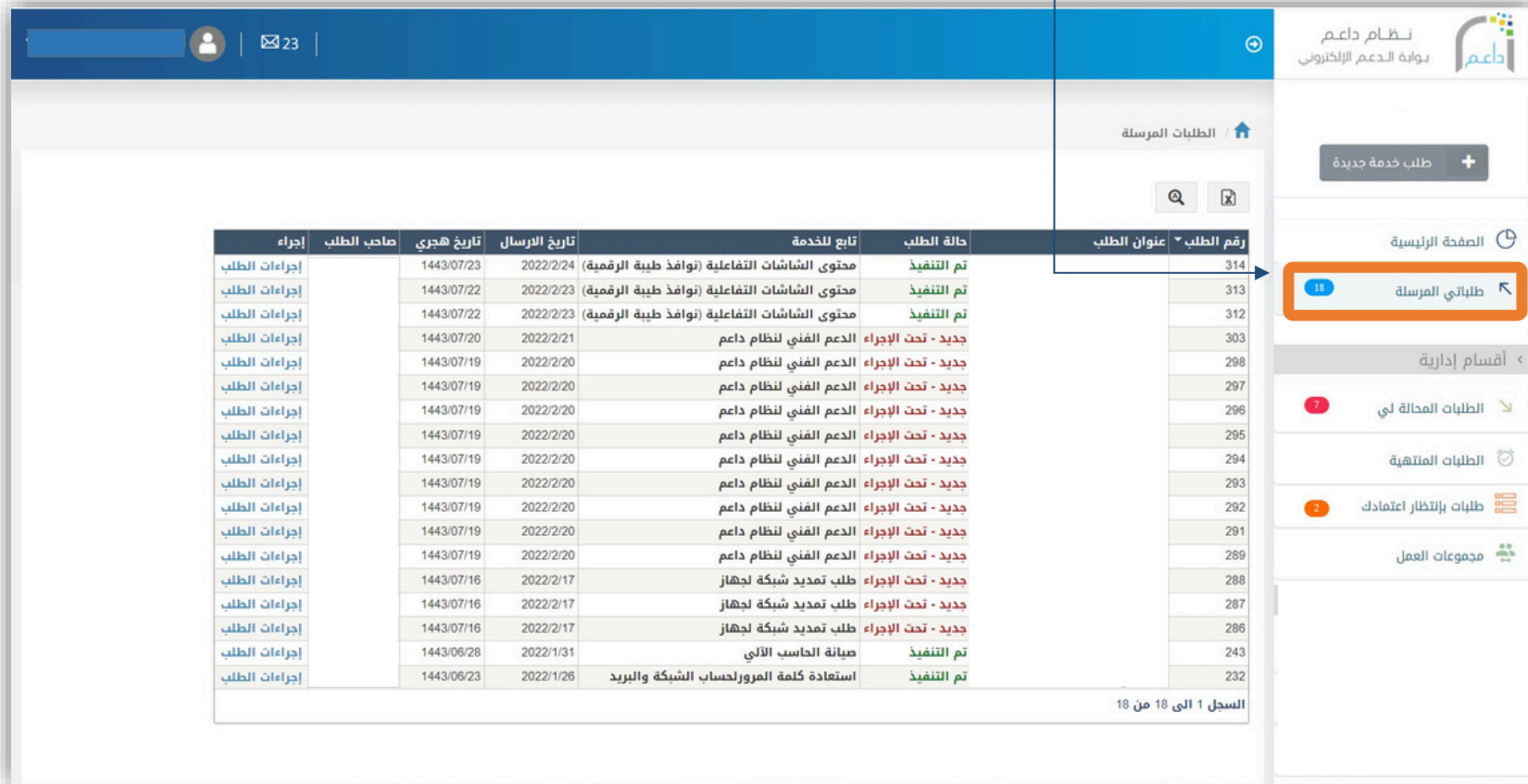
جامعة طيبة - عمادة تقنية المعلومات 2022 ©



الخطوة الثانية: الصفحة الرئيسية لنظام دعم المطور



الخطوة الثالثة: عرض البلاغات المرفوعة من قبل المستفيد في قائمة طلباتي المرسله.



رقم الطلب	عنوان الطلب	حالة الطلب	تابع للخدمة	تاريخ الارسال	تاريخ هجري	صاحب الطلب	إجراء
314		تم التنفيذ	محتوى الشاشات التفاعلية (نوافذ طبية الرقمية)	2022/2/24	1443/07/23		إجراءات الطلب
313		تم التنفيذ	محتوى الشاشات التفاعلية (نوافذ طبية الرقمية)	2022/2/23	1443/07/22		إجراءات الطلب
312		تم التنفيذ	محتوى الشاشات التفاعلية (نوافذ طبية الرقمية)	2022/2/23	1443/07/22		إجراءات الطلب
303		جديد - تحت الإجراء	الدعم الفني لنظام داعم	2022/2/21	1443/07/20		إجراءات الطلب
298		جديد - تحت الإجراء	الدعم الفني لنظام داعم	2022/2/20	1443/07/19		إجراءات الطلب
297		جديد - تحت الإجراء	الدعم الفني لنظام داعم	2022/2/20	1443/07/19		إجراءات الطلب
296		جديد - تحت الإجراء	الدعم الفني لنظام داعم	2022/2/20	1443/07/19		إجراءات الطلب
295		جديد - تحت الإجراء	الدعم الفني لنظام داعم	2022/2/20	1443/07/19		إجراءات الطلب
294		جديد - تحت الإجراء	الدعم الفني لنظام داعم	2022/2/20	1443/07/19		إجراءات الطلب
293		جديد - تحت الإجراء	الدعم الفني لنظام داعم	2022/2/20	1443/07/19		إجراءات الطلب
292		جديد - تحت الإجراء	الدعم الفني لنظام داعم	2022/2/20	1443/07/19		إجراءات الطلب
291		جديد - تحت الإجراء	الدعم الفني لنظام داعم	2022/2/20	1443/07/19		إجراءات الطلب
289		جديد - تحت الإجراء	الدعم الفني لنظام داعم	2022/2/20	1443/07/19		إجراءات الطلب
288		جديد - تحت الإجراء	طلب تمديد شبكة لجهاز	2022/2/17	1443/07/16		إجراءات الطلب
287		جديد - تحت الإجراء	طلب تمديد شبكة لجهاز	2022/2/17	1443/07/16		إجراءات الطلب
286		جديد - تحت الإجراء	طلب تمديد شبكة لجهاز	2022/2/17	1443/07/16		إجراءات الطلب
243		تم التنفيذ	صيانة الحاسب الآلي	2022/1/31	1443/06/28		إجراءات الطلب
232		تم التنفيذ	استعادة كلمة المرور لحساب الشبكة والبريد	2022/1/26	1443/06/23		إجراءات الطلب

السجل 1 الى 18 من 18



يمكن البحث عن الطلب باستخدام رقم الطلب أو عنوانه أو حالته.

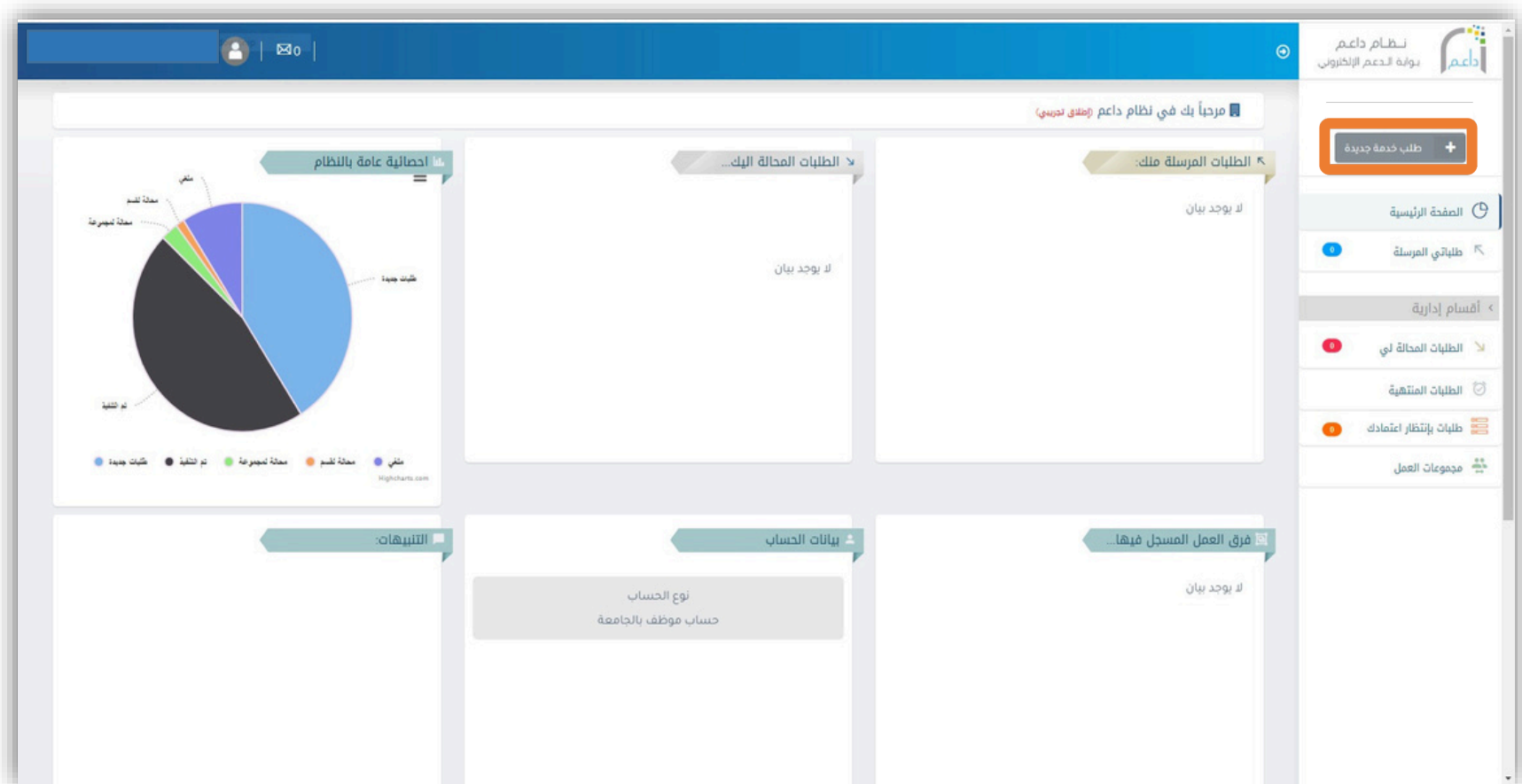
بحث متقدم

رقم الطلب	رقم الطلب
عنوان الطلب	عنوان الطلب يحتوي
الإحالة الاختيار	حالة الطلب

الغاء الامر بحث



الخطوة الرابعة: طلب خدمة جديدة.





الخطوة الخامسة: استعراض قائمة خدمات النظام.

The dashboard is organized into four main sections, each with a title and a search bar:

- الخدمات الداخلية (Internal Services):**
 - طلب إنشاء بريد إلكتروني للمستخدمين الجدد (Request to create an email for new users)
 - دعم الشبكة اللاسلكية (Wireless network support)
 - طلب خدمة من إدارة دعم الأنظمة والتعاملات الإلكترونية (Request for a service from the system and electronic transactions management department)
 - طلب خدمة من إدارة البنية التحتية (Request for a service from the infrastructure management department)
 - طلب خدمة من إدارة التطوير (Request for a service from the development management department)
 - طلب خدمة من إدارة الصيانة (Request for a service from the maintenance management department)
 - طلب خدمة من إدارة العناية بالمستخدمين (Request for a service from the user care management department)
 - التقارير (Reports)
- الدعم الفني للبوابة الإلكترونية (Technical Support for E-learning):**
 - طلب دعم على المحتوى الإلكتروني لموقع الجامعة الخارجي (Request for support on the university's external website content)
 - طلب صلاحية على موقع الجامعة (Request for access to the university website)
 - طلب إنشاء أو تعديل قطاع (Request to create or modify a department)
- خدمات الأجهزة والصيانة (Device Maintenance Services):**
 - الطباعات المركزية وآلات التصوير (Central printing and imaging machines)
 - أجهزة التحكم بالدخول والخروج (Access control devices)
 - طلب دعم على خدمات الهواتف الشبكية (Request for support on network phone services)
 - أعطال الشبكة (Network outages)
 - الاتصال المرئي والصوتي (Video and voice communication)
 - صيانة الحاسب الآلي والأجهزة الطرفية (Computer and peripheral device maintenance)
 - أجهزة حضور وانصراف الموظفين (Employee attendance devices)
 - محتوى الشاشات التفاعلية (توافقاً طيبة الرقمية) (Interactive screen content (Digital compatibility))
- خدمات المعامل والوسائل التعليمية (Educational Services):**



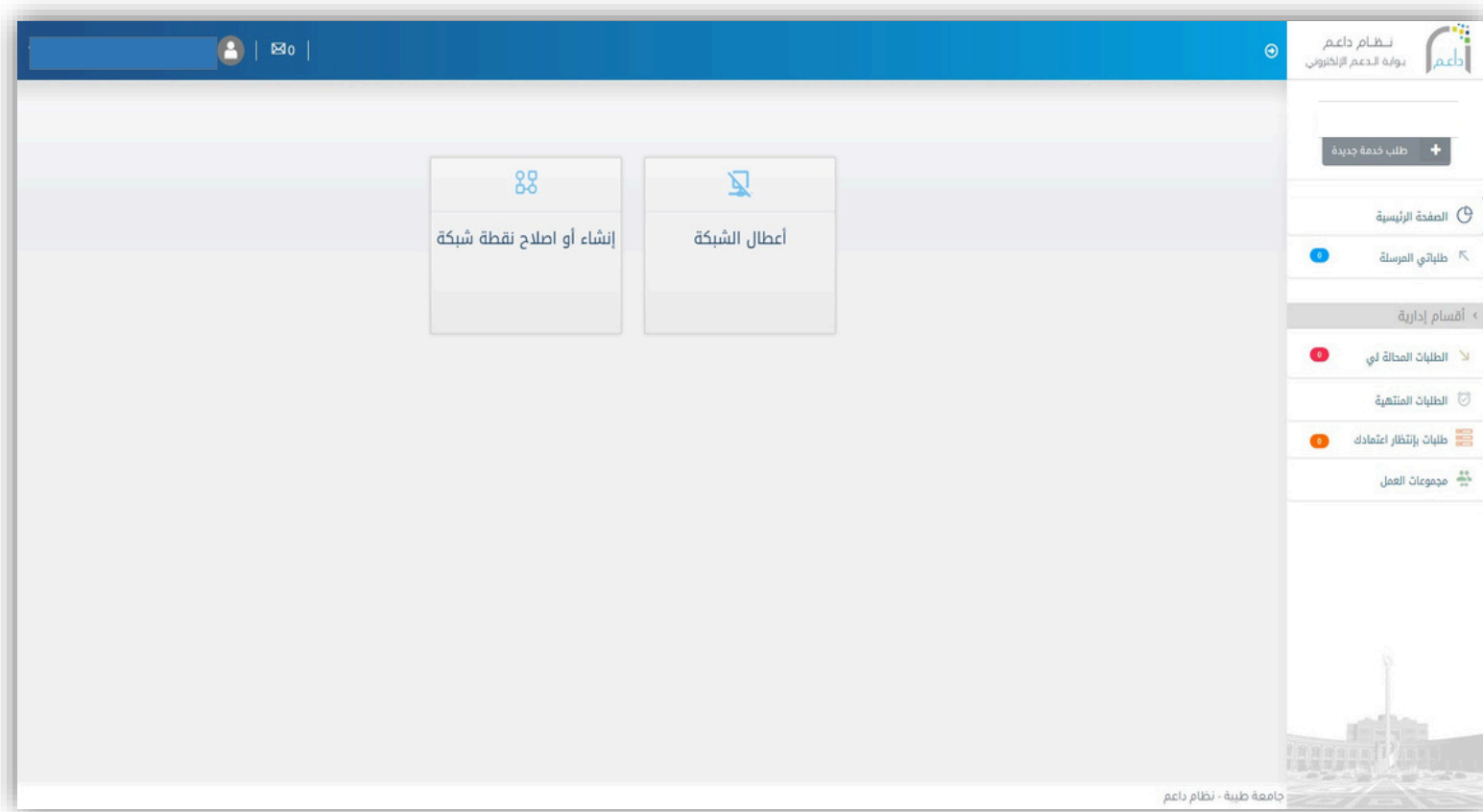
الخطوة السادسة: اختيار الخدمة الرئيسية المطلوبة (مثال: أعطال الشبكة).

The screenshot displays a service portal interface with the following components:

- Top Row (Service Categories):**
 - طلب دعم على المحتوى الإلكتروني لموقع الجامعة الخارجي
 - طلب ملاحة على موقع الجامعة
 - طلب إنشاء أو تعديل قطاع
- Section Header:** خدمات الأجهزة والصيانة
- Service Request Grid:**
 - الطابعات المركزية وآلات التصوير
 - أجهزة التحكم بالدخول والخروج
 - طلب دعم على خدمات الهواتف الشبكة
 - خدمة طلب حل مشاكل القطاع الشبكة أو ربط الجهاز بالشبكة.** (Highlighted with an orange border)
 - الاتصال المرئي و الصوتي
 - صيانة الحاسب الآلي والأجهزة الطرفية
 - أجهزة حضور وانصراف الموظفين
- Additional Service:** محتوى الشاشات التفاعلية (نوافذ طبية الرقمية)
- Section Header:** خدمات المعامل والوسائل التعليمية
- Service Request Grid:**
 - جهاز المصحح الآلي
 - شاشات عرض تلفزيونية
 - السبورة الذكية
 - الدعم الفني للعتبة الذكية
 - قماشة العرض
 - تجهيز وصيانة المعامل
 - جهاز العرض المرئي - البروجيكتور
- Footer:** جامعة طبية - نظام داعم



الخطوة السابعة: اختيار أحد الخدمات الفرعية للخدمة (مثال: أعطال الشبكة).





الخطوة الثامنة: تعبئة نموذج الطلب.

□ يتم تعبئة الحقول المطلوبة ثم إرسال الطلب.

نظام دعم
بوابة الدعم الإلكتروني

طلب خدمة جديدة +

صفحة تقديم بلاغ جديد

نوع البلاغ / أخطال الشبكة

اكتب وصف / عنوان الطلب

مشكلة في الدخول على الإنترنت

أنا مقدم الطلب / أتقدم نيابة عن شخص آخر

القسم الفرعي للخدمة:

المدينة المنورة - الحرم الجامعي - شطر الطالبات

أخطال الشبكة:

الإنترنت لا يعمل

اسم جهاز الكمبيوتر بالكامل:

hmanfatoty

نوع الجهاز Device Type:

محملي PC

رقم جوال طالب / التورنة Mobile Number

المنوي: 0231

الدور و رقم المكتب:

رقم نقطة الشبكة: 0000

تفاصيل عن الخدمة المطلوبة:

مشكلة في الدخول على الإنترنت

يرجى ملء مع هذا الطلب:

الصفحة من برنامج المتك: Chrome

إرسال

جامعة طيبة - نظام دعم



في حال تقديم بلاغ لشخص آخر يتم كتابة الحساب الشبكي الخاص به قبل إرسال الطلب. □

The screenshot shows a web application interface for reporting a network issue. The main form is titled 'صفحة تقديم بلاغ جديد' (New Report Page). It includes the following fields and options:

- نوع البلاغ:** أعطال الشبكة (Network Outage)
- اكتب وصف / عنوان الطلب:** (Write description / request title)
- الاسم الفرعي للخدمة:** (Service Alias)
- حدد:** (Select)
- أعطال الشبكة:** (Network Outage)
- حدد:** (Select)
- رقم جوال صاحب الطلب / التحويلة / Mobile Number:** (Requester's mobile number / forwarding number)
- العميل:** (Customer)
- الدور و رقم المكتب:** (Department and office number)
- رقم نقطة الشبكة:** (Network point number)
- تواصل عن الخدمة المطلوبة:** (Contact about the required service)
- ارماني ملف مع هذا الطلب:** (Attach file with this request)
- اضغط هنا لرفع الملف:** (Click here to upload file)
- إرسال:** (Submit)

A red box highlights the 'انا مقدم الطلب' (I am the requester) radio button, which is selected. Below it, there are two input fields: 'ادخل الحساب بدون @' (Enter account without @) and 'ادخل حساب الشخص' (Enter person's account). A blue arrow points from the text above to the 'ادخل حساب الشخص' field.



الخطوة العاشرة: ظهور الطلب في قائمة طلباتي المرسله.

The screenshot displays a user interface for a support system. At the top left, the user is identified as 'أهلا بك' (Hello). The main header area shows the request details: 'مقدم الطلب' (Requester) is 'عمادة تقنية المعلومات - وكالة العمادة للمشاريع والتطوير البريد', 'رقم الطلب: 326' (Request ID: 326), and '1443/07/27'. The request title is 'مشكلة في الدخول على الانترنت' (Problem with internet access), and its status is 'حالة الطلب: تحت الإجراء' (Request Status: In Progress). The date is 'AM 10:04:58 2/28/2022'. A sidebar on the right contains navigation options like 'الصفحة الرئيسية' (Home), 'طلباتي المرسله' (My Requests), and 'أقسام إدارية' (Administrative Departments). The main content area shows the request details and a 'جاري دراسة الطلب وسيتم فريق العمل الرد عليه' (Request is under study, the work team will respond to it) message. A green button labeled 'عرض نسخة PDF' (View PDF Version) is visible.



1- يمكن عرض نسخة PDF من الطلب.

بوابة دعم للخدمات الرقمية
رقم الطلب: 326
نوع الطلب: خدمات الأجهزة والصيانة - أعطال الشبكة


جامعة تبوك

مقدم الطلب:
عمادة تقنية المعلومات - وكالة العمادة للمشاريع والتطوير
البريد: y@taibahu.edu.sa

تفاصيل الطلب:

أعطال الشبكة:	الانترنت لا يعمل
اسم جهاز الكمبيوتر بالكامل:	/
نوع الجهاز Device Type:	مكتبي PC
رقم جوال صاحب الطلب / التحويلة Mobile Number:	/
المبنى:	b231
الدور و رقم المكتب:	f14
رقم نقطة الشبكة:	0000
تفاصيل عن الخدمة المطلوبة:	مشكلة في الدخول على الانترنت
ارفاق ملف مع هذا الطلب:	لم يحدد

[عرض وتحميل نسخة PDF](#)



2- بعد إرسال الطلب يتم إرسال إشعار على البريد الإلكتروني يتضمن بيانات وحالة الطلب.

رسالة تلقائية...

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

مشكلة في الدخول على الانترنت

326

عزيزي مرسل الطلب

تم استلام طلبك بعنوان

رقم الطلب

جديد - تحت الإجراء

أعطال الشبكة

حالة الطلب

متوقف لدى

القسم

خدمات الأجهزة والصيانة - أعطال الشبكة

يرجى الدخول للرابط

[/https://dm.taibahu.edu.sa](https://dm.taibahu.edu.sa)





تم بحمد الله

☎ 0148618880 🔄 8880 ✉ helpdesk@taibahu.edu.sa

✕ 🐼 @taibahu 📷 @taibahu_uni