

نظام إدارة الدعم الفني وثيقة شرح النظـــــام

الإصدار 1.1

| المشاركين في إنشاء وتطوير الوثيقة | | | |
|-----------------------------------|---------------------|--|--|
| الوصف الوظيفي | اسم الموظف | | |
| محلل أعمال ونظم | إيهاب توفيق أبورزق | | |
| مطور تطبيقات إنترنت | حسن عبد الرحمن موسى | | |

| جدول التعديلات | | | | |
|----------------|------------|---------------------|--|--|
| الوصف | التاريخ | الأسم | | |
| إنشاء الوثيقة | 14/01/1437 | إيهاب توفيق أبورزق | | |
| تحديث الوثيقة | 1438/07/27 | حسن عبد الرحمن موسى | | |





تعريف بنظام الدعم الفني:

يعتبر نظام إدارة الدعم الفني من الأنظمة الرئيسية والفاعلة في تنظيم ومراقبة العمليات اليومية التي تتم في الإدارة العامة لتقنية المعلومات والمشاريع التقنية أو بواسطتها سواء على مستوى المستخدمين أو الأنظمة أو الجامعة ككل. فكل طلب خدمة يتم تسجيله ومتابعته من خلال إجراء موحد حسب نوع الخدمة المطلوبة وحسب الإدارة أو القسم المسئول عن توفير هذه الخدمة، ومن الفوائد التي يمكن الحصول عليها من تطبيق نظام إدارة الدعم الفني ما يلي:

- المساهمة في رفع جودة وأداء العمل، وذلك من خلال رفع مستوى الشفافية، حيث يبين النظام الطلبات وما تم عليها لكل من مقدم الطلب والمسؤول في إدارة تقنية المعلومات.
- ✓ إمكانية الحصول على بيانات وتقارير إحصائية لكل ما تم تنفيذه من خلال النظام، سواء كانت تقارير بما تم أو وما لم يتم إنجازه أو بإنجازات موظف معين أو نوع معين من الطلبات.
- ✓ تسهيل عملية التواصل مع الفنيين، وذلك لأن كل فني يستطيع الدخول على النظام واستلام أعماله المحولة له بشكل سهل وواضح.

الدخول للنظام:

| 1 | ÷ | شكل |
|---|---|-----|
| - | • | - |

| نظام الدعم الفني | دەوبا ئىدەب Rijouf University الم |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| ئسچىل دخول Rectangular Say | |
| | |
| اسم المستخدم كلمة السر | |
| ىسچى ددۇن | |

يتم الدخول الى النظام من خلال شاشة تسجيل الدخول (شكل : 1)، و باستخدام اسم المستخدم و كلمة المرور الخاصتين بالدخول الى شبكة الجامعة، وذلك بدون أي تعريفات خاصة داخل النظام، إلا في حال كان المستخدم من فريق الدعم الفني، ولتوضيح أكثر يمكن أن نقسم المستخدمين الى ثلاثة فئات وهى:

| مستخدم عادي | هذه الفئة تشمل أي موظف له بيانات دخول الى شبكة الجامعة، ويحق لهذه الفئة من المستخدمين فقط إنشاء طلب دعم فني، وذلك بمجرد دخوله الى النظام. |
|----------------------|--|
| مدير فريق دعم فني | هذه الفئة خاصبة بالموظفين المسئولين عن فحص طلب الدعم وتوجيهه الى الفني المختص، ويمكنهم البحث في جميع الطلبات وإغلاق أي طلب. |
| عضو فريق الدعم الفني | هذه الفئة خاصبة بالفنيين المسئولين عن تنفيذ وإنجاز طلبات الدعم الفني، حيث ليس لهم صلاحية إلا على الطلبات التي تم تحويلها لهم. |





دورة العمل في نظام الدعم الفني:

شكل : 2



<u>1</u> - إنشاء طلب دعم فني: يقوم المستفيد بإنشاء طلب الدعم الفني وذلك من خلال الدخول على "إنشاء طلب دعم فني"، أنظر (شكل : 3).

شكل : 3

| جديد | ¥ | الرجاء الإختيار | المنطقة | | | الموضوع |
|---|---|-----------------|----------|---|----------------|------------|
| ¥ | ~ | | | ¥ | | نوع الطلب |
| | ~ | الرجاء الإختيار | الأولوية | ¥ | | الجهاز |
| رقم الطلب : | | | الجوال | | اسم مقدم الطلب | الإسم |
| تاريخ الطلب : 1438-07-27 منشىء الطلب ز | | | البريد | | | الجهة |
| | | | | | | صف المطلوب |
| | | | | | | |
| | | | | | | الدفالت |
| | | | | | | CIUISI |
| | | | | | | |
| | | | | | | |



ومن ثم تعبئة البيانات في شاشة طلب الدعم الفني أعلاه والضغط على زر حفظ ليتم تحويل الطلب آليا الى مدير الفريق أو المنسق المسئول عن نوع الطلب حسب ما تم تحديده من قبل المستفيد.

حيث يتم تعبئة البيانات المطلوبة كما يلى:

| اسم الحقل | الوصف |
|--------------------|--|
| الموضوع <u>:</u> | و هنا يقوم مقدم الطلب بإدخال عنوان مختصر للطلب وفقا لرؤيته. |
| المنطقة: | و هنا يجب اختيار أحد مناطق الجامعة لتحديد منطق المستفيد وبالتالي تحديد الفني المنوط به متابعة الطلب. |
| نوع الطلب: | تحديد نوع طلب: مثلا (دعم فني – أجهزة، دعم فني أنظمة جامعة الجوف، أو دعم فني أجهزة اتصال |
| | مرئيالخ) |
| | عليه يحدد نوع الخدمة : مثلا إذا كان نوع الطلب (دعم فني – أجهزة) تظهر قائمة تحتوي على (طابعات، |
| | جهاز حاسب مكتبي، ماسح ضويالخ) يجب اختيار احدها. |
| | و بناءً على اختيار نوع الخدمة يجب اختيار تفاصيل الخدمة فمثلا لو كان نوع الخدمة هو (طابعات) يمكن |
| | اختيار أحد تفاصيل الخدمة المتمثلة في (حبر اسود، حبر ملون، استبدال، صيانةالخ) |
| | مع ملاحظة أن أنواع الخدمة تتغير بحسب نوع الطلب وأن تفاصيل الخدمة تتغير بحسب نوع الطلب ونوع |
| | الخدمة. |
| نوع الجهاز : | أي الشركة المصنعة للجهاز وهذا الحقل اختياري ولكن يجب تعبئته في حال كانت الخدمة المطلوبة عبارة |
| | عن جهاز . |
| الأولوية: | |
| بيانات المستفيد من | يضيف المستفيد معلومات اسمه ورقم جواله وبريده الإلكتروني بالجامعة وجهة عمله |
| الخدمة: | |
| | |
| وصف المطلوب: | يتمكن المستفيد من خلال هذا الحقل وضع وصف نصي للمطلوب. |
| الملاحظات: | لإضافة أي ملاحظات من المستفيد. |

بعد التأكد من ملء بيانات الخانات السابقة يجب النقر على زر (<u>ارسال الطلب)</u>. وعليه وبعد اكتمال الارسال سوف يظهر تحت بند متابعة الطلب أسفل زر (حفظ الطلب) تفاصيل ارسال الطلب والتي تحتوي على اسم الموظف الذي سوف يقوم بمباشرة الطلب.

مع ملاحظة أن تعبئة هذا النموذج بصورة دقيقة يؤدي إلى خدمة أفضل. وعليه يستحسن على المستفيد أن يكون دقيقا في ملء خانات هذا النموذج حتى تتم خدمته بأفضل وأسرع صورة ممكنة.

<u>2 - مراجعة الطلب:</u>

بعد أن يتم حفظ الطلب من قبل المستخدم، سوف يتم تعديل حالة الطلب الى ''جاري التنفيذ'' ويرسل آليا الى المنسق الذي تم تحديده لنوع الطلب المدخل، حيث سيتم إرسال رسالة قصيرة (رقم الجوال يقرأ من الـ Active Directory، ففي حال لم يكن هناك رقم جوال لن يتم الإرسال) للمنسق تفيد باستلامه طلب دعم فني و عند دخوله الى النظام سيجد الطلب من ضمن قائمة الطلبات المحولة له (شكل : 4).





شكل : 4



تكون كلمة "جديد" ظاهرة بجانب الطلب الذي لم يتم فتحه من قبل المستخدم، وذلك لتنبيهه بأن هذا الطلب جديد، وبعد أن يستعرض المستخدم الطلب يتم إز الة هذه الكلمة.

3 - إغلاق الطلب من قبل مدير الفريق أو المنسق: بعد مراجعة الطلب، يمكن للمنسق أن يغلق الطلب في حال على سبيل المثال: أن الطلب تم تنفيذه سابقا، أو أن الطلب لم يعد صالح لسبب او لأخر. وعند تنفيذ هذه الخطوة تنتهي دورة العمل على الطلب، ويمكن إغلاق الطلب من شاشة الطلبات الرئيسية وذلك بالضغط على الجزء الخاص بذلك، أنظر (شكل : 5)، حيث يتم إدخال تفاصيل الإغلاق و الضغط على زر "إغلاق الطلب"، فيأخذ الطلب حالة "مغلق".





4 - تحويل الطلب الى المستفيد:

كما يمكن أن يتم إرجاع الطلب للمستفيد مباشرة، إما لطلب معلومات أو توضيح أكثر عن المشكلة أو لتبليغه بأن هذه مشكلة قد تم معالجتها سابقاً...الخ، ولتنفيذ ذلك يتم الدخول على الجزء الخاص بمتابعة الطلب (شكل : 6)، والضغط على زر "تحويل''، و بعد إدخال الملاحظة أو النص المراد إرساله الى المستفيد، يتم اختيار اسم المستفيد من قائمة "تحويل الى'' و الضغط على مفتاح "حفظ''،أنظر (شكل : 7)، وسيتم إرسال رسالة قصيرة للمستفيد بأنه قد تم تحويل طلب إليه، وتصبح حالة الطلب





"لاعتماد المستفيد"، وسيجد الطلب في قائمة الطلبات المحولة له عند الدخول لنظام، أنظر (شكل: 6).



| | | y |
|-------|---------------------------|-----------|
| | | ، الجو |
| | حفظ الطلب عودة | فع جام |
| | متابعة الطلب الغلاق الطلب | عت الجو |
| تدويل | | وفت جام |
| | | 2 Z |



<u>5 – إغلاق الطلب</u> من قبل المستفيد: في حال كان الطلب قد تم تنفيذه، يقوم المستفيد بإعلاق الطلب بنفس الطريقة في الخطوة رقم 3 ''إعلاق الطلب من قبل مدير الفريق او المنسق''، بعد الاغلاق سيظهر لمنشئ الطلب فقط مفتاح جديد يمكنه من أرشفة الطلب لكي





يزيله من قائمة الطلبات في لوحة العمل الخاصة به، أنظر (شكل : 8) .

| | شكل : 8 |
|------------------------|---------|
| | Į Į |
| أرشفة الطلب عودة | i Iris |
| عة الطلب الإغلاق الطلب | 9 متاب |
| | lo |
| تحويل | |
| | 0. |

6 – إعادة تحويل الطلب الى مدير الفريق أو المنسق من قبل المستفيد:

في حال لم يتم إنجاز الطلب، أو كانت هناك شكوى على الطلب، فعند تحويل الطلب للمستفيد وتكون حالة الطلب "لإعتماد المستفيد"، سيظهر للمستفيد مفتاح "إعادة إرسال الطلب"، أنظر (شكل : 9) ، حيث سيسمح له بإدخال نص و إرساله الى الشخص المسئول عن استقبال الشكاوي لنوع الطلب الذي تم اختياره عند إنشاء الطلب (و هو شخص ممكن أن يكون مختلف عن المنسق، وذلك حسب إعدادات نوع الطلب) أنظر (شكل : 10) ،وعند الضغط على مفتاح "إرسال" سيتم إرسال رساله نصية للمسئول و يظهر الطلب في قائمة الطلبات المحولة له.

| لإعتماد المستفيد | المدينة الجامعية - سكاكا | المنطقة | طبلب برامج | لموضوع |
|---|--------------------------|-------------|-----------------------|------------------|
| ء على تم حل المشكلة الرجاء إغلاق الطلب في حال تم حل المشكلة الرجاء إغلاق الطلب | | | | |
| طلب مستخدم جدید | ظام القبول و التسجيل 🗸 | تطبيقات - i | دعم فني أنظمة الجامعة | و الطلب |
| | مهم جدا 🗸 | الأولوية | v | و الجهاز |
| رقم الطلب : 3137 | 050-15 | الجوال | · · · · · · | الإسم [|
| تاريخ الطلب : 1438–10-11 منشىء الطلب : | | البريد | تقنة المعلومات | و. الجهة |
| | | | | و وصف المطلوب |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | الطلب عودة | إعادة إرسال |
| | | | | |
| | | | إغلاق الطلب | و متابعة الطلب |

7



شكل : 10

| ; | < | إعادة إرسال |
|---|-------|-------------|
| | | التفاصيل |
| | إلغاء | إرسال |

7 - تحويل الطلب الى الفني: في حال كان الطلب يحتاج الى معالجة فنية، يقوم المنسق بتحويل الطلب الى الفني المختص، وذلك بنفس الطريقة التي في الخطوة رقم 4 "تحويل الطلب الى المستفيد".

8 - استلام الطلب و العمل على إنجازه: عند تحويل الطلب للفني، سيظهر الطلب في قائمة الطلبات المحولة له، وعندها يمكنه الدخول على الطلب و العمل على إنجازه.

9 - تحويل الطلب الى مدير الفريق أو منسق الطلبات: و عند إنجاز الطلب أو الحاجة الى معلومات أو تحويله الى شخص آخر يقوم بتنفيذ نفس الطريقة في الخطوة رقم 4 "تحويل الطلب الى المستفيد".

| 8 | $ \longrightarrow $ |
|-------|---------------------|
| 0 | |