

دليل مستخدم نظام بلاغات تقنية المعلومات

الصفحة الرئيسية

عند الدخول على بلاغات تقنية المعلومات، ستظهر لك الشاشة المبينة أدناه في الشكل:



دليل مستخدم نظام بلاغات تقنية المعلومات

استعمل اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بمستخدمي تقنية المعلومات و التي تستعملها للدخول على نظام تشغيل جهاز الحاسب الالى الخاص بك (نظام ويندوز) ثم الضغط على زر Login



ManageEngine
ServiceDesk plus

Username 4318033
Password

Keep me signed in | **Login** | [Options >](#)

ManageEngine | Copyright © 2010 ZOHO Corporation. All rights reserved. | Help Desk Software by ManageEngine ServiceDesk Plus | 8.1.0

دليل مستخدم نظام بلاغات تقنية المعلومات

عند الدخول بنجاح كمستخدم، تظهر لك الشاشة الموضحة أدناه

[4338179] تخصيص | تسجيل الخروج

ManageEngine ServiceDesk plus

الصفحة الرئيسية طلبات حلول التفاصيل الخاصة بي

New Issue

Watch this Portal Usage video

Portal Usage

Self-Service Portal enable users

- To create requests for any failure or degradation of a service or request for a new resource or new service
- Track status of existing requests
- Search knowledge base articles from Solutions
- View any pending approval actions
- View organization announcements
- Add notes, attachments for existing requests
- Reply for existing requests
- Personalize the display language, date / time format from Personalize section

قم بإرسال طلبك
قم بالإبلاغ عن مشكلة أو اطلب خدمة.

الحلول الشائعة

بحث عن حل

amana
1234

? How to generate a Support file
... Please follow the steps mentioned below for support file generation

.To move data from one installation from another
... You can move the data from the existing server to new server. Please f

Troubleshooting DCOM Error
... Either access denied for the user or the remote DCOM option might be

المزيد...

ملخص طلباتي

0	مفق
0	يانتظر الموافقة
0	يانتظر تحديث

إعلانات

لم يتم العثور على إعلانات نشطة

عرض الكل



دليل مستخدم نظام بلاغات تقنية المعلومات

في الشاشة أدناه تستطيع أن تجد كل ما تحتاج من معلومات تخص بلاغاتك و تعاملاتك مع مكتب خدمة تقنية المعلومات مثل:

1. ملخص عن البلاغات الخاصة بك و حالة كل بلاغ :

- معلق: لم يتخذ عليه أية اجراءات
- بانتظار موافقة: أي أن الطلب تم ارسالة لاعتماد موافقة من الادارة
- بانتظار تحديث: أي بانتظار الحصول على معلومات اضافية من المستخدم أو من مهندسي تقنية المعلومات

2. لوحة الاعلانات: و تستطيع من خلالها متابعة الاعلانات الصادرة عن تقنية المعلومات و الخاصة بحالة الخدمات المختلفة أو تحذيرات من مخاطر معينة

كالفيروسات و ما شابه أو بخصوص تفعيل أنظمة و خدمات جديدة.

3. قائمة ببعض حلول المشاكل المتكرر حدوثها أو الطلبات المتكررة – الحلول الشائعة

4. تسجيل طلب جديد من خلال استعمال زر (قم بارسال طلبك) – تظهر شاشة تسجيل بلاغ:



دليل مستخدم نظام بلاغات تقنية المعلومات

[4338179] | تسجيل الخروج | تخصيص

الصفحة الرئيسية | طلبات | حلول | التفاصيل الخاصة بي

New Issue

تفاصيل الطالب

الاسم *	4338179	الأصل	لا تتوفر أصول
رقم جهة الاتصال		القسم	
المسمى الوظيفي		الموقع	ليست في أي موقع
الفئة *	-- تحديد الفئة --		
فئة فرعية *	-- تحديد فئة فرعية --		
بند	-- تحديد بند --		
* الموضوع			
الوصف			

1

المرفقات: | إلتحاق ملف



دليل مستخدم نظام بلاغات تقنية المعلومات

تستطيع من خلال هذه الشاشة تسجيل بلاغ جديد، حيث سيظهر اسم مسجل البلاغ و كافة معلوماته بشكل الي ، تستطيع أن تحدد فئة المشكلة من خلال اختيار من القائمة:

- خدمات أوراكل – تطبيقات العمال
- خدمات البنية التحتية
- خدمات الكترونية
- نظم المعلومات الجغرافية
- الدعم الفني

عند اختيار الفئة الرئيسية، تستطيع بعد ذلك تحديد الخدمة الفرعية

مثال: فئة رئيسية:خدمات الأوراكل

فئة فرعية: خدمة نظام الاتصالات الادارية

تستطيع عمل وصف للمشكلة في المكان المخصص و كذلك تستطيع تحميل مرفقات ان لزم ذلك كما هو موضح بالشكل