



دليل استخدام نظام خدمات المستخدمين

service desk

الخاص بخدمة "مستخدمين" منسوبي أمانة العاصمة المقدسة

إعداد

إدارة الخدمات الفنية

الإدارة العامة لتقنية المعلومات

١٤٣٢/١/١٥ هـ

## مقدمة

بسم الله الرحمن الرحيم – والصلاة والسلام على نبي الأمة الأمين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين ، وبعد :

نظراً للتطوير الإلكتروني في جميع مجالات العمل بشكل عام ، وتماشياً مع هذا التطور تفتخر إدارة الخدمات الفنية بإطلاق مشروعها المتميز ( **service desk** ) عبر موقع الأمانة في الصفحة الرئيسية بمسمى ( **نظام خدمات المستخدمين** ) حيث يقدم هذا النظام جميع سبل الدعم الفني للمستخدمين والتي تقدمها إدارات تقنية المعلومات ، كذلك يلبي النظام جميع احتياجات المستخدمين الخاصة بأجهزة الحاسب الآلي وجميع ملحقاتها ، ويتميز النظام بسهولة الاستخدام حيث يستطيع المستخدم بعد إنشائه للبلاغ أو الطلب متابعته وتتبعه حتى إغلاقه . نسأل المولى عز وجل أن يكون التوفيق حليفنا لنستطيع أن نقدم جل ما في وسعنا لخدمة هذا البلد المقدس .



## \* خطوات استخدام نظام خدمات المستخدمين \*

الدخول للبرنامج عبر موقع الأمانة

الدخول للبرنامج يتم عبر صفحة موقع أمانة العاصمة المقدسة التي تظهر في الشكل (١) :

The screenshot shows the official website of Holy Makkah Municipality. The header includes the name 'Höly Makkah Municipality' and 'أمانة العاصمة المقدسة'. Below the header is a search bar and a navigation menu with options like 'الرئيسية', 'عن الأمانة', 'متسوبي الأمانة', 'بريد الأمانة', 'خريطة الموقع', 'اتصل بنا', and 'ENGLISH'. The main content area features a news article titled '(٢٠) مليون ريال للمشاريع الزراعية بالعاصمة المقدسة' with a sub-headline 'مقالتنا: نعمل لتقديم خدمات بلدية راقية, ونسهم في تأسيس بنية تحتية منطورة, لساكني أم القرى وقاصديها, من خلال الاستثمار الأمثل للموارد'. The sidebar on the right lists various services such as 'الخدمات الالكترونية', 'وكلاء معالي الامين', 'الخطة الاستراتيجية', 'دليل خدمات الأمانة', 'تقديم طلبات المنح', 'المنافسات والعرايد', 'اللوائح والإشترطات', 'تعاميم فرارت ترفيات', 'البلديات الفرعية', 'مشاريع الأمانة', 'المرصد الحضري', 'المكاتب الهندسية', 'أخبار الأمانة', 'اعلانات المشتريات', 'مكة المكرمة', 'خدمة العملاء', 'مواقع مختارة', and 'مجلة الأمانة'. At the bottom, there is a banner for 'المرصد الحضري لمكة المكرمة' and a 'التواصل' button.

شكل (١)

الصفحة الرئيسية  
للدخول للبرنامج

## واجهة البرنامج

الشكل (٢) يدل على واجهة البرنامج التي يتم الدخول على البرنامج بواسطتها بإتباع الآتي :

شكل (٢)

- ١ - كتابة اسم المستخدم الخاصة بالموظف .
- ٢ - كتابة كلمة المرور الخاصة بالموظف .
- ٣ - ثم الضغط على تسجيل الدخول ليتم الدخول على البرنامج .

## الصفحة الرئيسية للبرنامج

تعرض جميع الطلبات الخاصة بالموظف من طلبات معلقة ومكتملة وإنشاء طلب جديد كما هو موضح في الشكل (٣) .



شكل (٣)

- ١ - **الطلبات المعلقة** : تدل على الطلب الذي لم يتم عليه أي إجراء في قسم الدعم الفني .
- ٢ - **الطلبات المكتملة** : تدل على الطلبات التي تم الانتهاء منها وإغلاقها .
- ٣ - **كافة الطلبات** : جميع الطلبات التي تم إنشائها من قبل الموظف .
- ٤ - **طلب جديد** : إنشاء بلاغ شبكة أو صيانة .
- ٥ - **طلبات** : عرض كافة البلاغات المعلقة والمفتوحة .
- ٦ - **حلول** : تتضمن حلول مقترحة تساعد المستخدم على الحل أو معرفته .
- ٧ - **التفاصيل الخاصة بي** : تتضمن المعلومات الخاصة بالموظف ، والموظف الذي يتم دخوله لأول مرة للبرنامج يجب عليه تسجيل البيانات الخاصة به والتحقق منها لتسهيل عملية الوصول للمستخدم في أسرع وقت .
- ٨ - **تخصيص** : تغيير اللغة والوقت والتاريخ الخاصة بصفحة المستخدم .
- ٩ - **تسجيل خروج** : الخروج من برنامج الخدمات الفنية .

ملاحظة : اسم المستخدم وكلمة المرور هي نفس التي من خلالها يتم الدخول على جهاز الحاسب الخاص بالأمانة .

## التفاصيل الخاصة بي

عند الدخول إلى البرنامج لأول مرة يجب تعبئة البيانات الخاصة بالمستخدم على النحو التالي :

شكل (٤)

- ١ - التفاصيل الخاصة بي : صفحة تسجيل بيانات المستخدم مثل ما هو موضح في الشكل (٤) .
- ٢ - الاسم : تسجيل الاسم الثلاثي للمستخدم .
- ٣ - معرف الموظف : تسجيل الرقم الوظيفي للمستخدم .
- ٤ - بريد الكتروني : تسجيل البريد الالكتروني الخاص بالأمانة للمستخدم.
- ٥ - هواتف : تسجيل رقم التحويلة الخاصة بالمستخدم المتواجد بالأمانة، أما المستخدم المتواجد خارج الأمانة يقوم بتسجيل الهاتف الثابت و التحويلة .
- ٦ - الهاتف المحمول : تسجيل رقم جوال المستخدم للتواصل معه .
- ٧ - إسم القسم : تسجيل إسم الإدارة للمستخدم لمعرفة موقعه في الأمانة لتسهيل عملية الوصول إليه .
- ٨ - المسمى الوظيفي : تسجيل المسمى الوظيفي للمستخدم .
- ٩ - تحديث التفاصيل : اضغط على تحديث التفاصيل لتسجيل البيانات الجديدة وعمل Refresh لها .

## تخصيص

هنا تتم عملية ضبط لغة البرنامج والوقت والتاريخ باتباع الخطوات التالية :



شكل (٥)

طريقة التغيير في التخصيص :



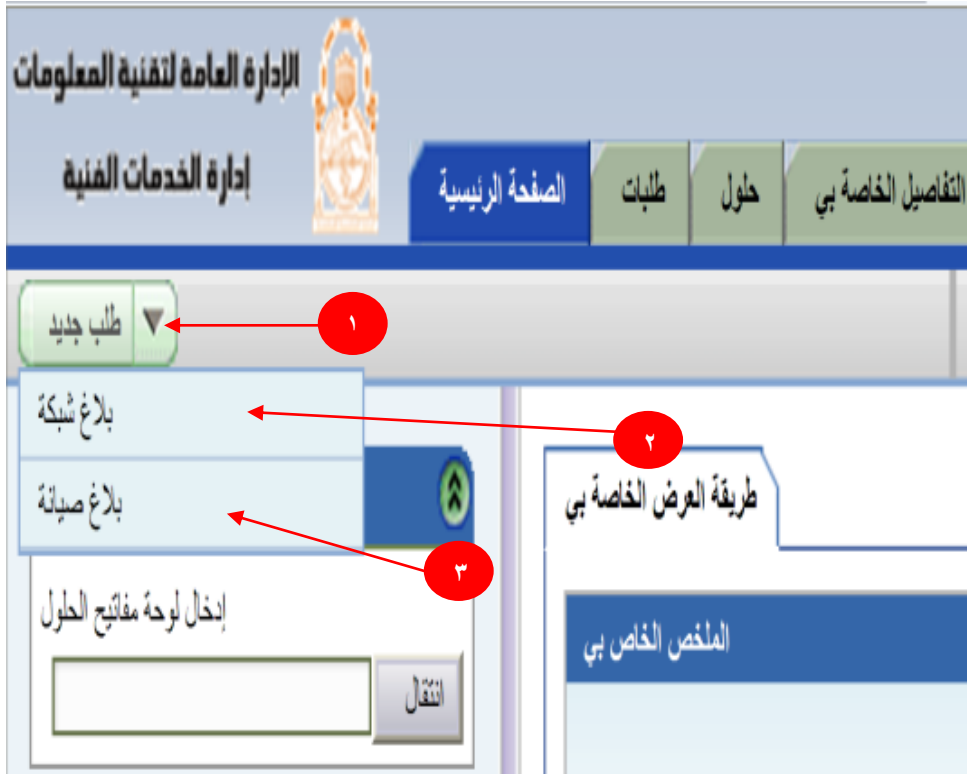
شكل (٦)

- ١ - **تخصيص** : اضغط على الأيقونة الموجودة في الشكل (٥) تظهر لك الصورة كما هو موضح في الشكل (٦) .
- ٢ - **اللغة** : اختر اللغة المفضلة التي تناسبك في العمل .
- ٣ - **تحديد المنطقة الزمنية** : اختر التوقيت المناسب لك حسب البلاد .
- ٤ - **تحديد تنسيق التاريخ** : اختر التنسيق المناسب للتاريخ .
- ٥ - **تحديد تنسيق الوقت** : اختر التنسيق المناسب للوقت .
- ٦ - **الحفظ** : اضغط على أيقونة الحفظ لتعديل البيانات .



## طلب جديد

الشكل (٧) يوضح كيفية إنشاء طلب جديد باتباع الآتي :



شكل (٧)

### طريقة الإنشاء :

- ١ - **طلب جديد** : اضغط على الأيقونة الموضحة في الشكل (٧) ليظهر لك بلاغ شبكة وبلاغ صيانة اختر البلاغ المناسب .
- ٢ - **بلاغ شبكة** : في حالة وجود مشكلة في كيبيل الشبكة أو اللاسلكي أو عدم اتصال الجهاز بالأمانة اضغط على الأيقونة الموضحة في الصورة ليتم فتح لك نموذج بلاغ شبكة كما هو موضح في **صفحة ٩** .
- ٣ - **بلاغ صيانة** : في حالة وجود مشكلة في جهاز الحاسب الآلي من برامج أو أنظمة خاصة بالأمانة أو فيروسات أو طابعات أو ماسحات اضغط على الأيقونة الموضحة في الصورة ليتم فتح لك نموذج بلاغ الصيانة كما هو موضح في **صفحة ١٠** .

## طلب جديد ( بلاغ الشبكة )

هنا يتم عمل بلاغ خاص بأعطال الشبكة .

الدارة العامة لتقنية المعلومات [ katwoah ] تسجيل الخروج | تخصيص

إدارة الخدمات الفنية الصفحة الرئيسية طلبات حلول التفصيل الخاصة بي

طلب جديد 19 ديسمبر 2010 11:27

بحث

إدخال لوحة مفاتيح الحلول

التفصيل

الخصائص الحديثة

تعربة

حولة ميدانية

طلب جديد

تفاصيل الطلب

الاسم \* فهد فيصل كثرقة

الأصل لا تتوفر أصول

رقم جهة الاتصال 248

القسم إدارة الخدمات الفنية

Job Title مدير إدارة

الموقع \* -- الموقع الجديد --

نوع الشبكة -- نوع الشبكة الجديد --

الغرفة \* شبكات

مستوى قوة الإشارة في الشبكة اللاسلكية -- مستوى قوة الإشارة في الشبكة اللاسلكية الجديد --

فئة فرعية \* -- فئة فرعية جديد --

الموضوع \* بلاغ شبكة

الوصف

E-mail Id(s) To Notify

الحق تلف: المرفقات:

إضافة طلب إنشاء تعيين إلغاء

شكل (٨)

طريقة تعبئة نموذج طلب (بلاغ) الشبكة :

- ١- تفاصيل الطلب : يظهر اسم المبلغ تلقائياً عند البلاغ .
- ٢- الموقع : يدل على المكان المتواجد فيه الموظف أو المستخدم .
- ٣- نوع الشبكة : شبكة سلكية LAN ( كيبيل ) أو شبكة اللاسلكية WAN .
- ٤- فئة فرعية : تحديد نوع العطل في الشبكة .
- ٥- الموضوع : عنوان يدل على نوع الطلب أو البلاغ .
- ٦- تحديد مستوى قوة الإشارة في الشبكة اللاسلكية .
- ٧- إضافة الطلب : اضغط على الأيقونة لإضافة طلبك .

## طلب جديد ( بلاغ الصيانة )

هنا يتم عمل بلاغ خاص بأعطال الصيانة .

The screenshot shows the 'Request New' form with the following fields and annotations:

- 1: Request Type dropdown (e.g., -- الموقع لتخديد --)
- 2: Request Location dropdown (e.g., -- اللغة تختيد --)
- 3: Request Category dropdown (e.g., -- فئة فرعية تختيد --)
- 4: Request Sub-category dropdown (e.g., -- مختص تختيد --)
- 5: Request Description text area (وصف المشكلة)
- 6: Request Subject dropdown (e.g., بلاغ صيانة)
- 7: Add Request button (إضافة طلب)

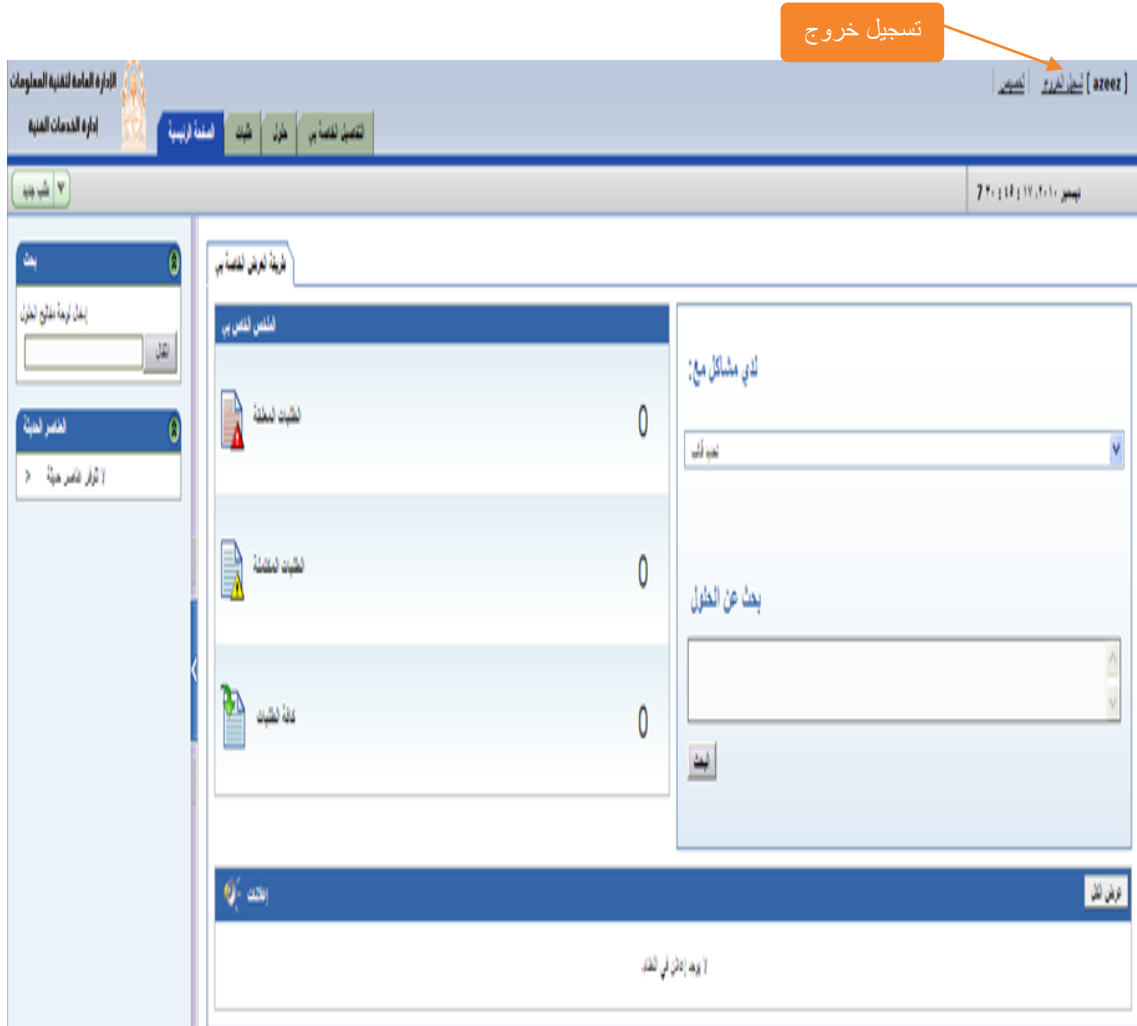
شكل (٩)

طريقة تعبئة نموذج طلب (بلاغ) الصيانة :

- ١- تفاصيل الطلب : يظهر اسم المبلغ تلقائياً عند البلاغ .
- ٢- الموقع : يدل على المكان المتواجد فيه الموظف أو المستخدم .
- ٣- فئة : صيانة جهاز حاسب آلي (مكتبي أو محمول) وملحقاته والطابعات والمساحات الضوئية والبرامج والانترنت والفيروسات وجهاز البصمة .
- ٤- فئة فرعية : تحديد نوع العطل في الأجهزة .
- ٥- يجب عليك تحديد وجود طابعات موصلة في الجهاز وذكر السبب .
- ٦- الموضوع : عنوان يدل على نوع الطلب أو البلاغ .
- ٧- إضافة الطلب : اضغط على الأيقونة لإضافة طلبك .

## تسجيل الخروج

يتم الخروج من البرنامج عن طريق تسجيل الخروج كما هو موضح في الشكل (١٠) .



شكل (١٠)

ملاحظة :- عند ما يتم تسجيل الخروج من البرنامج يجب على المستخدم مراعاة مراجعة البريد الالكتروني الخاص بالأمانة لرؤية الرسائل المرسله من البرنامج لمتابعة الطلب أو البلاغ .

## البريد الإلكتروني

بعد ما يتم إنشاء بلاغ يقوم البرنامج بإرسال رسالة نصية للبريد الإلكتروني الخاص بالأمانة للمستخدم ليتم توضيح خطوات الطلب (البلاغ) وتزويده برقم الطلب (البلاغ) وتسجيل تقييم الخدمة .

١ - الشكل (١١) يوضح أنه تم تسجيل الطلب برقم معين في البريد الخاص بالأمانة .



شكل (١١)

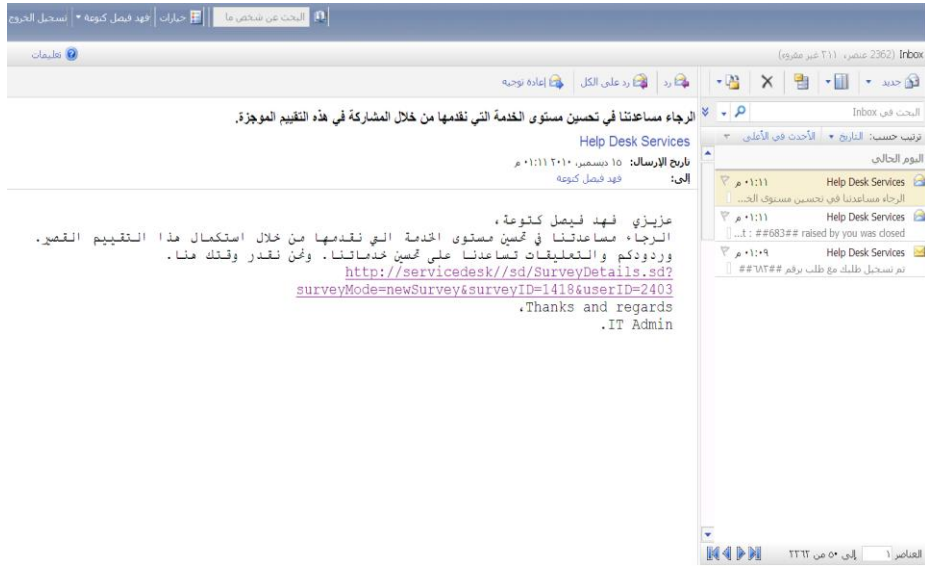
٢ - الشكل (١٢) يوضح عملية إغلاق الطلب ( إنهاء البلاغ ) وعنوان الطلب ورابط للطلب للإطلاع على جميع المعلومات المتعلقة بالطلب للمستخدم في البريد .



شكل (١٢)



- ٣ - الشكل (١٣) يوضح عملية تقييم الخدمة للمستخدم في إنجاز الطلب عن طريق الضغط على الرابط الموجود في الرسالة .



شكل (١٣)

- ٤ - تأتي هذه الصورة بعدما يتم الضغط على الرابط ، لتوضيح عملية تقييم الخدمة للمستخدم في إنجاز الطلب كما هو في شكل (١٤) .

الإدارة العامة لتفنية المعلومات  
إدارة الخدمات الفنية

أمانة العاصمة المقدسة

المسح الخاص برضاء المستخدم

مرحبًا،  
فهد فيصل كتوعة  
تم إرسال الاستطلاع من أجل التجربة  
٩٨٣ | معرف الطلب ٩٨٣ | إنشاء في ١٥ | Dec 2010, 13:09:04 | إكمال في ١٥ | Dec 2010, 13:11:48

الرجاء مساعدتنا في تحسين مستوى الخدمة التي نقدمها من خلال المشاركة في هذه التقييم الموجزة.

1. مستوى الخدمة

غير مقبول

مقبول

جيد

2. سرعة إنجاز البلاغ

غير مقبول

مقبول

جيد

3. طريقة تعامل موظف استلام البلاغ

غير مقبول

مقبول

جيد

4. طريقة تعامل في الصيانة مع البلاغ

غير مقبول

مقبول

جيد

أي تعليقات أو اقتراحات أخرى

شكرا لك على المشاركة في هذا التقييم

شكل (١٤)

في حال وجود أي استفسارات أو مساعدة بخصوص البرنامج

يسعدنا أن نتواصل معكم على البريد التالي:

**[TS@HOLYMAKKAH.GOV.SA](mailto:TS@HOLYMAKKAH.GOV.SA)**

مع تحيات:

إدارة الخدمات الفنية

