



نظام (ساعد - التقني)

دليل المستخدم



مقدمة

تطلق عمادة تقنية المعلومات نظام (ساعد-التقني) وهو نظام آلي يتم من خلاله رفع الطلبات التقنية ومتابعتها إلكترونياً , حيث يساهم في تسهيل وتنظيم عملية معالجة الطلبات التقنية والسعي لرفع الأداء التقني على أفضل مستوى ,

حرصاً من العمادة على التحسين المستمر في تقديم أفضل الخدمات التقنية لمنسوبي جامعة القصيم وسعيها لتحقيق هذا الهدف يمكنكم المشاركة في تقييم مستوى رضاكم عن الخدمات المقدمة و ذلك بهدف تطويرها مستقبلاً .



فهرس

	مقدمة
1
	كيفية الدخول على النظام
2
	كيفية تقديم البلاغ
6
	تسجيل طلب جديد
10
	تتبع البلاغات والطلبات
12
	متابعة الإعلانات
13
	الإستبيانات
14



كيفية الدخول على النظام

➤ قم بالدخول على نظام ساعد التقني من خلال الرابط التالي :

<https://saed.qu.edu.sa>

➤ كما يمكنك الدخول عبر بوابة الدخول الموحد MyQU

➤ ثم قم بتسجيل الدخول بإستخدام اسم المستخدم و كلمة المرور الخاصة بك

➤ اختر لغة الدخول " العربية " ثم اضغط على " تسجيل الدخول "

ساعد

 تذكر إسم الدخول تحتاج الى حساب؟ [تسجيل](#)
اللغة



كيفية الدخول على النظام

واجهة النظام تحتوي على مجموعة من الأقسام بالإضافة الى بعض الاختصارات
لسهولة الوصول

الصفحة الرئيسية

الإعلانات

خدمات الدعم الفني

مرحباً بكم في نظام ساعد الخدمة الذاتية
اعلان | 09:15 21/03/18

الاختصارات

اجهزة الحاسب الالى

الاتصال الموحد

التشغيل

الشبكات

أمن تكنولوجيا المعلومات

خدمات أخرى

الإستبيانات

متابعة البلاغات والطلبات

الطلبات و البلاغات المفتوحة

المرجع

صف الحدد

وقت\تاريخ التسجيل

مقدم الطلب

الحالة (نص)

الوصف

لا توجد نتائج

الموافقات الخاصي بي

المرجع

صف الحدد

وقت\تاريخ التسجيل

مقدم الطلب

الحالة (نص)

الوصف

لا توجد نتائج



كيفية تقديم البلاغ

عند الدخول على النظام اختر "الاختصارات" من القائمة الرئيسية ➤

كما يمكنك الوصول الى "الاختصارات" من خلال الصفحة الرئيسية

➤ قم بإختيار الخدمة التي ترغب في الإبلاغ عنها،
على سبيل المثال: أجهزة الحاسب الآلي < أجهزة الكمبيوتر المكتبية

الاختصارات < أجهزة الحاسب الآلي

أجهزة الحاسب الآلي

لطلبات ودعم الأجهزة وملحقات الحاسب الآلي بما في ذلك أجهزة الكمبيوتر المكتبية وأجهزة الكمبيوتر المحمولة والأجهزة اللوحية وأجهزة المساعد الرقمي الشخصي.



أنقر لعرض صورة



الانظمة والبرامج

للطلبات والدعم للبرامج والتطبيقات المستخدمة من قبل المستخدمين

4



الطابعة، الماسح الضوئي وخدمات الطباعة، الباركود، copy

للطلبات والدعم الفني بما يخص الطابعات والماسحات الضوئية

4



كمبيوتر محمول

طلب كمبيوتر شخصي محمول.
للسماح للمستخدم بالوصول إلى تطبيقات البرامج المختلفة التي ستمكنه من أداء دوره المحدد....

4



أجهزة الكمبيوتر المكتبية

طلب كمبيوتر مكتبي شخصي.
للسماح للمستخدم بالوصول إلى تطبيقات البرامج المختلفة التي ستمكنه من أداء دوره المحدد....

7

الصفحة الرئيسية

الإعلانات

الاختصارات

الخدمات

متابعة البلاغات والطلبات

الإستبيانات



كيفية تقديم البلاغ

قم باختيار " الإبلاغ عن مشكلة في الحاسب الآلي المكتبي " , ثم قم بتعبئة نموذج البلاغ، بعد الانتهاء قم بالنقر على " تقديم " لتقديم البلاغ

الاختصارات > خدمات اجهزة الحاسب الالى > اجهزة الكمبيوتر المكتبية > الإبلاغ عن مشكلة في الحاسب الالى المكتبي

الإبلاغ عن مشكلة في الحاسب الالى المكتبي
تتوفر هذه الخدمة من خلال مكتب الخدمة خلال ساعات العمل.



مقدم البلاغ*

الموافق

تفاصيل البلاغ

المرفقات

أترك الملفات المرفقة هنا

تسجيل

الاختصارات > اجهزة الحاسب الالى > اجهزة الكمبيوتر المكتبية

أجهزة الكمبيوتر المكتبية
طلب كمبيوتر مكتبي شخصي. للسماح للمستخدم بالوصول إلى تطبيقات البرامج المختلفة التي ستمكنه من أداء دوره المحدد. إنه يمكن المستخدم من: إنشاء وتخزين واسترجاع البيانات المتعلقة بالأعمال والتواصل داخليًا وخارجيًا.

أشر لعرض صورة

الصفحة الرئيسية
الإعلانات
الاختصارات
الخدمات
متابعة البلاغات والطلبات
الإستبيانات

المجال

تفعيل Windows / Office

طلب ترقية نظام التشغيل

خدمات عامة

الإبلاغ عن مشكلة في الحاسب الالى المكتبي

2

بالدخول على الخدمات من خلال القائمة الرئيسية تظهر لك جميع الخدمات المقدمة في نظام ساعد التقني

➤ قم بإختيار الخدمة التي ترغب في طلب الحصول عليها
على سبيل المثال: الشبكات < طلب الوصول إلى الإنترنت

الخدمات



استبيان عند الطلب

1



خدمات أخرى

2



أمن تكنولوجيا المعلومات

5



الشبكات

5



التشغيل

4



الاتصال الموحد

3



اجهزة الحاسب الالى

4

لطلبات ودعم الاجهزة وملحقات الحاسب الالى بما في ذلك أجهزة الكمبيوتر المكتبية وأجهزة الكمبيوتر المحمولة والأجهزة...

الخدمات

-  الصفحة الرئيسية
-  الإعلانات
-  الاختصارات
-  [الخدمات](#)
-  متابعة البلاغات والطلبات
-  الإستبيانات

الخدمات < الشبكات



الإبلاغ عن مشكلة

تتوفر هذه الخدمة من خلال مكتب الخدمة خلال ساعات العمل.



خدمات عامة



طلب اتصال LAN / WAN



طلب الوصول إلى الإنترنت



طلب عقدة كابلات جديدة

الشبكات



أنقر لعرض صورة

-  الصفحة الرئيسية
-  الإعلانات
-  الاختصارات
-  [الخدمات](#)
-  متابعة البلاغات والطلبات
-  الإستبيانات



تسجيل طلب جديد

قم بتعبئة نموذج الطلب، ثم انقر على " تقديم " لتقديم طلب الخدمة

الخدمات > طلب الوصول إلى الإنترنت

طلب الوصول إلى الإنترنت

أشر لعرض صورة

التقدم

بدء العملية

موافقة مدير الشبكات

التنفيذ

طلب هذه الخدمة

مقدم الطلب

الجوال

الوصف*

نوع الطلب

المكان الرئيسي

المرفقات

أترك الملفات المرفقة هنا

التقديم



تتبع البلاغات والطلبات

يمكنك متابعة الطلبات الخاصة بك من خلال "متابعة البلاغات والطلبات" من القائمة الرئيسية للنظام, حيث ستعرض لك قائمة طلباتك المقدمة سابقاً, كما يمكنك تعديل الطلب لإضافة بعض المعلومات او الملاحظات بالضغط على "إتخاذ إجراء"

متابعة البلاغات والطلبات > الطلبات و البلاغات المفتوحة < 108

إتخاذ إجراء

متابعة البلاغات والطلبات

- الصفحة الرئيسية
- الإعلانات
- الاختصارات
- الخدمات
- متابعة البلاغات والطلبات**
- الإستبيانات

سجل الطلبات والبلاغات

الموافقات الخاص بي

الطلبات والبلاغات المغلقة

الطلبات و البلاغات المفتوحة

إضافة ملاحظات #8 #x62

التفاصيل

تكلفة الخدمة 0

وقت الخدمة (دقيقة) 0

المرفقات

أترك الملفات المرفقة هنا

حفظ إلغاء



متابعة الإعلانات

إمكانية مشاهدة الإعلانات أو الرسائل العامة من خلال الصفحة الرئيسية للنظام

كما يمكنك الوصول الى "الإعلانات" من خلال القائمة الرئيسية للنظام



الإستبيانات

هدفنا دائماً هو تطوير الخدمات المقدمة, من خلال الإستبيانات يمكنك المشاركة بالإجابة عن الأسئلة الظاهرة في الاستبيان, وذلك من اجل قياس مستوى رضاكم عن الخدمات المقدمة وتحسينها مستقبلا

الإستبيانات

الإستبيانات

الرجاء مساعدتنا في تحسين مستوى خدمتنا لك بالإنهاء من الإستبيانات التالية.

استبيان رضا العملاء

تم الإصدار في 21/01/20 02:59 م
118 | خدمة الحاسب الالى المكتبي | مشكله عامه
الإبلاغ عن مشكله في الحاسب الالى المكتبي

تجاهل هذا الاستبيان

استبيان رضا العملاء

تم الإصدار في 21/01/20 02:59 م
الحدث: 118 | العنصر: خدمة الحاسب الالى المكتبي | الفئة: مشكلة عامة

مدى سرعة حل المشكله؟

ممتاز
جيد
متوسط
دون المتوسط
رديء

سرعة الاستجابة الفورية لقنوات التواصل المخصصة للعم الفني؟

ممتاز
جيد
متوسط
دون المتوسط
رديء

اهتمام مقدمي الخدمات واستعدادهم لانجاز الخدمة؟

ممتاز
جيد
متوسط
دون المتوسط
رديء

التعليقات

حفظ



عمادة تقنية المعلومات
Deanship of information technology



it.qu.edu.sa



QassimU_IT