

نظام الدعم الموحد

دليل معالج البلاغات التقنية – ١٨ يوليو ٢٠٢٥



وزارة التعليم

Ministry of Education



- ٨ موارد المعرفة
- ٧ حالات البلاغ
- ٦ وحدة التحكم بالبطاقات
- ٥ تعديل حالة الطلب
- ٤ الصفحة الرئيسية للبلاغ
- ٣ التصفية
- ٢ البطاقات المستلمة
- ١ الدخول للموقع

يتم الدخول عبر الايميل الوزاري الخاص بالموظف، ويجب ادخال كلمة المرور الصحيحة ليتمكن المستخدم من معالجة البلاغ

تسجيل الدخول

تسجيل الدخول الموحد لوزارة التعليم

عنوان البريد الإلكتروني

أدخل عنوان بريدك الإلكتروني في MOE

١ ٥ ٤ ٨

أدخل رمز التحقق

تسجيل الدخول

الدخول الموحد

هي إحدى مبادرات وزارة التعليم لإدارة وحكومة الهوية الرقمية وإيجاد آلية تحقق وتسجيل آمنة تهدف إلى تسهيل الوصول إلى جميع الأنظمة بوزارة التعليم من خلال حساب موحد.

البطاقات المستلمة

٨

موارد المعرفة

٧

حالات البلاغ

6

وحدة التحكم
بالبطاقات

5

تعديل
حالة الطلب

4

الصفحة الرئيسية
للبلاغ

3

التصفية

2

البطاقات
المستلمة

1

الدخول للموقع

لوحة القياس

وحدة تحكم

التقويم

السجل الذكي

إنشاء جديد

مساحات العمل

البطاقات

جميع البطاقات المفتوحة

تم التحرير

حفظ باسم

عرض إحصائيات البطاقات

3

خط العمل

جدد

SLA تستحق قريباً

متأخر

بحاجة للانتباه

حادثة كبرى

درج

أعددة ظاهرة

بحث

تصدير

تم تحديد 0 من 50+

تاريخ الإنشاء: 15 أبريل 2024

الحالة: مُعَتَّن، [فارغ]، مسودة، قيد المراجعة

التصفية

الأولوية	مُعَرَّف العرض	الحالة	اسم العميل	اسم الموظف	ملخص	التاريخ	تاريخ آخر تعديل
مرتفع	INC000000000423	مُعَتَّن	Reem S Al-Atiwi	Reem S Al-Atiwi	...ata is not showing	2025/07/24 8:31:14 ص	
منخفض	INC000000000209	مُعَتَّن	Ramy Ragai	Ramy Ragai	USC - IT	2025/07/24 5:00:12 ص	
مرتفع	INC000000000522	مُعَتَّن	Reem Suleiman Al-Atiwi	Reem Suleiman Al-Atiwi	Consultants	2025/07/23 9:34:40 م	
مرتفع	INC000000000521	مُعَتَّن	Reem Suleiman Al-Atiwi	Reem Suleiman Al-Atiwi	...ssing the platform	2025/07/23 8:53:38 م	
منخفض	WO0000000000040	مُعَتَّن	Abdallah a Habib	Abdallah a Habib	USC - IT	2025/07/23 5:45:00 ص	
منخفض	WO00000000000316	مُعَتَّن	Support User Three	Support User Three	test	2025/07/22 6:40:12 م	
منخفض	INC0000000000520	مُعَتَّن	Support User Three	Support User Three	test	2025/07/22 6:39:53 م	
منخفض	WO00000000000315	مُعَتَّن	Support User Three	Support User Three	test	2025/07/22 6:36:56 م	
منخفض	INC0000000000519	مُعَتَّن	Support User Three	Support User Three	test	2025/07/22 6:36:33 م	
خرج	INC0000000000517	مُعَتَّن	Support User Three	Support User Three	TEST	2025/07/22 6:34:41 م	
منخفض	INC0000000000516	مُعَتَّن	Support User Three	Support User Three	TEST	2025/07/22 11:40:37 ص	
منخفض	WO00000000000314	مُعَتَّن	Support User Three	Support User Three	TEST	2025/07/22 11:40:09 ص	
منخفض	WO00000000000311	مُعَتَّن	Support User Three	Support User Three	rwr	2025/07/21 1:33:51 م	
منخفض	WO00000000000310	مُعَتَّن	Support User Three	Support User Three	dfdf	2025/07/21 1:33:00 م	
منخفض	INC0000000000514	مُعَتَّن	Support User Three	Support User Three	segd	2025/07/21 1:31:33 م	
منخفض	INC0000000000513	مُعَتَّن	Support User Three	Support User Three	123	2025/07/21 1:29:32 م	

ستجد نوعين من التذاكر:
١ - incident: عبارة عن مشكلة تقنية تحتاج إلى إيجاد حل

٢ - Work order: عبارة عن طلب قطع غيار أو أصناف تختص بالعناصر التقنية

٣ - عرض إحصائيات البطاقة

٤ - الإحصائيات التي ظهرت من خلال النقر على الخطوة رقم ٣



هذه العوامل الخاصة بالتصفية لتحديد الفرز المراد إظهاره للبلاغات الموجودة



الدخول للموقع 1 البطاقات المستلمة 2 التصفية 3 الصفحة الرئيسية للبلاغ 4 تعديل حالة الطلب 5 وحدة التحكم بالبطاقات 6 حالات البلاغ 7 موارد المعرفة 8

الصفحة الرئيسية للبلاغ

المزيد

INC000000000622

Buildings

عرض تذاكر المستفيد من النظام السابق

تم الإنشاء ١٥:٥٤:٣٥ ١٦/٠٧/٢٠٢٥

مُحدث ١٥:٥٤:٣٥ ١٦/٠٧/٢٠٢٥

الحالة مُعَيَّن

Ramy.R@cybermak.net

Ramy Ragai

Ramy.R@cybermak.net

Ramy Ragai

العمل

جهة الاتصال

نوع الحادثة

طلب خدمة المستخدم

المصدر المبلغ عنه

إدخال مباشر

الوصف

لم يتم تعيين أي شيء

الخدمة

لم يتم تعيين أي شيء

تاريخ الإبلاغ

١٥:٥٤:٣٥ ١٦/٠٧/٢٠٢٥

الفئة التشغيلية

لم يتم تعيين أي شيء

فئة المنتج

لم يتم تعيين أي شيء

فئة الحل

لم يتم تعيين أي شيء

فئة منتج الحل

لم يتم تعيين أي شيء

السجلات من 1 إلى 2 الخاصة بـ 2

متقدم

INC000000000622 جديد بواسطة Ramy Ragai

١٥:٥٤:٣٥ ١٦/٠٧/٢٠٢٥

Ramy Ragai

كحالة ذات صلة CASE-00000000406 أضاف

١٥:٥٤:٣٥ ١٦/٠٧/٢٠٢٥

ملاحظة جديدة

ابدأ الكتابة لإضافة ملاحظة. اكتب @ للبحث عن أشخاص أو أصول. اكتب + للبحث عن الأصول فقط.

النشاط 4

موارد

اسأل HelixGPT

تحتوي على التالي:

1. عرض التذاكر السابقة
2. تعيين الطلب لمعالج بلاغ
3. عدة مميزات

1. تعيين لي
 2. رسالة بريد الكتروني
 3. إضافة البلاغ للمفضلة
 4. طباعة البلاغ
 5. تحديث البيانات
 6. تحرير البلاغ
- ٤- تسلسل الاحداث للبلاغ

تعديل حالة الطلب

٨

٧

6

5

4

3

2

1

موارد المعرفة

حالات البلاغ

وحدة التحكم
بالبطاقات

تعديل
حالة الطلب

الصفحة الرئيسية
للبلاغ

التصفية

البطاقات
المستلمة

الدخول للموقع

لوحه القياس | وحدة تحكم | التقييم | السجل الذكي | إنشاء جديد | مساحات العمل

Ministry of Education

تعديل الحادثة

INC000000000622

ملخص (مطلوب)

حادثه كبرى

لا

الأولوية المحسوبة (مطلوب)

خرج

الأهمية (مطلوب)

2-مرتفع

التأثير (مطلوب)

1-شامل/واسع الانتشار

الحالة (مطلوب)

مُعَيَّن

العمل (مطلوب)

Middle East

هاتف العمل (مطلوب)

###

الشركة (مطلوب)

Ramy Ragai

مجموعة المواقع

KSA

البريد الإلكتروني للعمل

Ramy.R@cybermak.net

المؤسسة

Ministry of Education

موقع العمل (مطلوب)

MOE HQ

جهة الاتصال

Ministry of Education (MOE)

موقع العمل (مطلوب)

MOE HQ

البريد الإلكتروني لجهة الاتصال

Ramy.R@cybermak.net

هاتف جهة الاتصال

###

جهة الاتصال

Ramy Ragai

المنطقة

Middle East

مجموعة المواقع

KSA

البريد الإلكتروني للعمل

Ramy.R@cybermak.net

المؤسسة

Ministry of Education

موقع العمل (مطلوب)

MOE HQ

جهة الاتصال

Ministry of Education (MOE)

موقع العمل (مطلوب)

MOE HQ

البريد الإلكتروني لجهة الاتصال

Ramy.R@cybermak.net

هاتف جهة الاتصال

###

جهة الاتصال

Ramy Ragai

ملحظة جديدة

ابدا الكتابة لإضافة ملاحظة. اكتب @ للبحث عن أشخاص أو أصول. اكتب + للبحث عن الأصول فقط

نوع الملاحظة

معلومات عامة

إرفاق ملفات

أو اسحب الملفات وأفلتها هنا

إلغاء

نشر

السجلات من 1 إلى 2 الخاصة بـ

متقدم

INC000000000622 جديد بواسطة Ramy Ragai

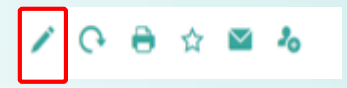
10:04:30 ١٦/٠٧/٢٠٢٥

Ramy Ragai أضاف CASE-0000000406 كحالة ذات صلة

حفظ

إلغاء

لتحرير البلاغ لابد من الضغط على الايقونة التالية



ستتمكنك هذه الخاصية من تعديل البلاغ من خلال إضافة البيانات



٨
موارد المعرفة

٧
حالات البلاغ

6
وحدة التحكم بالبطاقات

5
تعديل حالة الطلب

4
الصفحة الرئيسية للبلاغ

3
التصفية

2
البطاقات المستلمة

1
الدخول للموقع

مساحات العمل ▾
إنشاء جديد ▾
السجل الذكي
التقويم
وحدة تحكم ▾
لوحة القياس

وزارة التعليم
Ministry of Education

INC000000000622

حادثة كبرى

لا

الأولوية المحسوبة (مطلوب)

خرج

1

وحدة التحكم في الأصول

وحدة تحكم العقد

وحدة التحكم بالبطاقات

2

تعديل الحادثة

ملخص (مطلوب)

Buildings

التأثير (مطلوب)

1-شامل/واسع الانتشار

الأهمية (مطلوب)

2-مرتفع

الحالة (مطلوب)

اختيار

للعودة لصفحة البلاغات "البطاقات المستلمة"
يرجى الضغط على (وحدة التحكم بالبطاقات)



- ٨ موارد المعرفة
- ٧ حالات البلاغ
- ٦ وحدة التحكم بالبطاقات
- ٥ تعديل حالة الطلب
- ٤ الصفحة الرئيسية للبلاغ
- ٣ التصفية
- ٢ البطاقات المستلمة
- ١ الدخول للموقع

INC000000000622

تعديل الحادثة

ملخص (مطلوب)

حادثه كبرى

لا

الأهمية (مطلوب)

2-مرتفع

التأثير (مطلوب)

1-شامل/واسع الانتشار

الحالة (مطلوب)

اختيار

جديد

مُعَيّن

قيد التنفيذ

معلّق

تم حله

مغلق

ملغى

هاتف العميل (مطلوب)

###

البريد الإلكتروني للعميل

Ramy.R@cybermak.net

المنطقة

Middle East

مجموعة الموقع

KSA

موقع العميل (مطلوب)

MOE HQ

البريد الإلكتروني لجهة الاتصال

Ramy.R@cybermak.net

هاتف جهة الاتصال

###

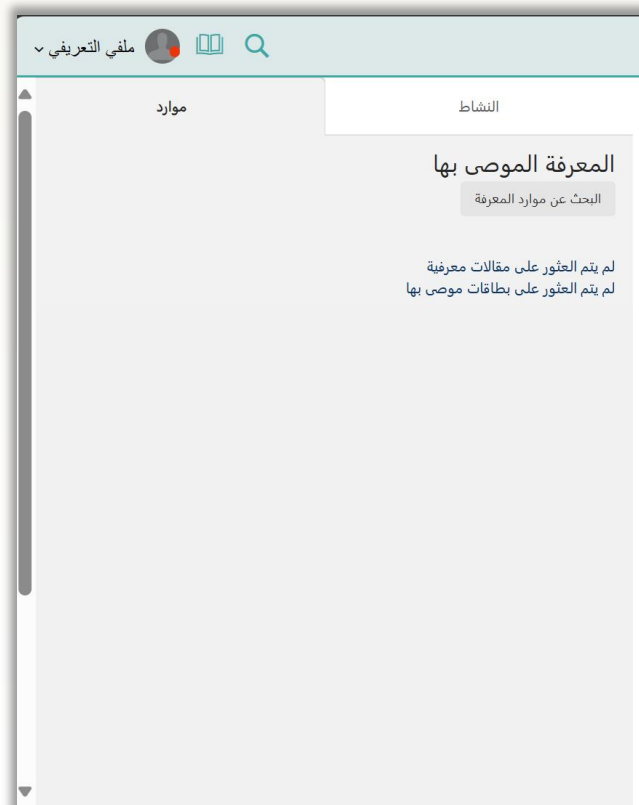
جهة الاتصال

Ramy Ragai

1. تغيير أو تحديث حالة الطلب : من خلال النقر على تم التعيين ستظهر لنا نافذة لتحديث الحالة
2. الحالات المتوفرة كالتالي:
 1. جديد
 2. معين
 3. قيد التنفيذ
 4. معلّق
 5. تم حله
 6. مغلق
 7. ملغى
3. معلّق: يجب تغيير الحالة عند طلب مسوغات من مقدم البلاغ، لتجنب احتساب الوقت ضمن اتفاقية مستوى الخدمة، مع توضيح سبب التعليق
4. تم حله: تم الانتهاء من البلاغ وفي انتظار تقييم المستفيد



- ٨ موارد المعرفة
- ٧ حالات البلاغ
- 6 وحدة التحكم بالبطاقات
- 5 تعديل حالة الطلب
- 4 الصفحة الرئيسية للبلاغ
- 3 التصفية
- 2 البطاقات المستلمة
- 1 الدخول للموقع



متاحة لمعالج البلاغ للإبحار في الأسئلة التي تعين
الموظف في الإجابة بشكل دقيق

ملفي التعريفي

- 8
- ٧
- 6
- 5
- 4
- 3
- 2
- 1
- ملف التعريفي
- السجلات
- الملاحظات
- لوحة القياس
- السجل الذكي
- التذاكر السابقة
- الارتباط بالحوادث في الوقت الفعلي
- انشاء جديد

- ملف الموظف يحتوي على التالي:
1. مكان وموقع الموظف
 2. معرف الشركة
 3. الدور الوظيفي
 4. واسم المستخدم للدخول

ملف التعريف

Support User Three
Tester Three
الشركة
Ministry of Education

المزيد

لم يتم تعيين أي شيء
mahmoud.s@cybermak.net

المؤسسة
المنطقة الشرقية

قسم
محافظة جفر الباطن

مُمكن
نعم

مدير العمل
مقدمة
لم يتم تعيين أي شيء

تصنيف الخدمة
الإنذارات
7 Escalations in Last Month

المعرفة 0

مجموعات الدعم 113

عناصر التهينة 0

البطاقات 23

فتح البطاقات

السجلات من 1 إلى 20 الخاصة بـ 23

المعرف	نوع البطاقة	عنوان	الحالة	المكلف	تم الفتح	تم التعديل
WO0000000001103	Work Order	USC - IT	Assigned		١٤:٤٤:١١ ٢٧/٠٧/٢٠٢٥	١٤:٠٧:٣٧ ٢٧/٠٧/٢٠٢٥

النشاط

ملاحظة جديدة

ابدأ الكتابة لإضافة ملاحظة. اكتب @ للبحث عن أشخاص أو أصول. اكتب + للبحث عن الأصول فقط.

السجلات من 1 إلى 15 الخاصة بـ 41

متقدم

Buildings
INC0000000000622
Support User بواسطة Abdulrahman Ismail تم التعيين إلى User Three
١٤:١٢:٤٤ ٢٧/٠٧/٢٠٢٥

scan issue
INC0000000001302
Support بواسطة "Resolved": تم وضع علامة على الحالة "No Further Action Required" مع السبب User Three
١٤:١١:٢٩ ٢٧/٠٧/٢٠٢٥

scan issue
INC0000000001302
Support بواسطة Support User Three تم التعيين إلى User Three
١٤:٠٧:٣٧ ٢٧/٠٧/٢٠٢٥

scan issue
INC0000000001302

ملف التعريف الشخصي بك
Support User Three

حول

عرض إمكانية الوصول

ملفي التعريفي

تسجيل الخروج

الملاحظات

السجلات

- 8
- ٧
- 6
- 5
- 4
- 3
- 2
- 1
- ملفي التعريفي
- السجلات
- الملاحظات
- لوحة القياس
- السجل الذكي
- التذاكر السابقة
- الارتباط بالحوادث في الوقت الفعلي
- انشاء جديد

ملف التعريف

Support User Three
Tester Three
الشركة
Ministry of Education

المزيد

1

السجلات

النشاط

ابدا الكتابة لإضافة ملاحظة. اكتب @ للبحث عن أشخاص أو أصول. اكتب + للبحث عن الأصول فقط.

المزيد

لم يتم تعيين أي شيء

mahmoud.s@cybermak.net

القسم

محافظة حفر الباطن

مُمكن

نعم

المؤسسة

المنطقة الشرقية

مُمكن

نعم

لم يتم تعيين أي شيء

المزيد

ابدا الكتابة لإضافة ملاحظة. اكتب @ للبحث عن أشخاص أو أصول. اكتب + للبحث عن الأصول فقط.

2 سجل التدقيق

سجل إعلام الأشخاص		سجل التدقيق	
حدث الإعلام	تاريخ الإعلام	الشخص الذي تم إعلامه	
Work Order Submit	١٢:١٣:١٢ ٢٧/٠٧/٢٠٢٥	Support User Three	<
Work Order Submit	١١:٥٩:١١ ٢٧/٠٧/٢٠٢٥	Support User Three	<
Work Order Submit	١١:٤١:٠٧ ٢٧/٠٧/٢٠٢٥	Support User Three	<
Work Order Submit	١١:٠٧:٠٥ ٢٧/٠٧/٢٠٢٥	Support User Three	<
Work Order Assignee Assignment	١٠:٠٦:٠٤ ٢٧/٠٧/٢٠٢٥	Support User Three	<

يتم اضافة هذه الخاصية لإعلام الآخرين بأنك غير متاح لأي سبب كان سواء خروج اضطراري او لديك إجازة او غيرها

ملف التعريف الشخصي بك
Support User Three

حول ?

عرض إمكانية الوصول

ملفي التعريفي

تسجيل الخروج

الملاحظات

- 8
- ٧
- 6
- 5
- 4
- 3
- 2
- 1
- انشاء جديد
- الارتباط بالحوادث في الوقت الفعلي
- التذاكر السابقة
- السجل الذكي
- لوحة القياس
- الملاحظات
- السجلات
- ملفي التعريفي

الملاحظات

English

Based on your experiences, how likely are you to recommend this application to a colleague or business associate?

Not at all likely

Extremely likely

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Based on your experiences, how likely are you to recommend this application to a colleague or business associate?

Not at all likely

Extremely likely

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Would you be willing to share why you feel that way about this application?

Please confirm

إعتراف

مخصصة لتغيير اللغة

ملف التعريف الخاص بك
Support User Three

حول ?

عرض إمكانية الوصول

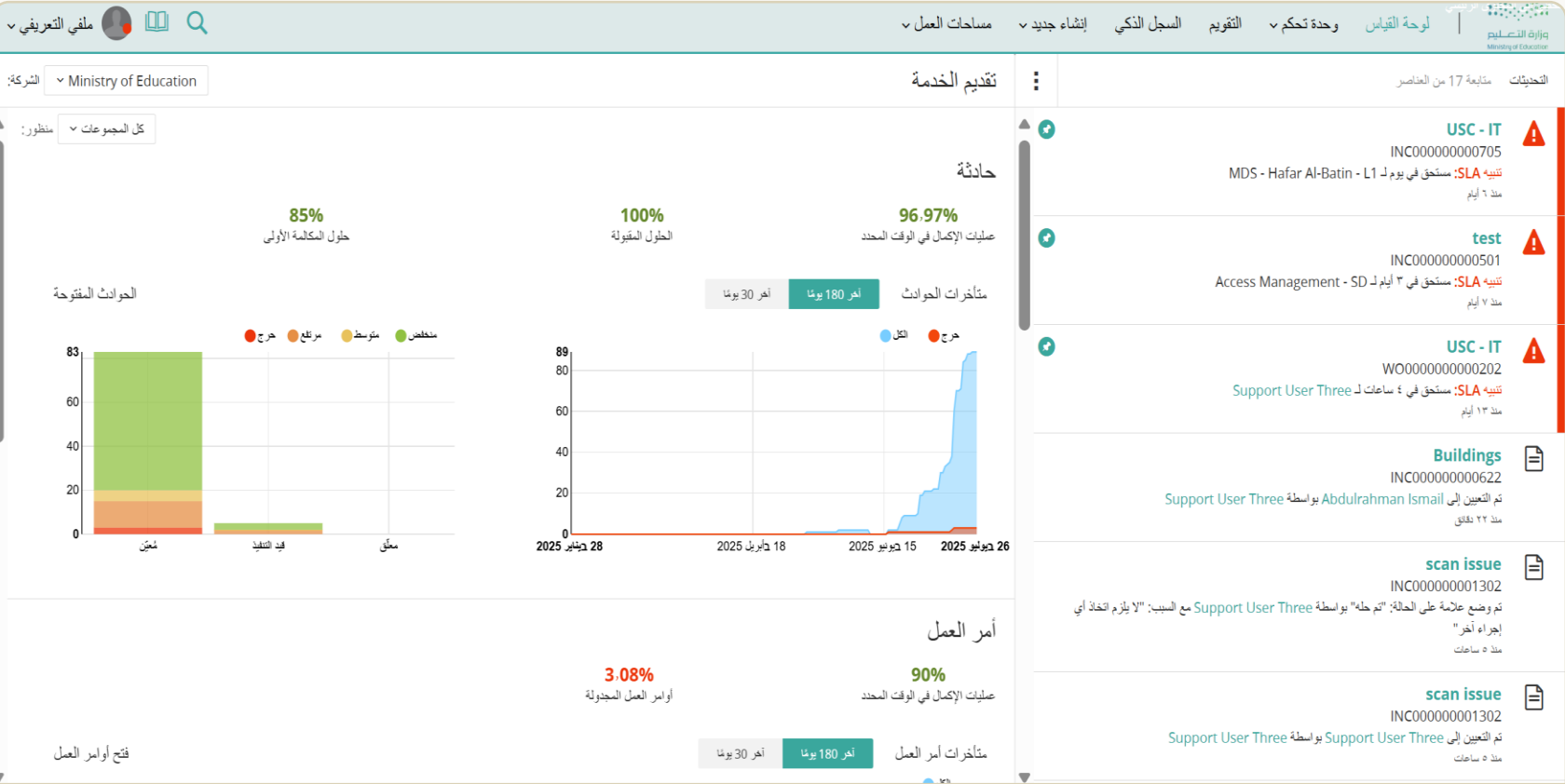
ملفي التعريفي

تسجيل الخروج

الملاحظات



- 8
- ٧
- 6
- 5
- 4
- 3
- 2
- 1
- ملفي التعريفي
- السجلات
- الملاحظات
- لوحة القياس
- السجل الذكي
- التذاكر السابقة
- الارتباط بالحوادث في الوقت الفعلي
- انشاء جديد



تتضمن مؤشرات الأداء



السجل الذكي

8

7

6

5

4

3

2

1

ملفي التعريفيالسجلاتالملاحظاتلوحة القياسالسجل الذكيتذاكر السابقةالارتباط بالحوادث في الوقت الفعليانشاء جديد

الرئيسي | لوحة القياس | وحدة تحكم | التقويم | السجل الذكي | إنشاء جديد | مساحات العمل |

ملفي التعريفي

إبدأ بإدخال اسم الشخص أو البريد الإلكتروني أو مُعرّف تسجيل الدخول أو مُعرّف الشركة بعد الرمز @. ثم أدخل وصفاً للمشكلة.
@ للبحث عن الأشخاص أو الأصول، ! للبحث عن القواب

∞

السجل الذكي يجد الموارد المناسبة لك في أثناء تكوين الملاحظات

البدء من جديد

إنشاء بطاقة

للبحث عن السجل الخاص عن طريق

1. اسم الشخص

2. البريد الالكتروني

3. معرف تسجيل الدخول

4. معرف الشركة

سليتم عرض جميع السجلات حسب الطريقة المختارة

التذاكر السابقة

- 8
- ٧
- 6
- 5
- 4
- 3
- 2
- 1
- ملفي التعريفي
- السجلات
- الملاحظات
- لوحة القياس
- السجل الذكي
- التذاكر السابقة
- الارتباط بالحوادث في الوقت الفعلي
- انشاء جديد

لوحة القياس وحدة تحكم السجل الذكي إنشاء جديد مساحات العمل

المزيد

INC000000000622

Buildings

عرض تذاكر المستفيد من النظام السابق

1

لوحة القياس وحدة تحكم السجل الذكي إنشاء جديد مساحات العمل

المزيد

INC000000000622

Buildings

أخفاء تذاكر المستفيد من النظام السابق

Related Tickets

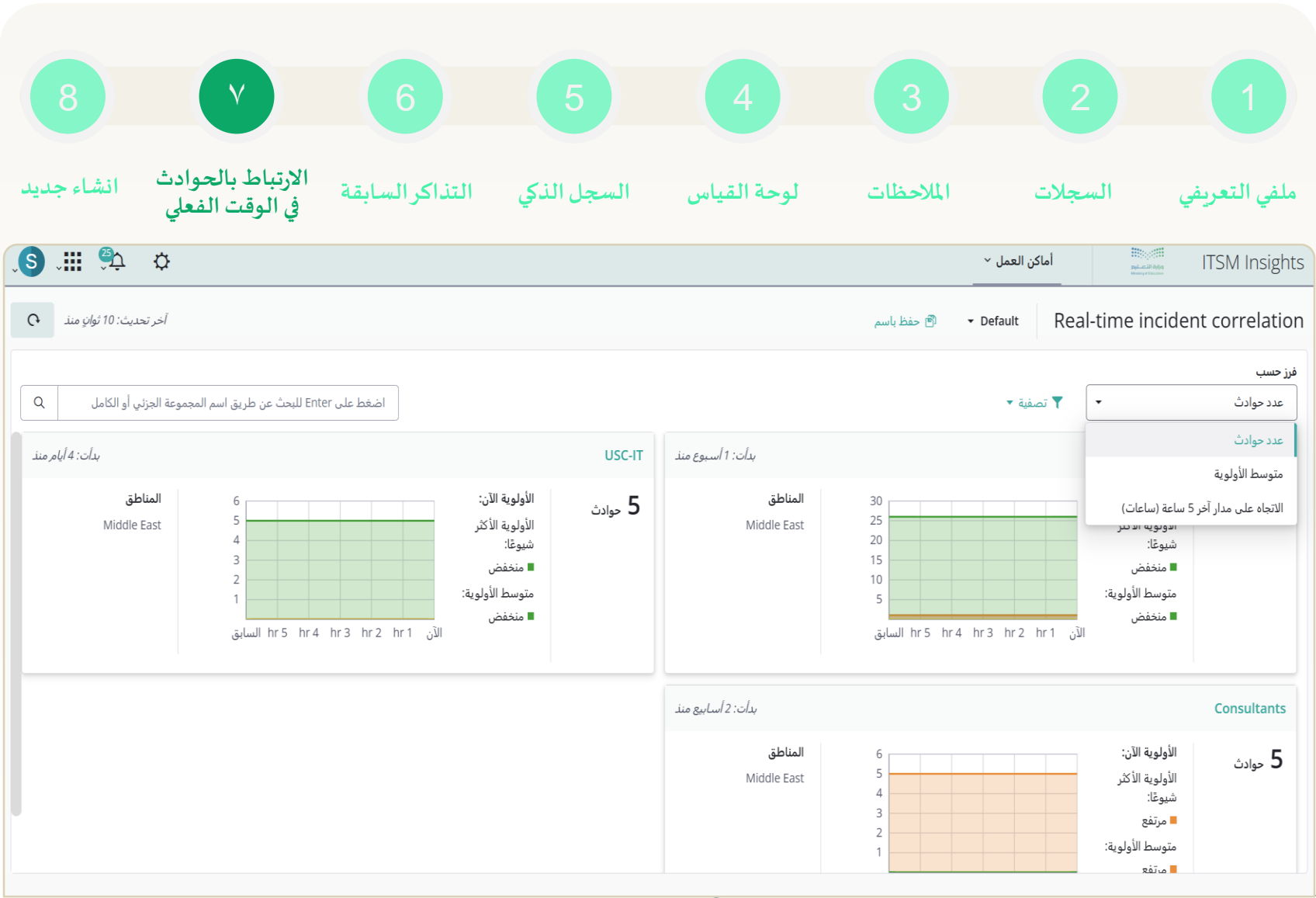
Preferences Refresh

Created By Incident Number

لا توجد عناصر.

2





الإدارة الرائدة للمشاكل

ربط الحوادث في الوقت الفعلي

مساحات العمل

الإدارة الرائدة للمشاكل

ربط الحوادث في الوقت الفعلي



انشاء جديد

8

7

6

5

4

3

2

1

انشاء جديد

الارتباط بالحوادث في الوقت الفعلي

التذاكر السابقة

السجل الذكي

لوحة القياس

الملاحظات

السجلات

ملفي التعريفي

ملفي التعريفي

مساحات العمل

انشاء جديد

السجل الذكي

التقويم

وحدة تحكم

لوحة القياس

وزارة التعليم

Ministry of Education

انشاء حادثة

لعمل (مطلوب)

الشركة (مطلوب)

جهة الاتصال

أدخل اسم جهة العمل أو البريد الإلكتروني أو شُعرَف ...

Ministry of Education

أدخل اسم جهة الاتصال أو البريد الإلكتروني أو شُ ...

أبدأ كتابة اسم مشكلة شائعة

استعراض

قالب الحادثة

ملخص (مطلوب)

التأثير (مطلوب)

الحالة (مطلوب)

الأهمية (مطلوب)

الأولوية المحسوبة

نوع الحادثة (مطلوب)

فئة التشغيلية

فئة المنتج

فئة الحل

فئة المنتج

فئة الحل

أبدأ كتابة اسم أصل

أبدأ الكتابة لرؤية الفئات المطابقة

أبدأ الكتابة لرؤية الفئات المطابقة

أبدأ كتابة اسم خدمة

أبدأ الكتابة لرؤية الفئات المطابقة

أبدأ الكتابة لرؤية الفئات المطابقة

حفظ

إلغاء

تسجيل حادثة

تسجيل امر عمل جديد

السجل الذكي

انشاء جديد

مساحات العمل

حادثة

امر العمل

USC



وزارة التعليم
Ministry of Education



الرقم المجاني

٨٠٠٤٣٨٨٨٨٥

داخل الوزارة

٨٨٨٨٥

شكراً لكم