

نظام الدعم الموحد

دليل معالج البلاغات التقنية - ١٨ يوليو ٢٠٢٥



وزارة التعليم
Ministry of Education



الدخول للموقع

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



الدخول الموحد

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

تسجيل الدخول

تسجيل الدخول للوخد لوزارة التعليم

عنوان البريد الإلكتروني

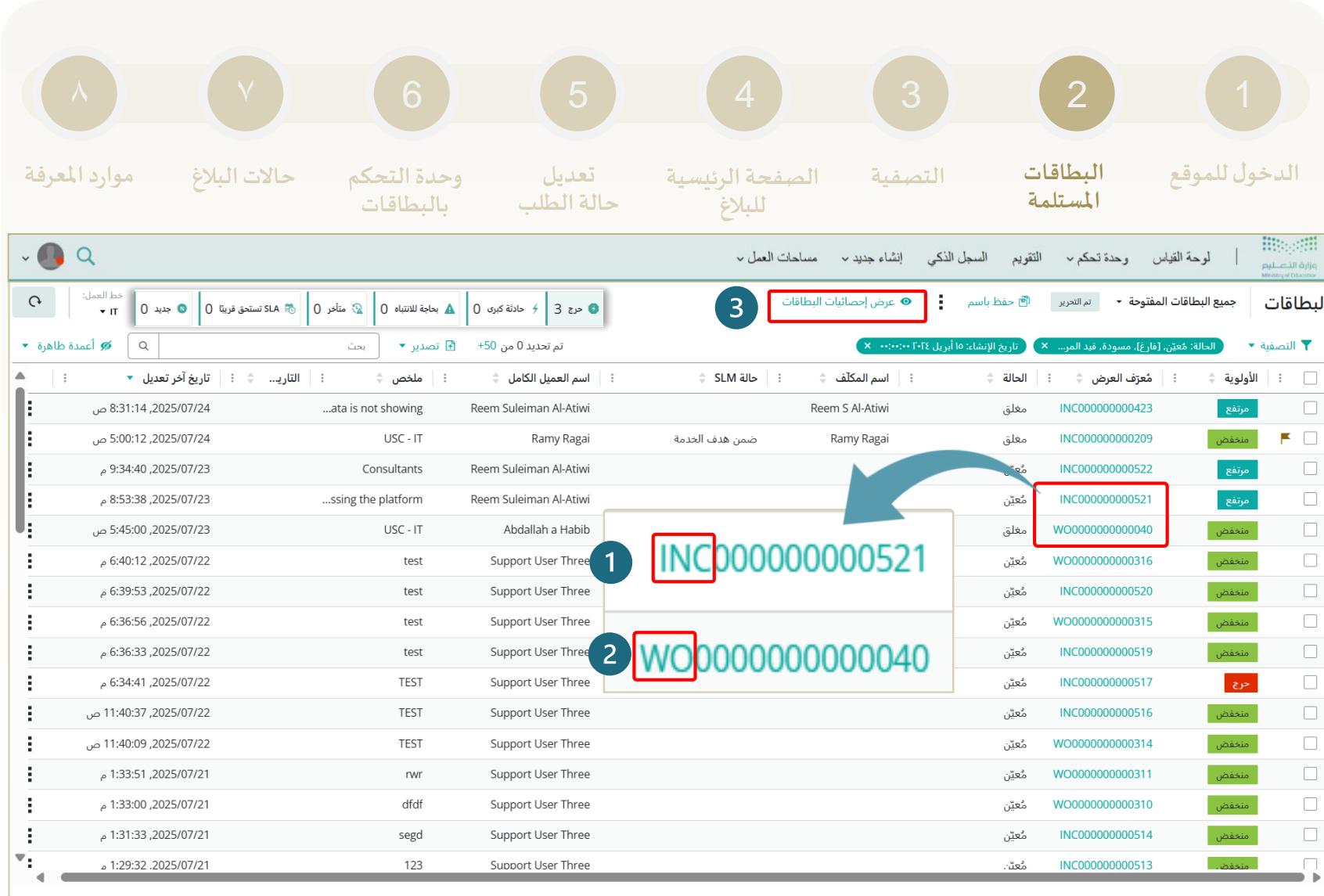
أدخل عنوان بريدك الإلكتروني في MOE

C ١٦٢٩

أدخل رمز التحقق

تسجيل الدخول

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



ستجد نوعين من التذاكر:

١- incident: عبارة عن مشكلة تقنية تحتاج إلى

إيجاد حل

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

٣- عرض احصائيات البطاقة

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



موارد المعرفة

حالات البلاغ

وحدة التحكم
بالبطاقاتتعديل
حالة الطلبالصفحة الرئيسية
للبلاغ

التصفية

البطاقات
المستلمة

الدخول للموقع

التصفيه

الحالة: الكل مفتوح تاريخ الإنشاء: 30 يوماً الماضية نوع الحادثة: طلب خدمة المستخدم

عوامل التصفية المحددة

الحالة: الكل مفتوح تاريخ الإنشاء: 30 يوماً الماضية نوع الحادثة: طلب خدمة المستخدم

المرشحات المتاحة

- VIP
- اتصال
- اسم المنتج
- الأولوية
- التاريخ المستهدف
- الحالة
- الخدمة
- الشركة
- الشركة المتاثرة بالتغيير
- العين
- القسم المتاثر بالتغيير

تطبيق عوامل التصفية إزالة الكل إلغاء

هذه العوامل الخاصة بالتصفيه لتحديد الفرز
المراد إظهاره للبلاغات الموجودة



٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١

موارد المعرفة
حالات البلاغ
وحدة التحكم بالبطاقات
تعديل حالة الطلب
الصفحة الرئيسية للبلاغ
التصفيية
البطاقات المستلمة
الدخول للموقع

HelixGPT
أسأل
موارد
النشاط
٤

ملاحظة جديدة

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

متقدم

السجلات من 1 إلى 2 الخاصة بـ 2

INC000000000622

جديد بواسطة Ramy Ragai

10:04:35 ١٧/٠٧/٢٠٢٥

حالة ذات صلة CASE-0000000406 أضاف Ramy Ragai

10:04:35 ١٧/٠٧/٢٠٢٥

المزيد
المرجع
INC000000000622

Buildings

عرض تذاكر المستفید من النظام السابق

حادثة كبيرة لا

الحالة مغلقة

Ramy.R@cybermakk.net

العنوان Ramy Ragai

Ramy.R@cybermakk.net

جهة الاتصال Ramy Ragai

الفترة التشغيلية لم يتم تعين أي شيء

تاريخ الإبلاغ 10:04:35 ١٧/٠٧/٢٠٢٥

نوع الحادثة طلب خدمة المستخدم

المصدر المبلغ عنه إدخال مباشر

الوصف لم يتم تعين أي شيء

الخدمة لم يتم تعين أي شيء

تحتوي على التالي:

١. عرض التذاكر السابقة
٢. تعين الطلب لمعالج بلاغ
٣. عدة مميزات
 ١. تعين في رسالة بريد الكتروني
 ٢. إضافة البلاغ للمفضلة
 ٣. طباعة البلاغ
 ٤. تحديث البيانات
 ٥. تحرير البلاغ
 ٦. تسلسل الأحداث للبلاغ



- ٨
- ٧
- ٦
- ٥
- ٤
- ٣
- ٢
- ١

- موارد المعرفة
- حالات البلاغ
- وحدة التحكم بالبطاقات
- تعديل حالة الطلب
- الصفحة الرئيسية للبلاغ
- التصفيية
- البطاقات المستلمة
- الدخول للموقع

تعديل الحادثة

نوع الملاحظة	ملاحظة كبيرة	ملخص (مطلوب)
معلومات عامة	لا	Buildings
أو اسحب الملفات وأفانتها هنا	الأولوية المحسوبة (مطلوب)	التأثير (مطلوب)
الغاء	حرج	2- مرتفع
نفر	الأهمية (مطلوب)	1- شامل/واسع الانتشار
		الحالة (مطلوب)
		مُعْتَنٍ
المنطقه Middle East		
هاتف العميل (مطلوب) Ramy Ragai		
العمل (مطلوب) Ramy Ragai		
مجموعة الموقع KSA		
البريد الإلكتروني للعميل (مطلوب) Ramy.R@cybermak.net		
الشركة (مطلوب) Ministry of Education		
الموقع العميل (مطلوب) MOE HQ		
المؤسسة Ministry of Education (MOE)		
البريد الإلكتروني لجهة الاتصال Ramy.R@cybermak.net		
جهة الاتصال Ramy Ragai		

السجلات من 1 إلى 2 الخاصة بـ 2

INC000000000622 جديد بواسطة Ramy Ragai

10:54:35 ١٧/٠٧/٢٠٢٥

Ramy Ragai حالة ذات صلة CASE-0000000406 أضاف

حفظ **إلغاء**

لتحرير البلاغ لابد من الضغط على الايقونة التالية



ستمكنك هذه الخاصية من تعديل البلاغ من خلال إضافة البيانات





الدخول للموقع
البطاقات المستلمة
التصفيية للبلاغ
الصفحة الرئيسية للبلاغ
تعديل حالة الطلب
وحدة التحكم بالبطاقات
حالات البلاغ
موارد المعرفة

1 2 3 4 5 6 7 8

لوحة القياس | وحدة تحكم | وحدة تحكم في الأصول | وحدة تحكم العقد | وحدة التحكم بالبطاقات

تعديل الحادثة

ملخص (مطلوب) | Buildings

التأثير (مطلوب) | 1- شامل/واسع الانتشار

الحالة (مطلوب) | اختيار

الأهمية (مطلوب) | 2- مرتفع

الأولوية المحسوبة (مطلوب) | حرج

Haditha Kibri | لا

INC0000000000622

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



٨

٧

٦

٥

٤

٣

٢

١

موارد المعرفة

حالات البلاغ

وحدة التحكم
بالي بطاقاتتعديل
حالة الطلبالصفحة الرئيسية
للبلاغ

التصفيية

البطاقات
المستلمة

الدخول للموقع

INC000000000622

تعديل الحادثة

حادثة كبرى

لا

ملخص (مطلوب)

Buildings

الأولوية المحسوبة (مطلوب)

حرج

الأهمية (مطلوب)

2-مرتفع

التأثير (مطلوب)

1-شامل/واسع الانتشار

الحالة (مطلوب)

اختبار

جديد

مُعيّن

قيد التنفيذ

معلق

تم حله

مغلق

ملغى

المنطقة

Middle East

هاتف العميل (مطلوب)

###

مجموعة الموقع

KSA

البريد الإلكتروني للعميل

Ramy.R@cybermak.net

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 التعين ستظهر لنا نافذة لتحديث الحالة الحالات المتوفرة كالتالي:
- .2. .1. جديد .2. معين .3. قيد التنفيذ .4. معلق .5. تم حله .6. مغلق .7. ملغى

- .3. معلق: 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
- ٧
- ٦
- ٥
- ٤
- ٣
- ٢
- ١

- موارد المعرفة حالات البلاغ وحدة التحكم
بالبطاقات تعديل حالة الطلب الصفحة الرئيسية للبلاغ التصفية
البطاقات المستلمة الدخول للموقع

ملفي التعريفي

موارد
النشاط

المعرفة الموصى بها

البحث عن موارد المعرفة

لم يتم العثور على مقالات معرفية
لم يتم العثور على بطاقات موصى بها

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





8

7

6

5

4

3

2

1

إنشاء جديد
الارتباط بالحوادث
في الوقت الفعلي

التذكرة السابقة
السجل الذكي

لوحة القياس
الملاحظات

ملفي التعريفي
السجلات

ملفي التعريفي

Support User Three Tester Three

Ministry of Education

ملاحظة جديدة

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

النشاط

المزيد

المؤسسة: محافظة حفر الباطن

المنطقة الشرفية: نعم

متاح للتعيين: نعم

مهمة: نعم

مدير العميل: لم يتم تعيين أي شيء

رمز مركز التكالفة: لم يتم تعيين أي شيء

مقدمة: لم يتم تعيين أي شيء

إظهار الموقع

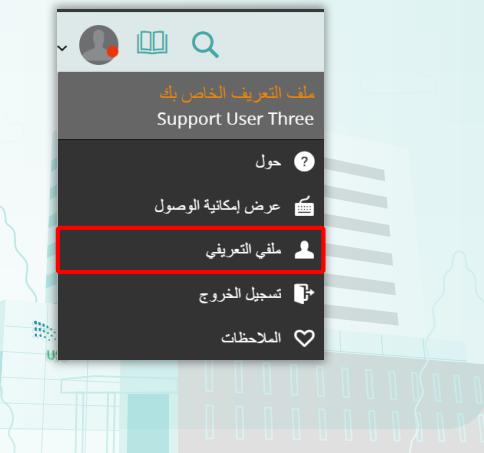
الإنذارات: 7 Escalations in Last Month

تصنيف الخدمة: ☆☆☆☆☆ (0)

فتح البطاقات

تم التعديل	تم الفتح	المكافأة	الحالة	عنوان	نوع البطاقة	المعرفة:
٢٠١٤/٣/٢٧ ١٣:٣٧	٢٠١٤/٣/٢٧ ١٣:٣٧		Assigned	USC - IT	Work Order	WO0000000001103

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





8

7

6

5

4

3

2

1

إنشاء جديد
الارتباط بالحوادث
في الوقت الفعلي

التذكرة السابقة

السجل الذكي

لوحة القياس

الملاحظات

السجلات

ملفي التعريفي

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

ملف التعريف

النهاية	المزيد
ابدا الكتابة لإضافة ملاحظة. اكتب @ للبحث عن أشخاص أو أصول. اكتب + للبحث عن الأصول فقط.	السجلات
1	
لم يتم تعيين أي شيء	لم يتم تعيين أي شيء
mahmoud.s@cybermak.net	###@
القسم	المؤسسة
محافظة حفر الباطن	المنطقة الشرقية
متاح للتعيين	شركة
نعم	Ministry of Education
محمد بن	نعم

X

2

سجل إعلام الأشخاص

حدث الإعلام	تاريخ الإعلام	الشخص الذي تم إعلامه
Work Order Submit	١٣:٣٢ ٢٧/٧/٢٠٢٠	Support User Three <
Work Order Submit	١١:٥٩:١١ ٢٧/٧/٢٠٢٠	Support User Three <
Work Order Submit	١١:٤٦:٧ ٢٧/٧/٢٠٢٠	Support User Three <
Work Order Submit	١١:٠٧:٠ ٢٧/٧/٢٠٢٠	Support User Three <
Work Order Assignee Assignment	١٠:٤٦:٤ ٢٧/٧/٢٠٢٠	Support User Three <

سجل التدقيق

الرقم	العنوان	البيان
١	السجلات	ملفي التعريفي

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





إنشاء جديد

الارتباط بالحوادث في الوقت الفعلي

التذكرة السابقة

لوحة القياس

3

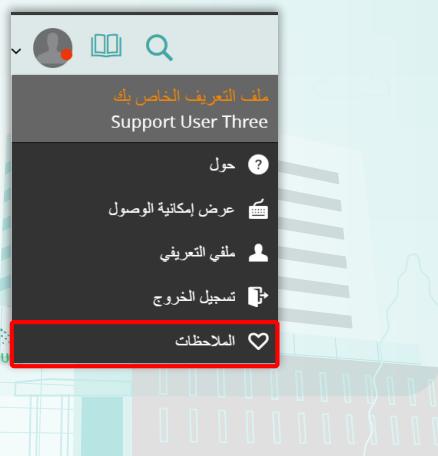
English ▼

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

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

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

Please confirm





8

7

6

5

4

3

2

1

إنشاء جديد
الارتباط بالحوادث
في الوقت الفعلي

الذاكرة السابقة

السجل الذكي

لوحة القياس

الملاحظات

السجلات

ملفي التعريفي

ملفي التعريفي

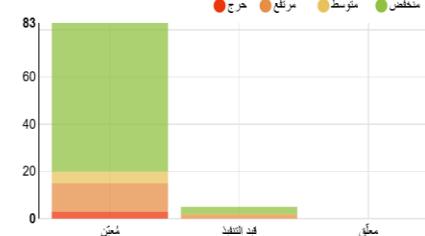


كل المجموعات

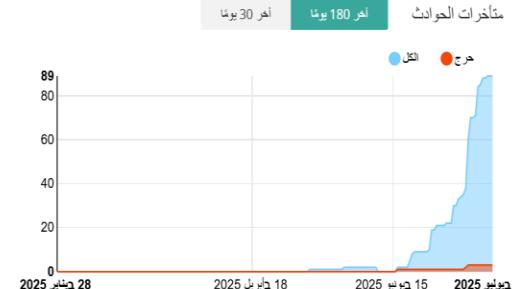
منظور:

85%
حلول المكالمة الأولى

الحوادث المفتوحة



100%
الحلول المتقدمة



تقديم الخدمة

Haditha

96.97%
 عمليات الإكمال في الوقت المحدد

متاخرات الحوادث



أمر العمل

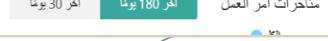
90%
 عمليات الإكمال في الوقت المحدد

متاخرات أمر العمل



فتح أوامر العمل

3.08%
أوامر العمل المجدولة



لوحة القياس

مساحات العمل

السجل الذكي

التقويم

وحدة تحكم

إنشاء جديد

النحوين

الملفات

التحديثات

متتابع 17 من العناصر

USC - IT

INC000000000705

MDS - Hafar Al-Batin - L1 - SLA مستحق في يوم L1

منذ 6 أيام

test

INC000000000501

Access Management - SD - SLA مستحق في 3 أيام لـ SD

منذ 14 يوم

USC - IT

WO0000000000202

Support User Three - SLA مستحق في 4 ساعات لـ Support User Three

منذ 13 يوم

Buildings

INC000000000622

تم التعيين إلى Support User Three بواسطة Abdulrahman Ismail

منذ 22 دقائق

scan issue

INC000000001302

تم وضع علامة على الحالة: "تم حلها" بواسطة Support User Three مع السبب: "لا يلزم اتخاذ أي إجراء آخر"

منذ 8 ساعات

scan issue

INC000000001302

تم التعيين إلى Support User Three بواسطة Support User Three

منذ 8 ساعات

تتضمن مؤشرات الأداء



8

7

6

5

4

3

2

1

إنشاء جديد
الارتباط بالحوادث
في الوقت الفعلي

التذاكر السابقة

السجل الذكي

لوحة القياس

الملاحظات

السجلات

ملفي التعريفي

ملفي التعريفي



لوحة القياس وحدة تحكم التقويم السجل الذكي إنشاء جديد مساحات العمل

إبدأ بادخال اسم الشخص أو البريد الإلكتروني أو معرف تسجيل الدخول أو معرف الشركة بعد الرمز @، ثم ادخل وصفاً لل المشكلة.
@ للبحث عن الأشخاص أو الأصول، ! للبحث عن الموارد



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 الإلكتروني
 3. معرف تسجيل الدخول
 4. معرف الشركة

سيتم عرض جميع السجلات حسب الطريقة
المختارة



8

7

6

5

4

3

2

1

إنشاء جديد

الارتباط بالحوادث
في الوقت الفعلى

التذاكر السابقة

السجل الذكي

لوحة القياس

الملاحظات

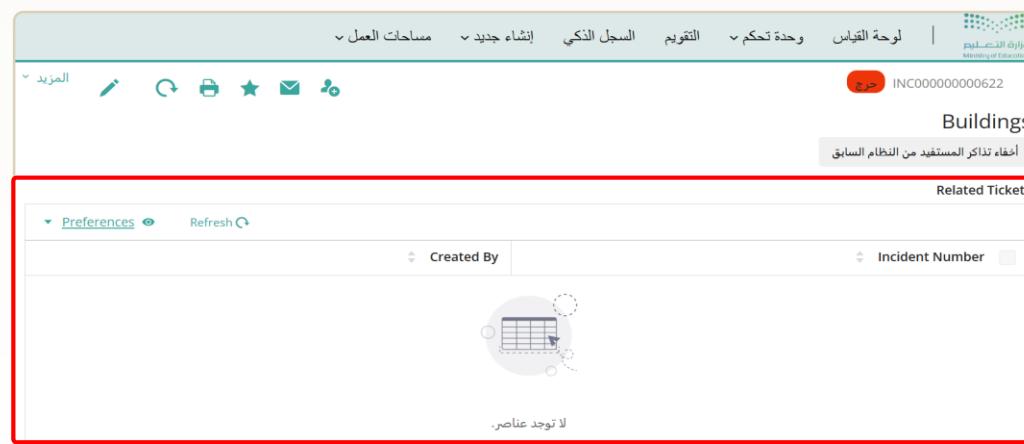
السجلات

ملفي التعريفي

تتضمن التذاكر السابقة



1



2





الارتباط بالحوادث في الوقت الفعلي

التذاكر السابقة

السجل الذكي

وحدة القياس

ملاحظات

لسجلات

ملفي التعريفي

الإدارة الرائدة للمشاكل

ربط الحوادث في الوقت الفعلي





إنشاء جديد

8

7

6

5

4

3

2

1

إنشاء جديد

الارتباط بالحوادث
في الوقت الفعلى

الذاكرة السابقة

السجل الذكي

لوحة القياس

الملاحظات

السجلات

ملفي التعريفي

ملفي التعريفي



لوحة القياس وحدة تحكم التقويم إنشاء جديد مساحات العمل

إنشاء حادثة

جهة الاتصال



أدخل اسم جهة الاتصال أو البريد الإلكتروني أو ...

الشركة (مطلوب)

Ministry of Education

عميل (مطلوب)

أدخل اسم العميل أو البريد الإلكتروني أو معروف ت...

قاب الحادثة

ابداً كتابة اسم مشكلة شائعة

الحالة (مطلوب)

جديد

التأثير (مطلوب)

4-ثانوي/مترجم

ملخص (مطلوب)

ملخص

الأهمية (مطلوب)

4-منخفض

الوصف

الوصف

الأولوية المحسنة

منخفض

إرفاق ملفات

فترة الحل

ابداً الكتابة لرؤية الفئات المطابقة

الفترة التشغيلية

ابداً الكتابة لرؤية الفئات المطابقة

CI

نوع الحادثة (مطلوب)

استعادة حدة المستخدم

فترة منتج الحل

ابداً الكتابة لرؤية الفئات المطابقة

فترة المنتج

ابداً الكتابة لرؤية الفئات المطابقة

الخدمة

ابداً كتابة اسم خدمة

ها

إلغاء

- تسجيل حادثة
- تسجيل امر عمل جديد

مساحات العمل إنشاء جديد السجل الذكي

حادثة

أمر العمل



وزارة التعليم

Ministry of Education



الرقم المجاني

٨٠٠٤٣٨٨٨٨٥

داخل الوزارة

٨٨٨٨٥

شكراً لكم