

# دليل استخدام نظام خدماتي

اولاً : تسجيل الدخول عن طريق الرابط

<https://khadamati.moe.gov.sa/sp>

The screenshot shows the homepage of the Khadamat Al-Khaleej website ([https://khadamati.moe.gov.sa/sp?id=moe\\_index](https://khadamati.moe.gov.sa/sp?id=moe_index)). The page features a top navigation bar with icons for search, refresh, and user profile. The main header reads "أهلاً" (Welcome) and "مرحبًا بك في منصة خدماتي". A search bar is located on the right side of the header. Below the header, there is a large graphic illustrating digital connectivity between a smartphone, a computer monitor, and a server. The main content area is divided into several colored sections:

- Top Left (Grey):** "طلباتي" (My Requests) icon.
- Top Middle (Blue):** "البلاغ عن مشكلة" (Report Problem) icon.
- Top Right (Purple):** "طلب خدمة" (Request Service) icon.
- Middle Left (Green):** "أعمالني" (My Business) icon.
- Middle Center (White):** "تريد المساعدة...؟" (Want Help...) icon.
- Middle Right (Purple):** "لiven ادرك سبلات معلمهة" (Liven Awareness) icon.
- Bottom Right (Red):** "طباعة.." (Printing..) icon.

At the bottom of the page, there is a footer with the text "آخر الأخبار" (Latest News) and "إعداد قاعدة المعرفة - عدد Outlook" (Preparation of Knowledge Base - Outlook Edition).

## هنا تظهر قائمة الطلبات من خانة اطلب خدمة

The screenshot shows the ServiceNow interface for managing service requests. At the top, there's a purple banner with the text "اطلب خدمة" (Request Service) and "تتحقق من طلب الخدمة". Below the banner is a search bar with the placeholder "البحث باسم الطلب" (Search by request name) and a "البدء من جديد" (Start new) button.

The main area displays a grid of cards representing different types of service requests:

- طلبات تم حلها** (Resolved Requests): Includes a checkmark icon and the text "استخدم هذا الطلب لحل الطلبات عند إنشاء الطلب". A "عرض التفاصيل" (View details) button is present.
- إعادة ضبط كلمة المرور** (Reset Password): Includes a lock icon and the text "إعادة أو إيقاف أو تعديل الصلاحيات". A "عرض التفاصيل" (View details) button is present.
- إعادة الصلاحيات** (Reset Privileges): Includes a padlock icon and the text "إضافة أو إيقاف أو تعديل الصلاحيات". A "عرض التفاصيل" (View details) button is present.
- إعداد هاتف ومستلزماته** (Configure Phone and Accessories): Includes a phone icon and the text "طلب إعداد هاتف IP أو تغيير هاتف موجود". A "عرض التفاصيل" (View details) button is present.
- إعدادت حاسب آلي** (Configure Computer): Includes a computer monitor icon and the text "تجهيز حاسوب آلي". A "عرض التفاصيل" (View details) button is present.
- إعدادت الطابعة** (Configure Printer): Includes a printer icon and the text "استخدم هذا الطلب لإعداد الطابعة". A "عرض التفاصيل" (View details) button is present.
- مشكلة في خدمة طباعتي** (Printer Problem): Includes a printer icon and the text "الإبلاغ عن مشكلة في خدمة طباعتي". A "عرض التفاصيل" (View details) button is present.
- Create a New Enhancement**: A card titled "Create a New Enhancement" with the sub-instruction "Request Enhancement to ServiceNow Application". It includes icons of people and a speech bubble, and a "عرض التفاصيل" (View details) button.
- مشكلة في نظام أعمالني** (Problem in My Business System): Includes a person icon and the text "الإبلاغ عن مشكلة في نظام أعمالني". A "عرض التفاصيل" (View details) button is present.

On the right side, there's a sidebar with a tree menu titled "دليل الخدمات" (Service Catalog). The menu items include:

- الحسابات والصلحيات (Accounts and Privileges)
- Tibaalet Service
- أنظمة الوزارة (Ministry Systems)
- الأجهزة والبرامج (Devices and Software)
- أمن المعلومات (Information Security)
- المراسلات والتواصل (Communications)
- الشبكة والاتصال (Network and Communication)
- الطلبات المحلولة (Solved Requests)
- النسخ و مجلدات المشاركة (Copies and Shared Folders)

## مثال لطلب خدمة

اعدادات الطابعة

لستخدم هذا الطلب للإعداد الطابعة

نوع الطلب

هل الطلب نهاية عن شخص اخر؟

لا  نعم

موقع المكتب

العنوان

الإذاعة

كود الموظف (10 حروف)

كود الجوال

الوصف

(وصف الطلب)

أرسل

إضافة مرفقات

نوع الطلب

كتابة اسم المستخدم أو السجل المدني

كتابة وصف شامل

هنا يظهر رقم الطلب لتابع حالة التذكرة

العنصر في الطلب # RQ0044520

تم الإرسال: 08:50:46 2021-05-26 التسلیم المتوقع: --

### إعدادات الطابعة

الكمية: 1 حالة الطلب: مفتوح رقم العنصر: RI0044725#

### التقدم

- إنجاز** إنجاز - Day 1 - (قيد العمل)
- تم الإنجاز** تم الإنجاز (قيد الانتظار - لم تبدأ بعد)
- مكتمل** مكتمل (قيد الانتظار - لم تبدأ بعد)

الكمية

1

الممنتج

### إعدادات الطابعة

هل الطلب ينبع عن شخص آخر؟



التحويلة

يتم الدخول

يتم الموقف (10 ثانية)

الوصف

test

مزيد من المعلومات ...

الحالة: مفتوح

## في حال الإبلاغ عن مشكلة





English

الإنجليزية

العربية

Search

بحث

الرئيسية / جميع الكتالوجات / المشاكل

خدماتي اطلب تحريري

المشاكل

إنشاء بلاغ جديد - مكتب الدعم الفني

إضغط هنا لإنشاء بلاغ خاص بمكتب الدعم الفني

بالنقر على عرض تفاصيل

NA English 1

Search icon | Search button

إنشاء بلاغ جديد - مكتب الدعم الفني

إضغط هنا للإنشاء بلاغ خاص بمكتب الدعم الفني

هل هذا البلاغ مقدم نيابة عن شخص آخر؟

نعم  لا

التصنيف الرئيسي\*

الأخطاء الشائعة

- مشكل أمنية
- مشاكل الأجهزة
- مشاكل الأنترنت
- مشاكل التطبيقات
- مشاكل الدخول
- مشاكل الشبكة

التصنيف الفرعى

إضافة مرفقات

اختر منطقة المشكلة

## مثال للإبلاغ عن مشكلة

إنشاء بلاغ جديد - مكتب الدعم الفني

لحفظ هنا للإنشاء بلاغ خاص بمكتب الدعم الفني

هل هذا البلاغ مقدم نيابة عن شخص اخر؟

نعم  لا

التصنيف الرئيسي\*

مشاكل الأجهزة

وصف المشكلة\*

( وصف المشكلة )

التصنيف الفرعي\*

شاشة لا تعمل

التصنيف الفرعي\*

شاشة لا تعمل

أرسل

من هنا يتم إضافة صورة للمشكلة

إضافة مرفقات

The screenshot illustrates the workflow for reporting and tracking a complaint ( البلاغ ) through the e-Governance platform.

**Reporting Step:**

On the left, a modal window titled "الإحتجاجات" (Complaints) shows a red button labeled "إغلاق البلاغ" (Close the complaint). Below it, a note says "ملحوظات: ..." (Notes: ...).

**Tracking Step:**

On the right, a tracking page shows the status of the complaint "INC0048134". The status is "جديد" (New), with the note "منذفus" (Drafted). The status is also listed as "الأولوية" (Priority) and "تم الإشارة" (Referenced). A green arrow points from this section to a callout box containing the text "من هنا يظهر رقم البلاغ لتتبعه" (From here, the complaint number is shown to track it).

**Final Step:**

The tracking page also displays the name "Noir Al-Alithi" and the note "تم الإشارة" (Referenced) with the reference number "INC0048134".

**Header and Footer:**

The header includes "English" and a user icon. The footer features the logo of the National Authority for e-Governance (NAEG) and the Arabic slogan "نَادِيَةُ الْعَدْلِ الْإِلَيَّا" (National Authority for e-Governance).

طلب صلاحية لنظام اعمالي



The screenshot shows the main screen of the Saudi Launch Khadamat (KSA) mobile application. At the top, there are navigation icons for 'NA' (Not Available), 'English', a red notification badge with the number '3', and a menu icon. The top right corner features the KSA logo with the text 'خدماتي أهلاً بكم' (Welcome to your services) and 'KSA Launch Khadamat'. The search bar at the top center contains a magnifying glass icon and the word 'بحث' (Search). Below the search bar, there are two main service categories: 'أعمالني' (My Business) and 'مشكلة في نظام أعمالني' (Problem in my business system). Each category has a sub-service option: 'طلب صلاحية لنظام أعمالني' (Request access to my business system) and 'الإبلاغ عن مشكلة في نظام أعمالني' (Report a problem in my business system). A large green arrow on the left points to the first service option under 'أعمالني', with the text 'اختر خانة طلب صلاحية' (Select the Request Access box). To the right, a sidebar titled 'دليل' (Guide) lists various service categories with their respective counts: 'الحسابات والصلحيات' (5), 'Tibaat Service' (1), 'أنظمة الوزارة' (4), 'إسل' (1), 'أعمالني' (1), 'ServiceNow' (1), 'الأجهزة والبرامج' (7), 'أمن المعلومات' (4), 'المراسلات والتواصل' (5), 'الشبكة والاتصال' (4), 'الطلبات المحلولة' (1), and 'النسخ و مجلدات المشاركة' (3).

## طلب صلاحية لنظام أعمالني

طلب صلاحية لنظام أعمالني



هل أطلب بهذه عن شخص اخر؟

نعم

لا

موقع المكتب

الاسم

العنوان

البلد

نحوه الموقف (10 حروف)

نحوه الجوال

نحوه\*

صلاحية ( اختيار نوع الصلاحية )

اختيار نوع الصلاحية

أرسل

إضافة مهام



## لإبلاغ عن مشكلة في نظام اعمالي

### مشكلة في نظام اعمالي

الإبلاغ عن مشكلة في نظام اعمالي



هل هذا البلاغ مقدم نيابة عن شخص آخر؟

نعم  لا

التصنيف الرئيسي

مشاكل التطبيقات

\*وصف المشكلة

التصنيف الفرعي

التصنيف الفرعي

مشكلة في اعمالي

وصف شامل للمشكلة

أرسل

معلومات إلزامية

وصف المشكلة

إضافة ملفات



من هنا يتم إضافة صورة للمشكلة

## طلب خدمة طباعتي

The screenshot shows the Tibaati Service website interface. At the top, there is a header with the Tibaati logo and Arabic text "خدمة طباعتي" (Print Service) and "لابلاغ عن مشكلة او طلب خدمة طباعتي" (Report a problem or request a service). Below the header, there are two main service options:

- خدمة طباعتي** (Print Service): An icon of a printer with gears. Below it is the text "أطلب خدمة طباعتي" and a "عرض التفاصيل" (View details) button.
- مشكلة في خدمة طباعتي** (Problem with Print Service): An icon of a printer with a red exclamation mark. Below it is the text "البلاغ عن مشكلة في خدمة طباعتي" and a "عرض التفاصيل" (View details) button.

A large green arrow points from the left towards the "Print Service" option. To the right, there is a sidebar titled "دليل" (Guide) containing a list of links with numbers in circles:

- الحسابات والصلحيات (5)
- Tibaati Service (1)
- أنظمة الوزارة (3)
- الأجهزة والبرامج (7)
- من المعلومات (4)
- المراسلات والتواصل (5)
- الشبكة والاتصال (4)
- الطلبات المحدثة (1)
- النسخ و مجلدات المشتركة (3)

## خدمة طباعتي

أطلب خدمة طباعتي



إستخدم هذا النموذج لطلب خدمة طباعتي

هل الطلب بنية عن شخص اخر؟



نعم



لا

موقع المكتب	الاسم*
<input type="text"/>	<input type="text"/>

العنوان	النداه
<input type="text"/>	<input type="text"/>

رقم الموظف (10 حروف)	نوع الجوان
<input type="text"/>	<input type="text"/>

نوع الطلب*
<input type="button" value="-- None --"/>
<input type="button" value="-- None --"/>
تعريف الطابعة
دليل المستخدم
طباعة ورق A3
زيادة عدد طباعة الورق (أسود)
طباعة ملونة

أرسل

معلومات إلزامية

نوع الطلب \*

اختيار الخدمة

من هنا يظهر رقم الطلب لتابع حالة التذكرة

العنصر في الطلب # RQ0042705

تم إرسال: 19:48:08 2021-05-04 التسلیم المتوقع: ...

تم النشر: 04-05-2021

19:4

العنصر رقم: RI0042904 مفتوح حالة الإنجاز:

الكمية: 1 حالة الإنجاز: مفتوح رقم العنصر: R10042904

النقد

595

إيجاز Day 1 (مقدمة العمل)

تم الربح

مکتمل

خدمة طباعتي

هل الطلب ينبع عن شخص اخر؟



كتاب ٢٠٢٠

٦١٦

10/20/2018

قلم الدوّال

لهم الموظف (10) معاً

رُوع الطَّلْب

تعريف الطابعه

الدو

## لإبلاغ عن مشكلة في خدمة طباعتي

The screenshot displays the Tibaati Service mobile application interface. At the top, there is a navigation bar with three icons: a menu icon (three horizontal lines), a search icon (magnifying glass), and a user profile icon (grid).

The main content area shows two service cards:

- خدمة طباعتي** (Printer Service)  
أطلب خدمة طباعتي  
[Icon: Printer with gear]  
عرض التفاصيل
- Tibaati Service**  
مشكلة في خدمة طباعتي  
البلاغ عن مشكلة  
من خدمة طباعتي  
[Icon: Printer with red exclamation mark]  
عرض التفاصيل

A green arrow points from the second service card towards the sidebar.

The sidebar on the right is titled "دليل الخدمات" (Services Guide) and contains the following categories:

- اختيار خانة مشكلة في خدمة طباعتي (Selected)
- احسابات واصلاحيات (5 items)
- Tibaati Service (1 item)
- أنظمة الوزارة (3 items)
- الأجهزة والبرامج (7 items)
- أمن المعلومات (4 items)
- المراسلات والتواصل (5 items)
- الشبكة والاتصال (4 items)
- الطلبات المحلولة (1 item)
- النسخ ومجندات المشاركة (3 items)

## مشكلة في خدمة طباعتي

الابلاغ عن مشكلة في خدمة طباعتي

[ضغط هنا للإبلاغ عن مشكلة في خدمة طباعتي]



هل هذا البلاغ مقدم نيابة عن شخص اخر؟

نعم  لا

\*التصنيف الرئيسي

مشاكل الأجهزة

\*وصف المشكلة

اختيار التصنيف الرئيسي

وصف شامل للمشكلة

أرسل

معلومات إلزامية

وصف المشكلة

اختيار التصنيف الفرعى

\*التصنيف الفرعى

مشكلة في خدمة طباعتي - عدم القدرة على الطباعة

▼

\*

▼

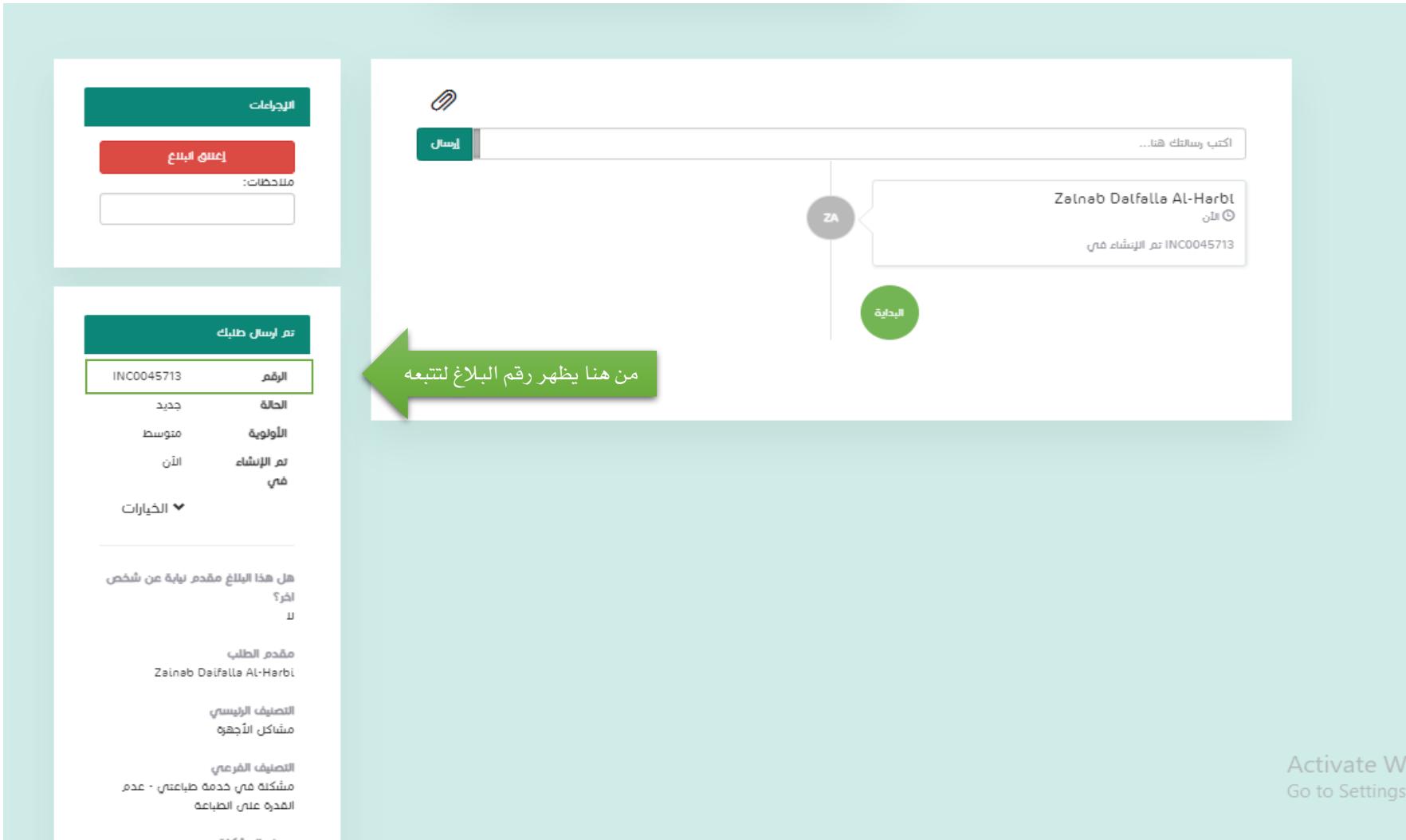
\*

\_\_\_\_\_

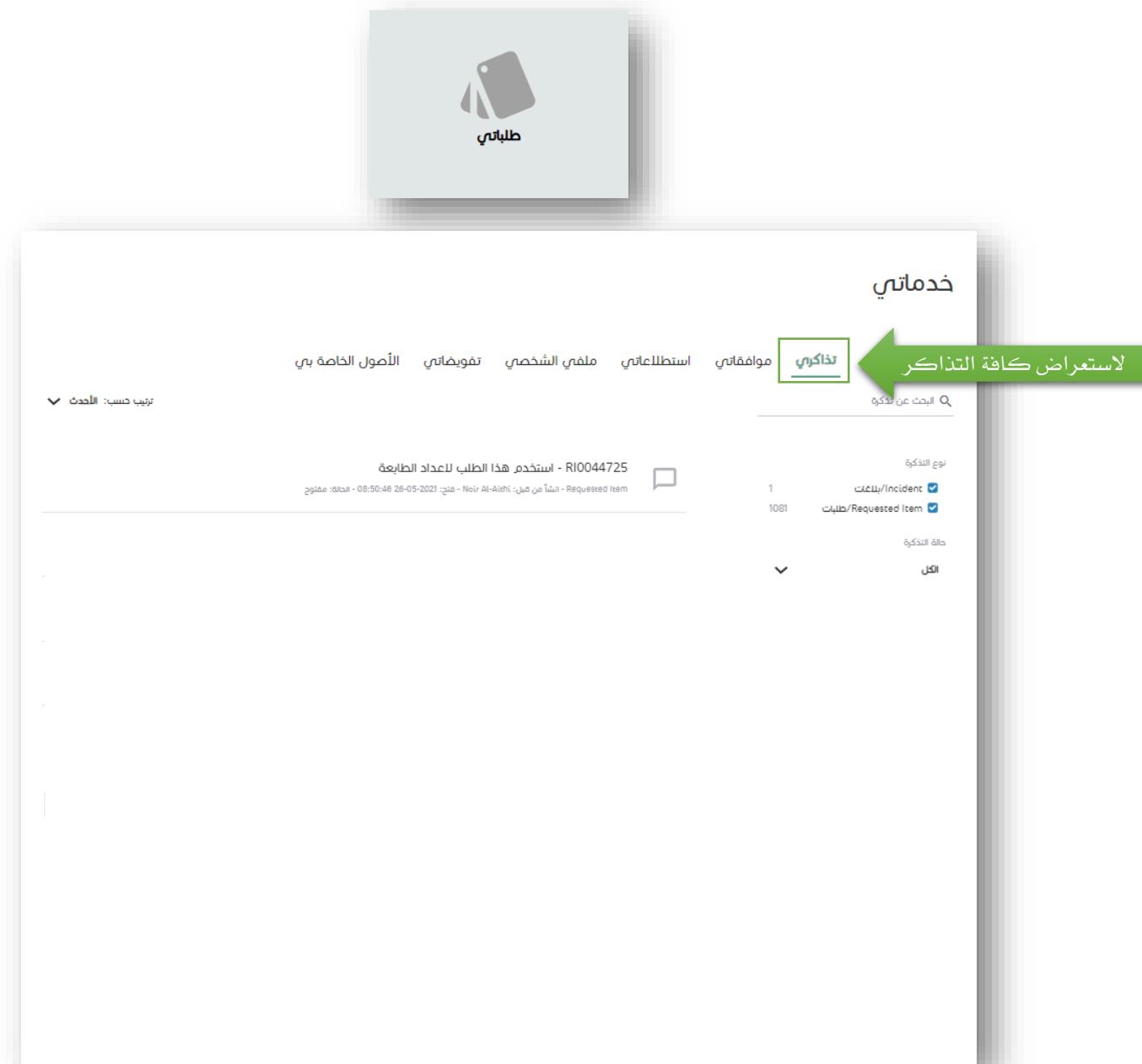
\_\_\_\_\_

إضافة مرئيات

من هنا يتم إضافة صورة للمشكلة



## لاستعراض كافة التذاكر : من خانة طلباتي



خدماتي

لاستعراض كافة التذاكر

البحث عن تذكرة Q

تذاكر

رخص

موافقاتي

استطلاعاتي

ملفي الشخصي

تفويضاتي

الأصول الخاصة بي

ترتيب حسب: الأحدث

RI0044725 - استخدم هذا الطلب لاعداد الطابعة

عنوان: Noir Al-Aithi - مدنـا - 08:50:46 26-05-2021 - حالة: مفتوح

نوع التذكرة

1 إشعارات/Incident

1081 طلبات/Requested Item

حالة التذكرة

الكل

## للحصول على معلومات إضافية : من خانة اريد المساعدة

The screenshot shows a user interface for a knowledge base or support system. At the top, there is a large button with a question mark icon and the text "تريد المساعدة...؟". Below this, the main content area has a teal header with the text "مرحباً بك في صفحة المعرفة". A search bar is present, with the placeholder "البحث (الحد الادنى 3 حروف)" and a magnifying glass icon. Below the search bar, there are three categories: "0 الأسئلة الشائعة", "9 المقالات", and "1 قواعد المعرفة". To the right of the header, there is a decorative graphic of computer hardware icons (monitor, keyboard, mouse, etc.) arranged in a cluster.

Below the header, the main content area is titled "اكتشف قاعدة المعرفة". It features a card for the "المعرفة" category, which includes a book icon, the name "المعرفة", and a count of "9" items. A green arrow points from this card towards the left side of the screen. On the left side, there are two sections: "الأكثر مشاهدة" (with a star rating of ★★★★★) and "الأكثر فائدة" (with a star rating of ★★★★★). At the bottom, there is a footer with the text "دليل المستخدم - بلاغات/طلبات الدعم الفني" and "دليل المستخدم - بلاغات/طلبات الدعم الفني" followed by a star rating of ★★★★★ and the text "Anas Hasan • 35". The right side of the footer has the text "المميز" and "لا يوجد محتوى لعرضه".

## هنا قائمة لشروحات المساعدة

البحث

General / المعرفة (قواعد المعرفة) / المعرفة (قواعد المعرفة)

ابحث (الحد النداني 3 مروف )

عرض الفلتر

الترتيب حسب | المشاهدات ▾ الأحدث أحدثاً

10 النتائج

امسح الكل يظهر المعرفة

**دليل المستخدم - باللغات/طلبات الدعم الفني**  
المعرفة

ابلاغات و اطالبات دليل المستخدم 19 يناير 2020 المدون. 1. تسجيل الدخول 2. نظرة عامة 2.1 3. الصيغة الرئيسية 2.2. طرق ابتحت 2.3. ترتيب المأتمة 2.4. حاصية اتصافية 2.5. الفرق بين حفظ و تحدث 2.6. إضافة مستنوان الدمام 2.7. 8 إضافة منحدرات 3.9

★★★★★ شهر 8 منذ - Asma Hasan - 37

**إعداد قاعدة المعرفة - Outlook**  
المعرفة

إعداد Outlook للعمل .. بعد فتح البرنامج إذا لم تقم بفتح تشكيل Outlook من قبل، فسترى شاشته ترحيب. 1. أدخل عنوان بريدك الإلكتروني وحدد اتصال. إذا كانت الشاشة تبدو مختلفة فأدخل اسمك وعنوان البريد الإلكتروني وكتمة المزور، وحدد التالي. 2. في حالة المطابقة، أدخل كلمة مرورك وحدد موافق. 3. حدد إيماءة. قد يتم ابتحت بشكل تلقائي دون تدخل المستخدم كما بالنص

★★★★★ شهر 7 منذ - Asma Almesri - 28

**قاعدة المعرفة\_استخراج IP**  
المعرفة

استخراج IP عن طريق أحد الخيارات التالية: يضغط المستخدم على شريط المهام بالزر الأيمن للشاشة، وبختار Task Manager . - يختار المستخدم بعد ذلك تبويب Performance . - ثم يختار بعد ذلك معرف الشبكة . - سيلحظ المستخدم في هذا التبويب كم من أجهزة الإنترنت من شريط المهام تم من المأتمة تنفرع

★★★★★ شهر 7 منذ - Asma Almesri - 24

**قاعدة المعرفة - الغاء طريقة العرض المجمعة**  
المعرفة

مشاكل في word وبهيئة حزمة الأوفيس الغاء طريقة العرض المجمعة .. اقرر فوق ملف حفظ . اقرر فوق مركز التوثيق إعدادات مركز التوثيق طريقة عرض مجمعة . - الغ الع تحديدات المطلوبة. كما بالصورة.

★★★★★ شهر 7 منذ - Asma Almesri - 5

**Technical Catalog User Guide**  
المعرفة

This Guide will help you understand on how to, Request IT Services from Technical Teams from khadamat portal and platform Process the service as an Approver and IT Agent Please download the attached file

★★★★★ شهر 4 منذ - System Administrator - 5

## مثال : طريقة استخراج الـIP

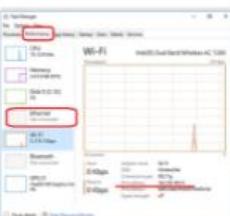
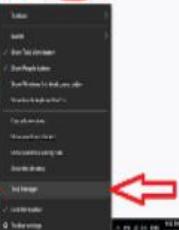
قاعدة المعرفة \_استخراج IP

★★★★★ - Views 25 🕒 - شهر 7 منذ - Asma Almasri 🌐

استخراج الـIP

عن طريق أحد الخيارات التالية:

- ينفتح المستخدم على شريط المهام بالزر الأيمن للشاشة، ويختار Task Manager.
- يختار المستخدم بعد ذلك عرض Performance.
- ثم يختار بعد ذلك معرف الشبكة.
- سيلاحظ المستخدم في هذا الترتيب رقمي IPv6 أو IPv4 الخاصين بالاتصال.



أو:

النقر بزر الماوس على لوحة الاتصال من شريط المهام ثم من القائمة تأثر على Internet Status Open Network and sharing settings لافتتاح إلئى Internet Status من القوائم على اليمن - تظهر الشبكة المتصلة تحت اسم Local Moe. بعد اختيار هذه الشبكة تظهر خصائص الشبكة من ضمنها عنوان IP.

أو:

إن تكتب ncpa.cpl في مربع Run وتنضغط على Enter انضم إلى شاشة حالة الانترنت .. سترجع عليك النقر على Ethernet افتح شاشة حالة الانترنت ومنها تأثر على Details (ظهير بيانات الانترنت لديك، وبجانب IP تجد عنوان IPv4 Address للشبكة الداخلية).

لاظهار RUN

