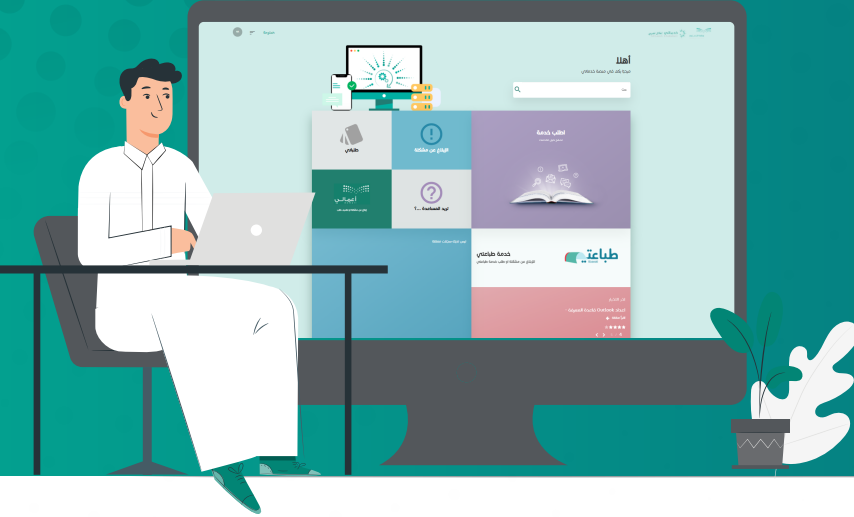




دليل نظام خدماتي





نبذه عن النظام

منصة الكترونية لتقديم الدعم لخدمات تقنية المعلومات حيث تتيح رفع الطلبات والابلاغ عن المشاكل التقنية ضمن آلية واضحة وموحدة حسب مستوى خدمة محدد

أهداف النظام

2 التشغيل السلس لجميع الخدمات الالكترونية التي تطلقها الوزارة

1 تقديم خدمات الدعم الفني لكافة مستخدمي الخدمات الالكترونية في الوزارة

3 بناء منظومة موحدة ومتكاملة من الاجراءات لدعم وتنفيذ النشاطات التشغيلية للخدمات الالكترونية والمبادرات التطويرية في كافة مواقع الوزارة

يتم الدخول الى النظام من خلال الرابط التالي :
<https://khadamati.moe.gov.sa/sp>

-مع العلم انه يجب أن يكون المستخدم مسجل في خدمة التحقق الثنائي



2

من خلال الصفحة ادناه يتم ادخال اسم المستخدم
 متبوعاً بـ @moe.gov.sa



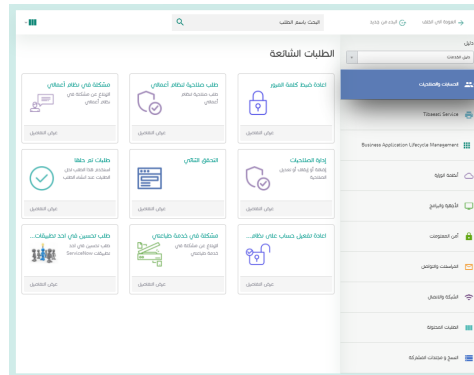
1

اضغط على تسجيل الدخول

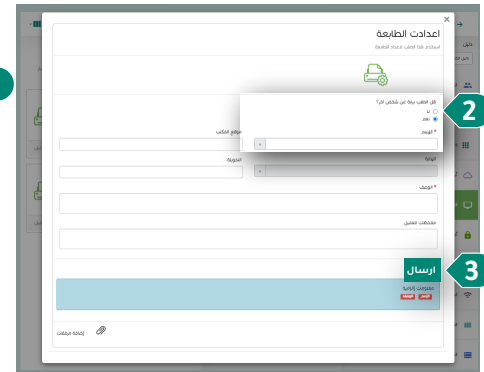
لطلب خدمة يتم اختيار "اطلب خدمة"



1



4



3

5

6

ارسال

بعد اختيار الخدمة المراد طلبها يتم تعبئة البيانات التالية وكتابة وصف دقيق وواضح للطلب في مربع الوصف ثم الضغط على ايقونة ارسال

يتم اختيار التصنيف الرئيسي من القائمة يمين الصفحة ويندرج من خلاله عدة تصنيفات فرعية يتم اختيار ما هو مناسب

في حال كان الطلب نيابة عن شخص آخر يتم اختيار "نعم" وكتابة اسم المستخدم الخاص بالشخص الاخر في مربع الاسم مع تعبئة البيانات المطلوبة بشكل واضح ودقيق ثم الضغط على ارسال

لمتابعة طلب سابق تم رفعه يتم اختيار تذاكري كما موضح في الصورة ادناه



خدماتي

لود 3

تذاكري

البحث عن تذكرة

نوع التذكرة

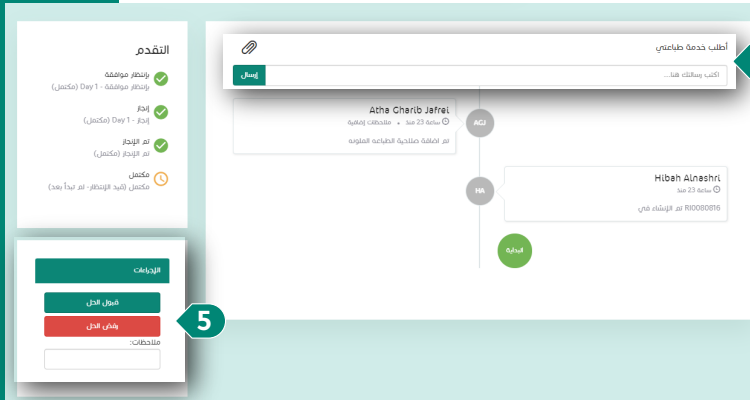
تذاكر / tickets

615

تذاكر / Requested Item

تذكرة التذكرة

الكل



من خلال الصفحة التالية يمكن إضافة أي تعليق على الطلب والضغط على ارسال ويمكن أيضا متابعة حالة الطلب وقبول الحل او رفضه وفي حال تم الرفض يتم إعادة فتح الطلب والعمل عليه .

يتم الضغط على رقم الطلب لمعاينة تفاصيله

الإبلاغ عن مشكلة

للإبلاغ عن مشكلة يتم الضغط على خيار
الإبلاغ عن مشكلة



الإبلاغ عن مشكلة

1

في حال كان البلاغ نيابة عن شخص اخر

إنشاء بلاغ جديد - مكتب الدعم الفني

إضافة هذا البلاغ باسم شخص بمكتب الدعم الفني

هل هذا البلاغ مقدم نيابة عن شخص آخر؟

نعم لا

* التصنيف الرئيسي

مشاكل الأجهزة

* وصف المشكلة

مشكلة في الحساب الفلاني

إرسال

معلومات إضافية

مرفق ملف

إضافة مرفقات

يتم الضغط على "نعم" وكتابة اسم المستخدم الخاص
بالشخص الاخر في خانة مقدم البلاغ مع كتابة وصف دقيق
وواضح للمشكلة في مربع الوصف ثم الضغط على ارسال

في حال لم يكن البلاغ نيابة عن شخص اخر

إنشاء بلاغ جديد - مكتب الدعم الفني

إضافة هذا البلاغ باسم شخص بمكتب الدعم الفني

هل هذا البلاغ مقدم نيابة عن شخص آخر؟

نعم لا

* التصنيف الرئيسي

مشاكل الأجهزة

* وصف المشكلة

مشكلة في الحساب الفلاني

إرسال

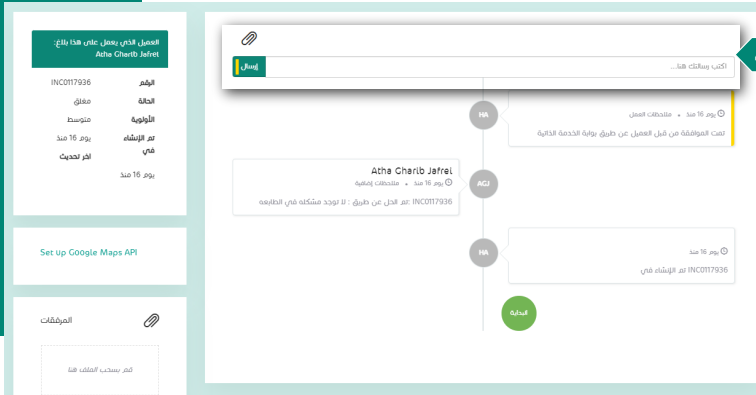
معلومات إضافية

مرفق ملف

إضافة مرفقات

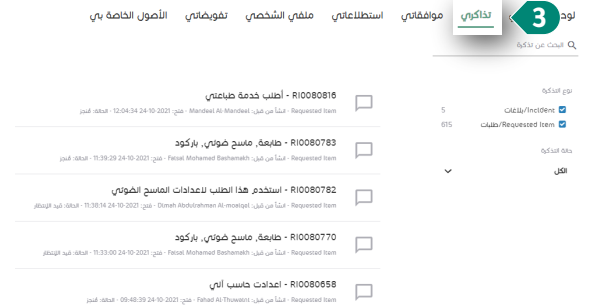
يتم اختيار التصنيف الرئيسي والتصنيف الفرعي بما هو
مناسب وكتابة وصف دقيق وواضح للمشكلة في مربع
الوصف و ارفاق صورة من المشكلة ان امكن ثم الضغط
على ارسال

لمتابعة بلاغ سابق تم رفعه يتم اختيار تذكاري كما موضح في الصورة ادناه



من خلال الصفحة التالية يمكن إضافة أي تعليق على البلاغ والضغط على ارسال ويمكن أيضا متابعة حالة البلاغ وقبول الحل او رفضه

خدماتي



يتم الضغط على رقم الطلب لمعاينة تفاصيله

كما يمكن الاطلاع من خلال ايقونة "تريد المساعدة..؟" على عدد من المقالات التقنية التي قد تساهم في زيادة المعرفة التقنية



تريد المساعدة ...؟

1

دليل المستخدم - بيانات/طلبات الدعم الفني



البيانات و الطلبات : دليل المستخدم : 19 يناير 2020 : المحرر : 1 تسجيل الدخول : 2.2
ملحة عامة : 213 المقالة الرئيسية : 2.2.3 طرق البحث : 2.3.6 دليل المقالة : 2.4.7 خصية المصية : 2.5.9 الفرق بين خطه و المخرجه : 2.6.8 إقليمية مستوى الخدمة : 2.7.8 إقليمية منتجات : 3.9
Antes Hesen - 64 - نظريا نشر منذ : 0 تقييمات

التسجيل في التحقق الثاني



Antes Hesen Ali Bechari - 56 - نشر 3 منذ : 0 تقييمات

إعادة تعيين كلمة مرور الخدمة الذاتية



Antes Hesen Ali Bechari - 45 - نشر 3 منذ : 0 تقييمات

اعداد Outlook قاعدة المعرفة -



البيانات و الطلبات : دليل المستخدم : 19 يناير 2020 : المحرر : 1 تسجيل الدخول : 2.2
ملحة عامة : 213 المقالة الرئيسية : 2.2.3 طرق البحث : 2.3.6 دليل المقالة : 2.4.7 خصية المصية : 2.5.9 الفرق بين خطه و المخرجه : 2.6.8 إقليمية مستوى الخدمة : 2.7.8 إقليمية منتجات : 3.9
Antes Hesen - 64 - نظريا نشر منذ : 0 تقييمات

قاعدة المعرفة _استخدام IP



البيانات و الطلبات : دليل المستخدم : 19 يناير 2020 : المحرر : 1 تسجيل الدخول : 2.2
ملحة عامة : 213 المقالة الرئيسية : 2.2.3 طرق البحث : 2.3.6 دليل المقالة : 2.4.7 خصية المصية : 2.5.9 الفرق بين خطه و المخرجه : 2.6.8 إقليمية مستوى الخدمة : 2.7.8 إقليمية منتجات : 3.9
Antes Hesen - 64 - نظريا نشر منذ : 0 تقييمات

إشادات الطلبة



Antes Hesen Ali Bechari - 19 - نشر 5 منذ : 0 تقييمات

Request Change - User Guide



البيانات و الطلبات : دليل المستخدم : 19 يناير 2020 : المحرر : 1 تسجيل الدخول : 2.2
ملحة عامة : 213 المقالة الرئيسية : 2.2.3 طرق البحث : 2.3.6 دليل المقالة : 2.4.7 خصية المصية : 2.5.9 الفرق بين خطه و المخرجه : 2.6.8 إقليمية مستوى الخدمة : 2.7.8 إقليمية منتجات : 3.9
Antes Hesen - 64 - نظريا نشر منذ : 0 تقييمات

مرحباً بك في صفحة المعرفة

البحث (الحد الأدنى : 3 حروف)

2 قواعد المعرفة 12 المقالات 0 الأسئلة المتداولة

اكتشف قاعدة المعرفة



خطا معروف



المعرفة

الأكثر مشاهدة

الأكثر قراءة

المميز

دليل المستخدم - بيانات/طلبات الدعم الفني
Antes Hesen - 64 - نظريا نشر منذ : 0 تقييمات

دليل المستخدم - بيانات/طلبات الدعم الفني
Antes Hesen - 64 - نظريا نشر منذ : 0 تقييمات

لا يوجد محتوى مميز

للاطلاع على المقالات يتم اختيار خيار "المعرفة"



+

شكراً