



جامعة المستقبل
Mustaqbal University

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دليل مستخدم نظام داعم إدارة تقنية المعلومات



محتويات التقرير

م	الموضوع	رقم الصفحة
1	المقدمة	4
2	انشاء مستخدم جديد	5
3	تسجيل الدخول باستخدام البريد الإلكتروني	6
4	الصفحة الرئيسية عند الدخول للنظام	7
5	تحديد الإدارة المعنية	8
6	مثال على انشاء تذكرة	9
7	مثال على اختيار نوع الخدمة	10
8	مثال إرفاق توضيح لحل المشكلة	11
9	مثال حجز قاعة المستقبل لإقامة الدورات التدريبية	12
10	تتبع حالة الطلبات والإجراءات المتخذة	13
11	حالات التذاكر للموظف	14
12	قائمة بالتذاكر التي قمت بإرسالها	15



المقدمة

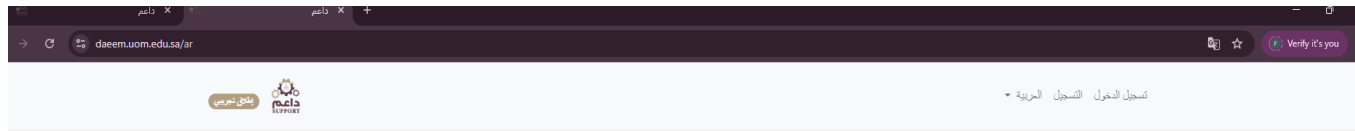
في إطار سعي إدارة تقنية المعلومات إلى رفع مستوى جودة الخدمات التقنية المقدمة من خلالها وتعزيز الكفاءة في معالجة الطلبات والدعم الفني، تم إطلاق نظام داعم كمنصة متكاملة تهدف إلى تسهيل عملية التواصل بين منسوبي الجامعة (أعضاء هيئة التدريس، الموظفين) وموظفي إدارة تقنية المعلومات وإدارة المرافق.

حيث يتيح هذا النظام تسجيل طلبات الدعم التقنية بشكل منظم، وتتبع حالتها حتى يتم حلّها، مما يضمن استجابة أسرع، وثوثيقاً أدق، وتحسّناً مستمراً في مستوى الخدمة المقدمة لمنسوبي الجامعة.

يأتي هذا النظام كخطوة نحو التحول الرقمي الشامل في الجامعة، ودعماً لبيئة تعليمية وإدارية فعّالة تعتمد على التقنيات الحديثة لتلبية احتياجات المستخدمين بأعلى معايير الجودة والاحترافية.



تسجيل الدخول أو إنشاء مستخدم جديد في نظام "داعم" - لجميع الموظفين





تسجيل الدخول باستخدام البريد الإلكتروني الخاص بكم :- لجميع الموظفين

المرئية ▾

داعم دعم Support

تسجيل الدخول

البريد الإلكتروني

كلمة المرور

☐ تذكرني

[نسيت كلمة المرور؟](#)

[تسجيل الدخول](#)

[ليس لديك حساب؟](#)



الصفحة الرئيسية عند الدخول للنظام : - لجميع الموظفين

تذكاري

13
إجمالي التذكارات

0
تذكارات معلقة

0
تذكارات لم يتم حلها

13
تذكارات تم حلها

0
تذكارات قيد المراجعة

0
تذكارات جديدة

الصفحة الرئيسية

إنشاء تذكرة

حجز قاعة المستقبل

جميع التذكارات

التذكارات المسندة

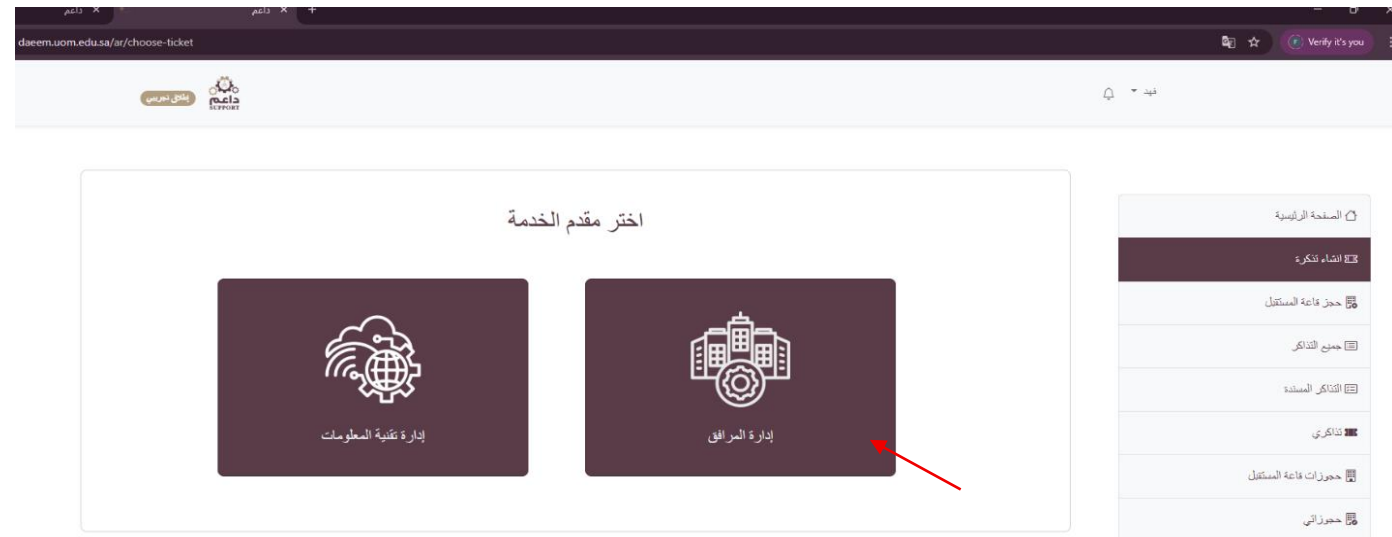
تذكاري

حجوزات قاعة المستقبل

حجوزاتي



تحديد الإدارة المعنية التي ترغب في إرسال التذكرة إليه: - كطالب خدمة من قبل إدارة تقنية المعلومات أو إدارة المرافق



















إدارة تَقْنِيَة المعلومات

الصفحة الرئيسية

إنشاء تذكرة

حجوزات قاعة المستقبل

جميع التذاكر

التذاكر المسجلة

تذاكري

حجوزات قاعة المستقبل

حجوزاتي

السابق

إتشاء تذكرة جديدة

نوع الخدمة *

-- اختر نوع الخدمة --

الوصف *

المرفقات

No file chosen

Choose Files

الصيغة المسموح بها: .png, .jpg, .jpeg, .pdf, .xlsx, .csv

حجم الملف يجب أن لا يتجاوز 2MB

إضافة مرفق آخر

إرسال

مثال على اختيار نوع الخدمة :- من قبل موظفي الإدارات الأخرى

إدارة تقنية المعلومات

إشياء تنكرة جديدة

نوع الخدمة *

اختر نوع الخدمة --

اختر نوع الخدمة --

الطابعات

الأنظمة

الشبكات والانترنت

الهاتف و التحويلات

أجهزة الكمبيوتر

الصورات الذكية

البريد الإلكتروني

البروجيكت

أخرى

حجم الملف يجب أن لا يتجاوز 2MB.

إرسال

الصفحة الرئيسية

إنشاء تنكرة

حجز قاعة المستقبل

جميع التناكر

التناكر المسندة

تناكري

حجوزات قاعة المستقبل

حجوزاتي

مثال إرفاق توضيح لحل المشكلة :- من قبل طالب الخدمة من موظفي الإدارات الأخرى



إدارة تقنية المعلومات

السابق

إشياء تذكرو جديدة

نوع الخدمة *

اختر نوع الخدمة --

الوصف *

المرفقات

No file chosen

Choose Files

الصيغة المسموح بها: pdf, xlsx, csv, .png, .jpg, .jpeg

حجم الملف يجب أن لا يتجاوز 2MB

إضافة مرفق آخر

إرسال

الصفحة الرئيسية

إنشاء تذكرو

حجز قاعة المستقبل

جميع التذاكر

التذاكر المسددة

تذاكري

حجوزات قاعة المستقبل

حجوزاتي

مثال حجز قاعة المستقبل لإقامة الدورات التدريبية المقررة لدينا:- من قبل عمداء الكليات و الإدارات الأخرى


دعم

🔔
🔍

حجز قاعة المستقبل

[السابق](#)

[إنشاء حجز جديد](#)

اسم الفعالية *

نوع الفعالية *

اختر نوع الفعالية --
▼

تاريخ الحجز *

📅

وقت الحجز *

🕒

نوع الحضور *

اختر نوع الحضور --
▼

عدد الحضور المتوقع *

ملاحظات

- [الصفحة الرئيسية](#)
- [إنشاء تذكرة](#)
- [حجز قاعة المستقبل](#)
- [جميع التذاكر](#)
- [التذاكر المسندة](#)
- [تذاكرتي](#)
- [حجوزات قاعة المستقبل](#)
- [حجوزاتي](#)



يمكنك الاطلاع على جميع التذاكر، سواء التي تم معالجتها أو التي لم يتم معالجتها بعد، لتتبع حالة الطلبات والإجراءات المتخذة : خاص بموظفي إدارة تقنية المعلومات و إدارة المرافق

نظام دعم

🔍
👤

التذاكر

أظهر 10 مخفيات

ابحث مثل بحث

رقم التذكرة	اسم الموظف	الخدمة	الحالة	الإجراء
2245		أخرى	تم حلها	تفاصيل
2243		الطابعات	تم حلها	تفاصيل
2242		أجهزة الكمبيوتر	تم حلها	تفاصيل
2241		أخرى	تمت المصادقة	تفاصيل
2231		أجهزة الكمبيوتر	تمت المصادقة	تفاصيل
2230		الطابعات	تم حلها	تفاصيل
2227		أجهزة الكمبيوتر	تم حلها	تفاصيل
2226		الطابعات	تم حلها	تفاصيل
2225		الشبكات والانترنت	تم حلها	تفاصيل
2224		الأنظمة	تم حلها	تفاصيل

إظهار 1 إلى 10 من أصل 1170 من خلال قيمة محددة () أعددة محددة () خطأ محددة

الرجوع 1 2 3 4 5 ... 117 التالي

🏠 الصفحة الرئيسية

📄 إنشاء تذكرة

📄 حجز قاعة المستقبل

📄 جميع التذاكر

📄 التذاكر المعلقة

📄 تذاكري

📄 حجوزات قاعة المستقبل

📄 حجوزاتي



إظهار حالات التذاكر للموظف: - خاص بموظفي إدارة تقنية المعلومات و إدارة المرافق

موقع ترميز

🔔
👤

التذاكر

ابحث: مثال بحث

أظهر 10 سجلات

🔍

رقم التذكرة	اسم الموظف	الخدمة	الحالة	الإجراء
2017		السجلات التكميلية	تم حلها	تفاصيل
1973		الهاتف و التحويلات	تم حلها	تفاصيل
1763		الهاتف و التحويلات	تم حلها	تفاصيل
1755		الأنظمة	تم حلها	تفاصيل
1674		الشبكات و الانترنت	تم حلها	تفاصيل
1623		الشبكات و الانترنت	تم حلها	تفاصيل
1621		الشبكات و الانترنت	تم حلها	تفاصيل
1587		الشبكات و الانترنت	تم حلها	تفاصيل

السابق 1 التالي

إظهار 1 إلى 8 من أصل 0 سجل 0 قيمة محددة 0 أعدد محددة 0 خانة محددة

🏠 الصفحة الرئيسية

📄 إنشاء تذكرة

📄 جدول قاعدة المستقبل

📄 جميع التذاكر

📄 التذاكر المعلقة

📄 تذاكر

📄 حجوزات قاعدة المستقبل

📄 حجوزات



قائمة بالتذاكر التي قمت بإرسالها : خاص بموظفي إدارة تقنية المعلومات و إدارة المرافق

رقم التذكرة	تاريخ الإنشاء	الخدمة	الحالة	الاجراء
2221	25-11-2025	صيانة	تم حلها	تفاصيل
2195	17-11-2025	مفتاحات مكتبة	تم حلها	تفاصيل
2172	11-11-2025	صيانة	تم حلها	تفاصيل
2159	06-11-2025	مفتاحات مكتبة	تم حلها	تفاصيل
2137	29-10-2025	صيانة	تم حلها	تفاصيل
2114	27-10-2025	مفتاحات مكتبة	تم حلها	تفاصيل
1970	18-09-2025	صيانة	تم حلها	تفاصيل
1814	28-08-2025	صيانة	تم حلها	تفاصيل
1803	24-08-2025	صيانة	تم حلها	تفاصيل
1781	12-08-2025	صيانة	تم حلها	تفاصيل

الصفحة الرئيسية
انشاء تذكرة
حجز قاعة المستقبل
جميع التذاكر
التذاكر المعلقة
تذاكري
حجوزات قاعة المستقبل
حجوزاتي