



جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل
IMAM ABDULRAHMAN BIN FAISAL UNIVERSITY

دليل المستخدم

نظام متابعة الطلبات
مكتب إدارة الهوية

المحتويات

1	نبذة عامة عن النظام
2	كيفية الوصول إلى النظام
2	تسجيل الدخول
3	خدمات النظام
3	1- إنشاء طلب جديد
6	2- استعراض الطلبات (متابعة حالة الطلب والرد عليه)
7	3- تقييم الخدمة المقدمة
9	الخروج من النظام
9	طرق التواصل

عن النظام:

هو عبارة عن نظام يتم من خلاله استقبال طلبات المستخدمين وتصنيفها وإسنادها إلى أحد ممثلي مكتب إدارة الهوية ويتم من خلاله متابعة الطلبات المقدمة والرد عليها وذلك لتسهيل عملية التواصل بين المستخدم ومقدم الخدمة.

الخدمات الرئيسية التي يقدمها النظام:

- إنشاء طلب جديد.
- استعراض الطلبات (متابعة حالة الطلب والرد عليه).
- تقييم الخدمة المقدمة.

المستخدمون من النظام:

- منسوبي الجامعة من كافة الكليات والإدارات ممن يودون طلب تصميم (داخلي/ جرافيكلي) أو طلب متعلق بمحتوى الموقع الإلكتروني للجامعة من إضافة أو تحديث أو حذف محتوى.

رابط النظام:

- يمكن الوصول للنظام عن طريق الرابط الذي يصل للمستخدم على بريده الإلكتروني من خلال الرد التلقائي على الطلب (بحيث يوجه المستخدم إلى رابط التذكرة الخاصة به).
- أو من خلال الرابط المباشر الخاص بالنظام:

<https://udwebsite.freshdesk.com/support/login>

كيفية الوصول إلى النظام

يتم الوصول إلى لنظام عن طريق الرابط الذي يصل للمستفيد على بريده الإلكتروني أو من خلال الرابط المباشر الخاص بالنظام:

<https://udwebsite.freshdesk.com/support/login>

◆ تسجيل الدخول

- الدخول إلى الصفحة الرئيسية للنظام.
 - إدخال البريد الإلكتروني وكلمة المرور.
- البريد الإلكتروني:** البريد الخاص بالمستخدم والذي تم من خلاله إرسال الطلب.
- كلمة السر:** كلمة السر التي تم تحديدها مسبقاً من قبل مقدم الطلب.
- وفي حال عدم معرفة كلمة السر (عند استخدام النظام لأول مرة) أو نسيانها يرجى الضغط على خيار "Forgot your password" وإعادة تعيين كلمة المرور من خلال الرابط الذي سيتم إرساله على البريد الإلكتروني.

Sign into: Imam Abdulrahman Bin Faisal University

Welcome Login

Login to the support portal

Enter the details below

Your e-mail address

Password

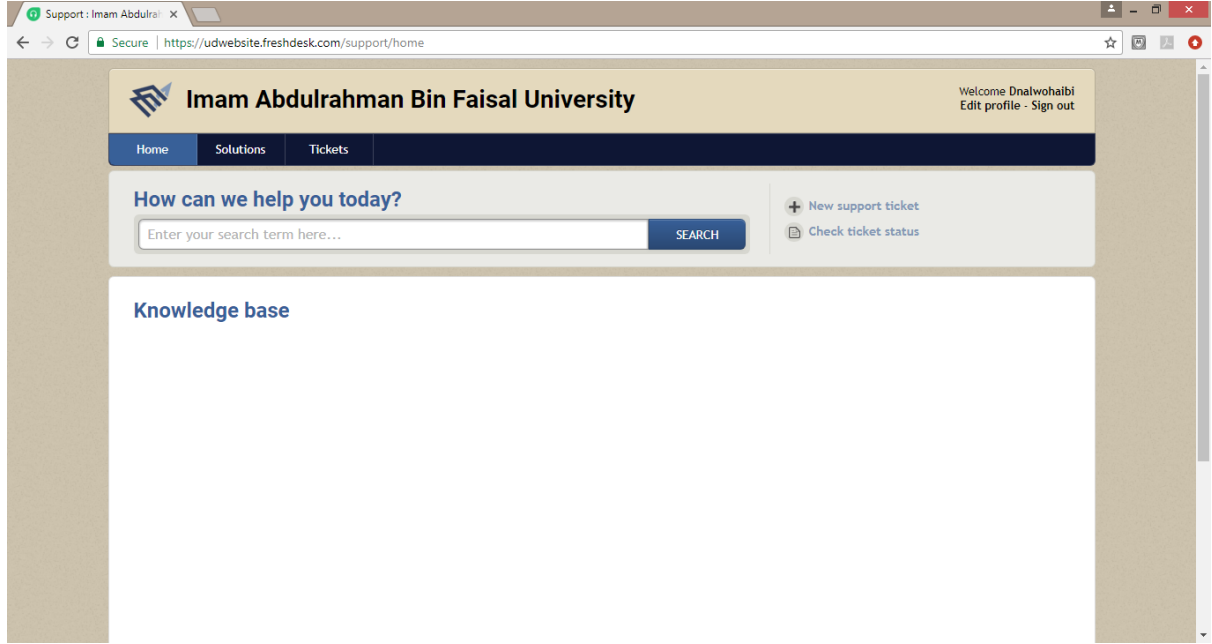
Remember me on this computer

Forgot your password? [LOGIN](#)

...or Submit a new ticket [New support ticket](#)

Cookie policy

رسم توضيحي 1 شاشة تسجيل الدخول للنظام



رسم توضيحي 2الواجهة الرئيسية للنظام

خدمات النظام

1- إنشاء طلب جديد

هي خدمة تمكن المستخدم من تقديم طلب جديد إلى مكتب إدارة الهوية سواء

كانت :

- خدمة طلب عمل تصميم جرافيكي.
- خدمة طلب عمل تصميم داخلي.
- خدمة طلب نشر/ تعديل/ حذف محتوى على الموقع الإلكتروني للجامعة.

متطلبات وشروط الحصول على الخدمة:

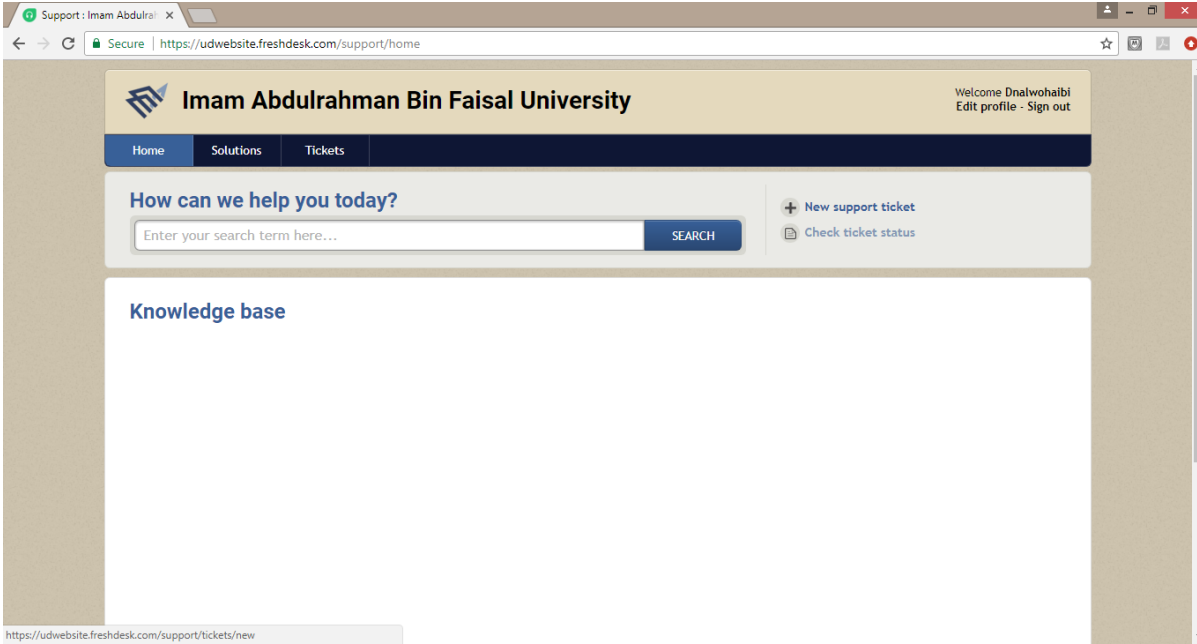
- أن يكون الطلب من قبل الجهات الرسمية داخل الجامعة.
- طلب الخدمة قبل موعد الحاجة لها بوقت كافي.
- توفير كافة المتطلبات التي يحتاجها العمل والتأكد من أن المحتوى الذي سيتم العمل عليه مكتمل ومدقق.

خطوات التنفيذ:

يمكن للمستفيد إنشاء طلب جديد بأحد طريقتين:

الطريقة الأولى:

- لإنشاء طلب جديد يتم الضغط على أيقونة "New Support Ticket" أعلى الصفحة.



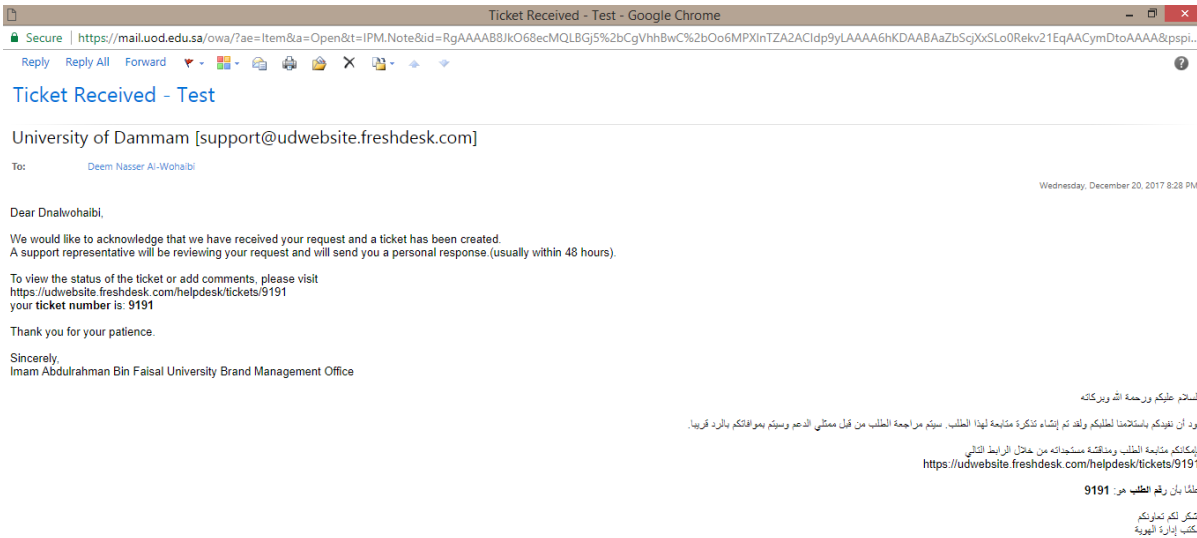
رسم توضيحي 3 واجهة النظام الرئيسية والتي يتم من خلالها إنشاء طلب جديد.

- تظهر للمستفيد شاشة الطلب الجديد والتي يتم تعبئتها من قبله بالمعلومات المطلوبة وتشمل (نوع الطلب، عنوان الطلب، الشرح المتضمن للتفاصيل اللازمة، المرفقات، الرابط الخاص بالطلب، المحتوى باللغة العربية والمحتوى باللغة الإنجليزية) ومن ثم الضغط على "Submit".
- يصل بعد إنشاء الطلب بريد إلكتروني إلى المستفيد كرد تلقائي لتأكيد استلام الطلب من قبل النظام ويحتوي هذا البريد على رقم الطلب.

رسم توضيحي 4 واجهة الطلب الجديد وتظهر فيه الخانات التي تتم تعبئتها من قبل المستخدم.

الطريقة الثانية:

- كما يمكن للمستخدم أن يقوم بإنشاء طلب عن طريق إرسال بريد إلكتروني على العنوان التالي: website@iau.edu.sa
- يصل بعد إنشاء الطلب بريد إلكتروني إلى المستخدم كرد تلقائي لتأكيد استلام الطلب من قبل النظام ويحتوي هذا البريد على رقم الطلب.



رسم توضيحي 5 الرد التلقائي على البريد الإلكتروني للمستخدم والمتضمن لرقم الطلب.

2- استعراض الطلبات (متابعة حالة الطلب والرد عليه)

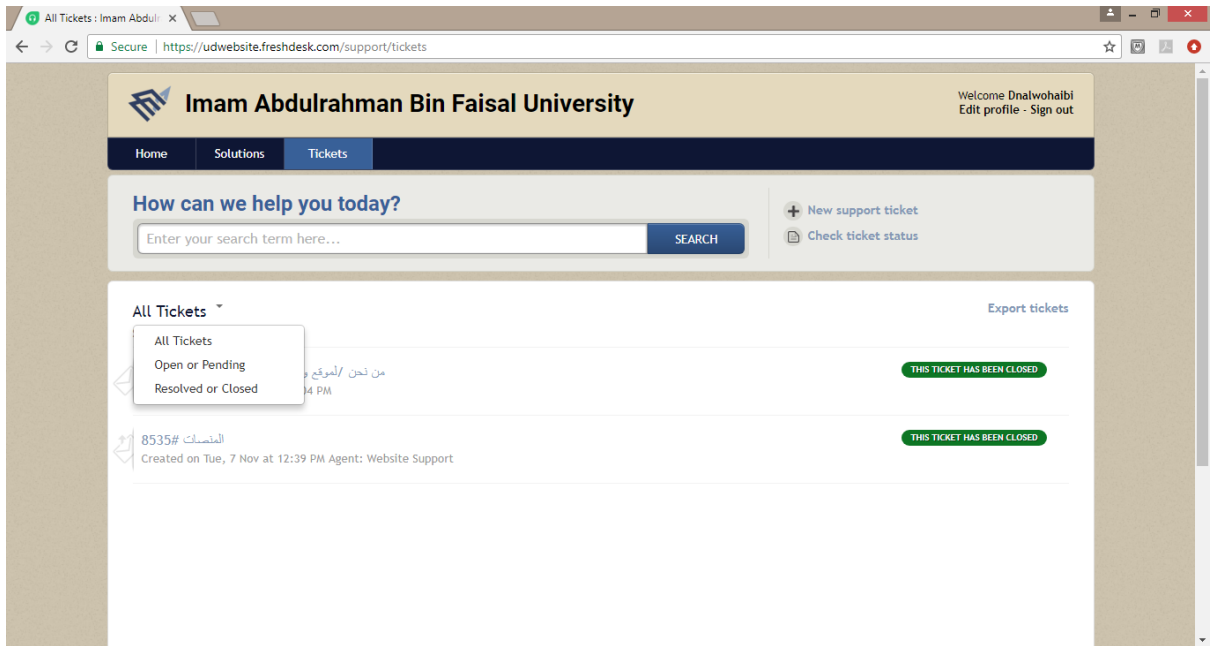
- استعراض الطلبات التي تم إنشاؤها من قبل المستفيد من خلال الحساب الخاص به أو من خلال البريد الإلكتروني.

متطلبات وشروط الحصول على الخدمة:

- تسجيل الدخول لعرض الطلبات الخاصة بالمستفيد.

خطوات التنفيذ:

- من الواجهة الرئيسية للبرنامج يتم اختيار تبويب "Tickets"

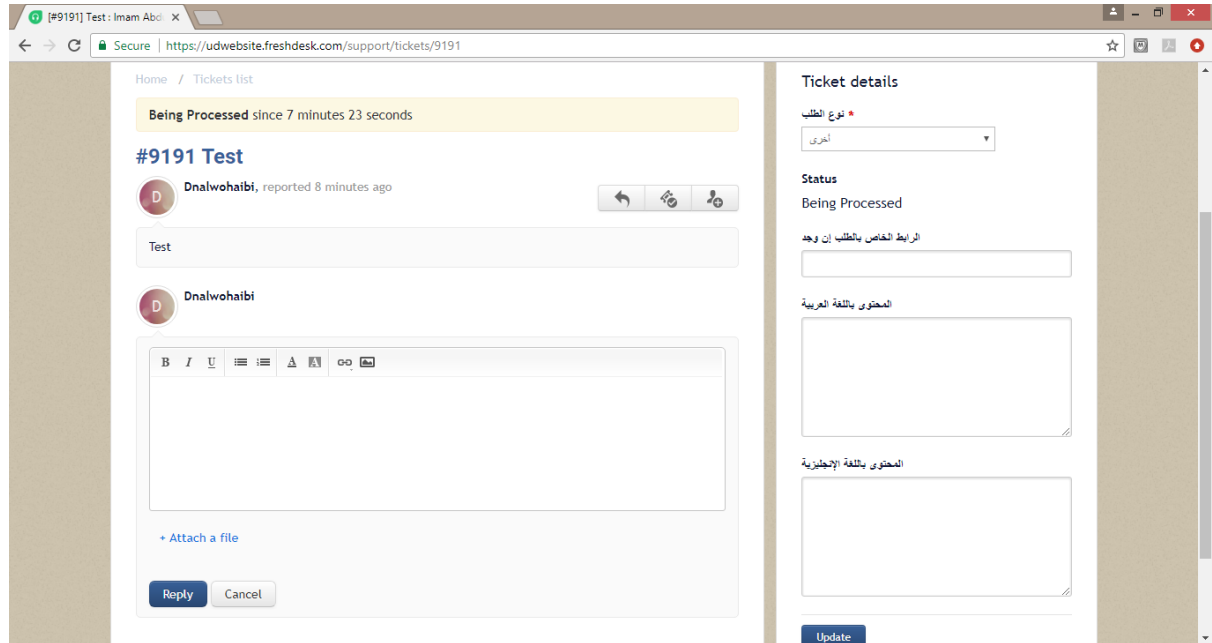


رسم توضيحي 6 الواجهة التي يتم من خلالها استعراض كافة الطلبات التي رفعها من قبل المستفيد.

ويتم فرز الطلبات حسب أحد الخيارات التالية:

الخيار	الشرح
All Tickets	عرض جميع الطلبات المقدمة.
Open or Pending	عرض الطلبات التي لم يتم الانتهاء من العمل عليها بعد.
Resolved or Closed	عرض الطلبات التي تم الانتهاء منها أو إغلاقها.

- عند اختيار الطلب يتم عرض كافة المعلومات المتعلقة به من حيث: (نص الطلب المرسل، نوع الطلب، المحتوى باللغة العربية، المحتوى باللغة الإنجليزية، حالة الطلب، المرفقات، الرابط الخاص بالطلب، تقييم الخدمة المقدمة من قبل المستفيد)
- يمكن للمستفيد إضافة رد على الطلب من خلال خانة الرد أسفل الصفحة.



رسم توضيحي 7 يظهر فيه الخانة المخصصة للرد أسفل الطلب.

3- تقييم الخدمة المقدمة

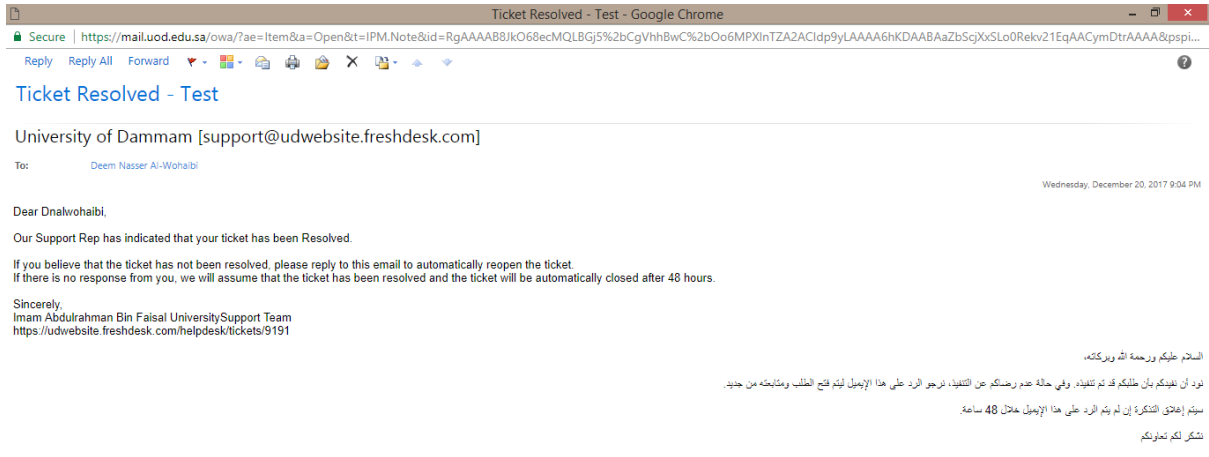
هي خاصية تتيح للمستخدم تقييم الخدمة التي تم تقديمها له بعد الانتهاء منها من قبل مقدم الخدمة من خلال صفحة الطلب على النظام أو عن طريق البريد الإلكتروني الذي يفيد بإغلاق التذكرة.

متطلبات وشروط الحصول على الخدمة:

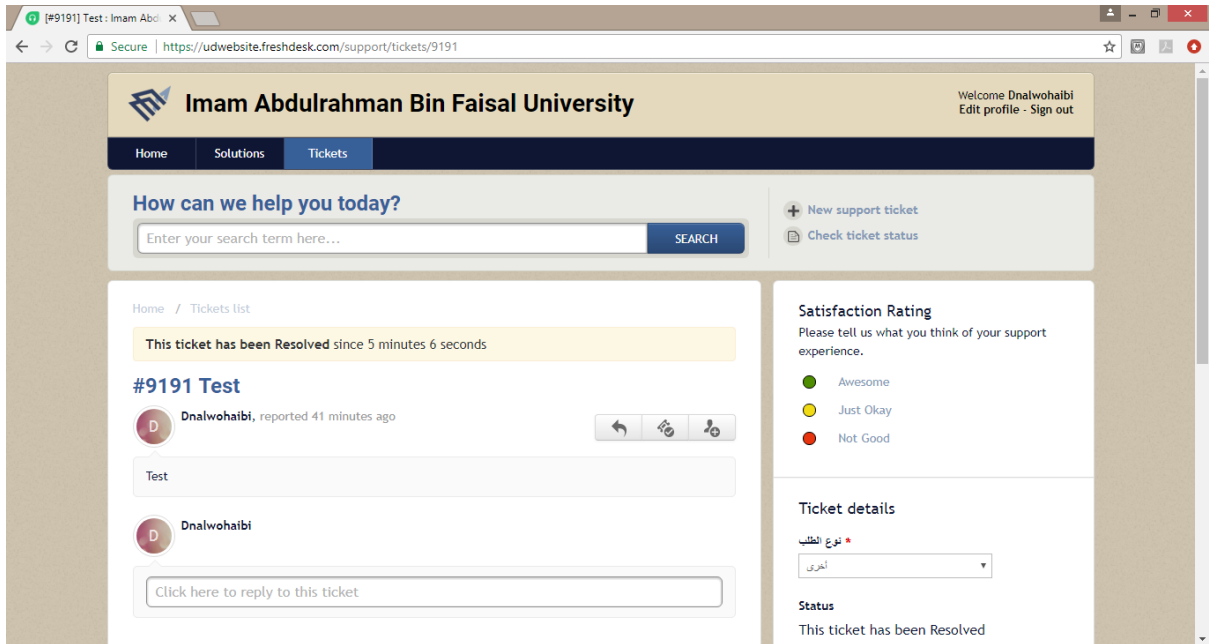
انتهاء العمل على الطلب من قبل مقدم الخدمة وإغلاقها.

خطوات التنفيذ:

- يقوم المستفيد باختيار التقييم المناسب للخدمة المقدمة له سواء عن طريق البريد الإلكتروني أو عن طريق شاشة الطلب عبر النظام.



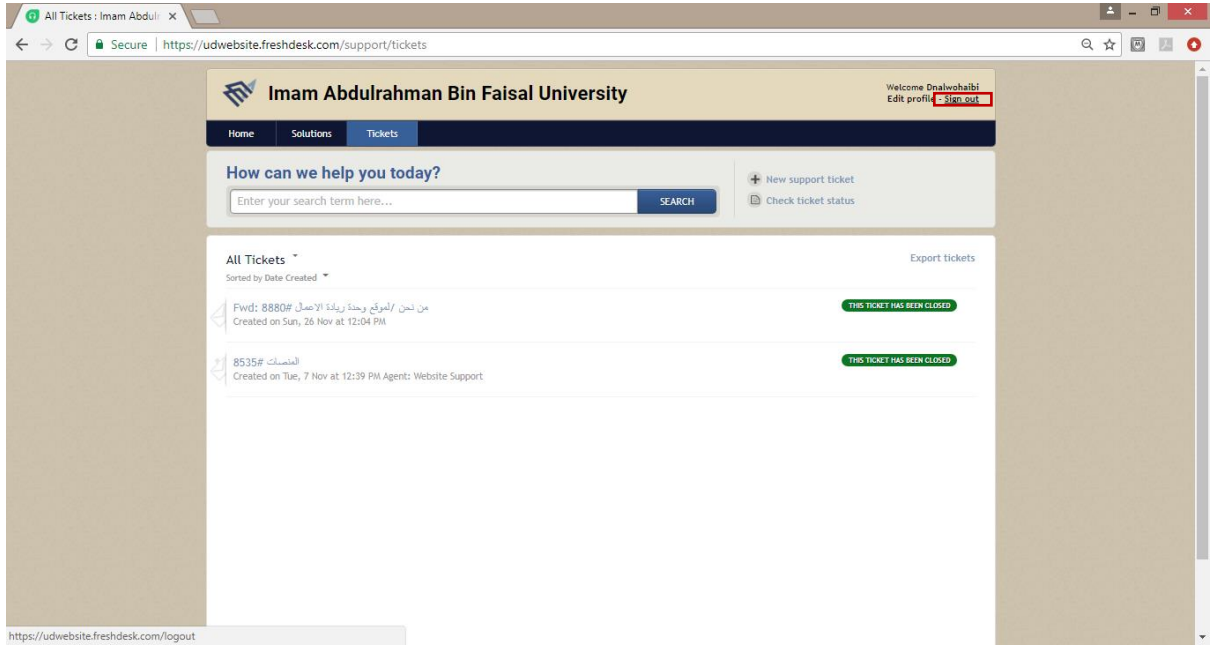
رسم توضيحي 8 تظهر فيه خاصية تقييم الخدمة عن طريق البريد الإلكتروني.



رسم توضيحي 9 تقييم الخدمة المقدمة عبر صفحة الطلب على النظام

الخروج من النظام

يقوم المستخدم بتسجيل الخروج من النظام عن طريق الضغط على "Sign out" أعلى الصفحة.



رسم توضيحي 10 واجهة النظام ويظهر فيها رابط تسجيل الخروج.

طرق التواصل

رقم التحويلة	البريد الإلكتروني	الجهة / الشخص المسؤول عن النظام
33737	website@iau.edu.sa	مكتب إدارة الهوية

