



دليل المستخدم

نظام الدعم الفني ساند
"SANED"

رقم الإصدار: ١,٠ | ٢٠٢١

٢.....	نبذة عامة عن النظام
٦.....	كيفية الوصول إلى النظام
٧.....	تسجيل الدخول
٨.....	شرح واجهة النظام.....
٩.....	خدمات النظام.....
٩.....	▪ البرامج والأجهزة.
٩.....	(١) خدمات ميدانية للأجهزة.....
٩.....	➤ خدمة نقل وحدة اجتماعات.....
٩.....	➤ خدمة تركيب جهاز جديد
١.....	(٢) خدمات صيانة الأجهزة
١٠.....	➤ خدمة ابلاغ عن مشكلة في جهاز حاسب الي
١٠.....	➤ خدمة ابلاغ عن مشكلة في طابعة.....
١٠.....	➤ خدمة ابلاغ عن مشكلة في ماسح ضوئي.....
١.....	(٣) خدمات أنظمة التشغيل
١٠.....	➤ خدمة طلب تغيير لغة النظام
١٠.....	➤ خدمة ابلاغ عن مشكلة في نظام التشغيل
١١.....	(٤) خدمات البرامج والتعريفات.....
١١.....	➤ خدمة طلب تثبيت برنامج جديد.....
١١.....	➤ خدمة طلب تثبيت تعريفات الأجهزة.....
١١.....	➤ خدمة ابلاغ عن مشكلة برنامج.....
١١.....	➤ خدمة ابلاغ عن مشكلة في التعريفات
١١.....	➤ خدمة تحديث برنامج.....
١١.....	(٥) طلب أجهزة جديدة
١١.....	➤ خدمة طلب وحدة اجتماعات رقمية
١١.....	➤ خدمة طلب هاتف شبكي جديد.....
١١.....	➤ خدمة طلب جهاز حاسب الي.....
١١.....	➤ خدمة طلب طابعة
١١.....	➤ خدمة طلب ماسح ضوئي.....
١٢.....	(٦) خدمة طلب تقرير لجهاز ربيع.....

■ الأنظمة والحسابات..... ١٢

(٧) خدمات الأنظمة الداخلية للجامعة..... ١٢

- نظام المجلس العلمي..... ١٢
- خدمة إبلاغ عن مشكلة في نظام ساند..... ١٢

(٨) خدمات نظام الخدمات الإلكترونية..... ١٣

- خدمة إبلاغ عن مشكلة بنظام الخدمات الإلكترونية..... ١٣
- خدمة طلب تحديث صلاحيات مدير إدارة/قسم..... ١٣
- خدمة طلب إضافة قسم جديد..... ١٣
- خدمة طلب تحديث اسم القسم..... ١٣

(٩) خدمات البريد والحساب الجامعي..... ١٣

- خدمة انشاء حساب مستخدم جديد..... ١٣
- خدمة إبلاغ عن مشكلة بالحساب الجامعي..... ١٣
- خدمة انشاء بريد الكتروني لقسم..... ١٣
- خدمة طلب الوصول لمجلد مشاركة..... ١٣
- خدمة إنشاء عدة حسابات جديدة..... ١٣

(١٠) خدمات نظام البيئة الافتراضية..... ١٤

- خدمة انشاء مجموعة VDI جديدة..... ١٤
- خدمة إضافة مستخدم لمجموعة VDI..... ١٤
- خدمة إزالة مستخدم من مجموعة VDI..... ١٤
- خدمة تثبيت برنامج على مجموعة VDI..... ١٤
- خدمة إبلاغ عن مشكلة VDI..... ١٤

(١١) خدمات نظام الاجهزة الافتراضية..... ١٤

- خدمة انشاء جهاز افتراضي جديد..... ١٤
- خدمة تعديل جهاز افتراضي..... ١٤
- خدمة حذف جهاز افتراضي..... ١٤
- خدمة إبلاغ عن مشكلة في جهاز افتراضي..... ١٤

(١٢) خدمة طلب انشاء حساب لدى جارتنر..... ١٤

■ الاتصال والشبكات..... ١٥

(١٣) خدمات الاجتماعات الرقمية..... ١٥

- خدمة إبلاغ عن مشكلة في نظام اجتماعات..... ١٥

(١٤) خدمات الاتصال بالشبكة..... ١٥

- خدمة طلب نقاط شبكة جديدة..... ١٥

- خدمة ابلاغ عن مشكلة في نقطة شبكية..... ١٥
- خدمة طلب تثبيت رقم الـ بي..... ١٥
- خدمة ابلاغ عن مشكلة في الشبكة اللاسلكية..... ١٥
- ١٥) خدمات أمن الشبكة**
- خدمة طلب الغاء الحجب عن موقع..... ١٦
- خدمة طلب الوصول عبر VPN..... ١٦
- خدمة تمديد صلاحية الوصول عبر VPN..... ١٦
- ١٦) خدمات الهاتف**
- خدمة طلب تغيير اسم المستخدم للهاتف..... ١٧
- خدمة طلب تثبيت برنامج الهاتف على الكمبيوتر..... ١٧
- خدمة طلب تثبيت تطبيق الهاتف للأجهزة الذكية..... ١٧
- خدمة طلب إضافة الصفر للهاتف..... ١٧
- خدمة طلب حساب فاكس الكتروني جديد..... ١٧
- خدمة ابلاغ عن مشكلة في الهاتف الشبكي..... ١٧
- خدمة ابلاغ عن مشكلة في خدمة الفاكس..... ١٧
- **خدمات معلوماتية متقدمة..... ١٨**
- ١٧) خدمات النسخ الاحتياطي**
- خدمة طلب نسخ احتياطي ل خادم..... ١٨
- ١٨) خدمات الاستشارات**
- خدمة طلب استشارة تتعلق بتصميم نظام او خدمة..... ١٨
- خدمة طلب استشارة في تحليل نظام أو خدمة..... ١٨
- خدمة طلب استشارة بخصوص تطوير الأنظمة والبرامج..... ١٨
- ١٩) خدمات التطوير..... ١٩**
- خدمة طلب صلاحية وصول متعلق بأمن الشبكة..... ١٩
- خدمة طلب انشاء سجل DNS جديد..... ١٩
- خدمة طلب مسح سجل DNS..... ١٩
- خدمة طلب تعديل سجل DNS..... ١٩
- خدمة طلب انشاء مجموعة DHCP..... ١٩
- خدمات قواعد البيانات..... ١٩
- خدمة تطوير خدمة تقليدية الى خدمة الكترونية..... ١٩
- خدمة تطوير خدمة الكترونية من نظام موجود فعليا..... ١٩
- خدمة تطوير نظام/تطبيق موجود فعليا والتعديل والتحسين عليه..... ١٩

- خدمة تطوير نظام/تطبيق جديد.....١٩
- خدمة طلب تصميم لويب، لتطبيق جوال أو جرافيك.....١٩
- خدمة إضافة جزئية برمجية على بيئة موقع الجامعة.....١٩
- خدمة ابلان عن عيوب او مشكلات في نظام او تطبيق.....١٩
- خدمة طلب تطوير تطبيق للأجهزة الذكية.....١٩
- ٢. خدمات إدارة المشاريع..... ٢.
- خدمة طلب تغيير..... ٢٠
- خدمة طلب معمل حاسب..... ٢٠
- خدمات الورشة..... ٢.
- ٢١) تقرير ورشة..... ٢.
- الشكاوى والمقترحات..... ٢.
- طريقة طلب دعم أو خدمة جديدة..... ٢١
- | الخروج من النظام..... ٢٢
- | معلومات التواصل..... ٢٢

عن النظام:

نظام ساند هو نظام لإدارة الخدمات يتيح للمستخدم تجربة أسرع وأسهل في طلب الدعم الفني والخدمات التقنية، دون الحاجة للاتصال أو إرسال البريد الإلكتروني، مع إمكانية متابعة حالة الطلب.

مزايا النظام

- تتبع الطلب -تقديم معلومات إضافية
- تقييم مستوى الخدمة المقدمة
- الأسئلة الشائعة للمستخدمين

الخدمات الرئيسية التي تقدم من خلال النظام:

- خدمات البرامج والأجهزة.
- خدمات الأنظمة والحسابات.
- خدمات الاتصال والشبكات.
- خدمات معلوماتية متقدمة
- خدمات الورشة
- الشكاوى والمقترحات.

المستخدمون من النظام:

- منسوبي جامعة الامام عبد الرحمن بن فيصل.

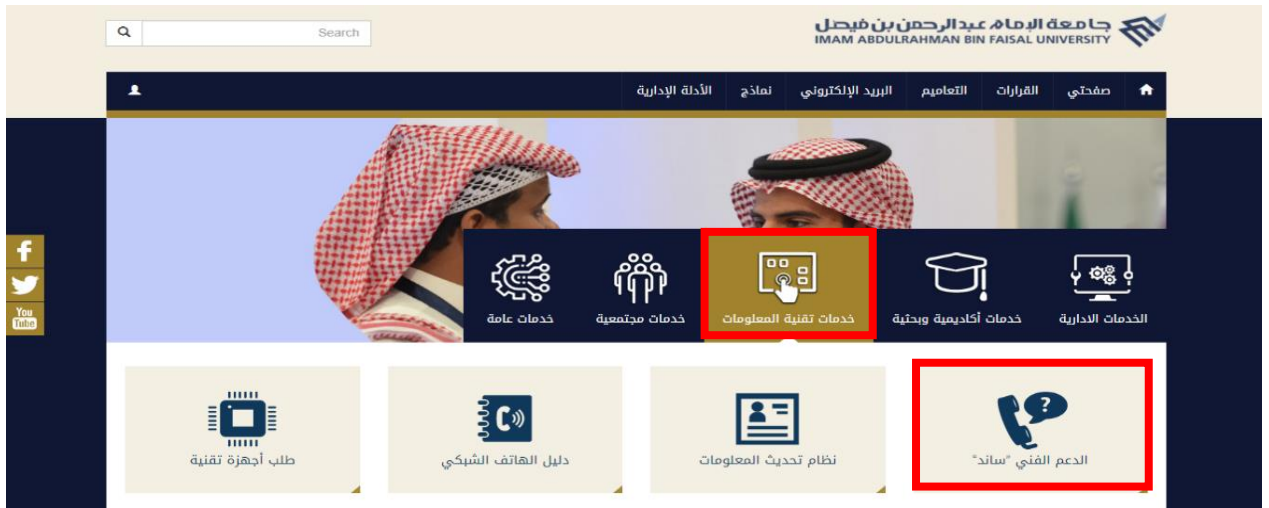
رابط النظام:

- يمكن الوصول الى الخدمات المقدمة في نظام ساند عبر الدخول على الرابط المباشر للنظام:

<https://saned.iau.edu.sa/assystem>

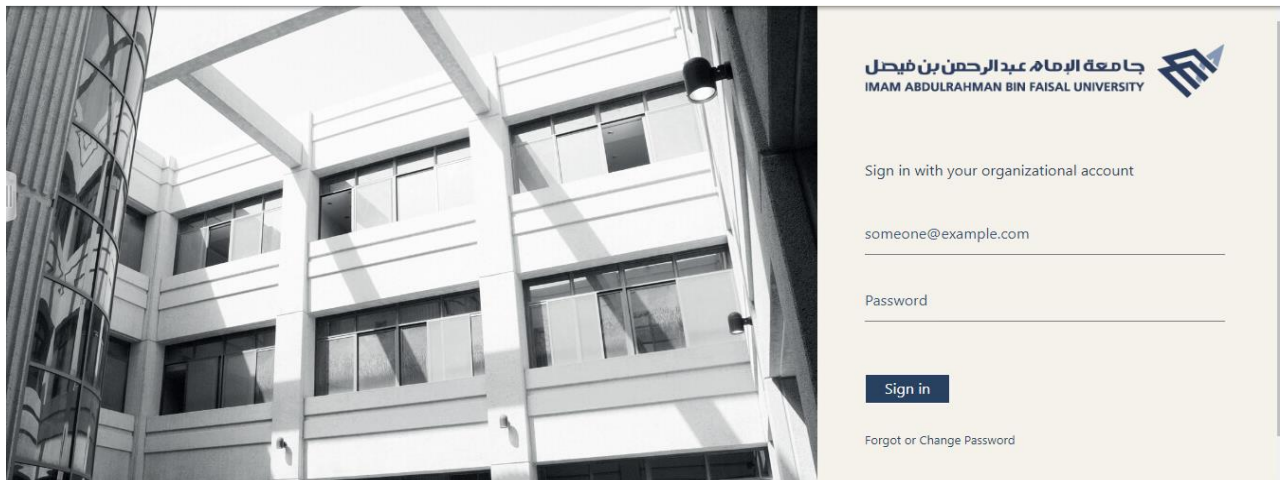
أو عن طريق:

موقع الجامعة < الخدمات الإلكترونية < خدمات تقنية المعلومات < نظام الدعم الفني (ساند).



تسجيل الدخول

يتم تسجيل الدخول باستخدام الحساب الجامعي بإدخال اسم المستخدم وكلمة المرور.



The screenshot displays the Axios assyst user interface. At the top, there is a user profile for 'Ruqaiya AL_Qahtani' and a search bar. The main area is divided into several service categories, each with a red circle indicating a specific feature: 1. Language selection (English (United States)), 2. Home icon, 3. Technical services (برامج والأجهزة), 4. System and account services (الأنظمة والحسابات), 5. Network services (الاتصال والشبكات), 6. Complaints and suggestions (الشكاوى والمقترحات), and 7. Open requests (طلباتي المفتوحة). A table at the bottom shows a list of open requests with columns for description, status, request type, user name, date, and ID.

المرجع	تاريخ التسجيل	اسم المستخدم المتصّرر	الحالة (نص)	الحالة	الوصف
70451	21/08/15	Ruqaiya AL_Qahtani	مقترح	●	test

١. تغيير اللغة من خلال النقر على أسم المستخدم واختيار اللغة المناسبة
٢. شريط التنقل للوصول لأقسام النظام.
٣. البرامج والأجهزة: لتسجيل طلب يخص البرامج والأجهزة التقنية.
(مثل: طلب برنامج أو طلب جهاز أو صيانة جهاز)
٤. الأنظمة والحسابات: لتسجيل طلب يخص الأنظمة والحسابات الجامعية.
(مثل: إنشاء الحساب الجامعي أو إبلاغ عن مشكلة بالبريد الجامعي)
٥. الاتصال والشبكات: لتسجيل طلب يخص الشبكات ووسائل الاتصال.
(مثل: طلب نقاط شبكة جديدة أو خدمات الهاتف الشبكي)
٦. الشكاوى والمقترحات: لتسجيل شكوى أو مقترح.
٧. طلباتي المفتوحة: لتتبع حالة الطلب ومعرفة القسم المسؤول عنه وآخر موعد للحل.

تقسم الخدمات بالنظام كالتالي:

البرامج والأجهزة.

البرامج والأجهزة
لتسجيل طلب يخص البرامج و الأجهزة التقنية
انقر لعرض صورة

<p>خدمات البرامج والتعريفات</p> <p>لتسجيل طلب يخص البرامج وتعريفات الأجهزة</p> <p>5</p>	<p>خدمات أنظمة التشغيل</p> <p>لتسجيل طلب يخص نظام التشغيل للحاسب</p> <p>2</p>	<p>خدمات صيانة الأجهزة</p> <p>لتسجيل طلب صيانة جهاز تقني</p> <p>5</p>	<p>خدمات ميدانية للأجهزة</p> <p>لتسجيل طلب يخص الخدمات الميدانية مثل توصيل أو تركيب الأجهزة</p> <p>2</p>
<p>طلب أجهزة جديدة</p> <p>لتسجيل طلبات الأجهزة التقنية</p>			

1) خدمات ميدانية للأجهزة

➤ خدمة نقل وحدة اجتماعات

➤ خدمة تركيب جهاز جديد

خدمات ميدانية للأجهزة
لتسجيل طلب يخص الخدمات الميدانية مثل توصيل أو تركيب الأجهزة
انقر لعرض صورة

<p>تركيب جهاز جديد</p> <p>لتثبيت جهاز جديد مثل أجهزة الحاسب والطابعات</p>	<p>نقل وحدة اجتماعات</p> <p>لطلب نقل وحدة اجتماعات رقمية من غرفة اجتماعات إلى غرفة اجتماعات أخرى</p>
--	---

٢) خدمات صيانة الأجهزة

- خدمة ابلاغ عن مشكلة في جهاز حاسب الي
- خدمة ابلاغ عن مشكلة في طابعة
- خدمة ابلاغ عن مشكلة في ماسح ضوئي
- خدمة ابلاغ عن مشكلة في جهاز هاتف
- خدمة ابلاغ عن مشكلة شاشة

خدمات صيانة الأجهزة
لتسجيل طلب صيانة جهاز تقني
انقر ليرى صورة



 <p>إبلاغ عن مشكلة شاشة لتبلاغ عن مشكلة في شاشة جهاز الحاسب</p>	 <p>إبلاغ عن مشكلة في جهاز هاتف لتبلاغ عن مشكلة في جهاز هاتف شبكي</p>	 <p>إبلاغ عن مشكلة في ماسح ضوئي لتبلاغ عن مشكلة في الماسح الضوئي</p>	 <p>إبلاغ عن مشكلة في طابعة لتبلاغ عن مشكلة في طابعة أو آلة نسخ</p>	 <p>إبلاغ عن مشكلة في جهاز حاسب آلي لتبلاغ عن مشكلة في أحد مكونات الحاسب الآلي</p>
--	--	---	--	---

٣) خدمات أنظمة التشغيل

- خدمة طلب تغيير لغة النظام
- خدمة ابلاغ عن مشكلة في نظام التشغيل

خدمات أنظمة التشغيل
لتسجيل طلب يخص نظام التشغيل للحاسب
انقر ليرى صورة



 <p>إبلاغ عن مشكلة في نظام التشغيل لتبلاغ عن مشكلة في نظام التشغيل للحاسب</p>	 <p>طلب تغيير لغة النظام لطلب تغيير لغة نظام التشغيل وسامع الأوفيس</p>
--	---

٤) خدمات البرامج والتعريفات

- خدمة طلب تثبيت برنامج جديد
- خدمة طلب تثبيت تعريفات الأجهزة
- خدمة ابلاغ عن مشكلة برنامج
- خدمة ابلاغ عن مشكلة في التعريفات
- خدمة تحديث برنامج

خدمات البرامج والتعريفات
لتسجيل طلب يخص البرامج وتعريفات الأجهزة
انقر لعرض صورة



 <p>تحديث برنامج لطلب تثبيت تحديثات لبرنامج مثبت مسبقاً على جهاز الحاسب.</p>	 <p>ابلاغ عن مشكلة في التعريفات لتبلاغ عن مشكلة في التعريفات المثبتة على جهاز الجامعة.</p>	 <p>ابلاغ عن مشكلة برنامج لتبلاغ عن مشكلة في أحد البرامج المثبتة.</p>	 <p>طلب تثبيت تعريفات الأجهزة لطلب تثبيت تشغيل لجهاز متوصّل بالحاسب مثل الطابعة والماسح الضوئي.</p>	 <p>طلب تثبيت برنامج جديد لطلب تثبيت برنامج لجهاز جامعي.</p>
--	--	---	--	--

٥) طلب أجهزة جديدة

- خدمة طلب وحدة اجتماعات رقمية
- خدمة طلب هاتف شبكي جديد
- خدمة طلب جهاز حاسب الي
- خدمة طلب طابعة
- خدمة طلب ماسح ضوئي








طلب أجهزة جديدة
لتسجيل طلبات الأجهزة التقنية
انقر لعرض صورة



 <p>طلب ماسح ضوئي لطلب جهاز ماسح ضوئي جديد.</p>	 <p>طلب طابعة لطلب طابعة جديدة.</p>	 <p>طلب جهاز حاسب آلي لطلب جهاز حاسب آلي.</p>	 <p>طلب هاتف شبكي جديد لطلب جهاز هاتف شبكي جديد.</p>	 <p>طلب وحدة اجتماعات رقمية لطلب جهاز اجتماعات فيديو جديد.</p>
---	---	---	---	--

٦) خدمة طلب تقرير لجهاز رجيع

■ الأنظمة والحسابات.

الأنظمة والحسابات	
لتسجيل طلب يخص الأنظمة والحسابات الجامعية	
أخر ليرعل صورة	
 <p>خدمات نظام البيئة الافتراضية</p> <p>لتسجيل طلب يخص نظام البيئة الافتراضية VDI</p> <p>5</p>	 <p>خدمات البريد والحساب الجامعي</p> <p>لتسجيل طلب يخص الحساب الجامعي أو البريد الإلكتروني</p> <p>4</p>
 <p>نظام كشف عن الاستغلال</p> <p>أرفع طلبات كشف عن الاستغلال</p> <p>2</p>	 <p>خدمات نظام الخدمات الإلكترونية</p> <p>لتسجيل طلب يتعلق بنظام الخدمات الإلكترونية eservices.iau.edu.sa</p> <p>4</p>
 <p>خدمات الأنظمة الداخلية للجامعة</p> <p>لتسجيل طلب يخص أحد أنظمة الجامعة الداخلية مثل نظام حاضرس ونظام شؤون الطلاب</p> <p>4</p>	 <p>خدمات نظام الأجهزة الافتراضية</p> <p>لتسجيل طلب متعلق بالأجهزة الافتراضية</p> <p>4</p>
 <p>طلب إنشاء حساب جارتز</p> <p>أطلب إنشاء حساب استشارات تقنية لدى جارتز</p> <p>4</p>	

٧) خدمات الأنظمة الداخلية للجامعة

- نظام المجلس العلمي
- خدمة إنشاء مجلس جامعي
- خدمة تعديل على مجلس جامعي
- خدمة إبلاغ عن مشكلة في نظام المجلس الجامعي
- خدمة إبلاغ عن مشكلة في نظام ساند

 <p>إبلاغ عن مشكلة في نظام ساند</p> <p>أبلاغ عن مشكلة تخص ساند كنظام</p>	 <p>نظام المجلس الجامعي</p> <p>للخدمات المتعلقة بنظام المجلس الجامعي - (Acronis)</p> <p>3</p>
--	---

٨) خدمات نظام الخدمات الإلكترونية

- خدمة ابلاغ عن مشكلة بنظام الخدمات الالكترونية
- خدمة طلب تحديث صلاحيات مدير إدارة/قسم
- خدمة طلب إضافة قسم جديد
- خدمة طلب تحديث اسم القسم

خدمات نظام الخدمات الإلكترونية

eservices.iau.edu.sa لتسجيل طلب يتعلق بنظام الخدمات الإلكترونية



اقرأ عرض صورة

 <p>طلب تحديث اسم القسم</p> <p>تتمكن هذه الخدمة المسكين من طلب تحديث اسم القسم بنظام تحديث المعلومات بالخدمات الإلكترونية</p>	 <p>طلب إضافة قسم جديد</p> <p>تتيح هذه الخدمة تقديم طلب إضافة قسم جديد بنظام تحديث المعلومات بالخدمات الإلكترونية</p>	 <p>طلب تحديث صلاحيات مدير إدارة/قسم</p> <p>تتيح هذه الخدمة تقديم طلب لتحديث صلاحيات مدير الجهة بنظام تحديث المعلومات بالخدمات الإلكترونية</p>	 <p>إبلاغ عن مشكلة بنظام الخدمات الإلكترونية</p> <p>لإبلاغ عن مشكلة في نظام الخدمات الإلكترونية</p>
---	---	---	---

٩) خدمات البريد والحساب الجامعي

- خدمة انشاء حساب مستخدم جديد
- خدمة ابلاغ عن مشكلة بالحساب الجامعي
- خدمة انشاء بريد الكتروني لقسم
- خدمة طلب الوصول لمجلد مشاركة
- خدمة إنشاء عدة حسابات جديدة

خدمات البريد والحساب الجامعي

لتسجيل طلب يخص الحساب الجامعي أو البريد الإلكتروني



اقرأ عرض صورة

 <p>إنشاء بريد إلكتروني لقسم</p> <p>لطلب إنشاء بريد إلكتروني لقسم</p>	 <p>إبلاغ عن مشكلة بالحساب الجامعي</p> <p>لإبلاغ عن مشكلة بالحساب أو البريد الجامعي</p>	 <p>طلب الوصول لمجلد مشاركة</p> <p>لطلب صلاحية الوصول لمجلد مشاركة على الشبكة الجامعية</p>	 <p>إنشاء حساب مستخدم جديد</p> <p>لطلب إنشاء حساب مستخدم وبيد جامعي جديد</p>
---	---	---	--

١٠) خدمات نظام البيئة الافتراضية

- خدمة انشاء مجموعة VDI جديدة
- خدمة إضافة مستخدم لمجموعة VDI
- خدمة إزالة مستخدم من مجموعة VDI
- خدمة تثبيت برنامج على مجموعة VDI
- خدمة ابلاغ عن مشكلة VDI



١١) خدمات نظام الأجهزة الافتراضية

- خدمة انشاء جهاز افتراضي جديد
- خدمة تعديل جهاز افتراضي
- خدمة حذف جهاز افتراضي
- خدمة ابلاغ عن مشكلة في جهاز افتراضي



١٢) خدمة طلب انشاء حساب لدى جارتنر

الاتصال والشبكات.

الاتصال والشبكات
لتسجيل طلب يخص الشبكات ووسائل الاتصال
أقر لعرض صورة

 <p>خدمات الهاتف لتسجيل طلب يخص الهاتف وخدمة سيسكو جابر</p> <p>8</p>	 <p>خدمات أمن الشبكة لتسجيل طلب يخص أمن الشبكة وخدمة VPN</p> <p>3</p>	 <p>خدمات الاتصال بالشبكة لتسجيل طلب يخص الاتصال بالشبكة</p> <p>4</p>	 <p>خدمات الاجتماعات الرقمية لتسجيل طلب يخص الاجتماعات الرقمية ومكالمات الفيديو</p> <p>1</p>
--	---	--	--

١٣) خدمات الاجتماعات الرقمية

➤ خدمة ابلاغ عن مشكلة في نظام اجتماعات

خدمات الاجتماعات الرقمية
لتسجيل طلب يخص الاجتماعات الرقمية ومكالمات الفيديو
أقر لعرض صورة

إبلاغ عن مشكلة في نظام اجتماعات الرقمية
تجدد عن المشاكل في أنظمة الاجتماعات الرقمية

١٤) خدمات الاتصال بالشبكة

- خدمة طلب نقاط شبكة جديدة
- خدمة ابلاغ عن مشكلة في نقطة شبكية
- خدمة طلب تثبيت رقم الال بي
- خدمة ابلاغ عن مشكلة في الشبكة اللاسلكية

خدمات الاتصال بالشبكة
لتسجيل طلب يخص الاتصال بالشبكة

انقر لعرض صورة



إبلاغ عن مشكلة في الشبكة الاسلكية
لتبلاغ عن مشكلة في الشبكة الاسلكية



طلب تثبيت رقم الاي بي
اطلب تثبيت رقم الاي بي للجهاز الشبكة مثل الطابعات الشبكية وأجهزة التتبع



إبلاغ عن مشكلة في نقطة شبكية
لتبلاغ عن مشكلة في نقطة شبكية



طلب نقاط شبكة جديدة
لطلب إنشاء نقاط شبكية جديدة - 5 نقاط كحد أقصى

١٥) خدمات أمن الشبكة

- خدمة طلب الغاء الحجب عن موقع
- خدمة طلب الوصول عبرVPN
- خدمة تمديد صلاحية الوصول عبر VPN

خدمات أمن الشبكة
لتسجيل طلب يخص أمن الشبكة وخدمة VPN

انقر لعرض صورة



تمديد صلاحية الوصول عبر VPN
لطلب تمديد مدة صلاحية الوصول للشبكة الداخلية للجامعة عبر VPN



طلب الوصول عبر VPN
لطلب الوصول للشبكة الداخلية من خارج الجامعة عبر الشبكة الافتراضية VPN



طلب إلغاء الحجب عن موقع
لطلب الغاء الحجب عن موقع محجوب في الشبكة الداخلية للجامعة

١٦) خدمات الهاتف

- خدمة طلب تغيير اسم المستخدم للهاتف
- خدمة طلب تثبيت برنامج الهاتف على الكمبيوتر
- خدمة طلب تثبيت تطبيق الهاتف للأجهزة الذكية
- خدمة طلب إضافة الصفر للهاتف
- خدمة طلب حساب فاكس إلكتروني جديد
- خدمة إبلاغ عن مشكلة في الهاتف الشبكي
- خدمة إبلاغ عن مشكلة في خدمة الفاكس

خدمات الهاتف				
لتسجيل طلب يخص الهاتف وخدمة سيسكو جابر				
أقر لخدمات مسورة				
 <p>طلب فاكس جديد</p> <p>لطلب حساب فاكس جديد</p>	 <p>طلب إضافة الصفر للهاتف</p> <p>لطلب إضافة خاصية الاتصال بالأرقام المبتدئة بالصفر</p>	 <p>طلب تثبيت تطبيق الهاتف للأجهزة الذكية</p> <p>لطلب تثبيت برنامج سيسكو جابر لتشغيل التحويلة على الأجهزة الذكية</p>	 <p>طلب تثبيت برنامج الهاتف على الكمبيوتر</p> <p>لطلب تثبيت برنامج سيسكو جابر لتشغيل التحويلة على جهاز الكمبيوتر</p>	 <p>طلب تغيير اسم المستخدم للهاتف</p> <p>لطلب تغيير اسم المستخدم لجهاز هاتف شبكي</p>
 <p>طلب هاتف شبكي جديد</p> <p>لطلب جهاز هاتف شبكي جديد</p>			 <p>إبلاغ عن مشكلة في خدمة الفاكس</p> <p>لإبلاغ عن المشاكل المتعلقة بخدمة الفاكس</p>	 <p>إبلاغ عن مشكلة في الهاتف الشبكي</p> <p>لإبلاغ عن مشكلة بتحويلة الهاتف الشبكي أو خدمة سيسكو جابر</p>

خدمات معلوماتية متقدمة
خدمات للمستخدمين التقنيين

IT
أقر لعرض صورة

 <p>خدمات إدارة المشاريع</p> <p>تسجيل طلب يخص إدارة المشاريع</p> <p>2</p>	 <p>خدمات التطوير</p> <p>تسجيل طلب يخص تطوير الأنظمة</p> <p>14</p>	 <p>خدمات الاستشارات</p> <p>تسجيل طلب يخص الاستشارات</p> <p>4</p>	 <p>خدمات النسخ الاحتياطي</p> <p>تسجيل طلب يخص التحزين وفراغ البينات</p> <p>1</p>
---	--	--	---

١٧) خدمات النسخ الاحتياطي

➤ خدمة طلب نسخ احتياطي ل خادم

١٨) خدمات الاستشارات

- طلب استشارة برمجية في تحليل أعمال
- خدمة طلب استشارة تتعلق بتصميم نظام او خدمة
- خدمة طلب استشارة في تحليل نظام أو خدمة
- خدمة طلب استشارة بخصوص تطوير الأنظمة والبرامج

خدمات الاستشارات
تسجيل طلب يخص الاستشارات

IT
أقر لعرض صورة

 <p>طلب استشارة تتعلق بتحليل نظام أو خدمة</p> <p>تسكن هذه الخدمة المستخدم من طلب تحليل نظام في حال تطويره لنظام، تطبيق أو خدمة إلكترونية داخليًا</p>	 <p>طلب استشارة تتعلق بتصميم نظام أو خدمة</p> <p>تسكن هذه الخدمة المستخدم من طلب استشارة تصميم في حال هناك تصميم داخليًا</p>	 <p>طلب استشارة بخصوص تطوير الأنظمة والبرامج</p> <p>تسكن هذه الخدمة المستخدم من طلب استشارة برمجية في حال تطويره لنظام، تطبيق أو خدمة إلكترونية داخليًا</p>	 <p>طلب استشارة برمجية في تحليل أعمال</p> <p>تسكن هذه الخدمة المستخدم من طلب استشارة برمجية في حال تطويره لنظام، تطبيق أو خدمة إلكترونية داخليًا</p>
--	--	--	--

١٩) خدمات التطوير

- خدمة طلب صلاحية وصول متعلق بأمن الشبكة
- خدمة طلب انشاء سجل DNS جديد
- خدمة طلب مسح سجل DNS
- خدمة طلب تعديل سجل DNS
- خدمة طلب انشاء مجموعة DHCP
- خدمات قواعد البيانات
- خدمة تطوير خدمة تقليدية الى خدمة الكترونية
- خدمة تطوير خدمة الكترونية من نظام موجود فعليا
- خدمة تطوير نظام/تطبيق موجود فعليا والتعديل والتحسين عليه
- خدمة تطوير نظام/تطبيق جديد
- خدمة طلب تصميم لويب، لتطبيق جوال أو جرافيك
- خدمة إضافة جزئية برمجية على بيئة موقع الجامعة
- خدمة ابلاغ عن عيوب او مشكلات في نظام او تطبيق
- خدمة طلب تطوير تطبيق للأجهزة الذكية

خدمات التطوير				
لتسجيل طلب يخص تطوير الأنظمة				
 <p>طلب إنشاء مجموعة DHCP</p> <p>لطلب إنشاء مجموعة DHCP</p>	 <p>طلب مسح سجل DNS</p> <p>لطلب مسح سجل DNS سابق</p>	 <p>طلب تعديل سجل DNS</p> <p>لطلب تعديل سجل DNS سابق</p>	 <p>طلب إنشاء سجل DNS جديد</p> <p>لطلب إنشاء سجل DNS جديد لتلك الشبكة الداخلية والخارجية</p>	 <p>طلب صلاحية وصول متعلق بأمن الشبكة</p> <p>طلب إزاحة المحظر عن سويتش/مفتاح متعلق بأمن الشبكة</p>
 <p>تطوير خدمة تقليدية إلى خدمة إلكترونية</p> <p>تتمكن هذه الخدمة المستفيد من طلب تحويل خدماته التقليدية إلى خدمات إلكترونية لبدء دعمها في بوابة الخدمات الإلكترونية للجامعة</p>	 <p>تطوير خدمة إلكترونية من نظام موجود فعلياً</p> <p>تتمكن هذه الخدمة المستفيد من طلب تحويل نظام إلى خدمات إلكترونية لبدء دعمها في بوابة الخدمات الإلكترونية للجامعة</p>	 <p>تطوير نظام/تطبيق موجود فعلياً والتعديل والتحسين عليه</p> <p>تتمكن هذه الخدمة المستفيد من طلب تطوير/تحسين أو تحسين نظام موجود واستخدامه لتبني تطبيقات عمله كونه المصدر...</p>	 <p>تطوير نظام/تطبيق جديد</p> <p>تتمكن هذه الخدمة المستفيد من طلب تطوير نظام محمول وفقاً لإحتياجاته لتحسين الأداء وأصله اليومية وذلك بالربط مع بقية الأنظمة الداخلة الأخرى مثل نظام سجلات الطلاب ونظام شؤون الموظفين</p>	 <p>خدمات قواعد البيانات</p> <p>لطلب خدمة متعلقة بقواعد البيانات</p>
 <p>طلب تطوير تطبيق للأجهزة الذكية</p> <p>تتمكن هذه الخدمة المستفيد من طلب تطوير أو دعم تطبيقات الجوال</p>	 <p>ابلاغ عن عيوب أو مشكلات في نظام أو تطبيق</p> <p>تتمكن هذه الخدمة المستفيد من طلب إصلاح عيوب أو مشكلات نظام موجود واستخدامه لتبني تطبيقات عمله كونه المصدر...</p>	 <p>إضافة جزئية برمجية على بيئة موقع الجامعة</p> <p>تتمكن هذه الخدمة المستفيد من طلب تطوير جزئية برمجية جديدة على بيئة موقع الجامعة بما يتوافق مع بيئة الجامعة</p>	 <p>طلب تصميم لويب، لتطبيق جوال أو لجرافيك</p> <p>تتمكن هذه الخدمة المستفيد من طلب تصميم في حال تطوير داخلياً للموقع/نظام ويب، لتطبيق جوال أو جرافيك</p>	

٢٠ خدمات إدارة المشاريع

➤ خدمة طلب تغيير

➤ خدمة طلب معمل حاسب



▪ خدمات الورشة

٢١ تقرير ورشة



▪ الشكاوى والمقترحات



طريقة طلب دعم أو خدمة جديدة

١. تحت كل تصنيف يوجد عدد من الأقسام، اختر القسم المختص بالطلب الخاص بك.



٢. ستظهر لك الخدمات المتوفرة تحت هذا القسم، أختَر الخدمة المتعلقة بطلبك.

مثال: إبلاغ عن مشكلة بالحساب الجامعي

ويتم عن طريقها الإبلاغ عن أي مشكلة تتعلق بالحساب أو البريد الجامعي مثل إغلاق الحساب أو تفعيل البريد إلخ

للاوصول للخدمة من الأنظمة والحسابات <خدمات البريد والحساب الجامعي> إبلاغ عن مشكلة بالحساب الجامعي



٣. قم بكتابة تفاصيل الطلب، ويمكنك ارفاق صورة المشكلة ان وجدت، ثم انقر على تقديم.

إبلاغ عن مشكلة بالحساب الجامعي
لتبلاغ عن مشكلة بالحساب أو البريد الجامعي



تسجيل هذه الحالة

التحوية


الهاتف

🔗 📷 📧 📄 📑 📌 📎 I B

الوصف

رقم IP
(إختياري)

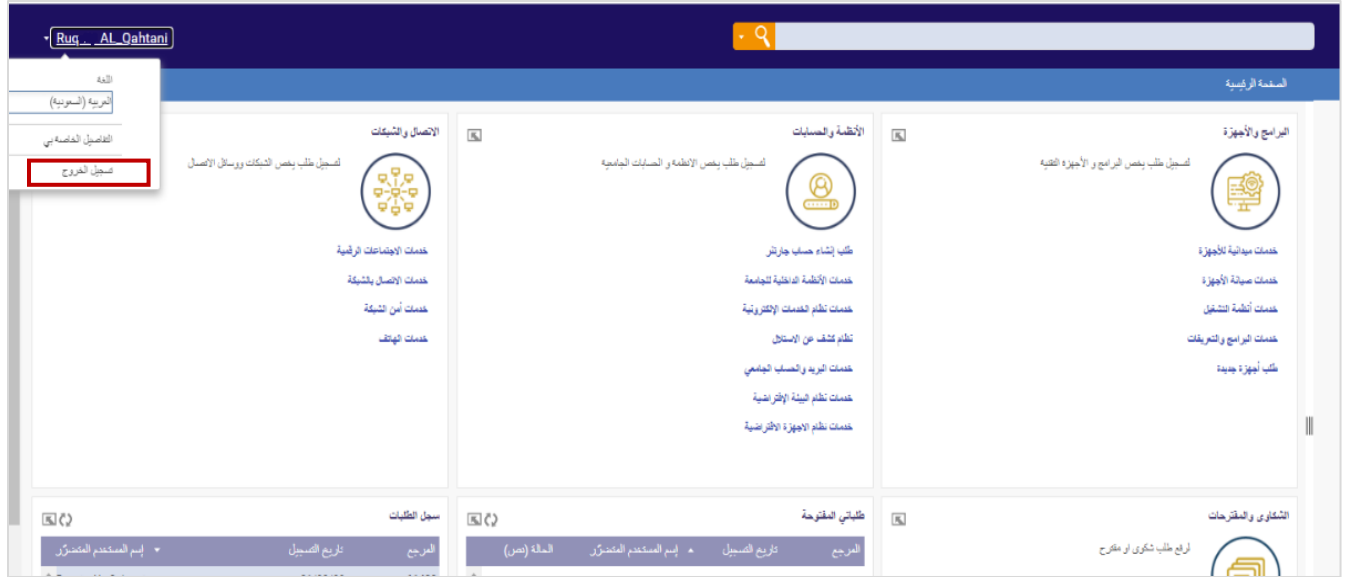
العنوان
(إختياري)

 أترك الملفات المرفقة هنا

المرفقات

٤. يتم فتح طلب وتحديد أقصى موعد للحل، ويمكنك متابعة حالة الطلب عن طريق الصفحة الرئيسية لنظام ساند.

اختر تسجيل الخروج عن طريق النقر على أسم المستخدم.



عمادة الاتصالات وتقنية المعلومات

IT@iau.edu.sa



013-33-33331



013-33-31112



@IAU_ICT



