



## بوابة الدعم الفني Help Desk

دليل استخدام

[نسخة ١,١]

[٠١ ذو القعدة ١٤٣٨ هـ]



## دليل استخدام

يشكل نظام بوابة الدعم الفني في معهد الإدارة العامة دورا هاما بوصفه بوابة الاتصال الأساسية والأولى لمنسوبي المعهد مع الإدارة العامة لتقنية المعلومات للمركز الرئيسي والفروع عند حدوث أي اعطال في خدمات وأصول تقنية المعلومات، وجعل عملية تسجيل الأعطال أكثر سهولة، فإن النظام يتيح لجميع منسوبي معهد الإدارة العامة من تسجيل تقارير عن المشاكل، وطلب خدمات تقنية المعلومات من خلالها.

كما توفر هذه البوابة ما يسمى بـ "الحلول" وهي قاعدة معرفية لتقنية المعلومات تحتوي على العديد من البيانات والحلول الخاصة بخدمات الإدارة العامة لتقنية المعلومات كوسيلة تعريفية للمستخدمين.

الجهة المستهدفة: منسوبي معهد الإدارة العامة (أعضاء هيئة التدريب، الإداريين، الفنيين)

ملاحظات هامة أو شروط مسبقة:

توفر حساب مستخدم للشبكة.

أن يكون حساب المستخدم نشط وغير معطل.

خطوات استخدام البوابة:

1. قم بفتح نافذة جديدة لمتصفح الانترنت في نظام التشغيل الخاص بجهاز الحاسب الآلي الخاص بك.
2. قم بلصق الرابط التالي في شريط العنوان لمتصفح الإنترنت (<http://helpdesk.ipa.edu.sa>)
3. ستلاحظ ظهور صفحة الدخول كما هو موضح بالصورة (١) ادناه قم بإدخال اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بالدخول على (شبكة المعهد).

### بوابة الدعم الفني HelpDesk

قم بإدخال اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بك على الشبكة

تسجيل الدخول Sign in

User Name: اسم المستخدم - اسم المستخدم  
Password: كلمة المرور - كلمة المرور

Keep me signed in | [Options >](#)

[Sign in دخول](#)

[User Guide](#)

عند الإنتهاء اضغط هنا

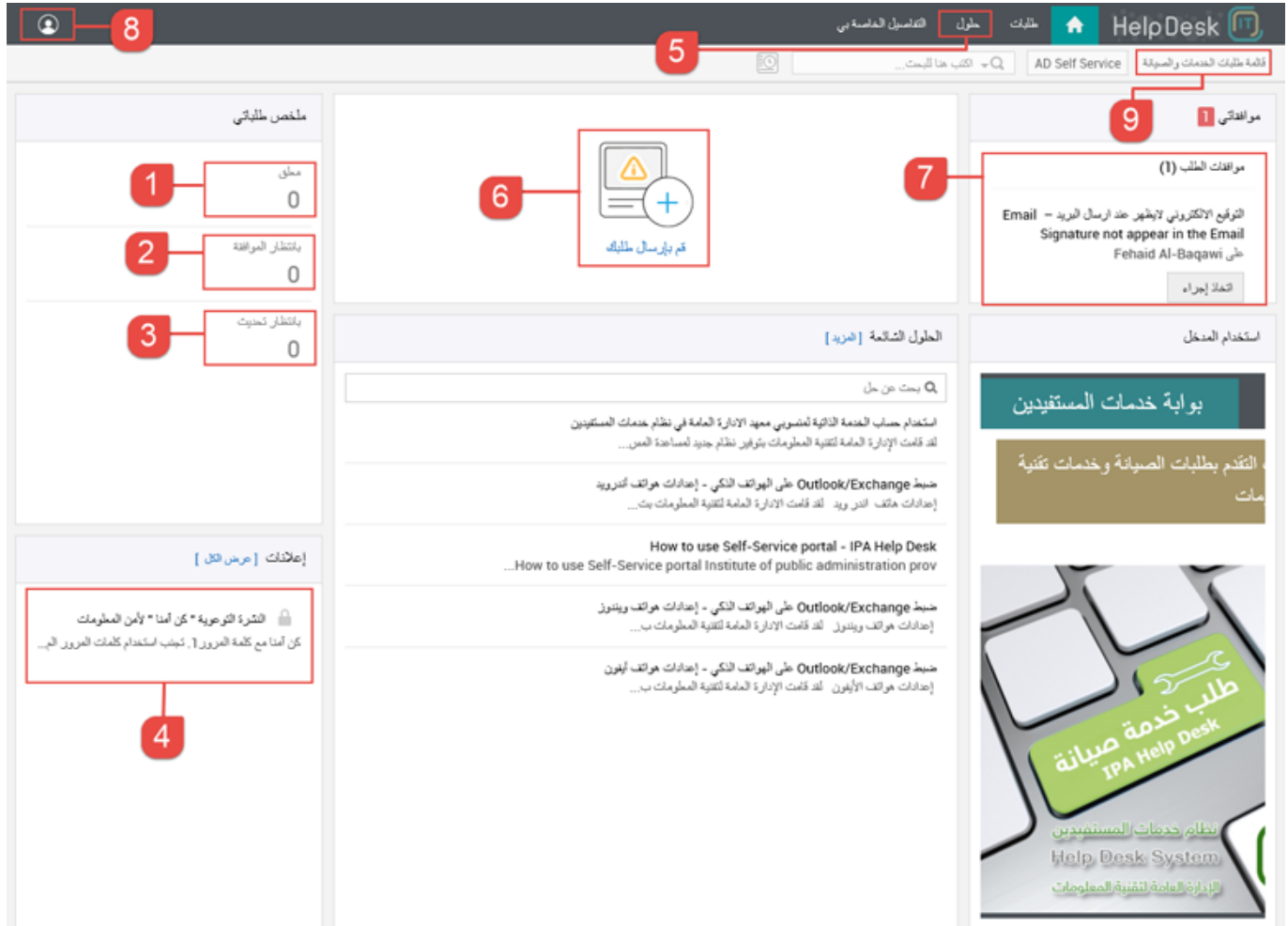
### الأسئلة الشائعة

1	ماهي بوابة الدعم الفني؟	+
2	لا استطيع تسجيل الدخول في بوابة الدعم الفني!	+
3	لم يتم تحديث بيانات التواصل في بوابة الدعم الفني!	+

الصورة (١)

٤. بمجرد تسجيل الدخول بنجاح إلى "بوابة الدعم الفني" سوف تظهر العناصر التالية في الصفحة الرئيسية للبوابة، كما في الصورة (٢)،

وهي كما يلي:



The screenshot shows the IPA Help Desk portal interface. The top navigation bar includes a user profile icon (8), a search bar (5), and a 'Help Desk' logo. The main content area is divided into several sections:

- 1:** A 'ملخص طلباتي' (My Requests Summary) section with three rows: 'مطلبي' (My Requests) with 0, 'بانتظار الموافقة' (Waiting for Approval) with 0, and 'بانتظار تحديث' (Waiting for Update) with 0.
- 2:** A 'مواظفتي' (My Tickets) section with a 'مواظفتي (1)' (My Tickets (1)) header and a ticket titled 'التوقيع الإلكتروني لا يظهر عند إرسال البريد - Email Signature not appear in the Email' by 'Fehaid Al-Baqawi'.
- 3:** A 'الحلول الشائعة' (Common Solutions) section with a search bar and several articles, including 'How to use Self-Service portal - IPA Help Desk'.
- 4:** A security notice at the bottom left: 'إعلانات | حرس النزل' (Announcements | Guard the stairs) with a warning icon and text: 'الثغرة الثغرة \* كن آمنا \* لأن المعلومات كن آمنا مع كلمة المرور. تجنب استخدام كلمات المرور الم...'.
- 5:** A search bar at the top right.
- 6:** A 'تم بإرسال طلبك' (Request Submitted) notification icon.
- 7:** A 'مواظفتي (1)' (My Tickets (1)) header.
- 8:** A user profile icon at the top left.
- 9:** A 'طلب خدمة صيانة IPA Help Desk' (Request for IPA Help Desk Service) button.

الصورة (٢)

❖ الصفحة الرئيسية: ستلاحظ ظهور الصفحة الرئيسية والتي تعرض قائمة بملخص طلبات الخدمات والصيانة التي قمت بتسجيلها، وهي كالآتي:

١. **الطلبات المعلقة:** وهي الطلبات التي تم انشائها سابقاً ولا يزال يتعين حلها من قبل فنيي إدارة الجودة وخدمات المستخدمين.

٢. **الطلبات بانتظار الموافقة:** وهي الطلبات التي تم انشائها سابقاً والتي تنتظر موافقة الجهات ذات الصلاحيات المناسبة.

٣. **الطلبات بانتظار إجراء تحديث:** وهي الطلبات التي تحتاج الى تحديث بخصوص طلبات خدمات تقنية المعلومات في حال كانت لديك الصلاحية.

٤. **إعلانات:** ويمثل هذا القسم الإعلانات التي تقوم إدارة خدمات المستخدمين في الإدارة العامة لقسم لتقنية المعلومات بنشرها بخصوص خدمات تقنية المعلومات التي يوفرها المعهد أو معلومات عامة.

٥. **الحلول:** ويمثل هذا قسم قاعدة البيانات المعرفية، مكتبة حول كيفية استخدام الخدمات التي تطلقها الإدارة العامة لتقنية المعلومات بالإضافة الى قاعدة معرفية بتقنية المعلومات بشكل دائم، كما يمكن لجميع منسوبي معهد الإدارة العامة البحث ضمن القاعدة المعرفية عن طريق كتابة الكلمات المفتاحية ضمن حقل البحث في الصفحة الرئيسية.

٦. لإرسال طلبك (أضغط هنا): ويمثل هذا القسم الرابط الذي يمكنك من تسجيل طلبات صيانة تقنية أو خدمات تقنية المعلومات، بمجرد النقر على هذا الرابط سوف يتم عرض كتالوج الخدمات التي تقدمها الإدارة العامة لتقنية المعلومات في معهد الادارة العامة، وهنا قائمة للخدمات المقدمة من الإدارة العامة لتقنية المعلومات في معهد الإدارة العامة. كما في الصورة (٣).



الصورة (٣)

٧. موافقتي: ويمثل هذا القسم الجزء الخاص بالموافقة على طلبات الخدمات في حال كانت لديك الصلاحيات لتنفيذ

هذه العملية.

٨. تعديل إعداداتي: ومن خلاله بإمكانك تغيير بعض العناصر من حسابك، وهي كالتالي:

- اللغة في واجهة المستخدم
- التوقيت
- صيغة الوقت والتاريخ في نظام الدعم الفني
- كلمة المرور الخاصة بك في حساب "بوابة الدعم الفني"

٩. قائمة طلبات الخدمات والصيانة: ويمثل هذا الزر جميع فئات الخدمات وطلبات الصيانة التي تقدمها إدارة الجودة وخدمات

المستفيدين في معهد الإدارة العامة.

للتواصل في حال وجود أي مشاكل بما يخص المشاكل الفنية،  
يرجى الاتصال مع إدارة الجودة وخدمات المستخدمين.

[الرابط: نموذج الإبلاغ عن مشاكل تقنية](#)

رقم الاتصال: 4745777

حالة الإصدار

رقم الإصدار	المنشئ للإصدار	الوصف	تمت الموافقة بواسطة	تاريخ الموافقة
١,٠	نفل الدوسري	تم إنشاء الدليل	-	١٤٣٨/١١/٠١ هـ
١,١	فهيد البقعاوي	مراجعته	-	١٤٣٨/١١/٠١ هـ
١,١	-	-	إدارة الجودة وخدمات المستخدمين	١٤٣٨/١١/٠١ هـ