

دعم و صيانة معامل الحاسب الآلي و الفصول الذكية

دليل المستخدم

10 نوفمبر 2019

كيفية الدخول على النظام

1. قم بالدخول على نظام دعم و صيانة معامل الحاسب الآلي و الفصول الذكية من خلال الرابط التالي:

<https://support.tetco.sa/moed>



2. ثم قم بتسجيل الدخول باستخدام إسم المستخدم و كلمة المرور الخاصة بك.

3. عند تسجيل اول دخول على النظام، سوف يطلب النظام تحديث كلمة المرور.

4. قم بإدخال كلمة مرور جديدة ثم المتابعة.

5. عند تحديث كلمة المرور سوف يقوم النظام بطلب تأكيد عنوان البريد الإلكتروني و ورق الجوال. قم بتأكيد البيانات المسجلة في حال كانت البيانات صحيحة و في حال كانت البيانات غير صحيح قم بتحديثها.

كيفية تقديم بلاغ

1. عند الدخول على النظام من الصفحة الرئيسية قم بالنقر على "تقديم بلاغ"

The screenshot shows the homepage of the TETCO system. At the top, there is a navigation bar with a user ID '5-168785', a language dropdown set to 'العربية', and a search bar. The main content area features a large banner with the text 'مرحباً بكم في نظام دعم و صيانة معام الحاسب الآلي و الفصول الذكية' (Welcome to the system of support and maintenance of smart classrooms and computer systems). A prominent green button labeled 'تقديم بلاغ' (Report) is highlighted with a red rectangular box. Below the banner, there are four service categories, each with a grid icon and a title: 'الطلبات المغلقة' (Closed requests), 'الطلبات التي تم حلها' (Resolved requests), 'الطلبات التي تنتظر رد' (Requests awaiting response), and 'الطلبات المفتوحة' (Open requests).

2. قم بتعبئة نموذج البلاغ. عند الإنتهاء من تعبئة النموذج قم بالنقر على "إرسال" لتقديم البلاغ.

تقديم بلاغ

الرجاء تعبئة النموذج التالي لتمكن من خدمتكم

*التصنيف العام للمشكلة

-- None --

*التصنيف الفرعي للبلاغ

*الخدمة المطلوبة

الألوية

4- منخفض

*مدة الوصول للمدرسة من إدارة التعليم

-- None --

*تفاصيل البلاغ

إرسال

معلومات إضافية

التصنيف العام للمشكلة التصنيف الفرعي للبلاغ الخدمة المطلوبة مدة الوصول للمدرسة من إدارة التعليم التفاصيل البلاغ

إضافة مرفقات

2. قم بتعبئة نموذج البلاغ. عند الإنتهاء من تعبئة النموذج قم بالنقر على "إرسال" لتقديم البلاغ.

تقديم بلاغ

الرجاء تعبئة النموذج التالي لتتمكن من خدمتكم

*التصنيف العام للمشكلة

-- None --

*التصنيف الفرعي للبلاغ

*الخدمة المطلوبة

الألوية

4- منخفض

*مدة الوصول للمدرسة من إدارة التعليم

-- None --

*تفاصيل البلاغ

إرسال

معلومات إضافية

التصنيف العام للمشكلة التصنيف الفرعي للبلاغ الخدمة المطلوبة مدة الوصول للمدرسة من إدارة التعليم التفاصيل البلاغ

إضافة مرفقات

كيفية التواصل مع فريق الدعم الفني من خلال البلاغ

عند تسليم البلاغ، صفحة تفاصيل البلاغ تمكنك من التواصل مع فريق الدعم.

The screenshot displays a user interface for reporting a technical issue. On the left, there are three sections: 'الإجراءات' (Actions) with a 'إعلاء الطلب' (Raise request) button; 'Case details' with a table of case information; and 'المرفقات' (Attachments) with a 'Drop files here' area. The main area shows a chat window with a message box containing the text 'أكتب رسالتك هنا...' (Write your message here...) and a 'إرسال' (Send) button. The message box is highlighted with a red border. The chat window also shows a message from 'MS' and a status 'CS0001253 Created'.

الإجراءات	
إعلاء الطلب	

Case details	
الرقم	CS0001253
الأولوية	4-منخفض
الحالة	New
آخر تحديث	أخر تحديث منذ a day

المرفقات	
Drop files here	

test

أكتب رسالتك هنا...

إرسال

MS

CS0001253 Created


كيفية متابعة حالة بلاغ

1. يمكن متابعة حالة البلاغ إما بالنقر على طلباتي من قائمة الطلبات أو إختيار احدى حالات الطلبات الظاهرة في الصفحة الرئيسية.




كيفية قبول أو رفض حل مشكلة


1. قم بالنقر على الطلبات التي تم حلها.




الطلبات المغلقة
عرض الطلبات المغلقة



الطلبات التي تم حلها
عرض الطلبات التي تم حلها



الطلبات التي تنتظر رد
عرض الطلبات التي تنتظر منك رد



الطلبات المفتوحة
عرض الطلبات المفتوحة الخاصة بك

2. من قائمة الطلبات قم باختيار الطلب المراد قبول أو رفض حله.

الرقم	الوصف	حجة الاتصال	الأصول	الأولوية	الحالة	آخر تحديث
CS0001114	Please ignore	S-32866		4- منخفض	Resolved	12:35:58 2019-10-21
CS0001034	tet			4- منخفض	Resolved	09:38:18 2019-10-10
CS0001065	Install Office			4- منخفض	Resolved	09:36:53 2019-10-10

Rows 1 - 3 of 3

3. قم بالنقر على قبول حل المشكلة أو رفض المشكلة.

الإجراءات

قبول حل المشكلة

رفض حل المشكلة

Case details

الرقم	CS0001065
الأولوية	4-منخفض
الحالة	Resolved
آخر تحديث	141 من

المرقعات

Drop files here

Install Office

إرسال

smartlab.customer

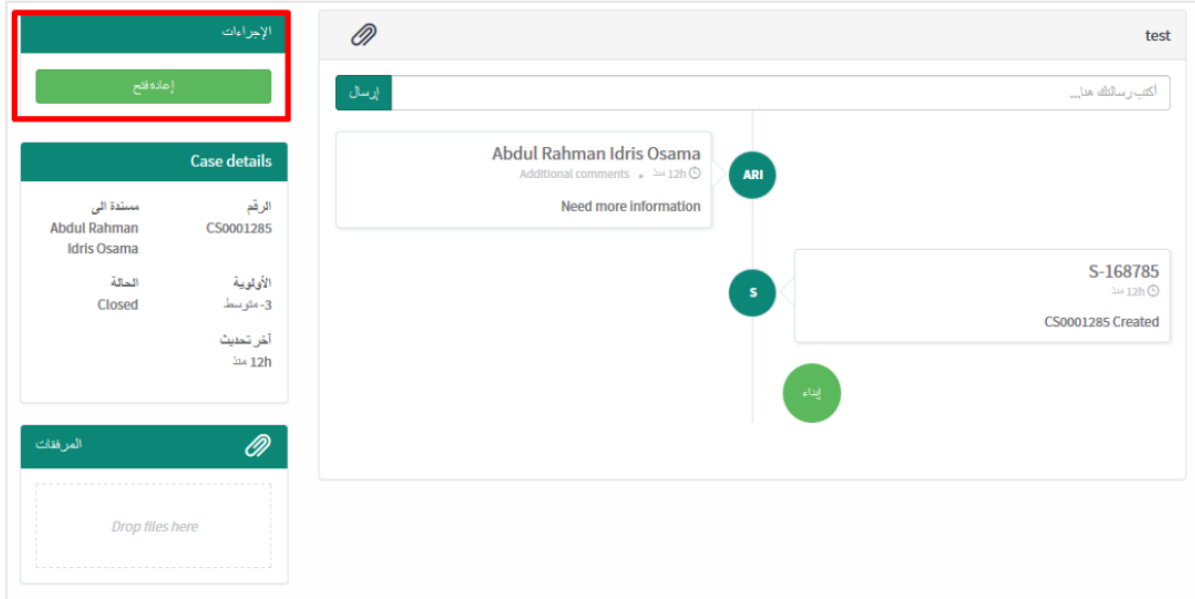
Additional comments: Install office 2016

smartlab.customer

CS0001065 Created

كيفية إعادة فتح بلاغ مغلق

1. من قائمة الطلبات المغلقة، اختر الطالب المراد إعادة فتحه
2. ثم قم بالنقر على إعادة فتح لإعادة فتح البلاغ



The screenshot displays the TETCO user interface. On the left sidebar, under the 'الإجراءات' (Actions) section, the 'إعادة فتح' (Reopen) button is highlighted with a red border. Below it, the 'Case details' section shows the following information:

الرقم	CS0001285
مستند إلى	Abdul Rahman Idris Osama
الأولوية	3- متوسط
الحالة	Closed
آخر تحديث	منذ 12h

Below the case details is the 'المرفقات' (Attachments) section, which is currently empty with a 'Drop files here' prompt.

The main content area shows a case for 'Abdul Rahman Idris Osama' with the status 'Need more information'. The case is associated with the user 'ARI' and has a status of 'S'. The case ID is 'S-168785' and it was created 'منذ 12h' (12h ago). The case ID 'CS0001285' is also displayed.