

دليل استخدام نظام خدماتي لدعم وصيانة المدارس

Khadamati.moe.gov.sa



بعد الدخول على رابط موقع خدماتي سيتم الانتقال لهذه الصفحة



يتم كتابة اسم المستخدم الخاص بالمدارس
في هذه الخانة

Sign in

someone@example.com

Password

Sign in

Forgot Password?

يتم كتابة كلمة المرور في هذه الخانة

بعد تسجيل الدخول سيتم الانتقال مباشرةً لصفحة ال Dashboard

School Case Agent Dashboard

Cases assigned to me: 2

Cases assigned to my Group: 15

Unassigned Cases: 13

OnHold Cases: 0

Cases about to reach 75%: 0

Cases about to reach 100%: 0

School Cases - created this Month: 29

Open School Cases - By State

جديد = 13 (86.67%) قيد العمل = 2 (13.33%)

Cases assigned to me

تم الإنشاء في	آخر تحديث	مسندة الى	مجموعة الإسناد	حالة الإجراء	الأولوية	الحالة	الجوابية	الطلب
14:55:19 2021-09-28	14:55:40 2021-09-28				4 - منخفض	قيد العمل	دعم المدارس	tets CS0020036
14:47:50 2021-09-28	14:50:19 2021-09-28				4 - منخفض	قيد العمل	دعم المدارس	test CS0020029

2 of 2 to 1

Unassigned Cases

تم الإنشاء في	آخر تحديث	مسندة الى	مجموعة الإسناد	حالة الإجراء	الأولوية	الحالة	الجوابية	الطلب
15:05:00 2021-09-29	15:05:00 2021-09-29	(empty)			4 - منخفض	جديد	دعم المدارس	testdf CS0020083

Filter navigator

- خدمة العملاء
- نظرة عامة
- الطلبات
- Create School Case
- المسندة لي
- الكل
- قيد العمل
- الغير مسندة
- البيانات
- Email Client

اختر هذه الأيقونة

اختر خدمة العملاء

لإنشاء تذكرة، اضغط هنا

بعد اختيار إنشاء تذكرة، سيتم الانتقال مباشرةً لهذه الصفحة

ملاحظة: يجب تعبئة الخانات الإلزامية لإنشاء التذكرة.

The screenshot shows a mobile application interface for creating a school case. The main form is on the left, and a sidebar menu is on the right. A green arrow points from the 'School Details' section to the 'Create School Case' option in the sidebar.

Filter navigator

- الخدمة الداعمة
- خدمة العملاء
- نظرة عامة
- التقارير
- ★ Create School Case
- المسند لي
- الكل
- ميد العمل
- الغير مسند
- Service Scheduler
- البلاغات
- المعرفة
- Email Client

CS0124868 - عثب - جديد

حفظ إرسال

ملغى مغلق تم الحل قيد الانتظار قيد العمل جديد

رقم CS0124868

شبكة الانترنت قناة الاتصال

حالة جديد

مجموعة الإسناد

مسندة الي

النوابة *

التصنيف الرئيسي *

التصنيف الفرعي *

الوصف المختصر

الوصف

الملاحظات School Details *

رقم الهاتف

رقم الهاتف

رقم الهوية

رقم الهوية

اسم المدرسة *

البريد الإلكتروني للمدرسة

حفظ إرسال

يتم تحديد (دعم المدارس) عبر خانة البوابة

في حال وجود مرفقات، الرجاء الضغط هنا



حفظ إرسال

CS0124833 - طلب جديد

ملفي معلق تم الحل قيد الإنتظار قيد العمل جديد

شبكة الانترنت
قناة الاتصال
الحالة
مجموعة الإسناد
مسندة الى

CS0124833
رقم
البوابة *
التصنيف الرئيسي *
التصنيف الفرعي *
الوصف المختصر
الوصف

جديد
أجهزة الحاسوب
برامج الحاسوب

الملاحظات School Details *

رقم الهاتف
رقم الهوية
اسم المدرسة *
البريد الإلكتروني للمدرسة

حفظ إرسال

Filter navigator

الجمعية الذاتية
خدمة العملاء
نظرة عامة
الطلاب
المسندة لي
الكل
قيد العمل
الغير مسندة

Service Scheduler

البيانات
المعرفة

Email Client

يجب تحديد نوع التصنيف الرئيسي للتذكرة.



بعد الانتهاء من تعبئة الحقول بالكامل،
اضغط هنا لإنشاء التذكرة

اختيار قناة الاتصال بحسب الطريقة التي تم
التواصل بها مع المدارس

حفظ إرسال

CS0124833 - طلب جديد

ملغى مغلقة تم الحل قيد الانتظار قيد العمل جديد

قناة الاتصال شبكة الانترنت

الحالة جديد

مجموعة الإسناد

مسندة الى

الرقم CS0124833

البوابة * دعم المدارس

التصنيف الرئيسي * أجهزة الحاسوب

التصنيف الفرعي * -- None --

الوصف المختصر

الوصف

الملاحظات School Details *

رقم الهاتف

رقم الهوية

اسم المدرسة *

البريد الإلكتروني للمدرسة

حفظ إرسال

Filter navigator

الخدمة الذاتية

خدمة العملاء

نظرة عامة

الطلبات

Create School Case

الكل

قيد العمل

الخبر مسنده

Service Scheduler

الملاحظات

المعرفة

Email Client

يتم اختيار التصنيف الفرعي بناء
على التصنيف الرئيسي في القائمة
المنسدلة

يُلزم هنا كتابة اسم المدرسة

عند اختيار الحالة قيد العمل:

يتم اجراء التعيين التلقائي لمجموعة الاسناد ويتم اسناد التذكرة الى مدير التقنية كما هو موضّح في الصورة

CS0020083 - طلب

حفظ تحديث تابع

ملغى منغلق تم الحل قيد الإنتظار قيد العمل جديد

رقم CS0020083 شبكة الانترنت قناة الاتصال

دعم المدارس البوابة الحالة قيد العمل

التصنيف الرئيسي * أجهزة الحاسوب School Support مجموعة الإسناد *

التصنيف الفرعي * الطابعات مسندة الي *

الوصف المختصر testdf

الوصف

School Details الملاحظات اتفاقية مستوى الخدمة

اسم المدرسة رقم الهاتف

البريد الإلكتروني للمدرسة رقم الهوية

Filter navigator

خدمة العملاء

نظرة عامة

الطابعات

Create School Case

المسندة لي

الكل

قيد العمل

الخبر مسندة

الإبلاغات

Email Client

عند اختيار الحالة معلق:

بشكل الزامي يجب اختيار سبب الانتظار مع إضافة الملاحظات

CS0020083 - طلب

تابع تحديث حفظ إلغاء

جديد ✓ قيد العمل قيد الإنتظار تم الحل مغلق ملغى

رقم CS0020083 شبكة الانترنت قناة الاتصال

البريابة دعم المدارس معلق الحالة

التصنيف الرئيسي * أجهزة الحاسوب سبب الإنتظار * بإنتظار العميل

التصنيف الفرعي * الطابعات مجموعة الإسناد * -- None -- بإنتظار العميل

إبانتظار التتبير

إبانتظار معلومات إضافية

مستندة الى * مستندة الى

الوصف المختصر testdf

الوصف

School Details الملاحظات * اتفاقية مستوى الخدمة

قائمة ملاحظات العمل

قائمة المراقبة IT Manager

ملاحظات إضافية (ظاهرة للعميل) * ملاحظات إضافية (ظاهرة للعميل)

ملاحظات العمل ملاحظات العمل

Filter navigator

خدمة العملاء

نظرة عامة

الطلبات

Create School Case

المسندة لي

الكل

قيد العمل

الخبر مسندة

البيانات

Email Client

عند اختيار الحالة تم الحل:

بشكل الزامي يجب اختيار رمز الحل (طريقة الحل) مع إضافة ملاحظات الحل

00020083 - طلب

تابع

حفظ تحديث

CS0020083 الرقم شبكة الانترنت قناة الاتصال

دعم المدارس النواية تم الحل الحالة

أجهزة الحاسوب التصنيف الرئيسي * Afeef - School Support مجموعة الإسناد *

الطابعات التصنيف الفرعي * Afeef IT Manager مسندة الى *

testdf الوصف المختصر الوصف

-- None --

Solved - Fixed by Support/Guidance provided

Solved - Fixed by closing related PRB

Solved - Workaround provided based on open PRB

Solved by Customer

Inconclusive - Out of scope

Inconclusive - Cannot reproduce

Inconclusive - No workaround

Duplicate Issue

Voided/Canceled

Solved - Fixed by closing related Change Request

Solved - Fixed by closing related Incident

Solved - Related Request is Closed Complete

-- None --

تم الحل بواسطة

مغلق بواسطة

رمز الحل * ←

معلومات الحل * School Details الملاحظات اتفاقية مستوى الخدمة

تم الحل في

مغلق في

إضافة ملاحظات الحل الى ملاحظات العميل

الاسباب

ملاحظات الحل *

Filter navigator

خدمة العملاء

نظرة عامة

الطلبات ▼

Create School Case

المسندة لي

الكل

تيد العمل

التغير مسندة

البيانات

Email Client

ملاحظة:

في حال لم يتم إغلاق التذكرة، ستغلق تلقائياً بعد ثلاثة أيام

عند اختيار الحالة مغلق:

سيتم إغلاق التذكرة نهائياً

CS0020083 - طلب

حفظ

تابع

Timeline - Began 1 hour ago - Updated 5 seconds ago

hour 1 With Agent

seconds 0 With Customer

ملغى

مغلق

تم الحل ✓

قيد الإنتظار ✓

قيد العمل ✓

جديد ✓

الرقم CS0020083

شبكة الانترنت قناة الاتصال

مغلق الحالة

دعم المدارس البوابة

أجهزة الحاسوب * التصنيف الرئيسي

المطابعات * التصنيف الفرعي

Afeef - School Support مجموعة الإسناد

Afeef IT Manager * مسندة الى

testdf الوصف المختصر

الوصف

معلومات الحل

School Details

الملاحظات

اتفاقية مستوى الخدمة

Afeef IT Manager	تم الحل بواسطة	2021-09-29 16:16:39	تم الحل في
Afeef IT Manager	مغلق بواسطة	16:18:25 2021-09-29	مغلق في
ixed by Support/Guidance provided	رمز الحل		إضافة ملاحظات الحل الـ

Filter navigator

🕒

★

📁

خدمة العملاء

نظرة عامة

الطلبات ▼

Create School Case

المسندة لي

الكل

قيد العمل

الخبر مسندة

البيانات

Email Client

▶

شاكرين لكم جهودكم،
دُمتم بخير.

