



المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني  
Technical and Vocational Training Corporation

دليل المستخدم لبوابة الدعم الفني

## مقدمة

يتيح نظام بوابة الدعم الفني Remedy للمستخدمين ((موظفين وموظفات المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني)) طريقة سهلة وسلسة لرفع التذاكر التقنية ,حيث يمكنهم النظام من إدخال، متابعة، وإدارة الطلبات المتعلقة بقسم تقنية المعلومات الخاص بالمؤسسة.

مع هذه الميزات ، سيكون مقدم الطلب قادرا على:

- إدارة ومتابعة طلبات الخدمة المرفوعة.
- إنشاء وتحديث طلبات الخدمة.
- تتبع دورة حياة طلبات الخدمة من مرحلة إنشاء الطلب إلى مرحلة التنفيذ والإغلاق.
- الموافقة على طلب الخدمة أو رفضه.
- تحديث التعليقات على طلب الخدمة.

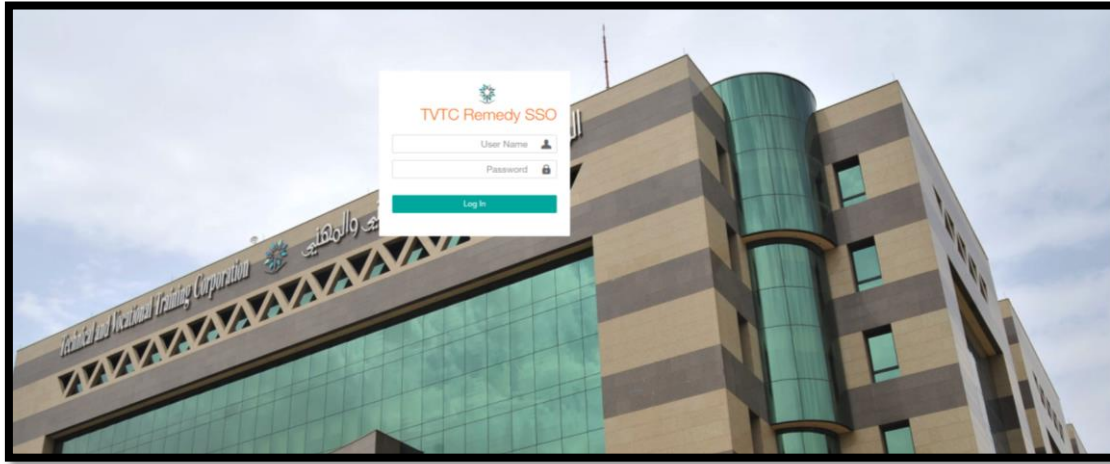
## ملاحظة :

- تسجيل الدخول لبوابة الدعم يتم من خلال اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة ببوابة الموظفين في موقع المؤسسة ولا يمكن تسجيل الدخول بأي طريقة أخرى كنفاد أو غيره.
- مسؤولي القبول والتسجيل يمكنهم رفع طلبات لمعالجة المشاكل الخاصة بالمتدربين والمتدربات في بوابة قبولي مثل (التعديل على بيانات التسجيل وخلافه )
- المدربين والمدربات يمكنهم رفع طلبات لمعالجة المشاكل الخاصة بالمتدربين والمتدربات في نظام رايات مثل (مشاكل البلاك بورد-جداول المتدربين وخلافه)
- عرض طلبات الخدمة يختلف بناءً على صلاحيات المستخدم ، لذا يمكن أن تختلف الخدمات المعروضة على صفحة البوابة من موظف إلى آخر.

## • لفتح النظام :

1. قم بفتح المتصفح الخاص بك.
2. في شريط التصفح قم بإدخال الرابط التالي:  
<http://tvtcservices.tvtc.gov.sa/>

ستظهر شاشة تسجيل الدخول سيقوم المستخدم بإدخال اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة به في موقع المؤسسة ثم سيقوم بتسجيل الدخول إلى النظام



بناءً على صلاحيات المستخدم، سيتم عرض طلبات الخدمة المتاحة له كما هو موضح أدناه:

A screenshot of the TVTC Remedy SSO user dashboard. The dashboard has a white background with a blue header. The header contains the GA logo, a search icon, and the text "المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني" and "كتالوج الخدمات نشاطي". Below the header is a search bar with the text "مرحبًا، كيف يمكنني مساعدتك؟" and a search icon. To the right of the search bar is a dropdown menu labeled "استعراض الفئات". Below the search bar is a section titled "دعم الأجهزة" (Device Support) with four icons: "ممنى الوشم فقط ( أعطال والطابعات وآلات التصوير والفاكسات)" (Only for tattooing (malfunctions, printers, copiers, and fax machines)), "طلب جهاز" (Request device), "أعطال الأجهزة" (Device malfunctions), and "أعطال البرامج" (Software malfunctions). Below this is a section titled "الشبكات" (Networks) with four icons: "هاتف شبكي" (Network phone), "خدمة الإنترنت للوحدات" (Internet service for units), "الشبكة المحلية LAN" (Local network LAN), and "الشبكة اللاسلكية" (Wireless network). Below this is a section titled "نظم التشغيل" (Operating Systems) with four icons: "سيرتكس" (Citrix), "البريد الإلكتروني" (Email), "اجتماع مرئي" (Video meeting), and "نشر أو إعادة نشر خدمة" (Publish or republish service).

## استعراض الفئات:

تعرض هذه الخاصية فئات طلبات الخدمة الموجودة في النظام. لعرض طلبات متعلقة بفئة معينة، قم بالنقر على الفئة المطلوبة لعرض الطلبات المتعلقة بها.



## وصف فئات وأقسام الطلبات في بوابة الدعم الفني على سبيل المثال :

### 1- رايات:

معادلة الشهادات المعيارية الموثوقة والصادرة من منظمات عالمية والتي تحتوي المهارات اللازمة لاجتياز المقرر بالمقررات التدريبية، الدرجات والمعدل، المسيرات والمكافآت، جدول الشعب، التسجيل الجماعي، المقررات المكافئة بين الخطتين القديمة والجديدة أو تخصصات متماثلة، الحضور والغياب، الرسوم الدراسية، الطلبات الإلكترونية (الخدمات الذاتية)، الطلبات الإلكترونية (الخدمات الذاتية)، متابعة حالة المتدربين العامة، سجل المتدرب العام، مشكلة في الدخول للنظام، تقارير رايات، بيانات المتدرب العامة، طلب لتغيير مسؤول النظام بالوحدة.

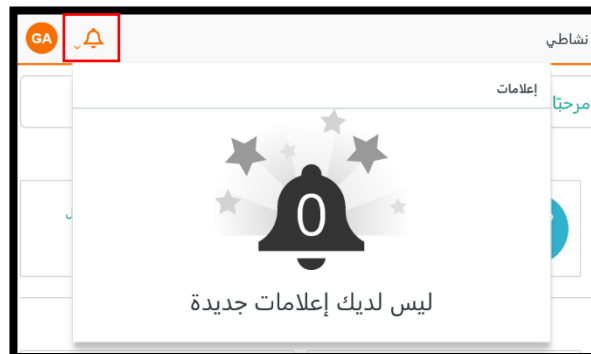
### 2-القبول و التسجيل :

للطلبات المتعلقة بالقبول والتسجيل.

### 3- أخرى:

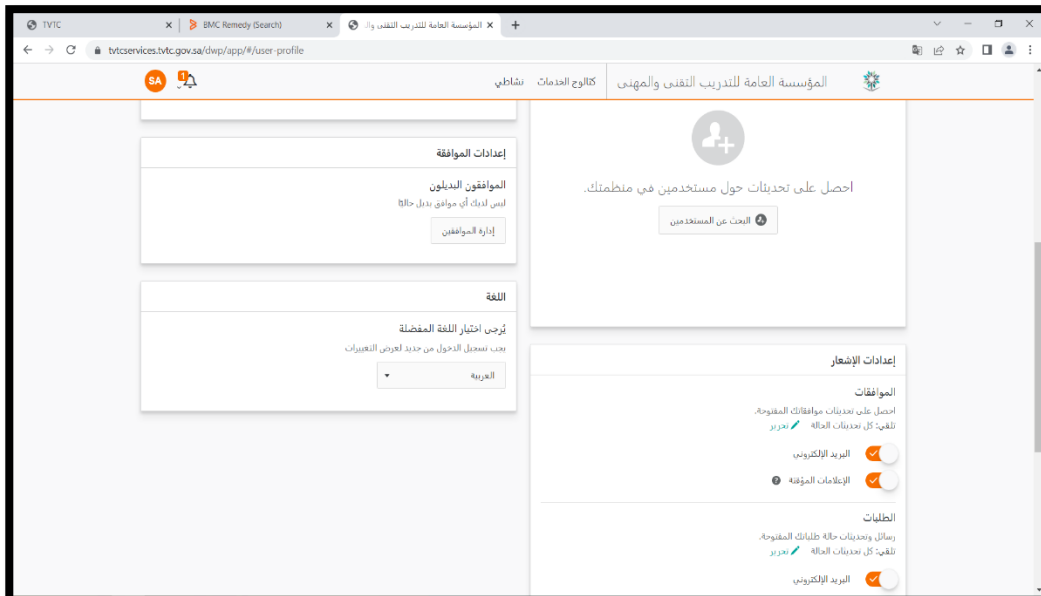
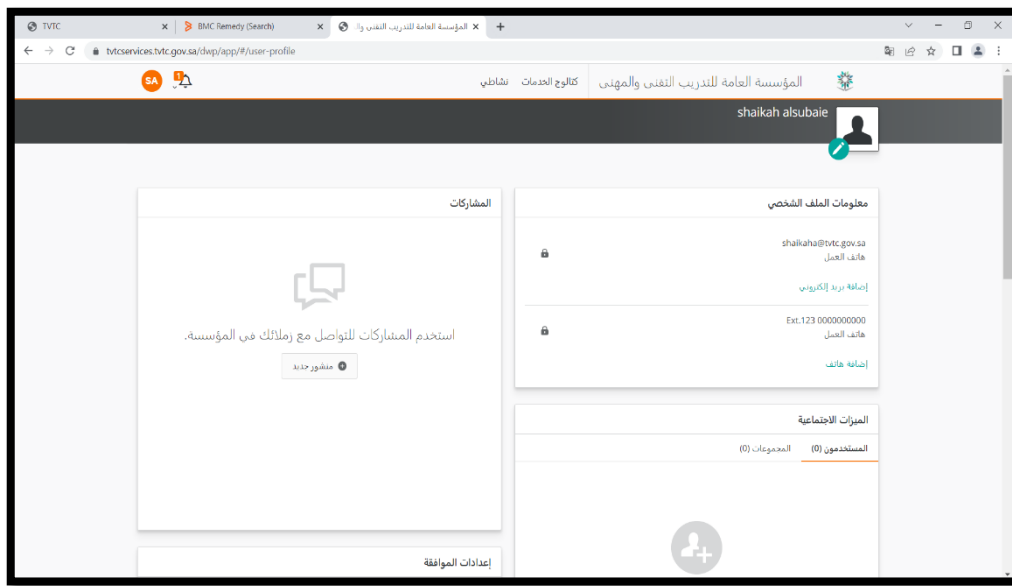
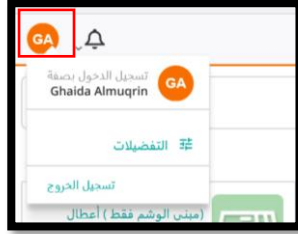
لرفع شكوى أو طلب لم يتم إدراجة تحت أي فئة من فئات طلبات بوابة الدعم الفني السابقة .

• لإظهار الإعلامات: قم بالضغط على أيقونة الجرس في الشريط العلوي.



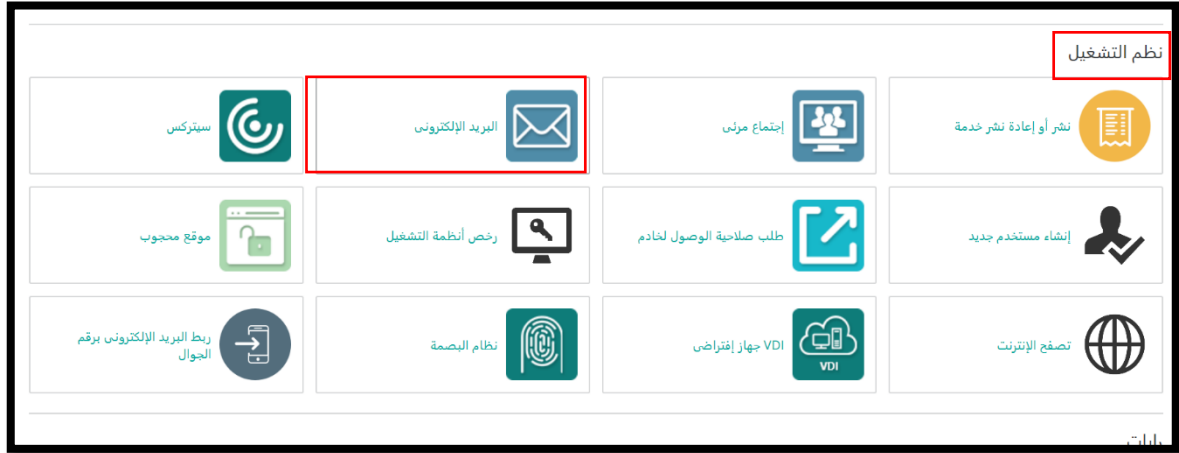
## تفاصيل الملف الشخصي

يستطيع المستخدم للنظام عرض تفاصيل ملفه الشخصي من خلال هذه الخاصية بالإضافة إلى تسجيل الخروج.



## • لإدخال طلب خدمة جديد:

1. اختر خدمة نظم التشغيل المطلوبة، مثال: البريد الإلكتروني.



2. ستظهر نافذة تعبئة طلب خدمة جديد.

3. أدخل جميع معلومات الخدمة ثم اضغط على "إرسال طلب", مع العلم أن هناك بعض الحقول متطلب وتم توضيح ذلك بنجمة بجانب الحقل ومن ثم تأكد من جميع البيانات المدخلة حيث سيتم اعتماد الطلب مباشرة بعد النقر على زر إرسال .

تسجيل الخروج

البريد الإلكتروني  
خدمات قسم التشغيل

إرسال طلب

الطلب موجه لـ Ghaida Almuqrin تحرير

الوصف  
طلب إنشاء بريد إلكتروني جديد

توفير معلومات إضافية  
نوع الطلب \*  
زيادة سعة بريد إلكتروني

البريد الإلكتروني / المجموعة البريدية  
للوحدات  
test

رقم الجوال \*  
00000000

وصف الطلب \*  
حجم الوصف أن لا يتجاوز 5000 كلمة  
test

ملاحظة: قد تتغير الحقول المطلوب تعبئتها بناء على نوع الطلب الذي تم إختياره كما في الصورة التالية:

تسجيل الخروج

البريد الإلكتروني  
خدمات قسم التشغيل

إرسال طلب

الطلب موجه لـ shaikah alsubaie تحرير

الوصف  
طلب إنشاء بريد إلكتروني جديد

توفير معلومات إضافية  
نوع الطلب \*  
إنشاء بريد إلكتروني  
مسح  
إنشاء بريد إلكتروني  
زيادة سعة بريد إلكتروني  
ربط الارسال بالجوال  
إنشاء مجموعة بريدية  
تغيير كلمة المرور  
أخرى

رقم الجوال \*

وصف الطلب \*

TVTC | BMC Remedy (Search) | المؤسسة العامة للتدريب التقني وا... | tvctservices.tvtc.gov.sa/dwp/app/#/srm/profile/SRGAA5VOG/DODAP9NZE4P8QV2R836/srm

تسجيل الخروج | كاتالوج الخدمات

البريد الإلكتروني  
خدمات قسم التشغيل

إرسال طلب

الطلب موجه لـ shaikah alsubaie | تحرير

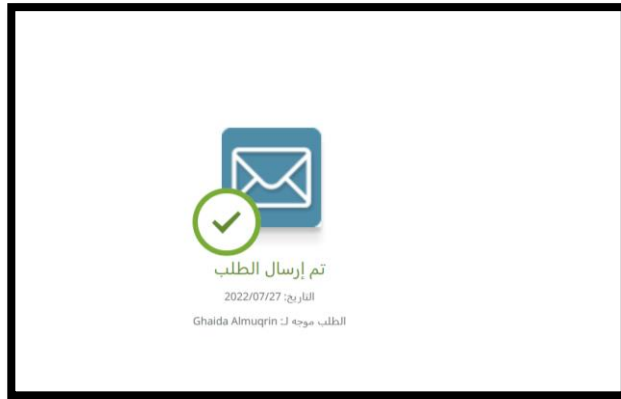
الوصف  
طلب إنشاء بريد إلكتروني جديد

توفير معلومات إضافية  
نوع الطلب \*  
إنشاء بريد إلكتروني

اسم المالك \*  
البريد الإلكتروني / المجموعة البريدية  
للوحدات

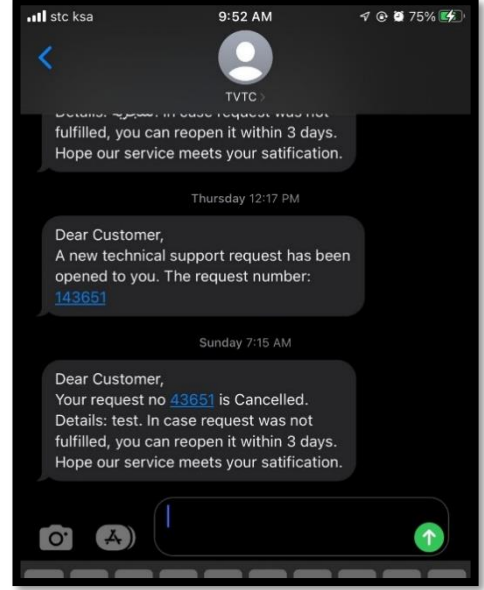
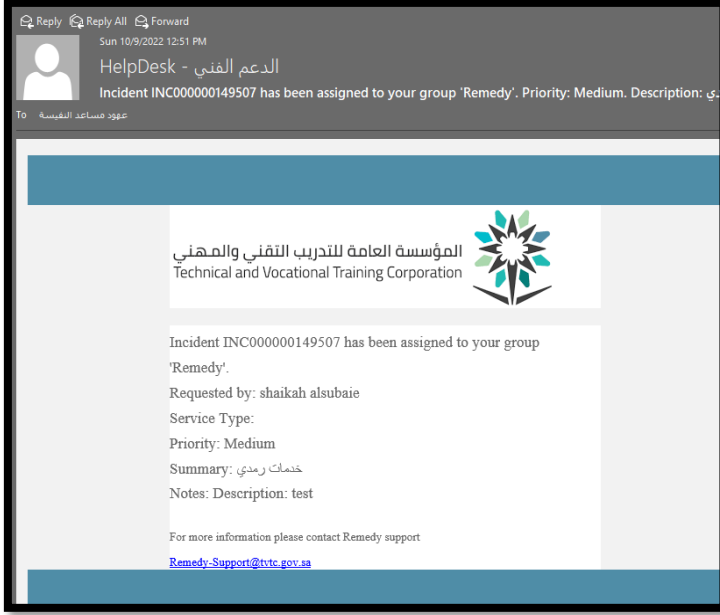
رقم الجوال \*  
وصف للطلب \*

4. سيتم إرسال طلب الخدمة الجديد وستظهر رسالة تأكيد على الشاشة.





5. سيتم إرسال رسالة نصية من TVTC وبريد إلكتروني من الدعم الفني HelpDesk برقم وتفاصيل الطلب .

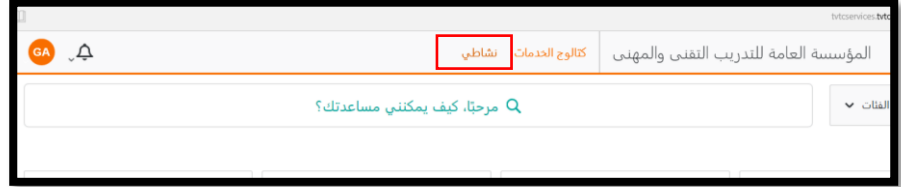


## 1. عرض طلب مقدّم

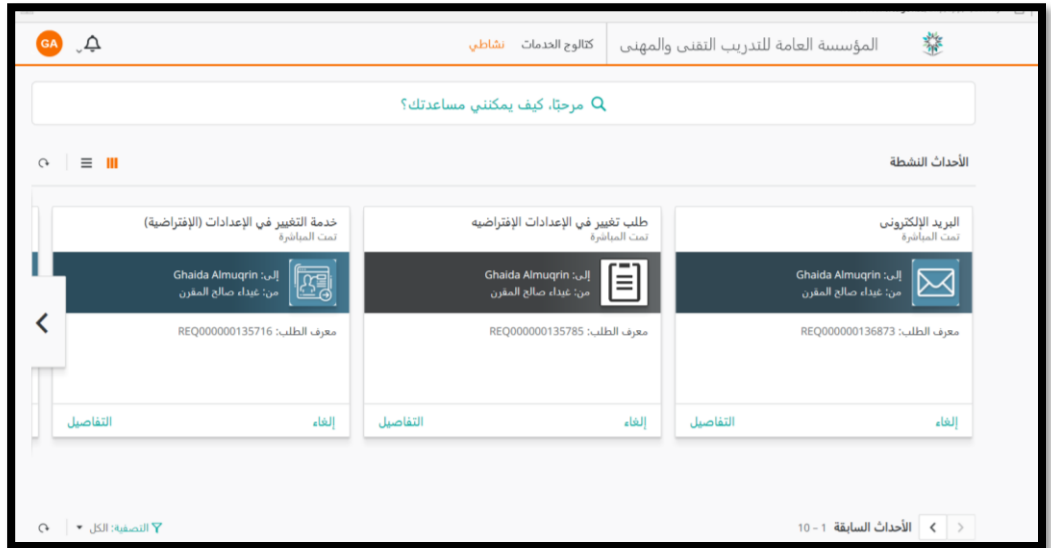
جميع الطلبات المقدمة يتم عرضها في قسم "نشاطي".

### • لعرض طلب خدمة مقدّم:

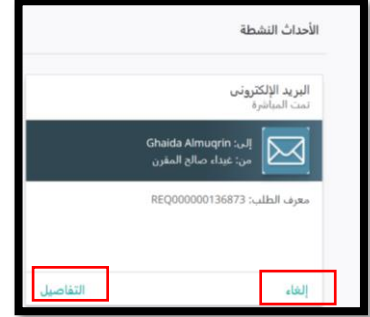
1. اضغط على "نشاطي".



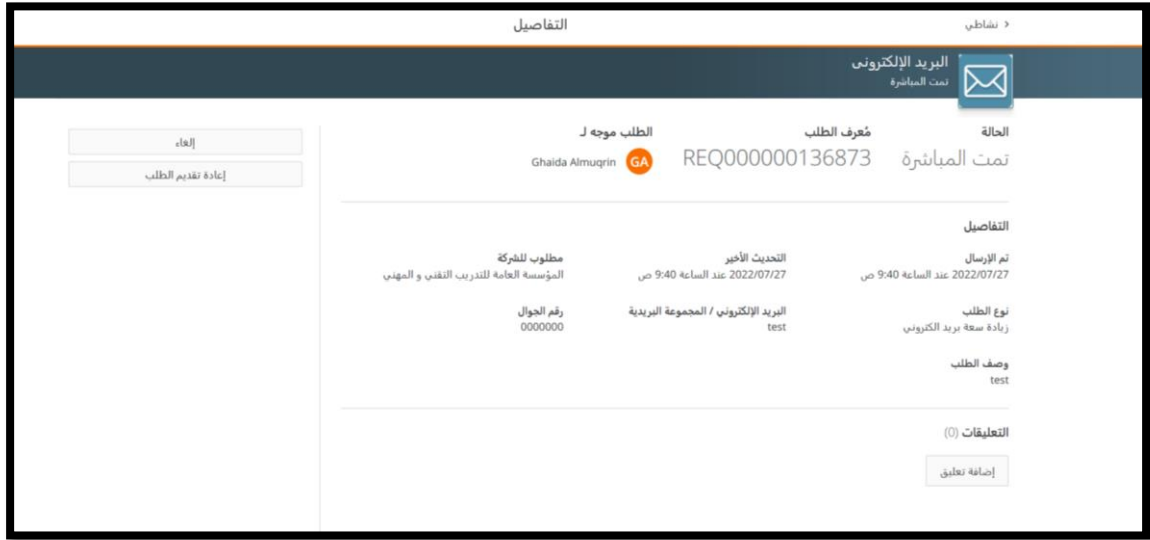
2. سيتم عرض جميع النشاطات والطلبات المقدمة. قم بالضغط على الطلب المراد فتحه.



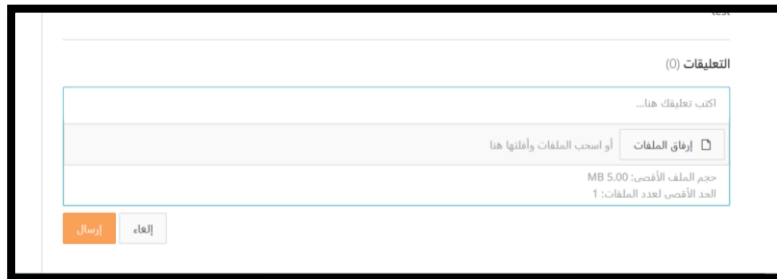
3. سيظهر في الطلب إما إلغاء الطلب او التفاصيل



4. قم بالضغط على "التفاصيل" لعرض تفاصيل الطلب:



5. قم بالضغط على "إضافة تعليق" إذا كنت ترغب بإضافة أي ملاحظات أو مرفقات متعلقة بالطلب.



6. قم بإدخال الملاحظات أو المعلومات المتعلقة بالطلب ثم اضغط على "إرسال".

التعليقات (0)

test

إرفاق الملفات أو اسحب الملفات وأفلتها هنا

حجم الملف الأقصى: 5.00 MB  
الحد الأقصى لعدد الملفات: 1

إرسال إلغاء

7. لاعادة تقديم الطلب كما هو موضح أدناه:

البريد الإلكتروني  
تمت المباشرة

الحالة: تمت المباشرة

مُعرف الطلب: REQ000000136873

الطلب موجه لـ: Ghalda Almuqrin

إلغاء

إعادة تقديم الطلب

التفاصيل

تم الإرسال	التحديث الأخير	مطلوب للشركة
2022/07/27 عند الساعة 9:40 ص	2022/07/27 عند الساعة 9:40 ص	المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني

نوع الطلب: زيادة سعة بريد الكتروني

وصف الطلب: test

التعليقات (0)

إضافة تعليق