



نظام خدوم – دليل المستخدم

الرياض – المملكة العربية السعودية

٢٠ Apr 2025

محتويات دليل المستخدم

٣	المقدمة
٤	الوصول إلى بوابة الخدمات
٤	الوصول إلى الصفحة الرئيسية:
٥	الوصول إلى أجزاء الصفحة الرئيسية:
٦	الوصول إلى الخدمات
٩	الوصول إلى الخلل الفني
١١	الوصول إلى التقدم

المقدمة

يعد assyst حلاً قوياً لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات (ITSM) صمم بواسطة Axios Systems، ويقدم مجموعة من الميزات بما في ذلك إدارة الخدمات وإدارة الأصول وأدوات التعاون. باستخدام assyst، يمكن للمستخدمين تخصيص كتالوجات الخدمة، وإدارة عمليات إصدار التذاكر، وتنفيذ ممارسات ITIL و COBIT بسلاسة، كما وتدعم المنصة التعاون متعدد القنوات وهي متاحة كبرامج خدمة (SaaS) وعمليات تثبيت داخلية (On-Premise Installations)، تلبية احتياجات مختلف الصناعات.

وتشمل أبرز مميزات assyst طبيعته الغنية بالميزات، وبنيته السحابية (Cloud-Native Architecture)، وقدرات التعلم المعرفي التي تدعمها خدمات Microsoft Azure AI، من خلال assyst، يمكن للمؤسسات أن تقلل بصورة متسارعة من الوقت إلى القيمة والتكلفة الإجمالية للملكية (TCO) لأدوات خدمات تكنولوجيا المعلومات (ITSM) مع تسريع رحلة التحول الرقمي الخاصة بها. كما ويتميز assyst بسهولة الاستخدام وميزات إدارة عمليات تكنولوجيا المعلومات الشاملة والتكامل السلس مع أدوات ITOM الحالية.

استمتع بتجربة قوة المساعدة المقدمة من Axios Systems، إذ يتلاقى التعاون والابتكار والبساطة لتحقيق نتائج مفيدة لمؤسستك. القوة مبسطة. مساعدة من أنظمة أكسيوس.

الجمهور المستهدف لاستخدام النظام؟

الجمهور الرئيسي لـ assyst هو موظفين المؤسسات والشركات، وتقسم assyst المستخدمين إلى قسمين هما:

- مستخدمين assyst (assyst Users): هم الذين يستخدمون "assystweb" وهم الفريق التقني.
- مستخدمين الخدمة الذاتية (Contact Users): هم الذين يستخدمون "assystnet" لطلب الخدمات.

الوصول إلى بوابة الخدمات

يمكنك الوصول إلى بوابة الخدمات -عبر الرابط:

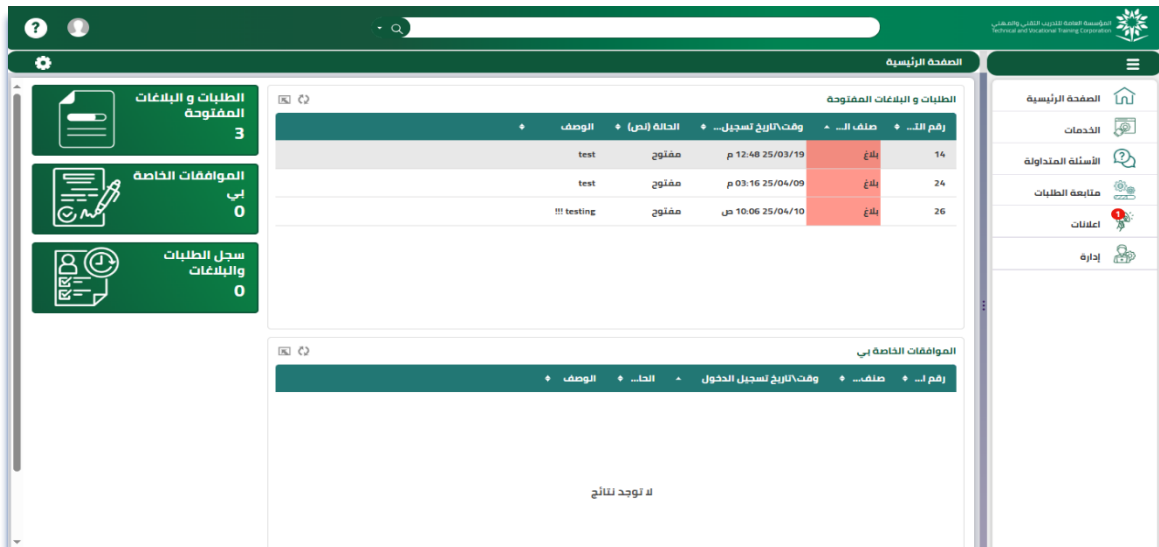
<https://khadom.tvtc.gov.sa/assystnet>

ثم يجب عليك إدخال بريدك الإلكتروني وكلمة المرور الخاصة بك التي تُستخدم عادةً للوصول إلى جهاز الكمبيوتر الخاص بك.



الوصول إلى الصفحة الرئيسية:

الآن قم بتسجيل الدخول إلى النظام باستخدام بيانات الاعتماد الخاصة بك التي سيتم توفيرها من قبل المسؤول، وبعد تسجيل الدخول بنجاح، سيتم توجيهك مباشرة إلى "الصفحة المقصودة" الرئيسية.



الوصول إلى أجزاء الصفحة الرئيسية:

تنقسم الصفحة الرئيسية إلى بضعة أجزاء رئيسية، يمكن للمستخدم تخصيصها كما يلي



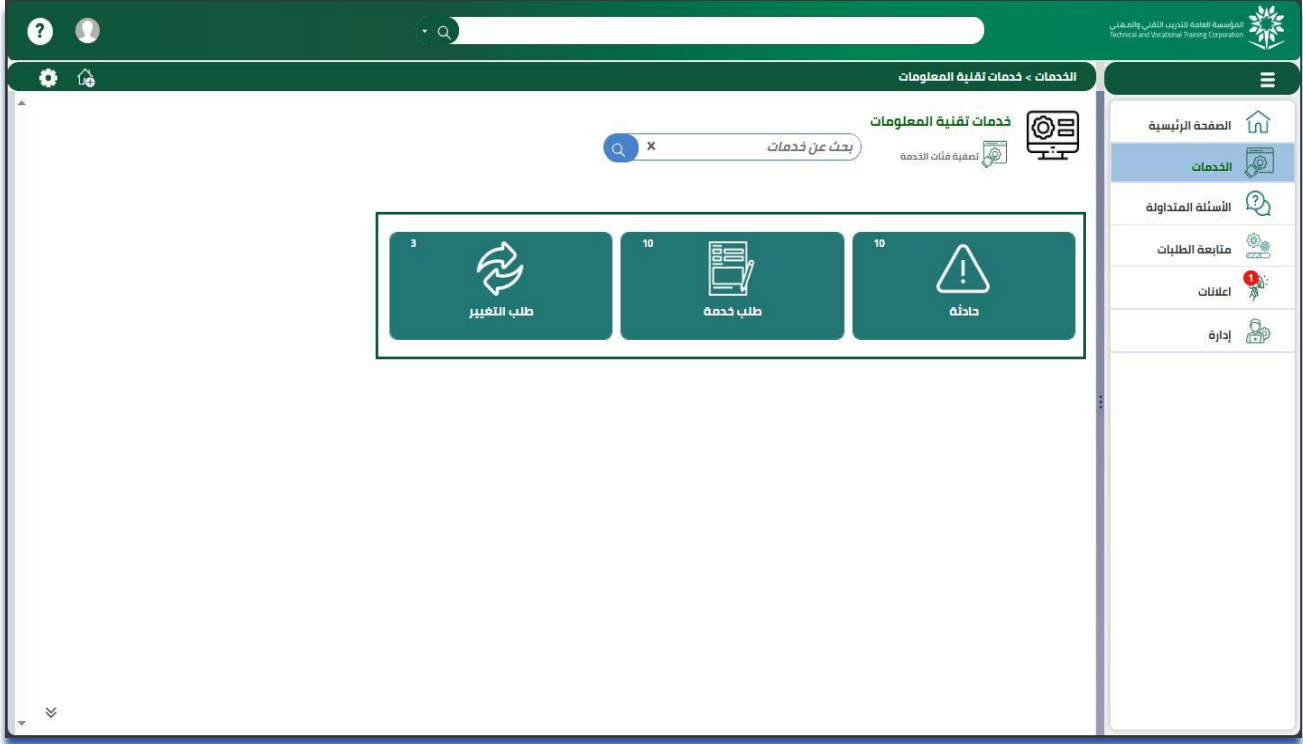
The screenshot displays the Assystnet dashboard. On the left, there are three green sidebar buttons: 'الطلبات و البلاغات المفتوحة' (3), 'الموافقات الخاصة بي' (0), and 'سجل الطلبات والبلاغات' (0). The main content area is divided into two sections. The top section, 'الطلبات و البلاغات المفتوحة', contains a table with columns: 'رقم الطلب...', 'صنف...', 'وقت/تاريخ تسجيل...', 'الحالة (نص)', and 'الوصف'. It lists three items with status 'مفتوح' (Open). The bottom section, 'الموافقات الخاصة بي', is currently empty, showing 'لا توجد نتائج' (No results found). On the right, a vertical sidebar contains navigation links: 'الصفحة الرئيسية' (Home), 'الخدمات' (Services), 'الأسئلة المتداولة' (Frequently Asked Questions), 'متابعة الطلبات' (Track Requests), 'إعلانات' (Announcements), and 'إدارة' (Management).

التفضيلات، ولكن الأجزاء المعتادة هي:

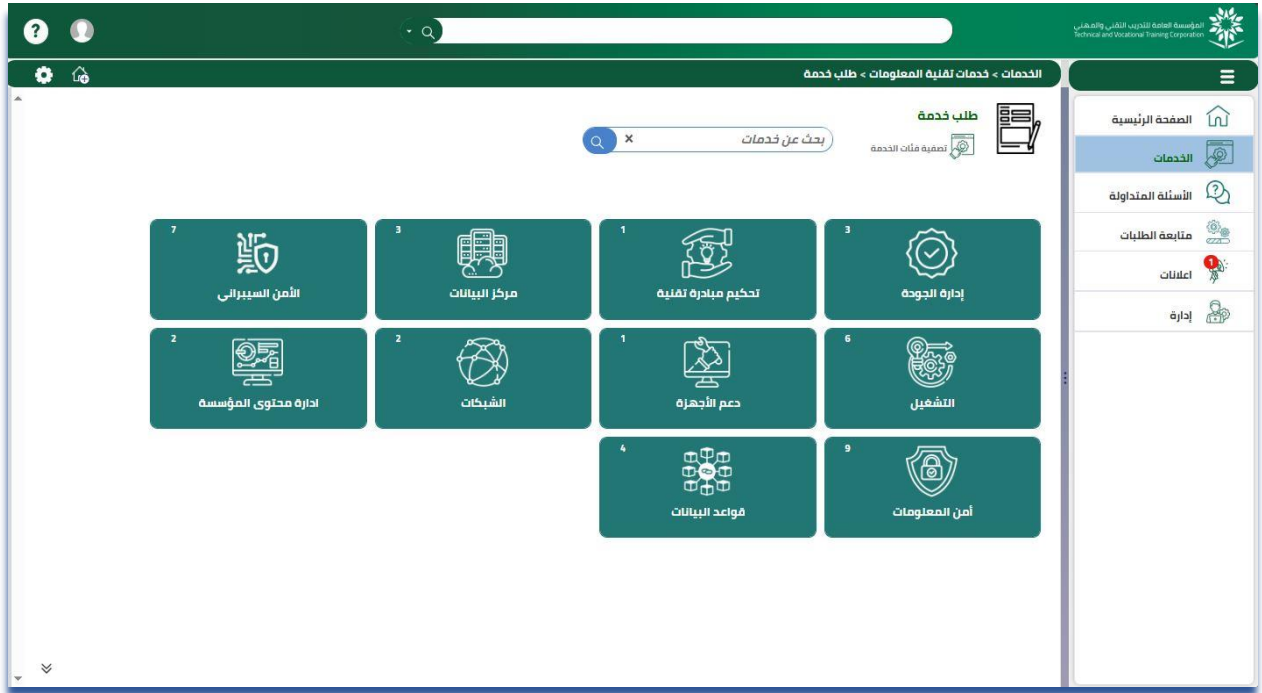
- القائمة: تتيح للمستخدمين التنقل عبر أقسام مختلفة من "Assystnet".
- ١. لوحة معلومات الصفحة الرئيسية: تتيح هذه الميزة للمستخدمين الوصول إلى صفحاتهم الرئيسية المخصصة والعودة إليها، مع الحفاظ على التخطيط كما كان عند آخر تعديل.
- ٢. الإعلانات: يتيح هذا القسم للمستخدمين استكشاف وقراءة الإعلانات والرسائل التي ينشرها قسم تكنولوجيا المعلومات.
- ٣. الاختصارات: يمكن للمستخدمين تخصيص وإعداد الروابط إلى صفحات "Assystnet" المفضلة لديهم للوصول السريع.
- ٤. الخدمات: يمكن للمستخدمين الوصول إلى قائمة الخدمات المتاحة وتقديم طلبات الخدمة حسب الحاجة.
- ٥. التقدم: تتيح هذه الميزة للمستخدمين مراقبة التقدم المحرز في الأحداث وطلبات الخدمة والقرارات الخاصة بهم.
- ٦. الإدارة: يوفر هذا القسم خيارات لتكوين تخطيط وإعدادات الصفحة الرئيسية".

الوصول إلى الخدمات

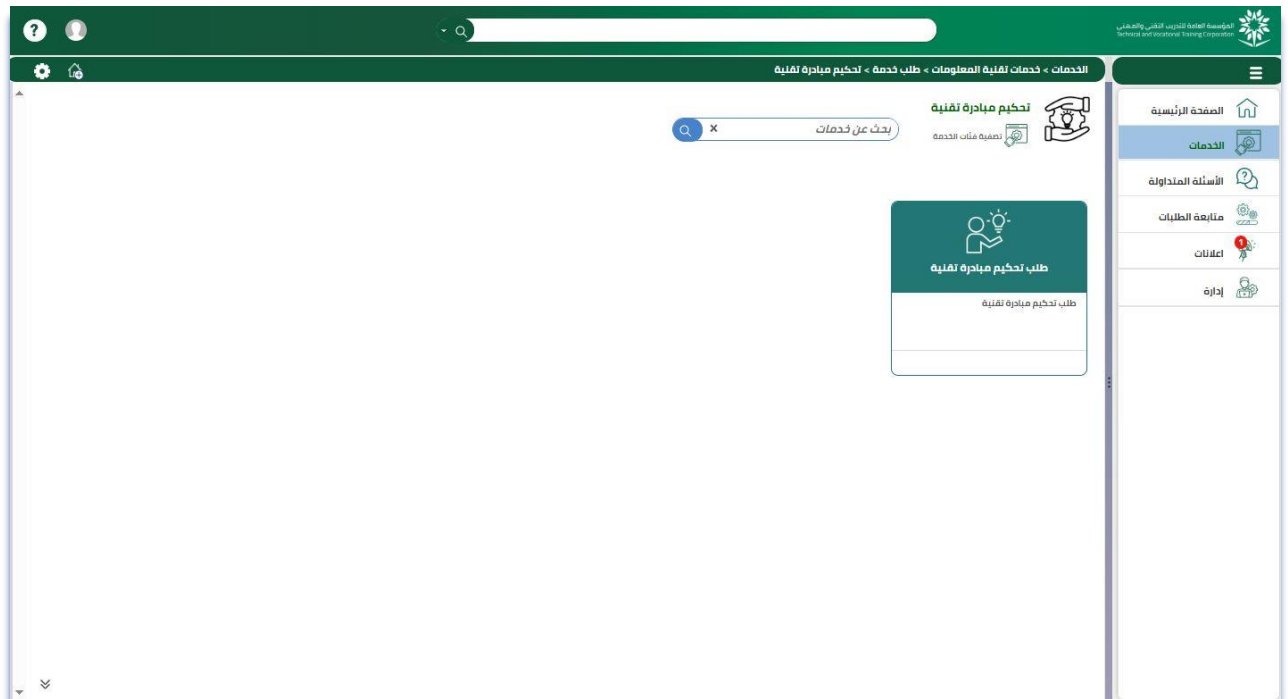
يمكنك تصفح وطلب خدمات تكنولوجيا المعلومات من قسم الخدمات بالضغط على "الخدمات" من القائمة، انظر أدناه:



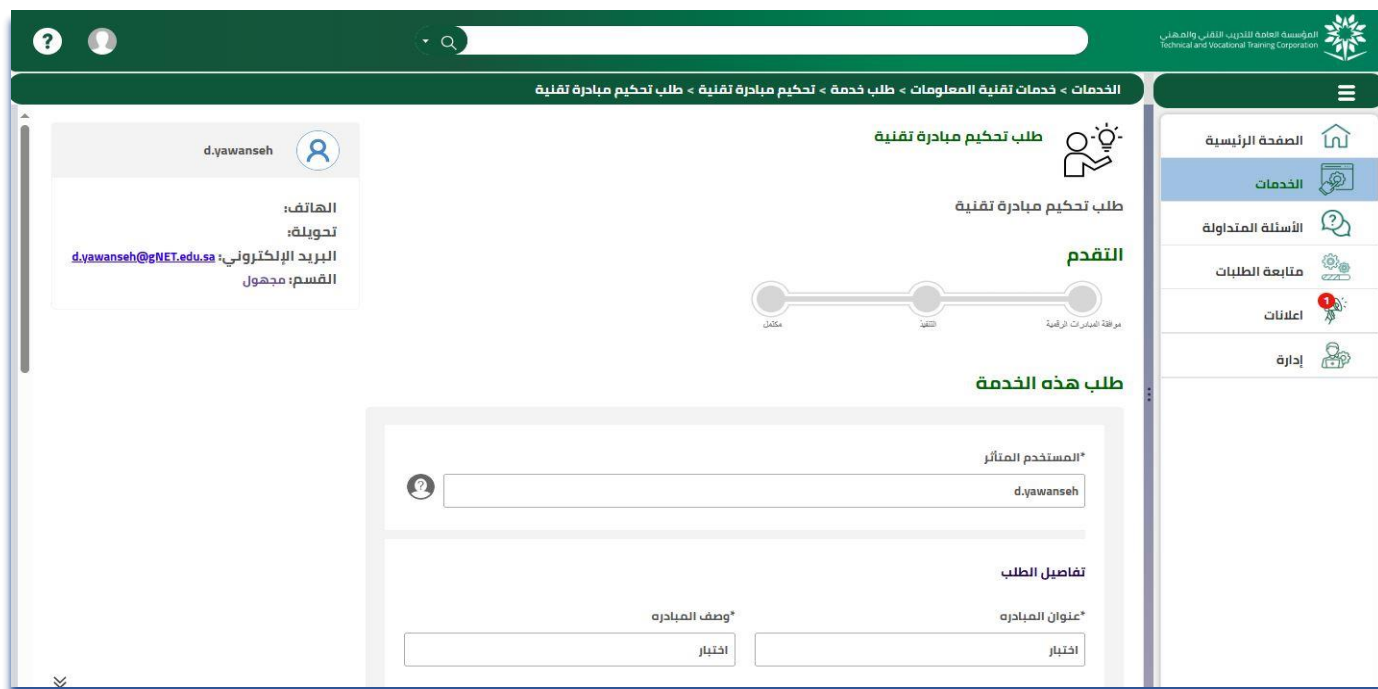
تسجيل طلب جديد لتسجيل الدخول بطلب جديد: انتقل إلى (على سبيل المثال) الخدمات > طلب خدمة > خدمات الملفات



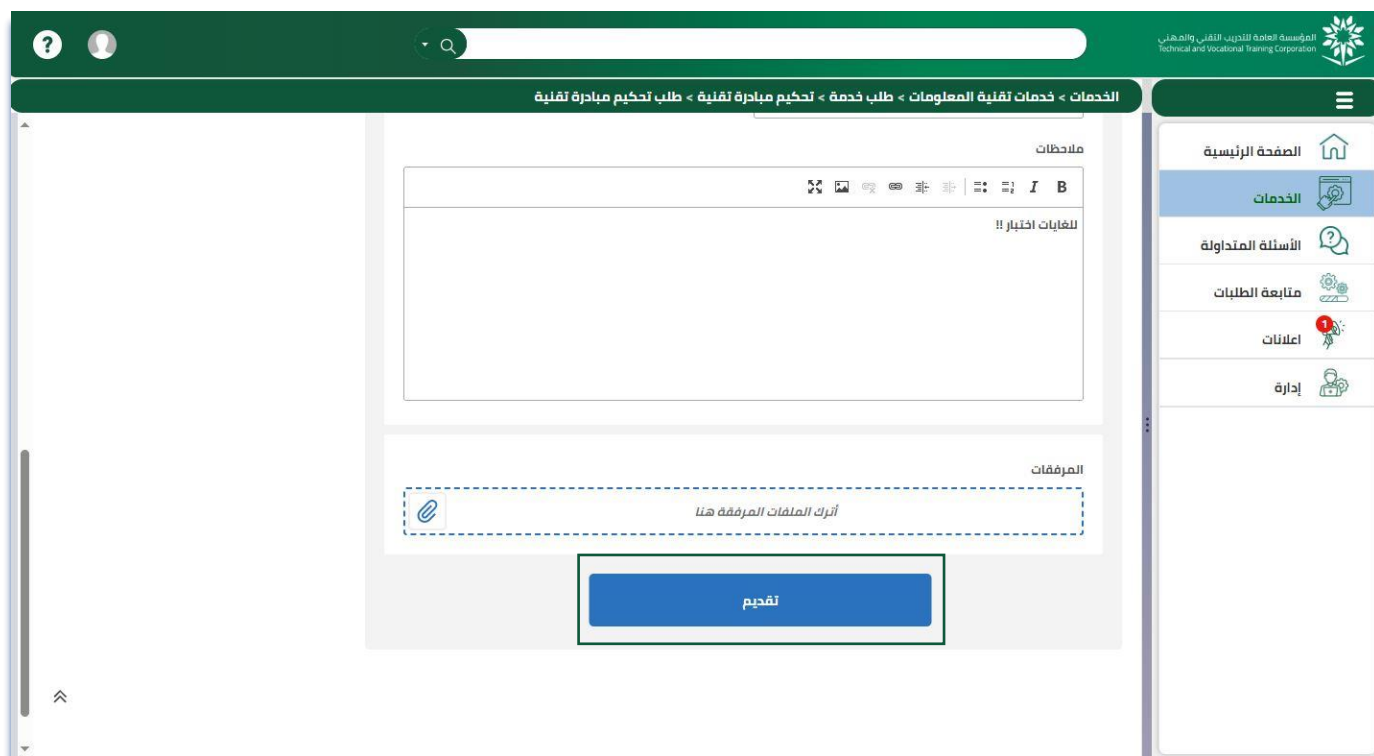
انتقل إلى (على سبيل المثال) طلب خدمة > تحسين مبادرة تقنية > طلب تحسين مبادرة تقنية.



١. قم بملء الحقول الإجبارية



٢. اضغط على "التقديم".

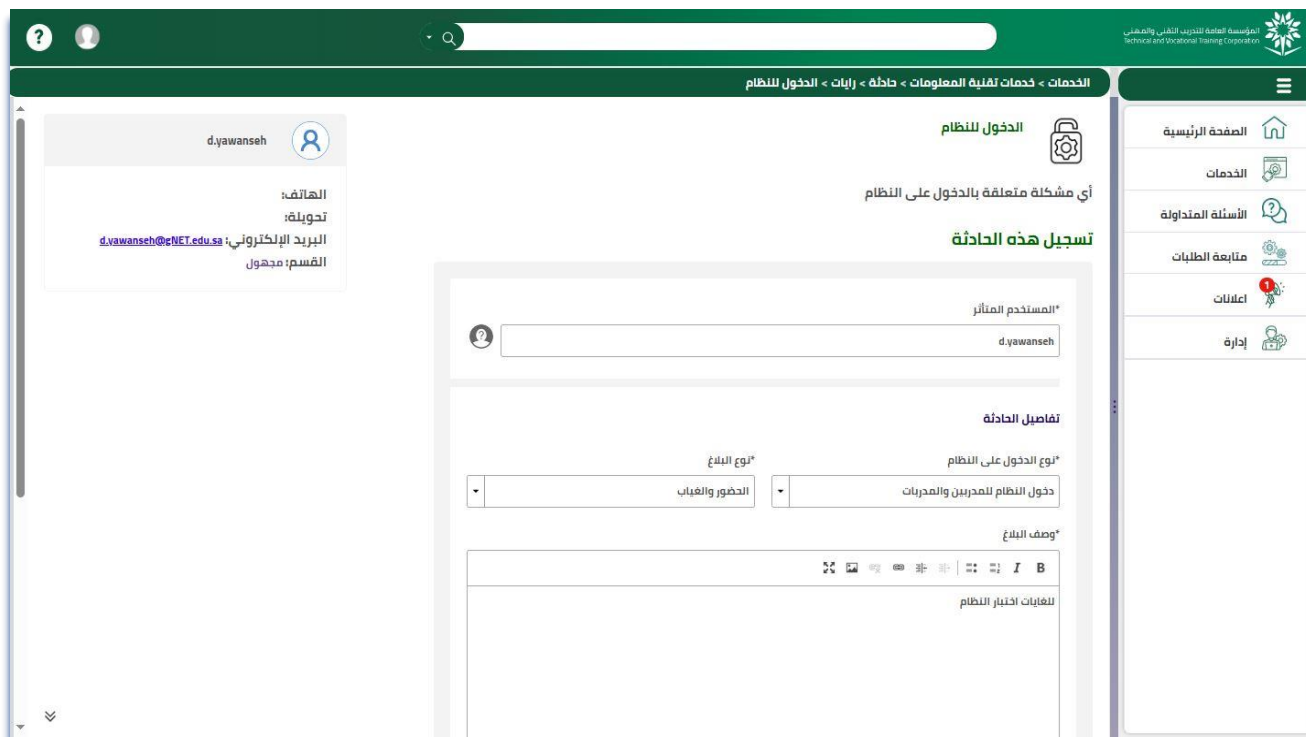


٣. بعد تقديم النموذج، سيتم عرض نموذج ملخص الطلب.

الوصول الى الخلل الفني

يحتوي هذا على أي نماذج تسجيل مخصصة لنوع الحادث والتي يمكن للمستخدم الذي قام بتسجيل الدخول الوصول إليها. يعتمد توفر هذه النماذج على إتاحة ميزة الترخيص "فتح بلاغ جديد" للمستخدم الذي قام بتسجيل الدخول.

١. بعد ذلك لتسجيل واقعة جديدة (الدخول للنظام)، املأ نموذج النظام كما تريد، ثم اضغط "التقديم"



الدخول للنظام

أي مشكلة متعلقة بالدخول على النظام

تسجيل هذه الحادثة

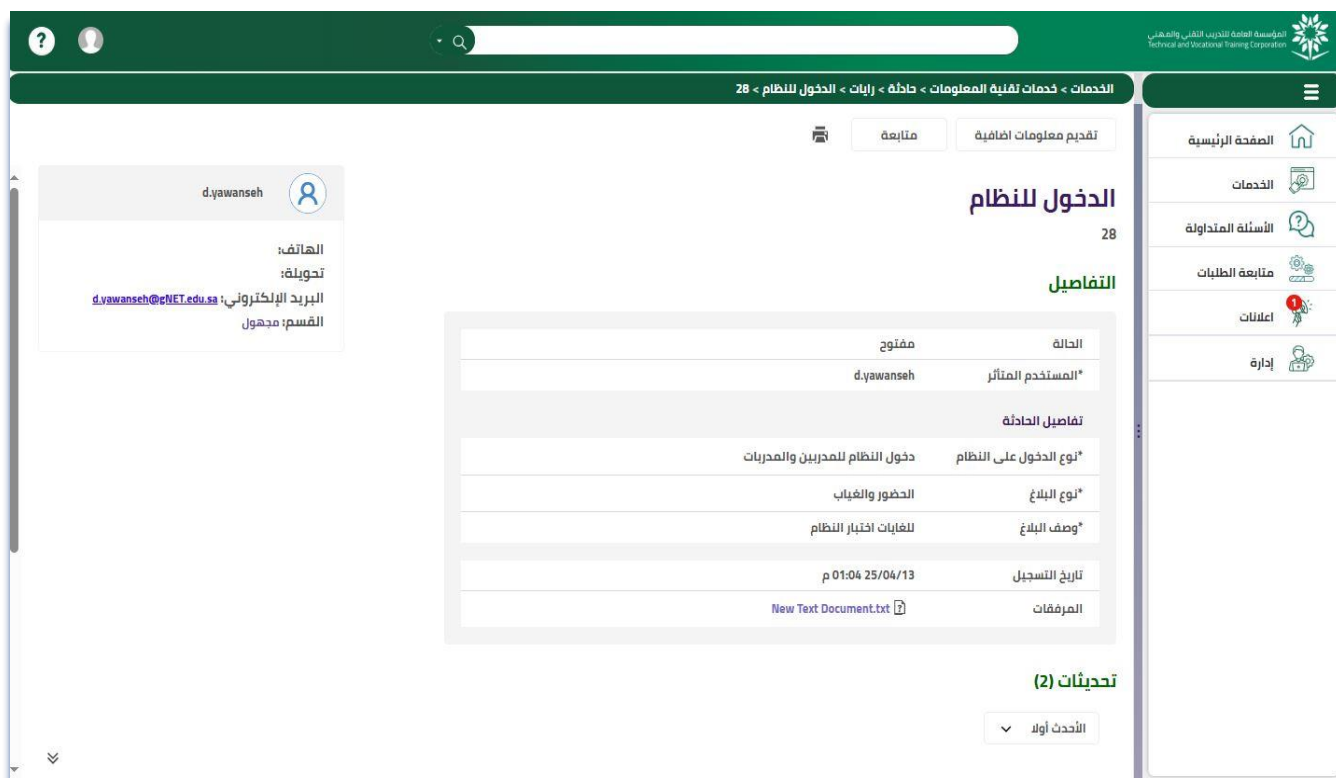
المستخدم المتأثر: d.yawanseh

نوع الدخول على النظام: دخول النظام للمدرسين والمدربات

نوع البلاغ: الحضور والغياب

وصف البلاغ: للفايات اختبار النظام

٢. بعد تقديم النموذج، سيتم عرض نموذج ملخص العطل الفني .



الدخول للنظام

28

التفاصيل

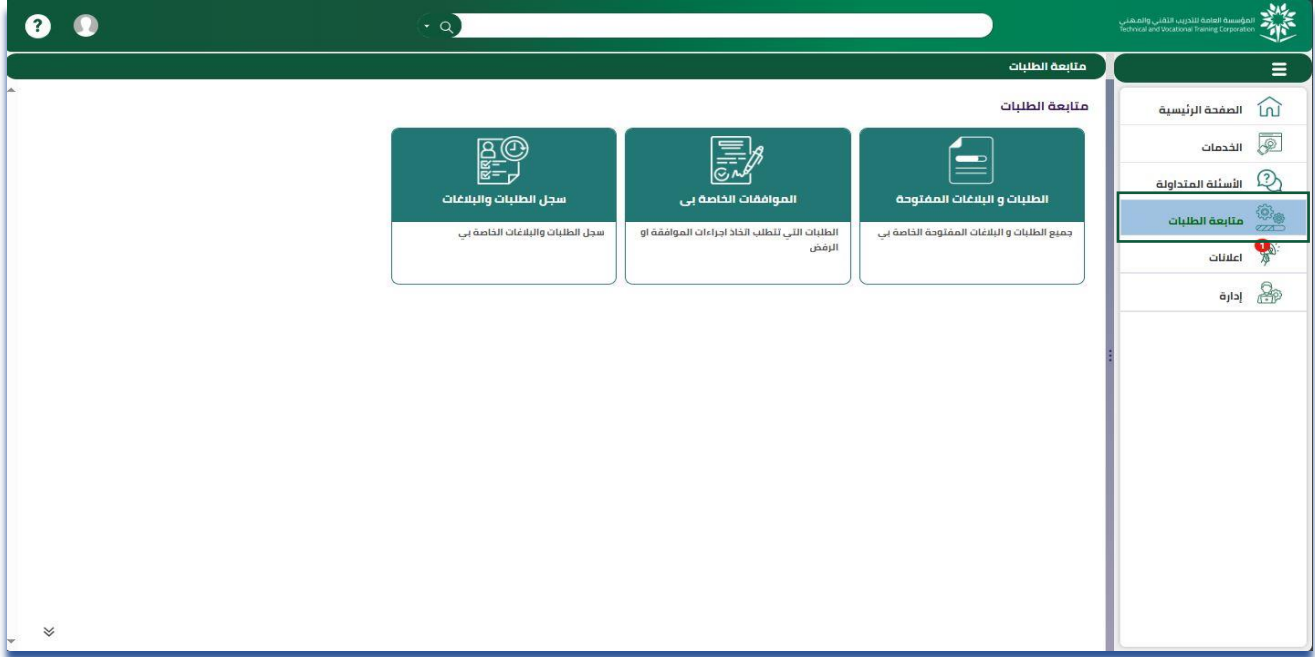
الحالة	مفتوح
*المستخدم المتأثر	d.yawanseh
نفاصيل الحادثة	
*نوع الدخول على النظام	دخول النظام للمدرسين والمدربات
*نوع البلاغ	الحضور والغياب
*وصف البلاغ	للفايات اختبار النظام
تاريخ التسجيل	01:04 25/04/13 م
المرفقات	New Text Document.txt

تحديثات (2)

الأحدث أولاً

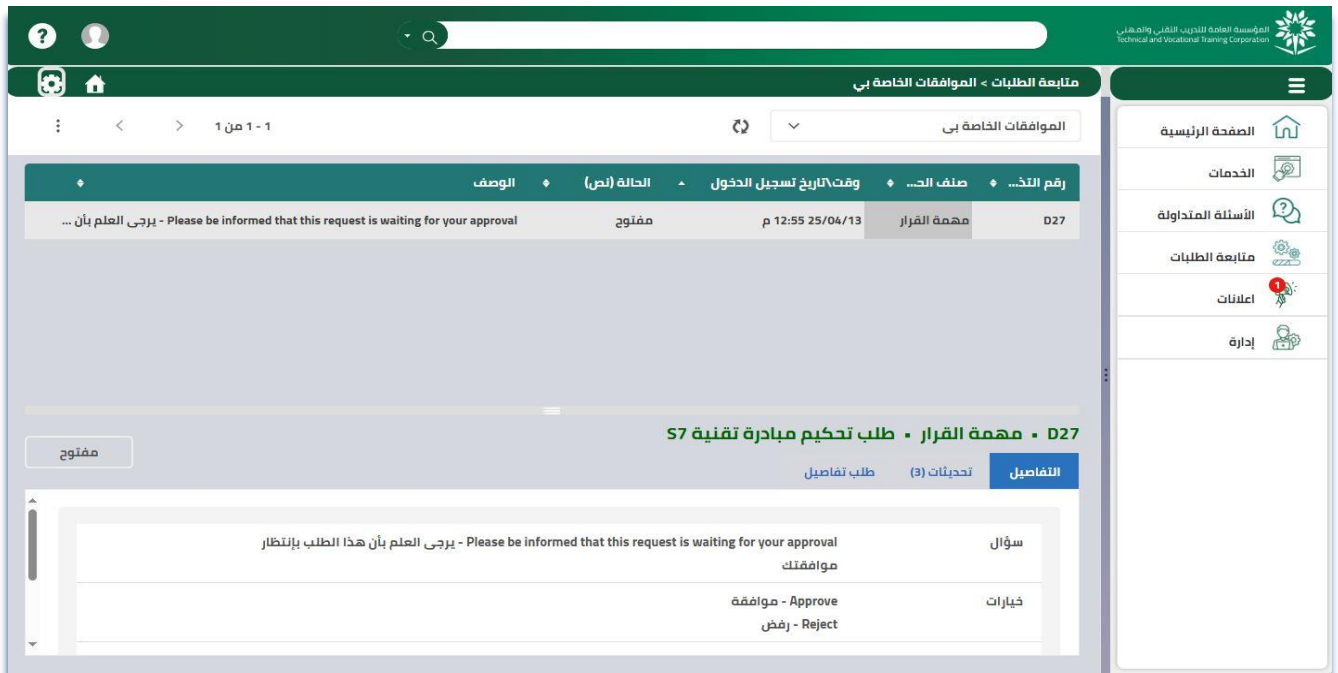
الوصول إلى التقدم

يشير التقدم في بوابة الخدمة الذاتية عادةً إلى تحديثات الحالة والتقدمات المتعلقة بطلب خدمة المستخدم أو الحادث الذي تم الإبلاغ عنه من خلال بوابة الخدمة الذاتية. تتيح هذه البوابة للمستخدمين تسجيل المشكلات وطلب الخدمات والوصول إلى المقالات المعرفية بشكل مستقل، دون الحاجة إلى مساعدة مباشرة من فريق دعم تكنولوجيا المعلومات.

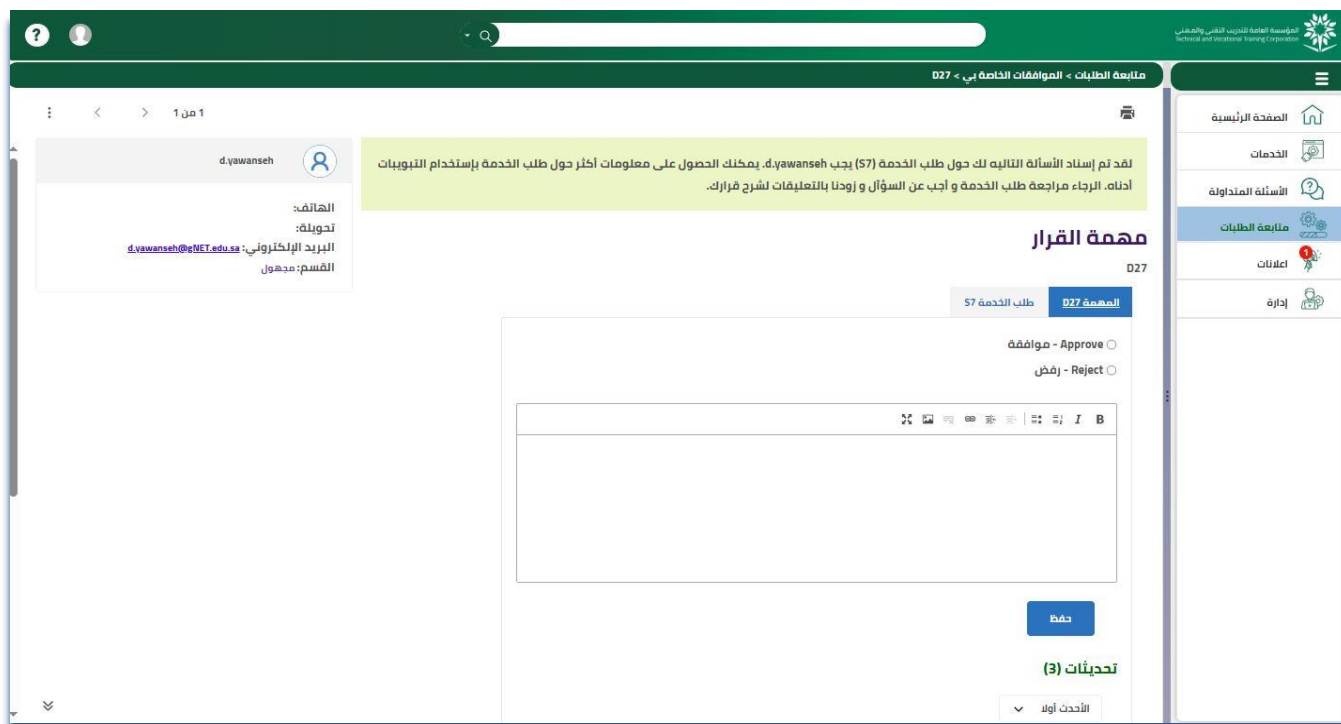


١. تتبع التقدم في موافقتي "My Approval":

الموافقة تتطلب انتباهكم للمضي قدما:



عندما نضغط على القرار ستشاهد تفاصيل حول الحدث الأصلي وسجل الإجراءات والمرفقات.



المهمة 227

طلب الخدمة 57

موافقة - Approve ☐

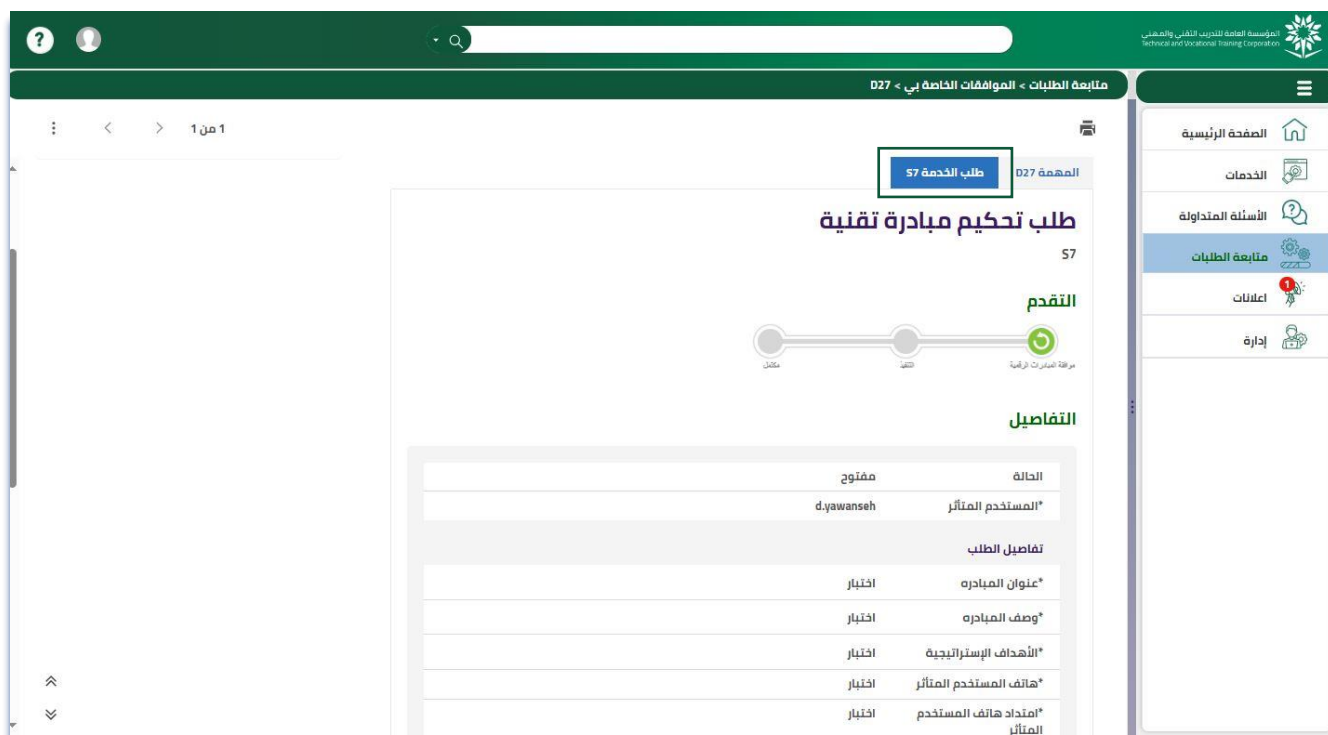
رفض - Reject ☐

حفظ

تحديثات (3)

الأحدث أولاً

بنقر على زر طلب الخدمة ستكون قادر على مشاهدة ملخص "طلب الخدمة".



المهمة 227

طلب الخدمة 57

طلب تحكيم مبادرة تقنية

التقدم

مراقبة تصورات رقمية

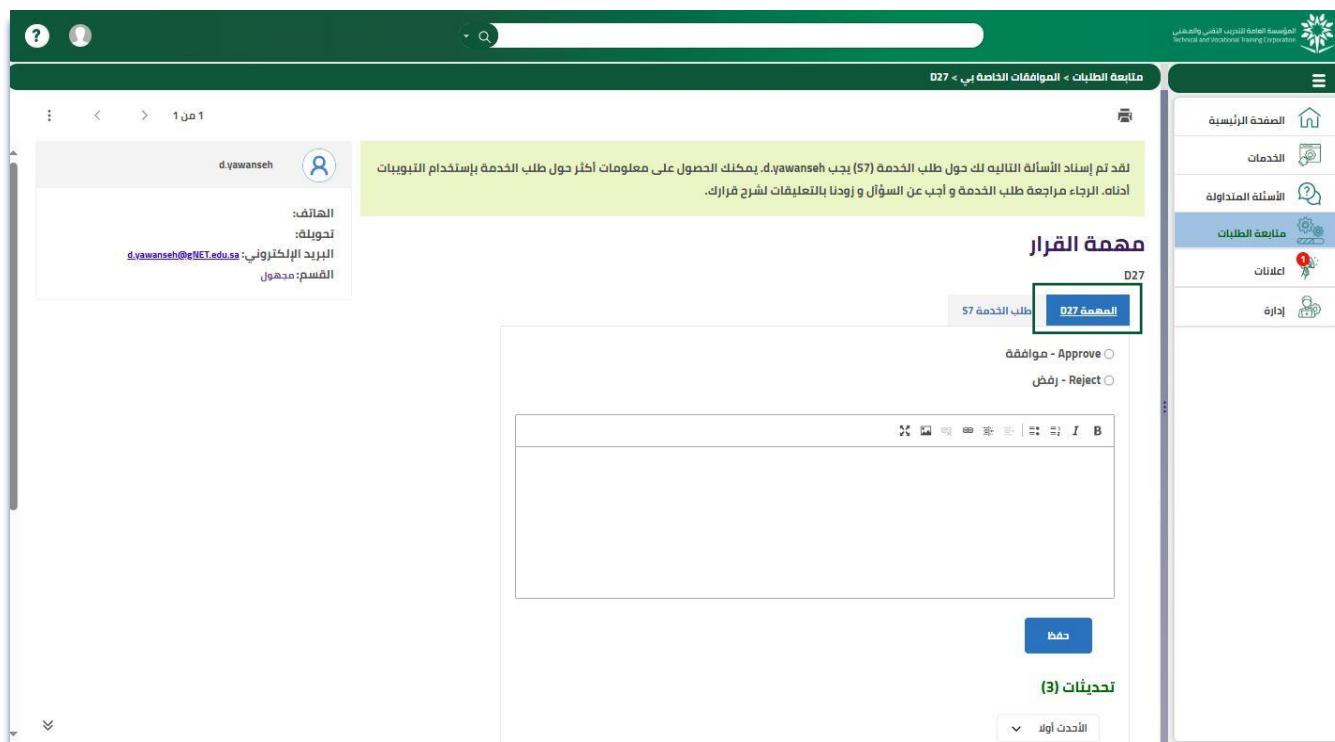
التفاصيل

الحالة	مفتوح
*المستخدم المتأثر	d.yawanseh

تفاصيل الطلب

*عنوان المبادرة	اختبار
*وصف المبادرة	اختبار
*الأهداف الإستراتيجية	اختبار
*هاتف المستخدم المتأثر	اختبار
*امتداد هاتف المستخدم المتأثر	اختبار

بعد مراجعة تفاصيل الطلب أصبح بإمكانك العودة للقرار من خلال النقر على زر **"المهمة"** المتواجد إلى جانب زر **"طلب الخدمة"**.



المهمة D27

طلب الخدمة 57

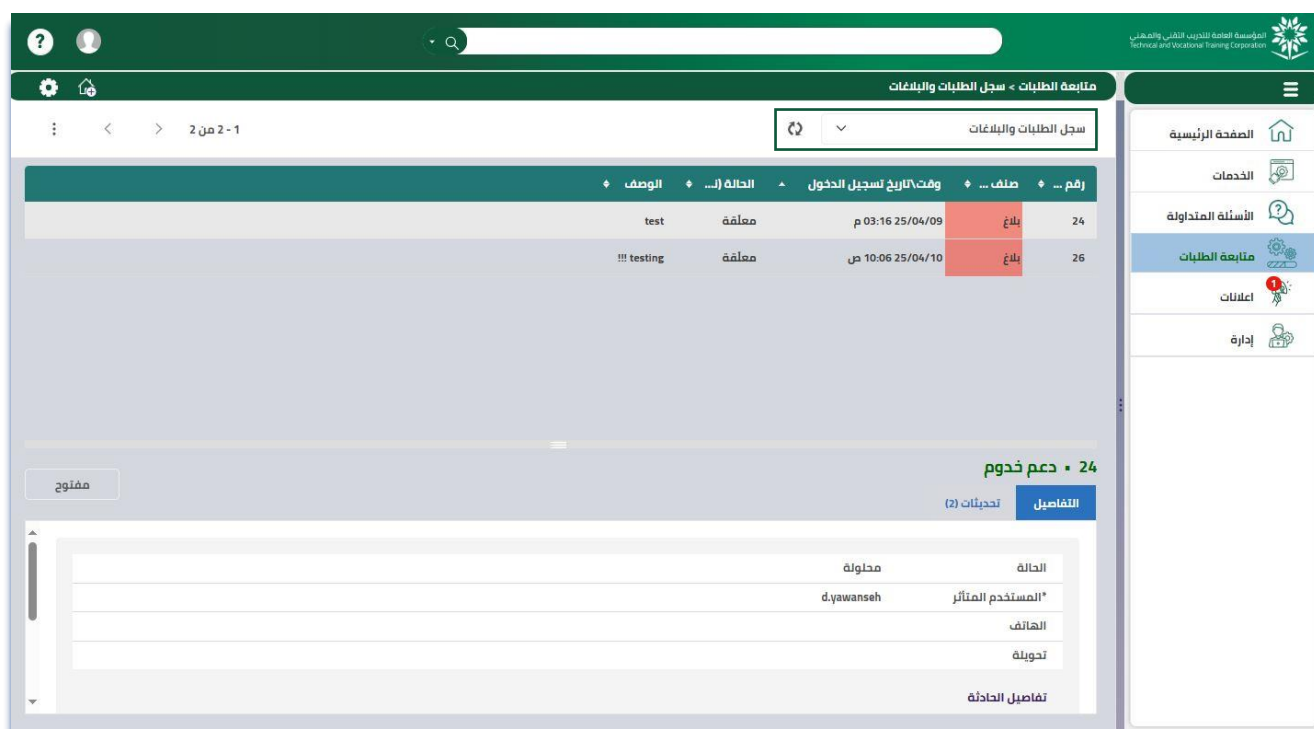
موافقة - Approve ☐

رفض - Reject ☐

تحديثات (3)

الأحدث أولاً

٢. تتبع التقدم في سجلي "My History":
تقرير تاريخي للتذكارات المسجلة خلال آخر ٩٠ يومًا



سجلي الطلبات والبيانات

رقم ...	وصف ...	وقت التاريخ لتسجيل الدخول	الحالة (م...)
24	بلغ	03:16 25/04/09 م	معلقة
26	بلغ	10:06 25/04/10 ص	معلقة

24 دعم خدوم

تفاصيل (2)

الحالة

المستخدم المتأثر

d.yawanseh

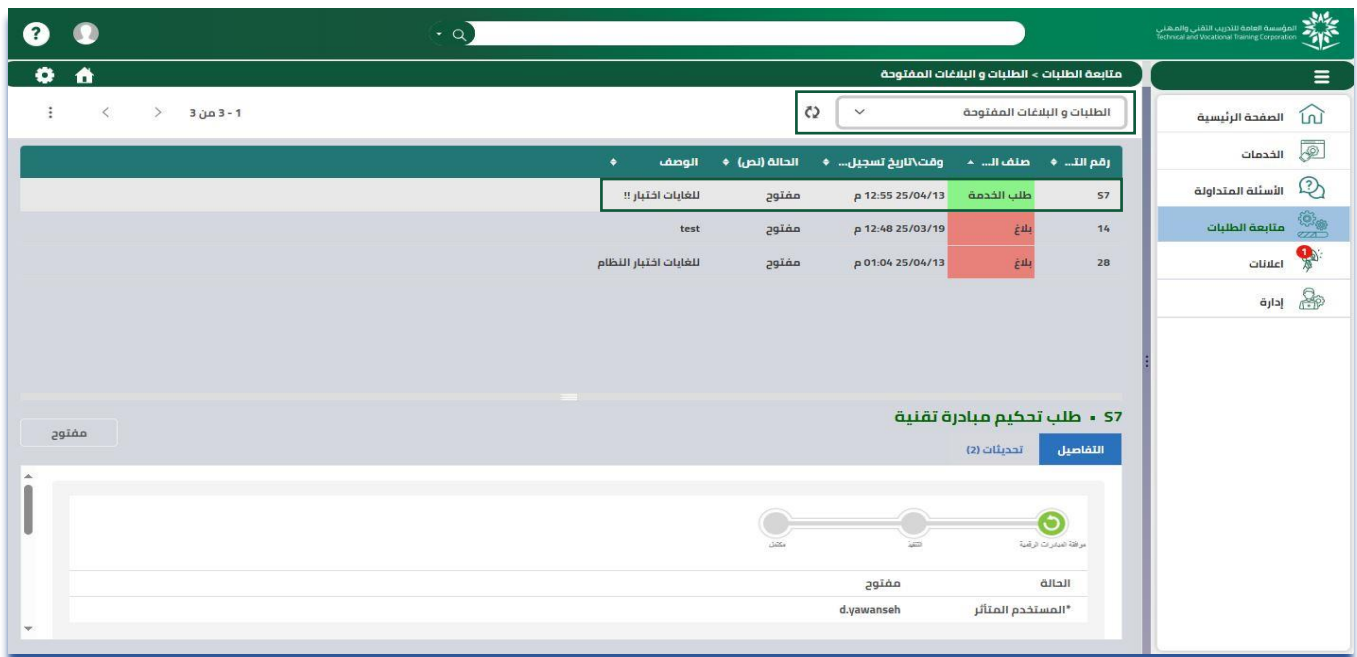
الهاتف

تحويل

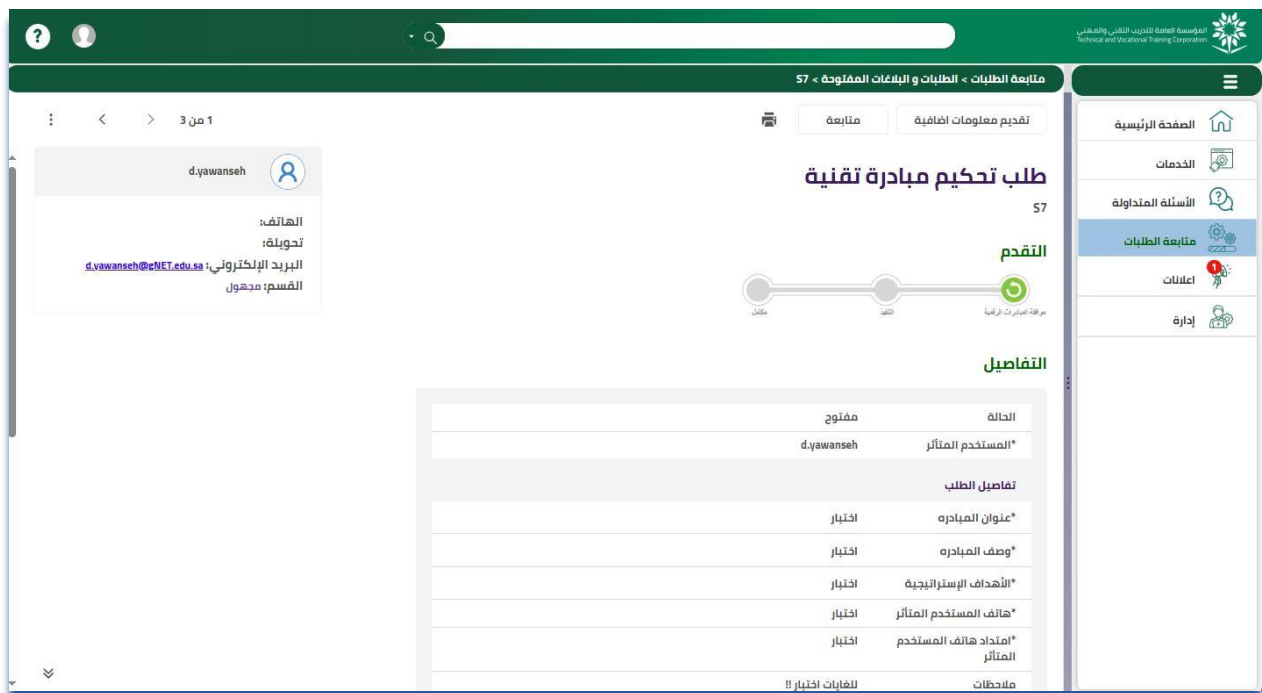
تفاصيل الحادثة

٣. تتبع التقدم في الأحداث المفتوحة "My Open Events":

هذه هي جميع التذاكر التي فتحها المستخدم المتأثر



عندما نضغط على زر على أي وحدة ستظهر هذه الصورة أسفل "التفاصيل"



شكراً