

إرشادات مدير المدرسة على نظام الدعم الفني

يتوفر النظام إمكانية إدارة عملية الدعم الفني، وذلك من خلال إضافة مسؤولي الدعم الفني على مستوى الإدارة والوزارة، وموظفي الدعم على مستوى الإدارة وربطهم بالمدارس والأنظمة الرئيسية وموظفي الدعم على مستوى الوزارة وربطهم بادارات التربية والتعليم، وعنونة المشاكل التي تواجه المستخدمين عند استخدامهم للنظام وإرسالها كبلاغات إلى مسؤولي وموظفي الدعم الفني المسؤولين عن حلها ومتابعتها، بالإضافة إلى إرسال الاقتراحات إلى المعينين من موظفي ومسؤولي الدعم الفني في الوزارة.

يتكون نظام الدعم الفني من المستويات التالية:

- **مستوى المدرسة:** وهو مثل بمدراة المدارس وتتلخص مهمتهم في إرسال البلاغات والاقتراحات عن أنفسهم وعن الطلاب وباقى الموظفين من معلمين وإداريين لحل مشكلاتهم العامة والأساسية وفي جمع المعلومات منهم وتحديد المشكلة والتعرف عليها من خلال تحليل الأعراض لمحاولة حلها أو إرسالها إلى مستخدمي مستوى الدعم الأول، أو الثاني في حال الاقتراحات.
- **مستوى الدعم الأول/ادارة:** مثل بمسؤول الدعم الفني على مستوى الإدارة وموظفي الدعم الفني على مستوى الإدارة الذين يتم تعريف ملفاتهم وربطها بالمدارس وموظفي دعم الأنظمة الذين يتم تعريف ملفاتهم وربطها بالأنظمة الرئيسية وبالمدارس، حيث يقوموا باتخاذ الإجراءات المناسبة بخصوص المشاكل والبلاغات المرسلة من قبل مدراة المدارس، مع إمكانية إرسالهم لاقتراحات وبلاغات ومتابعتها.
- **مستوى الدعم الثاني/وزارة:** وهو مثل بمسؤول الدعم الفني على مستوى الوزارة وموظفي الدعم الفني على مستوى الوزارة الذين يتم تعريف ملفاتهم وربطها بادارات التربية والتعليم، حيث يقوموا باتخاذ الإجراءات المناسبة بخصوص المشاكل والبلاغات التي تم تصعيدها يدوياً أو آلياً من قبل مستوى الدعم الأول، كما يقوموا باستقبال الاقتراحات من مستوى المدرسة ومستوى الدعم الأول ومعالجتها. ولديهم إمكانية إرسال الاقتراحات والبلاغات ومتابعتها أيضاً.
- **مستوى دعم الشركة:** وهو مثل بموظفي مستوى دعم الشركة الذين يقومون باتخاذ الإجراءات المناسبة بخصوص المشاكل والبلاغات عالية المستوى والتي تم تصعيدها يدوياً أو آلياً من قبل مسؤولي الدعم الفني في الوزارة وقد تحتاج إلى تعديل على الرمز المصدري للنظام أو غيره، ليقوم بالرد عليها أو إرسالها إن استدعت الحاجة كطلب تغيير إلى المستوى الأخير الممثل بمسؤول التغيير.
- **مستوى التغيير:** وهو مثل بمسؤول التغيير المسؤول عن متابعة الطلبات التي ترسل كطلبات تغيير من مستوى دعم الشركة إلى الشركة المطورة للنظام.

كمدير مدرسة، يمكنك إضافة بلاغات واقتراحات وإرسالها إلى موظفي ومسؤولي الدعم الفني المعينين في الإدارة أو الوزارة، وعرض الطلبات التي قمت بإضافتها مسبقاً ومتابعة حالاتها ما إذا تم حلها أو إلغاؤها أو إغلاقها، الخ، بالإضافة إلى عرض الأسئلة الشائعة وإجاباتها التي يقوم مسؤول الدعم الفني على مستوى الوزارة بإضافتها.

تظهر صفحة **نظام الدعم الفني** على الشكل التالي:

مدير مدرسة - الرائد العربي - إدارة البنين

نظام الدعم الفني

أسئلة شائعة

إضافة بلاغ

إضافة اقتراح

متابعة البلاغات

تتلقى البند التالية جميع العمليات التي يمكنك القيام بها بالتفصيل.

١. أسئلة شائعة

تقوم من خلال هذه الصفحة بعرض بعض الأسئلة الشائعة وإجاباتها التي يقوم مسؤول الدعم الفني على مستوى الوزارة بإضافتها، حيث تساعدك هذه الأسئلة في فهم كيفية عمل صفحات النظام بشكل أفضل وفي معالجة بعض المشاكل التي قد تواجهك.

انقر رابط "أسئلة شائعة"، تظهر الصفحة التالية:

كم المدة التي يبقى فيها النظام مفتوحاً رغم عدم قيامنا بأية عملية؟
كيف يمكن إضافة أكثر من بريد إلكتروني عند إضافة نماذج البريد الإلكتروني؟
متى يمكن عرض شهادات الطلاب الفائزين بعذر؟
هل سيمكنولي الأمر الذي يقوم مدير النظام بحذفه من الدخول إلى النظام مجدداً؟

[إغلاق]

تعرض الصفحة قائمة بالأسئلة التي قام مسؤول الدعم الفني على مستوى الوزارة بإضافتها. لإغلاق الصفحة، انقر زر (إغلاق).

كما يمكنك الدخول إلى هذه الصفحة بنقر "مساعدة" الموجود أعلى كافة صفحات النظام، حيث تظهر القائمة التالية:

الصفحة الرئيسية | التقويم | مساعدة | خرج
الأسئلة الشائعة

انقر رابط "الأسئلة الشائعة"، تظهر الصفحة الخاصة بالأسئلة الشائعة.

عرض إجابة سؤال معين، انقر الرابط الذي يمثل السؤال الذي تريده، تظهر إجابته على الشكل التالي:

بعد مرور عشرين دقيقة على فتح النظام دون القيام بأية عملية، وهذه تعتبر ميزة مهمة لحماية بياناتك حيث أنك إذا تركت النظام يعمل دون أن تكون موجوداً، فإن النظام سيقوم بإخراجه بشكل آلي حتى لا يمكن شخص آخر من الاطلاع على البيانات الخاصة بك أو التلاعب بها.

كيف يمكن إضافة أكثر من بريد إلكتروني عند إضافة نماذج البريد الإلكتروني؟
متى يمكن عرض شهادات الطلاب الفائزين بعذر؟
هل سيمكنولي الأمر الذي يقوم مدير النظام بحذفه من الدخول إلى النظام مجدداً؟

تلحظ أن إجابة السؤال تظهر أسفل منه. ولإخفائها، انقر الرابط الذي يمثل السؤال مرة أخرى.

٢. إضافة بلاغ

تبدأ عملية إرسال بلاغ، أي طلب دعم فني، بإدخال بياناته ثم إرساله إلى موظف دعم الأنظمة الرئيسية على مستوى الإدارة، أو إلى موظف الدعم الفني على مستوى الإدارة في حال كان البلاغ "تقني"، وتكون حالة الطلب في هذه المرحلة "مفتوح"، يقوم موظف دعم الأنظمة الرئيسية بحله والرد عليه أو تصعيده إلى موظف الدعم الفني على مستوى الإدارة، الذي بدوره يقوم إما بحله والرد عليه أو تصعيده إلى مسؤول الدعم الفني على مستوى الإدارة الذي يقوم إما بحله والرد عليه أو تصعيده إلى مسؤول الدعم الفني على مستوى الوزارة الذي يقوم إما بحله والرد عليه أو تصعيده إلى مسؤول الدعم الفني على مستوى الوزارة الذي يقوم بحله والرد عليه أو تصعيده إلى مسؤول الشركة الذي يقوم بحله والرد عليه أو تعديل البلاغ إلى طلب تغيير وإرساله إلى مسؤول التغيير المسؤول عن متابعته.

وتتجدر الإشارة إلى أنه فور إضافة البلاغ تظهر حالته "أغلقت"، وفي حال تم اتخاذ قرار بإغلاقه قبل أن يتم الرد عليه تصبح "ملغي"، وإذا قمت بإعادة فتحه بعد أن تم الرد عليه تصبح "إعادة فتح".

لإضافة بلاغ جديد وإرساله إلى موظف دعم الأنظمة الرئيسية على مستوى الإدارة المرتبط بمدرستك أو موظف الدعم الفني على مستوى الإدارة المرتبط بمدرستك، اتبع الخطوات التالية:

١. انقر رابط "إضافة بلاغ"، تظهر الصفحة التالية:

The screenshot shows the 'Add Case' form in the EduWave EMIS system. The top navigation bar includes links for 'مدرب مدرسة - الرائد العربي - إدارة البنين' and 'إضافة بلاغ'. The main form has several sections:

- معلومات المستخدم**: A question 'هل حدثت المشكلة معك؟' with radio buttons for 'نعم' (Yes) and 'لا' (No). Below it are fields for 'هاتف/جوال' (Phone/Cell) and 'ادارات التربية والتعليم' (Education Directorates), with a dropdown showing 'ادارة البنين' and a note 'المدرسة : الرائد العربي'.
- معلومات النظام**: Fields for 'النظام الرئيسي' (Primary System) set to 'تقني' (Technical), 'النظام الفرعي' (Subsystem) set to '-- اختر --' (Select), and 'الصفحة' (Page) with a dropdown.
- معلومات النموذج**: Fields for 'تاريخ الظهور' (Appearance Date) with two date pickers showing '١٤٣٤/٠٤/١٧' and '٢٠١٣/٠٢/٢٢', and 'الوصف' (Description) with a rich text editor containing '٠ حرف من ١٠٠٠' (0 characters from 1000).
- المرفق**: A file upload field labeled 'المرفق' (Attachment) with a note '(*) حقول إجبارية.' (*) Mandatory fields.

At the bottom are 'تحميل' (Upload) and 'ارسال' (Send) buttons, and 'عودة' (Back) and 'إرشادات' (Instructions) buttons.

نقسم الصفحة إلى ثلاثة أقسام تعرض بمجملها معلومات المستخدم ومعلومات النظام ومعلومات النموذج، حيث يعرض كل قسم حقول البيانات التي يجب إدخالها مع ملاحظة أن الحقول التي بجانبها إشارة (*) هي حقول إجبارية لن تتم عملية الإضافة دون إدخالها.

٢. انقر الدائرة المجاورة لـ "نعم" في حال أن المشكلة حدثت معك أو "لا" في حال حدثت مع أي من الطلاب أو المعلمين أو الإداريين في مدرستك، تظهر الحقول التالية في حال اخترت "لا":

هل حدثت المشكلة معد؟	<input type="radio"/> نعم	<input checked="" type="radio"/> لا
نوع المستخدم :		
اسم المستخدم :		

٣. اختر نوع المستخدم الذي حدثت معه المشكلة والذي قد يكون طالب أو معلم أو إداري،
٤. أدخل اسم الدخول للمستخدم الذي حدثت معه المشكلة،
٥. أدخل رقم الهاتف،
٦. اختر النظام الرئيسي والفرعي اللذين حصل العطل فيما أو اللذين تريده إرسال بلاغ يتعلق فيما، كل من قائمته المخصصة، تجدر الإشارة إلى أنه سيتم إرسال البلاغ إلى موظف دعم الأنظمة الرئيسية التي تم ربطه بمدرستك وبالنظام الرئيسي الذي تختار. أما في حال اخترت النظام الرئيسي "تقني" فسيتم إرسال البلاغ إلى موظف الدعم التقني على مستوى الإدارة مباشرة دون مروره بموظف دعم الأنظمة الرئيسية على مستوى الإدارة.
- وفي كلتا الحالتين يمكن مسؤول الدعم التقني على مستوى الإدارة من الاطلاع على البلاغات واتخاذ الإجراءات المناسبة عليها وتحويلها، الخ.
٧. أدخل اسم الصفحة التي حدث العطل فيها، حيث يتعين عليك إدخال نفس اسمها الظاهر في النظام، ولعرض مثال على ذلك انقر ()، تظهر الصفحة التالية:

بياناتي الشخصية

مدين مدرسة - الرائد العربي - إدارة البنين

يتعين عليك إدخال نفس اسم الصفحة التي حصل فيها العطل في حقل "الصفحة".

الاسم الكامل:	محمد طارق أنس الزبيدي
رقم الهوية:	٣٦٥٤٧٥٧
اسم المستخدم:	remawi
تاريخ الميلاد:	١٩٦٥/٠٣/٠٩ - ١٣٤٤/١١/٦
الوزارة:	وزارة التربية والتعليم
الإدارة التعليمية:	إدارة البنين
المدرسة:	الرائد العربي
الجنس:	ذكر
حالة الملف:	فعال
البريد الإلكتروني:	

[إغلاق]

لإغلاق الصفحة والرجوع إلى الصفحة السابقة، انقر زر (إغلاق).

٨. حدد تاريخ ظهور المشكلة بنقر زر التقويم المخصص للتاريخ الهجري أو الميلادي ()، يظهر التقويم التالي في حال اختيار التاريخ الهجري:



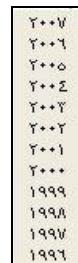
- أ. اختر السنة،
 - ب. اختر الشهر،
 - ج. انقر اليوم الذي تريده لتحديد التاريخ،
يظهر التاريخ الميلادي المرافق للتاريخ الهجري الذي اخترت في الحقل أصلح قل التاريخ. و تستطيع تحديد التاريخ الميلادي أولاً ليظهر مرافقه الهجري. ويمكنك تفريغ هذه الحقول وإلغاء تحديد التاريخ لتحديد غيره بنقر رابط "تفريغ".
- أما في حال اخترت التاريخ الميلادي، يظهر التقويم على الشكل التالي:



يحتوي التقويم على عدة أزرار تساعدك في تحديد التاريخ، وهي:

- تحديد سنة سابقة.
- تحديد سنة قادمة.

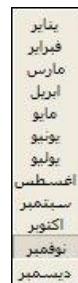
لاختيار السنة بشكل أكثر سهولة وأكثر سرعة، انقر مطولاً على الزر الخاص بتحديد السنة، تظهر القائمة التالية:



انقر السنة التي تريده.

- تحديد شهر سابق.
- تحديد شهر قادم.

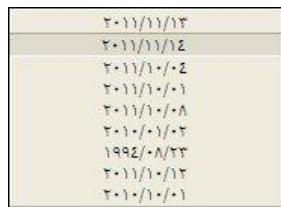
لاختيار الشهر بشكل أكثر سهولة وأكثر سرعة، انقر مطولاً على الزر الخاص بتحديد الشهر، تظهر القائمة التالية:



انقر الشهر الذي تريده.

- : الانتقال إلى السنة والشهر اللذين يحتويان اليوم الحالي.

كما تستطيع اختيار تاريخ معين من قائمة آخر التواريخ التي قمت باستخدامها مسبقاً، وذلك بنقر زر (اليوم) مطولاً، تظهر القائمة التالية:

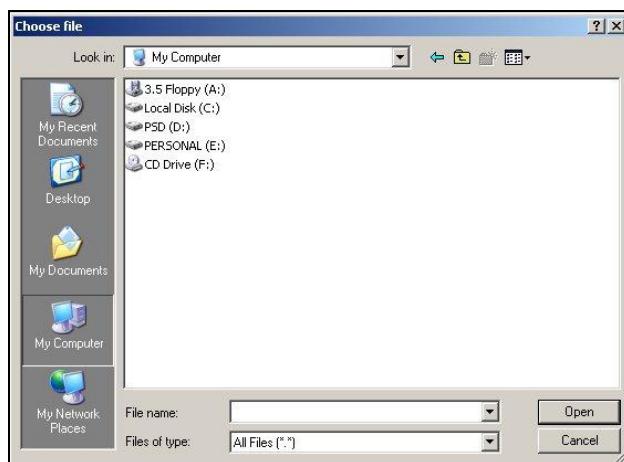


انقر التاريخ الذي تريد.

وستستطيع تفريغ حقول التاريخ الميلادي والهجري بعد تحديدهما لإلغاء تحديد التاريخ و اختيار غيره بنقر (-). ولإغلاق التقويم، انقر (✕).

٩. أدخل وصف المشكلة،

١٠. انقر زر (تحميل) إذا أردت إضافة مرفق البلاغ، يظهر النموذج التالي:



أ. اختر الملف المراد إرفاقه مع النموذج،

ب. انقر زر (Open).

١١. انقر زر (إرسال)، تظهر الرسالة التالية:



تعرض الرسالة نوع المستخدم الذي تم إرسال البلاغ إليه. أما في حال اختيار النظام الرئيسي "تقني"، تظهر الرسالة التالية:



١٢. انقر زر (عوده).

يظهر البلاغ الذي قمت بإرساله في صفحة **متابعة البلاغات** على الشكل التالي:

	متابعة البلاغات																									
<table border="0" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%; padding-right: 10px;">نوع التموزج :</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">درجة الأهمية :</td> <td style="width: 30%; padding-right: 10px;">نوع التموزج :</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">النظام الرئيسي :</td> </tr> <tr> <td>-- الكل --</td> <td>-- الكل --</td> <td>-- الكل --</td> <td>-- الكل --</td> </tr> <tr> <td>-- الكل --</td> <td>الحالة</td> <td>-- الكل --</td> <td>النظام الفرعى</td> </tr> <tr> <td>-- الكل --</td> <td>نوع التموزج</td> <td>-- الكل --</td> <td>رقم التموزج</td> </tr> <tr> <td></td> <td>أنشئ بواسطة</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			نوع التموزج :	درجة الأهمية :	نوع التموزج :	النظام الرئيسي :	-- الكل --	-- الكل --	-- الكل --	-- الكل --	-- الكل --	الحالة	-- الكل --	النظام الفرعى	-- الكل --	نوع التموزج	-- الكل --	رقم التموزج		أنشئ بواسطة						
نوع التموزج :	درجة الأهمية :	نوع التموزج :	النظام الرئيسي :																							
-- الكل --	-- الكل --	-- الكل --	-- الكل --																							
-- الكل --	الحالة	-- الكل --	النظام الفرعى																							
-- الكل --	نوع التموزج	-- الكل --	رقم التموزج																							
	أنشئ بواسطة																									
تاریخ إنشاء البطاقة																										
<table border="0" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding-right: 10px;">من تاريخ :</td> <td style="width: 50%;">إلى تاريخ :</td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> </table>			من تاريخ :	إلى تاريخ :	<input type="text"/>	<input type="text"/>																				
من تاريخ :	إلى تاريخ :																									
<input type="text"/>	<input type="text"/>																									
<input type="button" value="ابحث"/>																										
عرض القائمة التفصيرية للألوان، انقر هنا. عرض صفحة قابلة للطباعة، انقر هنا.																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">الرقم أنشئ بواسطة</th> <th rowspan="2">الوصف</th> <th rowspan="2">درجة الأهمية</th> <th rowspan="2">تاريخ الظهور</th> <th rowspan="2">تاريخ الإنشاء</th> <th rowspan="2">الحالة المدرسة</th> <th rowspan="2">تاريخ الخل</th> <th rowspan="2">نوع التموزج</th> <th rowspan="2">مكان الطلب الحالي</th> <th colspan="2">عدد السجلات الكلى:</th> </tr> <tr> <th>متخصص</th> <th>متخصص</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>محمد طارق أنس</td> <td>تعلمني فيها</td> <td>١٤٣٤/٠٤/٢١</td> <td>١٤٣٤/٠٤/٢١</td> <td>١٤٤٦ ٢٠١٧/٠٣</td> <td>منتوج العربي</td> <td>الرائد</td> <td>بلاغ</td> <td>مستوى دعم أول - الإدارة / موظف دعم فني مستوى الادارة</td> <td>٤٨٢</td> <td>البرماوي</td> </tr> </tbody> </table>			الرقم أنشئ بواسطة	الوصف	درجة الأهمية	تاريخ الظهور	تاريخ الإنشاء	الحالة المدرسة	تاريخ الخل	نوع التموزج	مكان الطلب الحالي	عدد السجلات الكلى:		متخصص	متخصص	محمد طارق أنس	تعلمني فيها	١٤٣٤/٠٤/٢١	١٤٣٤/٠٤/٢١	١٤٤٦ ٢٠١٧/٠٣	منتوج العربي	الرائد	بلاغ	مستوى دعم أول - الإدارة / موظف دعم فني مستوى الادارة	٤٨٢	البرماوي
الرقم أنشئ بواسطة	الوصف	درجة الأهمية										تاريخ الظهور	تاريخ الإنشاء	الحالة المدرسة	تاريخ الخل	نوع التموزج	مكان الطلب الحالي	عدد السجلات الكلى:								
			متخصص	متخصص																						
محمد طارق أنس	تعلمني فيها	١٤٣٤/٠٤/٢١	١٤٣٤/٠٤/٢١	١٤٤٦ ٢٠١٧/٠٣	منتوج العربي	الرائد	بلاغ	مستوى دعم أول - الإدارة / موظف دعم فني مستوى الادارة	٤٨٢	البرماوي																
<input type="button" value="عودة"/>																										

تجدر الإشارة إلى أن درجة أهمية البلاغ تظهر "متخصص" فور إرساله، كما يظهر مكان الطلب الحالي، أي المكان الذي وصل إليه البلاغ، بحسب النظام الرئيسي الذي قمت باختياره، ويتغير لاحقاً بناءً على الإجراءات التي يقوم بها أي من الموظفين المعينين. يمكنك عرض البلاغ الذي قمت بإرساله وعرض تفاصيله ومتابعة حالته ما إذا تم الرد عليه أو إغلاقه، الخ. للمزيد من المعلومات، انظر [بند "٤. متابعة البلاغات".](#)

٣. إضافة اقتراح

تبدأ عملية تقديم اقتراح حول تعديل معين تريده في صفحة من صفحات النظام، الخ، بإدخال بياناته ثم إرساله إلى موظف الدعم الفني على مستوى الوزارة، وتكون حالة الطلب في هذه المرحلة "مفتوح"، يقوم موظف الدعم الفني على مستوى الوزارة بالرد عليه أو إرساله إلى مستوى الدعم الفني على مستوى الوزارة الذي بدوره يقوم بالرد عليه أو إرساله إلى مستوى دعم الشركة الذي يقوم بالرد عليه أو تعديل الاقتراح إلى طلب تغيير وإرساله إلى مسؤول التغيير.

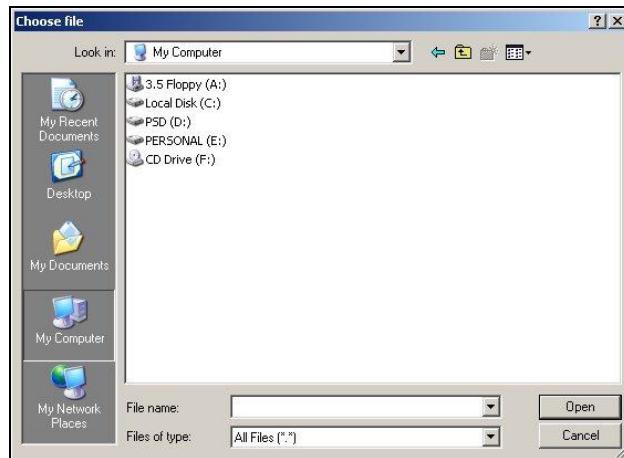
وتجدر الإشارة إلى أنه عند الرد على الاقتراح تصبح حالتة "أغلقت"، وفي حال قررت إلغاءه قبل أن يتم الرد عليه تصبح "ملغي"، وإذا قمت بإعادة فتحه بعد أن تم الرد عليه تصبح "إعادة فتح".

لإضافة اقتراح وإرساله إلى موظف الدعم الفني على مستوى الوزارة والمرتبط بإدارة التربية والتعليم التي تتبع لها مدرستك، اتبع الخطوات التالية:

١. انقر رابط "إضافة اقتراح"، تظهر الصفحة التالية:

تقسم الصفحة إلى قسمين تعرض بمجملها معلومات النظام ومعلومات النموذج، حيث يعرض كل قسم حقول البيانات التي يجب إدخالها مع ملاحظة أن الحقول التي بجانبها إشارة (*) هي حقول إجبارية لن تتم عملية الإضافة دون إدخالها.

٢. اختر النظام الرئيسي والنظام الفرعى، كل من قائمته المخصصة.
٣. أدخل اسم الصفحة التي تريده تقديم اقتراح يتعلق بها، ويتعين عليك إدخال نفس اسمها الظاهر ولعرض مثال انقر (?) .
٤. حدد التاريخ الهجري للاقتراح بنقر أيقونة التقويم الأولى (☰)، يظهر التاريخ الميلادي المرادف في الحقل الثاني، و تستطيع تحديد التاريخ الميلادي أولاً ليظهر مرادفه الهجري،
٥. أدخل وصف الاقتراح،
٦. انقر زر (تحميل) إذا أردت إضافة مرفق للاقتراح، يظهر النموذج التالي:



أ. اختر الملف المراد إرفاقه مع الاقتراح،

ب. انقر زر (Open).

٧. انقر زر (إرسال)، تظهر الرسالة التالية:



تعرض الرسالة نوع المستخدم الذي تم إرسال الاقتراح إليه وهو "موظف دعم فني مستوى الوزارة".

٨. انقر زر (عودة).

يُظهر الاقتراح الذي قمت بإرساله في صفحة **متابعة البلاغات** على الشكل التالي:

متابعة البلاغات																									
مدير مدرسة - الرائد العربي - إدارة البنين																									
النظام الرئيسي :	-- الكل --																								
النظام الفرعى :	-- الكل --																								
رقم النموذج :	<input type="text"/>																								
درجة الأهمية :	<input type="text"/>																								
الحالة :	<input type="text"/>																								
نوع النموذج :	<input type="text"/>																								
أنشئ بواسطة :	<input type="text"/>																								
<u>تاريخ إنشاء البطاقة</u>																									
من تاريخ :	<input type="text"/>																								
إلى تاريخ :	<input type="text"/>																								
<input type="button" value="ابحث"/>																									
◀ لعرض القائمة التفصيرية للألوان، انقر هنا. ▶ لعرض صفحة قائمة للطباعة، انقر هنا.																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>الرقم أنشئ بواسطة</th> <th>الوصف</th> <th>درجة الأهمية</th> <th>تاريخ الإنشاء</th> <th>الحالة المدرسة</th> <th>تاريخ الظهور</th> <th>نوع النموذج</th> <th>مكان الطلب الحالي</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>محمد طارق</td> <td>اقتراح إضافة رابط</td> <td>منتظر</td> <td>١٤٣٤/٠٤/٢١</td> <td>٠٣</td> <td>١٤٣٤/٠٤/٢١</td> <td>اقتراح</td> <td>موظف دعم فني مستوى الوزارة / مستوى دعم ثاني - الوزارة / موظف دعم فني مستوى الوزارة</td> </tr> <tr> <td>أنس الريماوي</td> <td>"الخبرات ا..."</td> <td>منتظر</td> <td>٢٠١٣/٠٢/١٣</td> <td>٢٠١٣/٠٢/١٣</td> <td>١٥٢٠</td> <td>اقتراح</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		الرقم أنشئ بواسطة	الوصف	درجة الأهمية	تاريخ الإنشاء	الحالة المدرسة	تاريخ الظهور	نوع النموذج	مكان الطلب الحالي	محمد طارق	اقتراح إضافة رابط	منتظر	١٤٣٤/٠٤/٢١	٠٣	١٤٣٤/٠٤/٢١	اقتراح	موظف دعم فني مستوى الوزارة / مستوى دعم ثاني - الوزارة / موظف دعم فني مستوى الوزارة	أنس الريماوي	"الخبرات ا..."	منتظر	٢٠١٣/٠٢/١٣	٢٠١٣/٠٢/١٣	١٥٢٠	اقتراح	
الرقم أنشئ بواسطة	الوصف	درجة الأهمية	تاريخ الإنشاء	الحالة المدرسة	تاريخ الظهور	نوع النموذج	مكان الطلب الحالي																		
محمد طارق	اقتراح إضافة رابط	منتظر	١٤٣٤/٠٤/٢١	٠٣	١٤٣٤/٠٤/٢١	اقتراح	موظف دعم فني مستوى الوزارة / مستوى دعم ثاني - الوزارة / موظف دعم فني مستوى الوزارة																		
أنس الريماوي	"الخبرات ا..."	منتظر	٢٠١٣/٠٢/١٣	٢٠١٣/٠٢/١٣	١٥٢٠	اقتراح																			
عدد السجلات الكلية: ١																									
<input type="button" value="عودة"/>																									

تجدر الإشارة إلى أن درجة الأهمية تظهر "منخفض" فور إرسال الاقتراح، كما يظهر مكان الطلب الحالي، أي المكان الذي وصل إليه الاقتراح، ويتغير بناءً على الإجراءات التي يقوم بها أي من الموظفين المعينين على مستوى الوزارة.

يمكنك عرض الاقتراح الذي قمت بإرساله وعرض تفاصيله ومتابعة حالته ما إذا تم الرد عليه أو إلغاؤه أو إعادة فتحه، الخ. للمزيد من المعلومات، انظر البند التالي.

٤. متابعة البلاغات

يمكنك من خلال هذه الصفحة عرض البلاغات والاقتراحات التي قمت بإضافتها وإرسالها إلى موظفي الدعم المعينين بغض النظر عن حالتها لتمكن من متابعتها والاطلاع على الردود التي تقوم أنت أو أي من موظفي ومسؤولي الدعم بإدخالها، كما يمكنك إغلاق أي من الطلبات التي لم يتخد عليها أي إجراء بعد أو إعادة فتح الطلبات التي تم الرد عليها أو إلغاء الاقتراحات التي لم يتخد عليها أي إجراء بعد.

انقر رابط "متابعة البلاغات"، تظهر الصفحة التالية:

متابعة البلاغات

مدير مدرسة - الرائد العربي - إدارة البنين

نوع النموذج	الحالة	درجة الأهمية
-- الكل --	-- الكل --	-- الكل --
أثنى بواسطة		رقم النموذج
تارikh إنشاء البطاقة		
إلى تاريخ	من تاريخ	

لعرض القائمة التفسيرية للألوان، انقر هنا.

لعرض صفحة قابلة للطباعة، انقر هنا.

الرقم	العنوان	نوع النموذج	مكان الطلب الحالي	تاريخ الحل	الحالة	المدرسة	تاريخ الظهور	تاريخ الإنشاء	درجة الأهمية	الوصف
٥٢٢	محمد طارق أنس الريماوي	بلاغ	مستوى المدرسة	بلغ	الرائد العربي	ملغي	١٤٣٤/٠٤/٢١	١٤٣٤/٠٤/٢١	٠٣ - ١٦:٠٦٢٠١٣/٠٣	لم يتمكن من فتح هذه الصفحة...
٥٠٢	محمد طارق أنس الريماوي	اقتراح	مستوى المدرسة	بلغ	الرائد العربي	أغلقت	١٤٣٤/٠٤/١١	١٤٣٤/٠٤/٠٣	٠٣ - ١٥:٢٠ ٢٠١٣/٠٣	اقتراح إضافة رابط "الخبرات ا..."
٥٤٣	محمد طارق أنس الريماوي	بلاغ	مستوى دعم أول - الإداري / موظف دعم الأهمية مستوى الأول	بلغ	الرائد العربي	فتح	١٤٣٤/٠٤/٢١	١٤٣٤/٠٤/٢١	٠٣ - ١٧:٣٩ ٢٠١٣/٠٣	الرجاء تعديل تسليل الصفحة...
٤٨٢	محمد طارق أنس الريماوي	بلاغ	مستوى دعم أول - الإدارية / موظف دعم في مستوى الإدارة	بلغ	الرائد العربي	مفتوح	١٤٣٤/٠٤/٢١	١٤٣٤/٠٤/٢١	٠٣ - ١٤:٤٦ ٢٠١٣/٠٣	ظهور رسالة تعليمي فيها بيان ...
٥٢٥	محمد طارق أنس الريماوي	اقتراح	مستوى دعم ثالثي - المسؤولية / موظف دعم ثالثي مستوى المسؤولية	بلغ	الرائد العربي	مفتوح	١٤٣٤/٠٤/٢١	١٤٣٤/٠٤/٢١	٠٣ - ١٣:٣٣ ٢٠١٣/٠٣	اقتراح عرض الرابط على شكل ...
٥٤٤	محمد طارق أنس الريماوي	اقتراح	مستوى دعم ثالثي - المسؤولية / موظف دعم ثالثي مستوى المسؤولية	بلغ	الرائد العربي	مفتوح	١٤٣٤/٠٤/٢١	١٤٣٤/٠٤/٢١	٠٣ - ١٣:٣٣ ٢٠١٣/٠٣	الرجاء إضافة لزوج عودة في ...

عدد السجلات الكلي: ٦

تعرض الصفحة قائمة بالبلاغات والاقتراحات التي قمت بإرسالها مسبقاً، حيث يظهر لكل منها الرقم واسم المستخدم الذي قام بإضافتها ووصف البلاغ أو الاقتراح ودرجة الأهمية وتاريخ الظهور وتاريخ الإنشاء والحالة واسم المدرسة ونوع النموذج ومكان الطلب الحالي. لطباعة القائمة، انقر رابط "عرض صفحة قابلة للطباعة، انقر هنا". ثم انقر ().

وتحتاج حالة الطلب تبعاً للعملية التي تقوم بها أنت أو أي من موظفي ومسؤولي الدعم الفني، ففي حال تم إغلاق البلاغ أو إلغاء الاقتراح تظهر الحالة "ملغي"، وفي حال تم حله والرد عليه تظهر الحالة "أغلقت" وإذا تمت إعادة فتحه بعد أن تم الرد عليه تظهر الحالة "إعادة فتح". كما أنه في حال تم تعديل أي من اقتراحاتك أو البلاغات التي قدمتها إلى طلب تغيير من قبل مستوى دعم الشركة، يظهر نوع النموذج الخاص به "طلب تغيير" ولن يظهر الرابط الذي يمثل وصفه، حيث لن تتمكن من عرض تفاصيله.

ITG, Production
EduWave® EMIS Documentation
18/03/2013

© 2013 Integrated Technology Group. All rights reserved.

Page 11 of 15

يمكنك البحث عن النماذج التي تريده، بلاغات أو اقتراحات، بتحديد أي من مدخلات البحث ثم نقر زر (ابحث). ولتصدير هذه القائمة وحفظها في حاسوبك الشخصي على شكل ملف من نوع (Excel)، انقر الأيقونة أعلى الجدول (Excel)، يظهر الصندوق التالي:



لفتح الملف انقر زر (Open)، لحفظ الملف في حاسوبك الشخصي انقر زر (Save)، وإغلاق الصندوق وإلغاء العملية انقر زر (Cancel).

تلاحظ ظهور بعض الطلبات المفتوحة أو التي تمت إعادة فتحها مطللة بألوان مختلفة يقوم مسؤول الدعم الفني في الوزارة بتحديدها بحيث يدل كل منها على الفترة التي انقضت منذ إنشاء البلاغ أو الاقتراح. ولعرض القائمة التفسيرية للألوان، انقر الرابط المخصص والذي يظهر فقط في حال قام مسؤول الدعم الفني في الوزارة بتعريف إعدادات الألوان الخاصة بنظام الدعم الفني، يظهر الصندوق التالي:

اللون	نهاية الفترة (ساعة)	بداية الفترة (ساعة)
أزرق	٠٣٠	٠
أخضر	١	٠٣٥
أصفر	٣	١٥٠
برتقالي	٥	٣٥٠
أحمر	١٠٠	٥٥٠

إغلاق

تظهر بداية الفترة ونهايتها بالساعات لكل من الألوان التي تم تعريف إعداداتها. لإغلاق الصندوق، انقر زر (إغلاق).

ولعرض طلب معين، انقر الرابط الذي يمثل وصفه، في حال كانت حالة الطلب "مغلق" تتمكن فقط من عرض تفاصيله والردود التي تمت إضافتها إليه.

يمكنك إلغاء اقتراح معين لم يتخذ عليه أي إجراء بعد، أي "مفتوح"، وإغلاق بلاغ معين مفتوح أو معاد فتحه، كما يمكنك إعادة فتح أي من الطلبات التي تم الرد عليها وتظهر حالتها "أغلقت"، كما هو موضح تالياً.

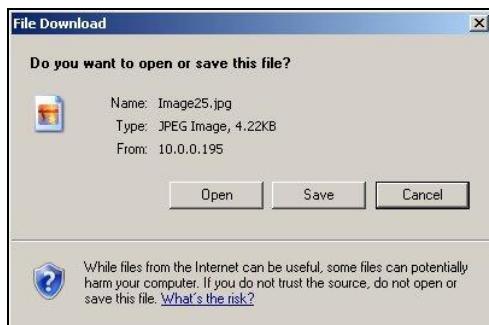
٤- إلغاء اقتراح

لإلغاء اقتراح معين لم يتخذ عليه أي إجراء بعد، اتبع الخطوات التالية:

- انقر الرابط الذي يمثل وصف الاقتراح الذي تريده والذي تظهر حالته "مفتوح"، تظهر الصفحة التالية:

The screenshot shows a form titled "عرض الاقتراح" (View Proposal). It includes sections for "معلومات النظام" (System Information) and "معلومات النموذج" (Model Information). In the "نحوة المعني": field, "ش gioen الموظفين" is selected. In the "نحوة الفرع": field, "ادارة ملفات المستخدمين" is selected. In the "الصفحة": field, "تعديل ملف" is selected. Below these, there's a "معلومات النموذج" section with a date range from "٢٠١٣/٠٣/٣٠" to "٢٠١٣/٠٤/٢١". A note at the bottom left says: "• أقترح عرض الروابط على شكل مجموعات ذات صلة، وذلك لتسهيل الوصول للرابط الذي تريده بشكل أسرع." (I propose displaying links in related groups, which will facilitate easier access to the desired link.) At the bottom are "عودة" (Back) and "إلغاء" (Cancel) buttons.

تعرض الصفحة بيانات الاقتراح المختار كما قمت بتحديدها مسبقاً، حيث لا يمكنك تعديل أي منها. وستستطيع عرض الملف الذي قمت بإرفاقه مع الاقتراح، إن وجد، وذلك ببنقر رابط "معاينة"، يظهر الصندوق التالي:



لفتح الملف انقر زر (Open)، لحفظ الملف في حاسوبك الشخصي انقر زر (Save)، وإغلاق الصندوق وإلغاء العملية انقر زر (Cancel).

- انقر زر (إلغاء)، تظهر الصفحة التالية:

The screenshot shows a form titled "التعليق/الرد :". It has a text area containing "٠ حرف من ١٠٠٠" (0 characters from 1000). At the bottom are "عودة" (Back), "حفظ" (Save), and "حذف" (Delete) buttons.

٣. أدخل الرد أو سبب الإلغاء،

٤. انقر زر (حفظ)، تظهر رسالة تعلمك بنجاح عملية الحفظ،

٥. انقر زر (عودة). تغيرت حالة الطلب إلى "ملغي" ويشير الرد الذي قمت بإدخاله عند عرضه.

٤-٢ إغلاق بلاغ

تستطيع إغلاق وإلغاء بلاغ معين لم يتخذ عليه أي إجراء بعد أو تم حله ثم إعادة فتحه مجدداً، باتباع الخطوات التالية:

١. انقر الرابط الذي يمثل وصف البلاغ الذي تزيد الذي تظهر حالته "مفتوح" أو "إعادة فتح"، تظهر الصفحة التالية:

مدبر مدرسة - الرابط العربي - إدارة البنين
عرض البلاغ

معلومات النظام

نظام الرئيسي :	<input type="text" value="أكافي"/>
نظام الفرعى :	<input type="text" value="تعديل ملف مستخدم"/>
الصفحة :	<input type="text" value="تعديل ملف معلم"/>

معلومات النموذج

تاريخ الظهور :	<input type="text" value="١٤٣٤/٠٤/٢١"/> : <input type="text" value="٢٠١٣/٠٣/٠٣"/>
----------------	---

وصف البطاقة والتعليقات/الردود

▲ تظهر رسالة تحذنني فيها بأن هذه الخدمة غير متوفرة.
لم يتم التعليق/الرد بعد.

عودة
إغلاق

عرض الصفحة بيانات البلاغ المختار كما قمت بتحديدها مسبقاً، حيث لا يمكنك تعديل أي منها. وتستطيع عرض الملف الذي قمت بإرفاقه مع البلاغ، إن وجد، بنقر رابط "معاينة".

٢. انقر زر (إغلاق)، تظهر الصفحة التالية:

* التعليق/الرد :

عودة
حفظ

٣. أدخل الرد أو سبب الإغلاق،
 ٤. انقر زر (حفظ)، تظهر رسالة تعلمك بنجاح عملية الحفظ،
 ٥. انقر زر (عودة). تغيرت حالة الطلب إلى "ملغي" ويشير الرد الذي قمت بإدخاله عند عرض البلاغ مجدداً.

٤-٣ إعادة فتح بلاغ/اقتراح

ولإعادة فتح طلب معين تم حله والرد عليه وتظهر حالته "أغلقت" تقوم بإرساله مجدداً لموظفي الدعم المعني، اتبع الخطوات التالية:

١. انقر الرابط الذي يمثل وصف البلاغ أو الاقتراح الذي تزيد الذي تظهر حالته "أغلقت"، تظهر الصفحة التالية:

مدبر مدرسة - الراند العربي - إدارة البنين
عرض الاقرارات

معلومات النظام

النظام الرئيسي :	<input type="text" value="شئون الموظفين"/>
النظام الفرعى :	<input type="text" value="المستخدمون"/>
الصفحة :	<input type="text" value="تحديث ملف معلم"/>

معلومات النموذج

تاريخ الاقرار :	<input type="text" value="١٤٣٤/٤/٠٣"/> <input type="text" value="٢٠١٣/٠٢/١٣"/>
-----------------	---

وصف البطاقة والتعليقات/الردود

• أقتراح إضافة رابط "الخيارات العملية" للصفحة.

تمت إضافة الرابط للصفحة، الرجاء التأكد من ذلك. في حال وجود مشكلة معينة، الرجاء مراجعتنا بإرسال بلاح يفيد بهذه المشكلة.

أخلى بـ تاريخ: ١٤٣٤/٤/٢١ - ٢٠١٣/٠٣/٣٥ م بواسطة: تامر تائل محمد برకات - موظف دعم فني مستقرى الوزارة

إعادة فتح
عودة

تلاحظ ظهور قائمة الردود التي قام موظفو ومسؤولو الدعم الفني بإضافتها، حيث يظهر لكل رد تاريخه واسم المستخدم الذي قام باتخاذ الإجراء ونوعه.

٢. انقر زر (إعادة فتح)، تظهر الصفحة التالية:

* التعليق/الرد :

حفظ
عودة

٣. أدخل الرد أو سبب إعادة الفتح،
٤. انقر زر (حفظ)، تظهر رسالة تعلمك بنجاح عملية الحفظ،
٥. انقر زر (عودة)، تم إرسال الطلب مجدداً لموظفي الدعم المعني، كما تم ذكره مسبقاً، وتغيرت حالة الطلب إلى "إعادة فتح".