

# دليل المستخدم لبرنامج الدعم الفني

## بعمادة التعليم الإلكتروني والتعلم عن بعد

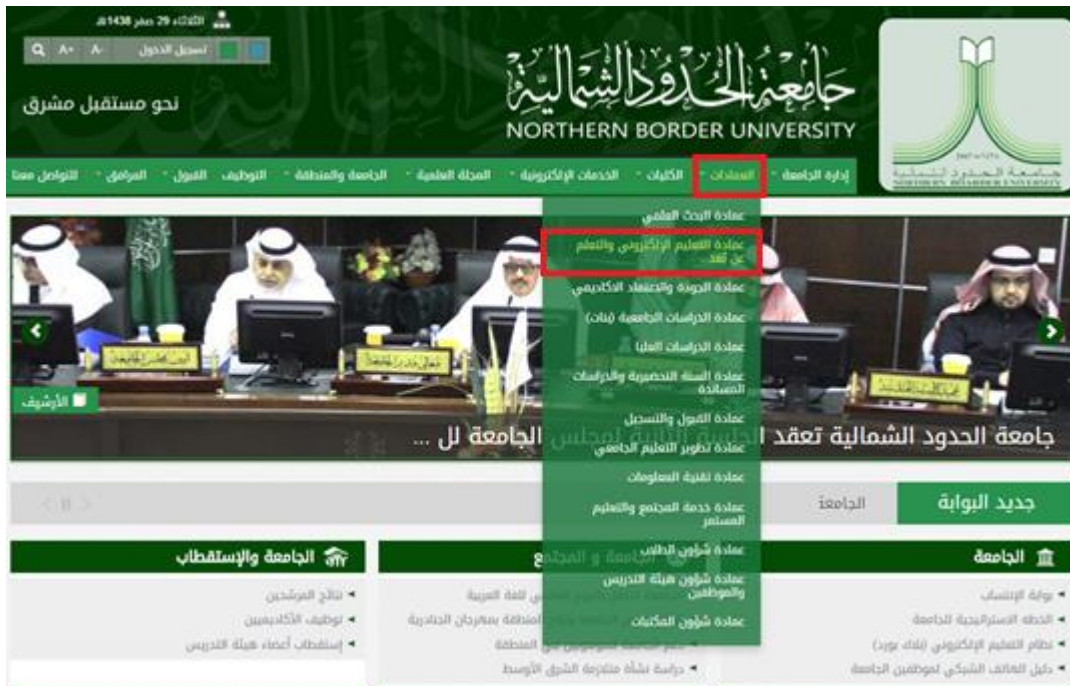
## مقدمة:

هو نظام البطاقات أو ما يسمى بتذاكر الدعم الفني، الذي يمكن الوصول إليه من خلال فتح بطاقة جديدة، كما يمكنك الحصول على دعم عبر التحوير (Live Chat) مع أحد موظفي الدعم الفني من خلال خدمة الدعم الفني المباشر.

## الدخول على برنامج الدعم الفني:

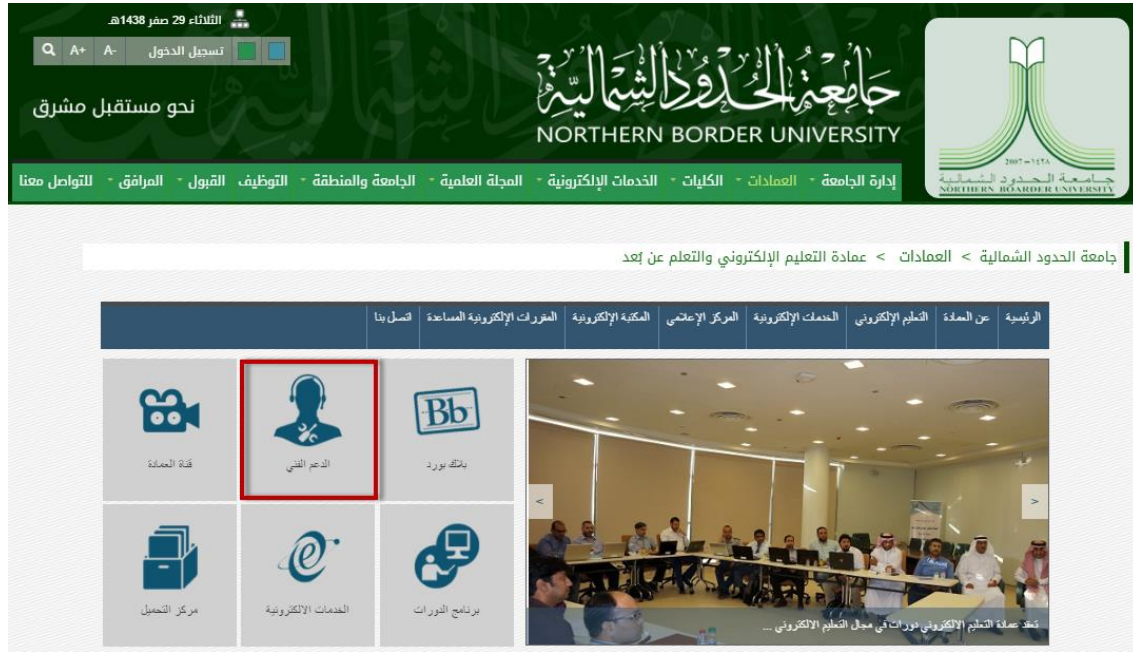
١. الدخول على البوابة الإلكترونية لجامعة الحدود الشمالية على الرابط التالي: [www.nbu.edu.sa](http://www.nbu.edu.sa)

٢. ومن قائمة العمادات اختيار عمادة التعليم الإلكتروني والتعلم عن بعد كما هو موضح بالشكل رقم (١).



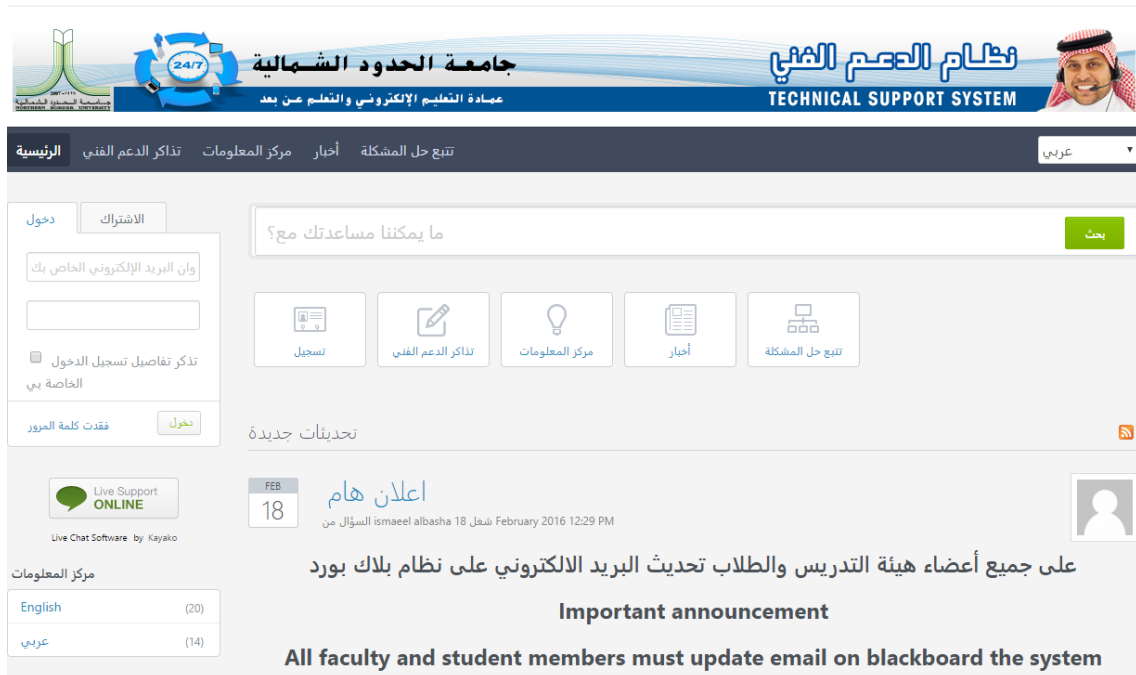
الشكل رقم (١) : الدخول إلى بوابة العمادة.

٣. اختار ايقونة الدعم الفني كما هو موضح بالشكل رقم (٢).



الشكل رقم (٢) : الدخول إلى الدعم الفني.

٤. تظهر الشاشة الرئيسية للبرنامج كما هو موضح بالشكل رقم (٣).



الشكل رقم (٣) : الشاشة الرئيسية للبرنامج.

٥. الضغط على علامة التبويب تذاكر الدعم الفني كما هو موضح بالشكل رقم (٤).

الشكل رقم (٤) : علامة التبويب تذاكر الدعم الفني.

٦. بعد ذلك يتم إختيار القسم من القائمة الموجودة والضغط على التالي كما هو موضح بالشكل رقم (٥).

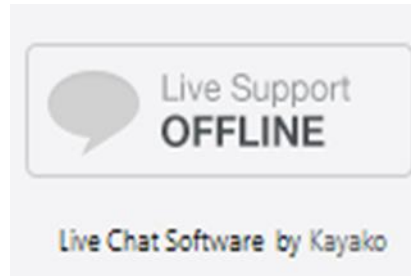
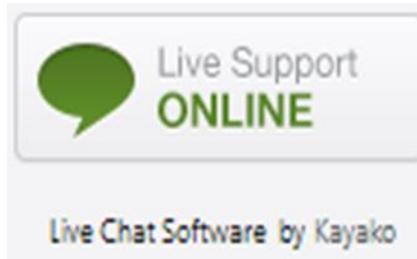
الشكل رقم (٥) : إختيار القسم من القائمة.

٧. إدخال الاسم الاول والاخير والبريد الالكتروني وتحديد طبيعة المشكلة المراد طرحها على فريق الدعم الفني و ثم الضغط على مفتاح تسجيل كما هو موضح بالشكل رقم (٦).

الشكل رقم (٦) : شاشة البيانات.

### مزايا النظام:

- يقدم ايضا النظام خاصية الدخول عن بعد وذلك لحل المشكلة اذا لم يستطع الاستاذ أو الطالب حل المشكلة بنفسه.
- يقدم النظام خدمة الدعم الفني المباشر وذلك عند الدخول على واجهة المستخدم على يسار الشاشة في الوسط يوجد مايلي:



**ملاحظة:** عندما يكون اللون أخضر هذا يعني أن فريق الدعم الفني متواصل عبر الشات او التحاور لخدمة أعضاء الهيئة التدريسية والطلاب.