



مدونة المناهج السعودية

<https://eduschool40.blog>

الموقع التعليمي لجميع المراحل الدراسية

في المملكة العربية السعودية

دعم و صيانة معامل الحاسب الآلي و الفصول الذكية

دليل الفنيين

27 أكتوبر 2019



المحتوى

3.....	الدخول على النظام.....	
5.....	الصفحة الرئيسية.....	
6.....	العمل على البلاغ.....	
6.....	الإطلاع على تفاصيل البلاغ:.....	.1
8.....	بدء العمل على البلاغ.....	.2
9.....	طلب معلومات إضافية من المستخدم.....	.3
10.....	إضافة ملاحظات داخلية (غير مرئية للمستخدم).....	.4
11.....	الإنهاء من معالجة البلاغ.....	.5

الدخول على النظام

1. قم بالدخول على نظام دعم و صيانة معامل الحاسب الآلي و الفصول الذكية من خلال الرابط التالي:

https://support.tetco.sa/side_door.do

The screenshot shows the login interface for TETCO Service Management. It includes a header with the TETCO logo and the text 'Service Management'. The main content area contains a login form with the following elements:

- User name:** A text input field.
- Password:** A password input field.
- Language:** A dropdown menu currently set to 'English'.
- Forgot Password ?** A link to the password recovery page.
- Use external login** A link for external authentication.
- Login** A green button to submit the login credentials.

2. ثم قم بتسجيل الدخول بإستخدام إسم المستخدم و كلمة المرور الخاصة بك.

i System administrator requires you to change your password

Change Password

User name:
Tahir.Sayed

Current Password:

New password:

Confirm New Password:

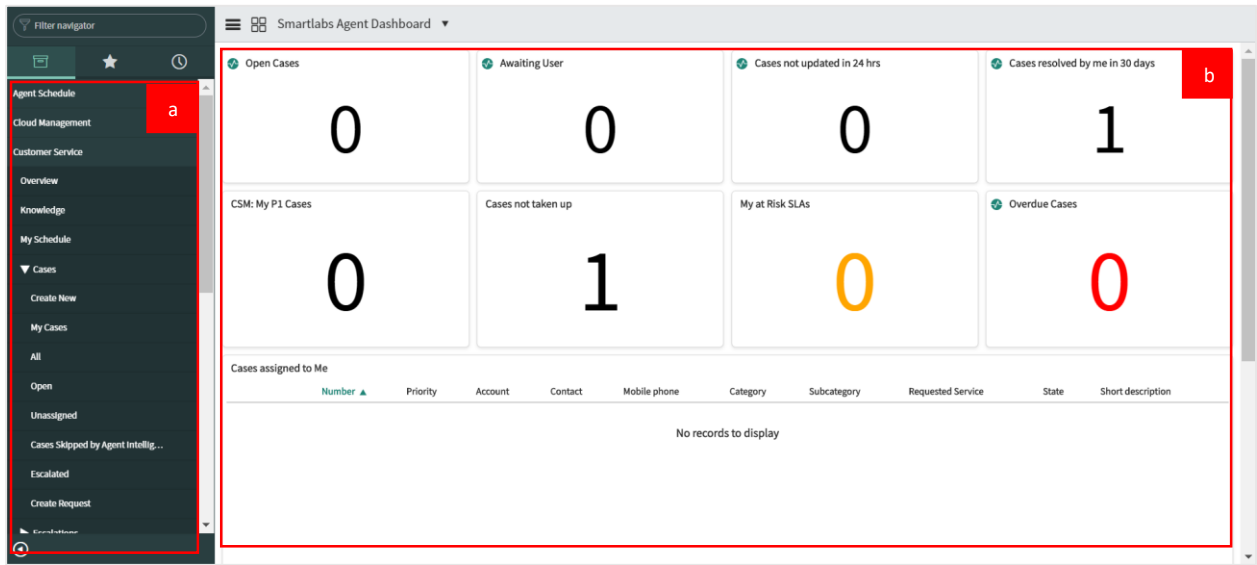
Submit

3. عند تسجيل اول دخول على النظام، سوف يطلب النظام منك تحديث كلمة المرور.

الصفحة الرئيسية

الصفحة الرئيسية تنقسم الى جزئين:

- a. قائمة الخدمات
- b. لوحة المعلومات



لوحة المعلومات

Smartlabs Agent Dashboard

Open Cases	0	Awaiting User	0	Cases not updated in 24 hrs	0	Cases resolved by me in 30 days	1
CSM: My P1 Cases	0	Cases not taken up	1	My at Risk SLAs	0	Overdue Cases	0

متابعة عدد البلاغات على حسب حالة البلاغ

Cases assigned to Me

Number	Priority	Account	Contact	Mobile phone	Category	Subcategory	Requested Service	State	Short description
No records to display									

متابعة البلاغات المسندة لك

Cases not taken up

Number	Priority	Account	Contact	Mobile phone	Category	Subcategory	Requested Service	State	Short description
CS0003382	4 - Low	الخدمة المقدمة اليه الخدمات الفنية	S.85209		System and Programs	Installed Programs	الخدمات	New	test

متابعة البلاغات الجديدة التي لم تستلم

العمل على البلاغ

1. الإطلاع على تفاصيل البلاغ:

- من الصفحة الرئيسية قم بالنزول الى اسفل الصفحة ثم النقر على احدى الطلبات الجديدة (الحالة : New) التي لم يبدأ العمل عليها.
- أو من قائمة الخدمات قم بالنقر على Customer Service > Cases > All

Smartlabs Agent Dashboard

Open Cases	0	Awaiting User	0	Cases not updated in 24 hrs	0	Cases resolved by me in 30 days	1
CSM: My P1 Cases	0	Cases not taken up	1	My at Risk SLAs	0	Overdue Cases	0

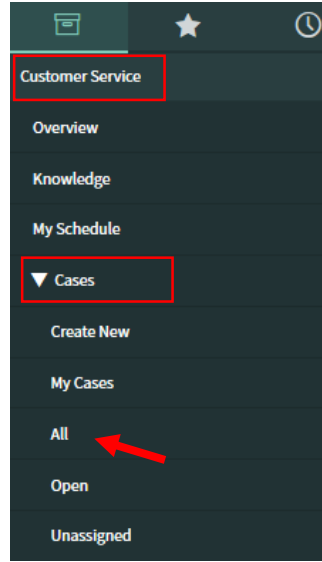
Cases assigned to Me

Number	Priority	Account	Contact	Mobile phone	Category	Subcategory	Requested Service	State	Short description
No records to display									

Cases not taken up

Number	Priority	Account	Contact	Mobile phone	Category	Subcategory	Requested Service	State	Short description
CS0003382	4 - Low	الخدمة المقدمة اليه الخدمات الفنية	S.85209		System and Programs	Installed Programs	الخدمات	New	test

↑



تفاصيل البلاغ

Smartlabs Case - CS0001362

Follow Close Case Update Assign to me

Number: CS0001362

Contact type: Web

Category: System and Programs

Subcategory: Installed Programs

Requested Service: تحديث

Account: المدرسة المتوسطة الأولى ببلدت بالمناج

Contact: S-85269

Partner Contact:

State: New

Opened: 2019-10-27 14:23:53

Impact: 3 - Low

Urgency: 3 - Low

Priority: 4 - Low

* Assignment group: الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الحروب

Assigned to:

* Short description: text

Description: text

تفاصيل البلاغ

Notes Resolution Information

Watch list Work notes list

Work notes

Additional comments (Customer visible) Post

Activities: 1

S-85269 Impact: 3 - Low
Opened by: S-85269
Priority: 4 - Low
State: New

Field changes - 2019-10-27 14:23:53

إضافة ملاحظات
داخلية او للمستخدم

الإجراءات التي تمت
على البلاغ

Notes Resolution Information

Resolution code -- None --

Cause

Resolution notes

Close Case Update Assign to me

معلومات حل البلاغ

Task SLAs (2) Cases Emails (2) Cases by Same User ID

Task SLAs Search SLA definition Search

Task = CS0001364

SLA definition Type Target Stage Business time left Business elapsed time Business elapsed percentage Start time Stop time

SLA definition	Type	Target	Stage	Business time left	Business elapsed time	Business elapsed percentage	Start time	Stop time
Low / 3h priority resolution	SLA	Resolution	In progress	1 Day 1 Hour	0 Seconds	0%	2019-10-27 18:08:56	(empty)
Smart labs response	SLA	Response	In progress	10 Minutes	0 Seconds	0%	2019-10-27 18:08:56	(empty)

Actions on selected rows...

اتفاقية مستوى الخدمة

2. بدء العمل على البلاغ

- لبدء العمل على البلاغ قم بتغيير حالة البلاغ الى Open

State Open

Opened New Open

Impact Awaiting Info Resolved

Urgency Closed

Priority Cancelled

* Assignment group الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الجوف

Assigned to

3. طلب معلومات إضافية من المستخدم

- لطلب معلومات إضافية من المستخدم قم بكتابة الملاحظات في خانة Additional comments ثم انقر على Request Info في اعلى الصفحة.

SmartLabs Case - CS0001364

Resolution Information

Additional comments (Customer visible)

الرجاء ارفاق تفاصيل الجهد

S-45269 is viewing

Work notes

Post

Activities: 3

Mohammed Idriss

Field changes - 2019-10-27 18:28:54

State Open was New

Mohammed Idriss

Additional comments - 2019-10-27 18:28:30

الرجاء ارفاق تفاصيل الجهد

S-45269

Field changes - 2019-10-27 18:08:06

Impact 3 - Low

Opened by S-45269

Priority 4 - Low

State New

Close Case Update Assign to me Propose Solution Request Info

- حالة البلاغ سوف تتحدث الى Awaiting Info الى ان يتم الرد من قبل المستخدم

Smartlabs Case - CS0001364

Number: CS0001364

Contact type: Web

Category: Devices and Peripherals

Subcategory: Printer

Requested Service: حطبات اعدادات

Account: المدرسة المتوسطة الاولى للبنات بالقيس

Contact: S-85269

Partner Contact:

State: Awaiting Info

Opened: 2019-10-27 18:08:56

Impact: 3 - Low

Urgency: 3 - Low

Priority: 4 - Low

Assignment group: الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الجوف

Assigned to:

Short description: حطبات اعدادات

Description: حطبات اعدادات

Notes: Resolution Information

Watch list: Watch list

Work notes list: Work notes list

Additional comments (Customer visible): Additional comments (Customer visible)

S-85269 is viewing

Activities: 5

MJ Mohammed idriss
محمد ابراهيم عيسى الجوير

Additional comments - 2019-10-27 18:32:25

- عند رد المستخدم سوف تتحت حالة البلاغ الى Open مره اخرى.

4. إضافة ملاحظات داخلية (غير مرئية للمستخدم)

- من قسم Notes قم بإختيار work notes ثم كتابة الملاحظات. هذا النوع من الملاحظات لا يظهر للمستخدم هي ملاحظات داخلية.

- الملاحظات الداخلية يظهر بجانبها لون اصفر.

Notes: Resolution Information

Watch list: Watch list

Work notes list: Work notes list

Work notes: Work notes

Post

5. الإنتهاء من معالجة البلاغ

- عند الإنتهاء من معالجة قم بإدخال معلومات حل البلاغ ثم تحديث حالة البلاغ الى Resolved

Notes Resolution Information

Resolution code -- None --

Cause

Resolution notes

State Open

Opened New

Impact Open

Urgency Awaiting Info

Priority Resolved

Priority Closed

Priority Cancelled

* Assignment group الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الجوف

Assigned to

- عند تحديث البلاغ الى Resolved سوف يطلب النظام من المستخدم قبول او رفض الحل
- في حال تم قبول الحل سوف يحدث النظام حالة البلاغ الى Closed
- و عند عدم قبول الحل سوف يفتح البلاغ من جديد و تعود حالة البلاغ الى New للعمل عليه مره اخرى