



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



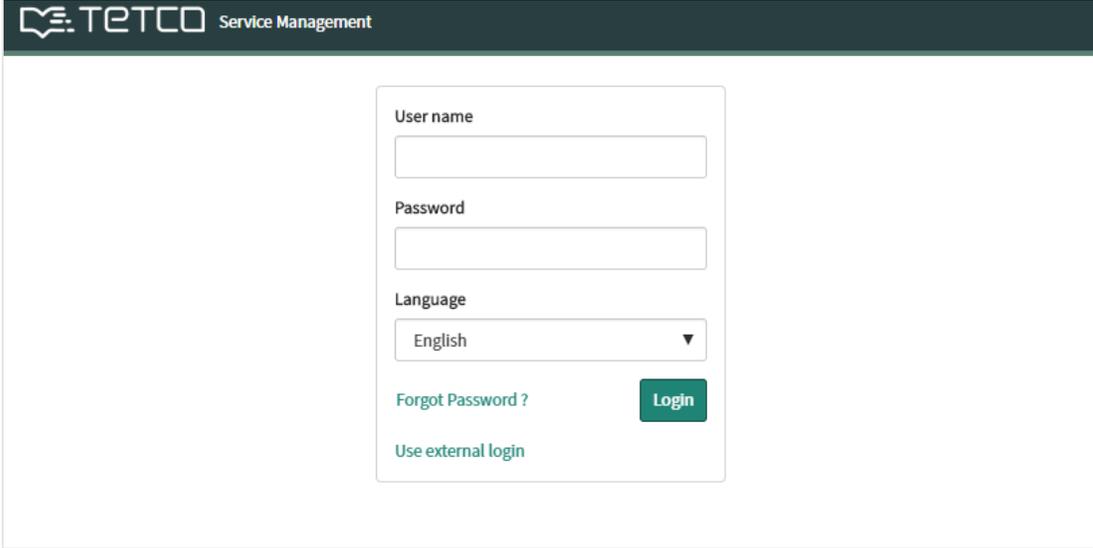
## المحتوى

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](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 recover the password.
- Use external login** A link for alternative 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:**

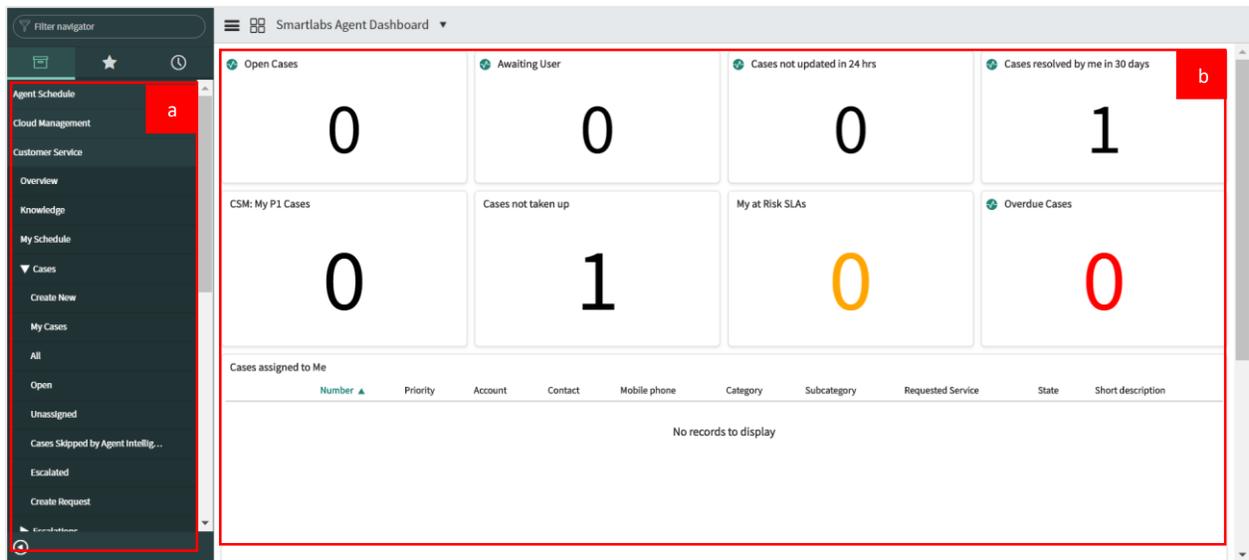
**Submit**

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
CS000382	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

- 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

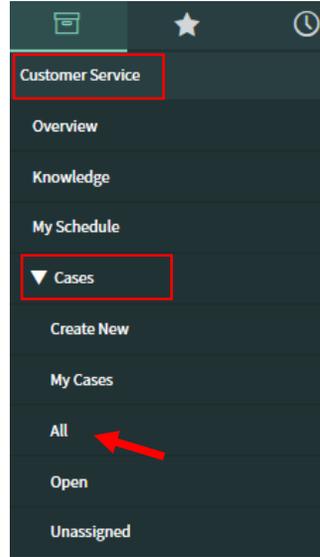
Cases assigned to Me

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
CS000382	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 State: New

Contact type: Web Opened: 2019-10-27 14:23:53

Category: System and Programs Impact: 3 - Low

Subcategory: Installed Programs Urgency: 3 - Low

Requested Service: تحديث Priority: 4 - Low

Account: المدرسة المتوسطة الأولى ببلدت بالبحايج \* Assignment group: الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الحروب

Contact: S-85269 Assigned to:

Partner Contact:

\* Short description: text

Description: text

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 أو 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.

The screenshot shows the SmartLabs Case interface for case CS0001364. The 'Request Info' button is highlighted in red in the top right corner. The 'Additional comments (Customer visible)' field is also highlighted with a red box, containing the text 'الرجاء ارفاق تفاصيل الجهد'. Below this, there are three activity cards showing user actions like 'Field changes' and 'Additional comments'.

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

- 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.

## 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  
Open

Impact Awaiting Info  
Resolved

Urgency 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