

24

رقم الدليل:

تاريخ الإصدار:
1441 - 1442 هـ

رقم النسخة:
01

عمادة التعليم الإلكتروني
والتعليم عن بعد

جهة الإصدار:

دليل المستخدم لنظام الدعم الفني

من الشمال ..
إلى الوطن

جامعة الحدود الشمالية
NORTHERN BORDER UNIVERSITY



المحتويات

01 نظام الدعم الفني 4

5..... تعريف نظام الدعم الفني

6..... الهدف من نظام الدعم الفني

7..... أوقات عمل فريق الدعم الفني
معدل الوقت المستغرق للرد على

8..... بطاقات الدعم الفني

02 الحصول على الدعم

9..... الفني

10..... قنوات الدعم الفني

11.. الوصول إلى نظام الدعم الفني

03 خطوات إنشاء تذكرة

12 جديدة

تعريف نظام الدعم الفني

هو نظام البطاقات أو ما يسمى بتذاكر الدعم الفني، الذي يمكن الوصول إليه من خلال فتح بطاقة جديدة عبر رابط خدمات الدعم الفني الموجود على الواجهة الرئيسية لنظام البلاك بورد.

كما يمكنك الحصول على دعم عبر التذاوير (Live Chat) مع أحد موظفي الدعم الفني من خلال خدمة الدعم الفني المباشر.

نظام الدعم الفني



أوقات عمل فريق الدعم الفني

يعمل فريق الدعم الفني على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع لحل تذاكر الدعم الفني لأعضاء هيئة التدريس و الطلبة ، إلا أن هذا لا يعني أن الرد على جميع التذاكر يكون بصورة فورية وإنما يعتمد علي نوع المهمة المطلوب تنفيذها فبعض التذاكر تحتاج لوقت أطول لحلها مقارنةً بغيرها.

فيما يخص الدعم الفني المباشر عبر خدمة Live Support فهو متوفر خلال ساعات العمل الرسمية من ٨ صباحاً وحتى ٢:٣٠ مساءً وتتم إتاحتها على مدار الساعة خلال فترة الاختبارات.

الهدف من نظام الدعم الفني

صمم برنامج الدعم الفني ليوافق احتياجات جامعة الحدود الشمالية للطلاب وأعضاء الهيئة التدريسية وذلك من خلال توفير الدعم اللازم لضمان سير العملية التعليمية على نظام البلاك بورد.

فصل

02

الحصول على
الدعم الفنيمعدل الوقت
المستغرق للرد
على بطاقات
الدعم الفني

يتم التعامل مع بطاقات الدعم الفني بشكل سريع من قبل فريقنا، إلا أن ضمان الرد على البطاقة هو عدم تجاوز مدة 24 ساعة من وقت طرحها، مع ملاحظة أن ذلك لا يعني أن البطاقة لا يتم معالجتها إلا بعد مرور هذا الوقت، حيث في العادة يتم التعامل معها في وقت قصير جداً.

الوصول إلى نظام الدعم الفني

من خلال واجهة المستخدم:
Lms.nbu.edu.sa



قنوات الدعم الفني

يمكنك الحصول على الدعم الفني عن طريق رفع تذكرة من خلال روابط الدعم الفني المخصصة لأعضاء هيئة التدريس وللطلاب والتي يمكن الوصول إليها مباشرة عند الدخول إلى واجهة المستخدم في نظام بلاك بورد.

يقدم النظام خدمة الدعم الفني المباشر وذلك عند الدخول على واجهة المستخدم في نظام بلاك بورد أو من خلال الرابط التالي:

الرابط الجديد لخدمة الدعم الفني المباشر

<https://eu.bbcollab.com/collab/ui/session/guest/a1e152add1c248648d4b9b2b7d91e1fb>

ملاحظة: موظفونا يعملون على الدعم المباشر فقط أثناء أوقات الدوام الرسمي، أما الدعم من خلال تذاكر الدعم الفني فهي متواصلة على مدار الساعة.

يتم تحديد إذا كنت طالب
أو عضو هيئة تدريس



بعد ذلك يتم اختيار القسم من القائمة
الموجودة وتعبئة كافة الحقول
المطلوبة



خطوات إنشاء تذكرة جديدة

بعد ذلك يتم وصف المشكلة , ثم يجب إدخال الاسم الأول والأخير والبريد الإلكتروني وتحديد طبيعة المشكلة المراد طرحها على فريق الدعم الفني و ثم Submit

The screenshot shows a web form titled "Form Type / نوع المشكلة". It contains the following elements:

- Issue Type / نوع المشكلة:** A dropdown menu with the selected option "Reset Account / اعادة الحساب".
- Account Type / نوع الحساب:** Radio buttons for "Account Unlock / اعادة الحساب", "Unlock Account with reset / اعادة الحساب مع اعادة التعيين (reset)", "Blackboard Issue / مشكلة في بلاك بورد", "Blackboard Issue with Virtual Class / مشكلة في البصيرة الافتراضية (Virtual Class)", and "Other / اعم".
- Registration Information:** Fields for "National / نظام الامتحان / رقم التسجيل الوطني", "Student ID / الرقم الجامعي", "Branch / الفرع", and "College/Department / الكلية / القسم".
- User Details:** Fields for "First Name / الاسم الاول", "Family Name / اسم العائلة", "Gender / الجنس", "Mobile No. / رقم الجوال", and "Email / البريد الالكتروني".
- Description / وصف المشكلة:** A large text area for entering the problem details.
- Attachment:** A button labeled "Upload" and the text "or drag files here".
- Submit:** A button at the bottom left.
- Footer:** "Powered by CapSilo Forms."



هاتف: 01466114419	عرعر - رفحاء - طريف - العويقيلة
info@nbu.edu.sa www.nbu.edu.sa	عرعر - ص-ب 1231 الرمز البريدي: 91431