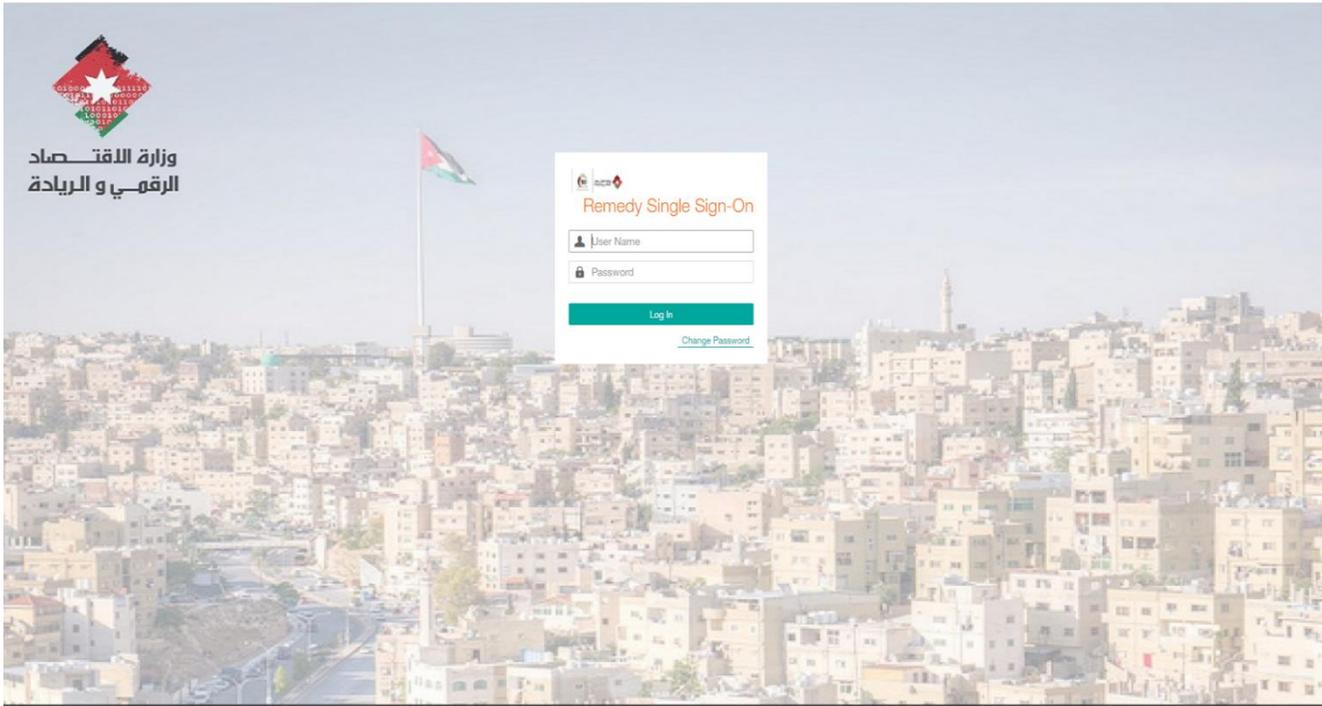


Service Desk manual

- يمكن الوصول الى نظام الدعم الفني من خلال الرابط: <https://Servicedesk.gov.jo> وتم إضافة الرابط للصفحة الشبكية الداخلية: <http://modeeintranet/Default/AR> .
- الدخول الى الشاشة الرئيسية يتم من خلال user name & password ، وال user name هو نفسه ال Primary email address الخاص بموظفي الوزارة ، وال password الخاصة بالبريد الالكتروني .

**** الملف المرفق رقم 2 يحتوي على اسم الموظف وال Primary email address ****



- من خلال الشاشة الرئيسية للنظام **employee services** يمكن تسجيل نوعين من حالات الدعم الفني :
 - **Incident** : أي عطل فني يحصل على المعدات أو البرمجيات ويؤثر على الأعمال اليومية للموظف .
 - **Request** : طلب خدمات إضافية أو تعديل على خدمات عاملة .
- من خلال شاشة ال new incident يمكن كتابة وصف مختصر للعطل الفني وإرفاق ملفات لها علاقة:



New Incident.

Description

New Incident.

An unplanned interruption to an IT service or reduction in the quality of an IT Support.

Provide additional information

Description *

⚠ Answer does not match the required format

Large attachments (2 MB and more) can take more time to upload

📎 Attach Files or drag and drop files here

✓ Submit Request

Request for:

Email:

Phone:

- من خلال شاشة ال new Request الرئيسية يمكن طلب خدمات دعم فني حسب التصنيف والتخصص :

Employee Services (17)

➔ Share

Applications	DHCP	Email Services	Employee IP Phones
Group Management	GRP Account	Internal Network Request	Internet Browsing Request
New Incident.	New Shared Folder	Operating System	Peripherals
Permissions Management	Request for Hardwar	Shared Folder Permissions	User Management
Video conference system units			

- ويمكن من خلال الشاشات الفرعية اختيار وصف الخدمة المطلوبة بالتحديد وإضافة معلومات إضافية فبعد اختيار شاشة

Peripherals تظهر تفاصيل الشاشة الفرعية كما في الصورة أدناه :

Peripherals

Description

Peripherals

Provide additional information

Peripherals *

Select

Clear

Data shows

Meeting rooms Monitors

Finger print

Multi-Function Printer

Large attachments (2 MB and more) can take more time to upload

Attach Files
or drag and drop files here

Maximum file size: 20.00 MB
Maximum file count: 3

✓ Submit Request

Request for: Ashraf Alkhateeb

Email: Ashraf.Alkhateeb@rmodee.gov.jo ✎ Edit

Phone: +962795246122 ✎ Edit

- بعض ال Requests تحتاج الى موافقة المدير المباشر وتكون حالة ال Request (needs approval) ولا يتم العمل عليها إلا بعد عمل **approve** كما في الصورة :

Egov - Service Desk
Catalog My Activity Employee Services
🔔
SN

🔍 Hello, how can I help you?

☰
☰
↻

Request for Hardwar
⋮

AA
For: Ali al-omairi

Request ID: REQ31616

✕ Reject
✓ Approve

- كما يمكن من خلال شاشة **My activity** الاطلاع على history ال Incidents وال Requests التي تم تسجيلها مسبقا كما يمكن عمل Request again في حال عدم حل العطل .
- حالة ال incident او ال request تصبح solved بعد حلها وخلال 48 ساعة اذا لم يتم عمل Request again عليها تتحول حالة الى closed مع العلم أن كل هذه التفاصيل يرسلها النظام الى البريد الالكتروني لطالب الخدمة على شكل notifications .