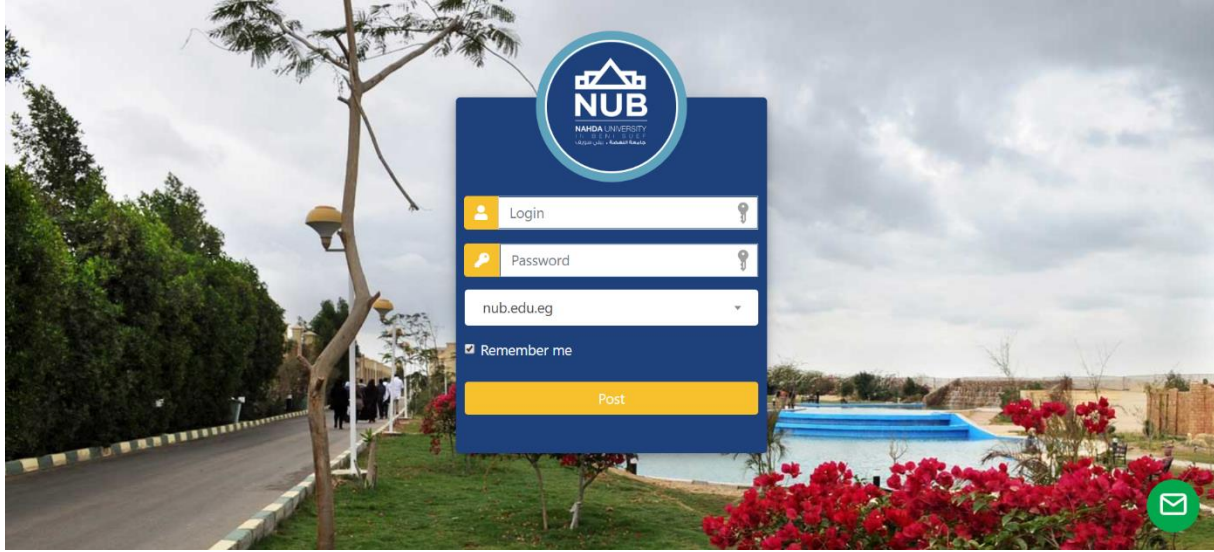


## NUB TICKET



### المحتوي

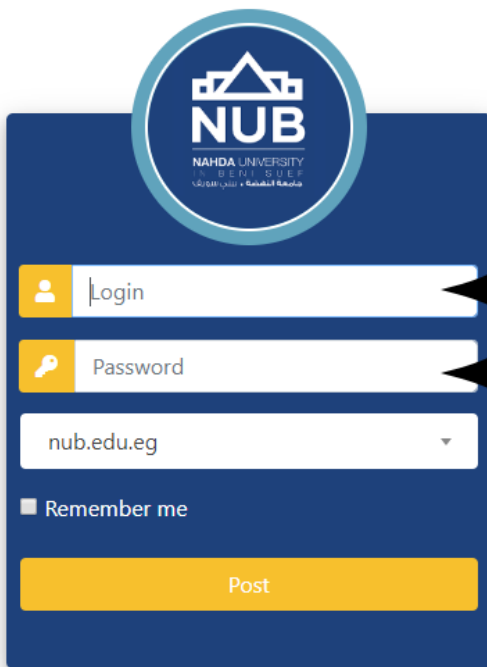
- كيفية الدخول الي النظام
- كيفية عمل طلب
- كيفية متابعة الطلب
- إضافة ملف او تعليق لطلب
- كيفية إنهاء طلب
- تقييم طلب
- كيفية البحث في الطلبات

## 1- كيفية الدخول الي النظام

- عن طريق الموقع الالكتروني ثم أنظمة الإدارة ثم تذاكر الدعم الفني
- الدخول عن طريق تطبيق الجوال
- الدخول عن طريق الرابط المباشر - <https://ticket.nub.edu.eg>

بعد الدخول على النظام بأحدي الطرق الموضحة يظهر لك شاشة تسجيل الدخول الآتية

- يتم كتابة البريد وكلمة المرور كما موضح في الشاشة التالية



The image shows a login form for Nahda University. At the top left is the NUB logo. Below it are two input fields: 'Login' and 'Password'. Below these is a dropdown menu with 'nub.edu.eg' selected. There is a 'Remember me' checkbox and a 'Post' button at the bottom. Two black arrows point from the text on the right to the 'Login' and 'Password' fields.

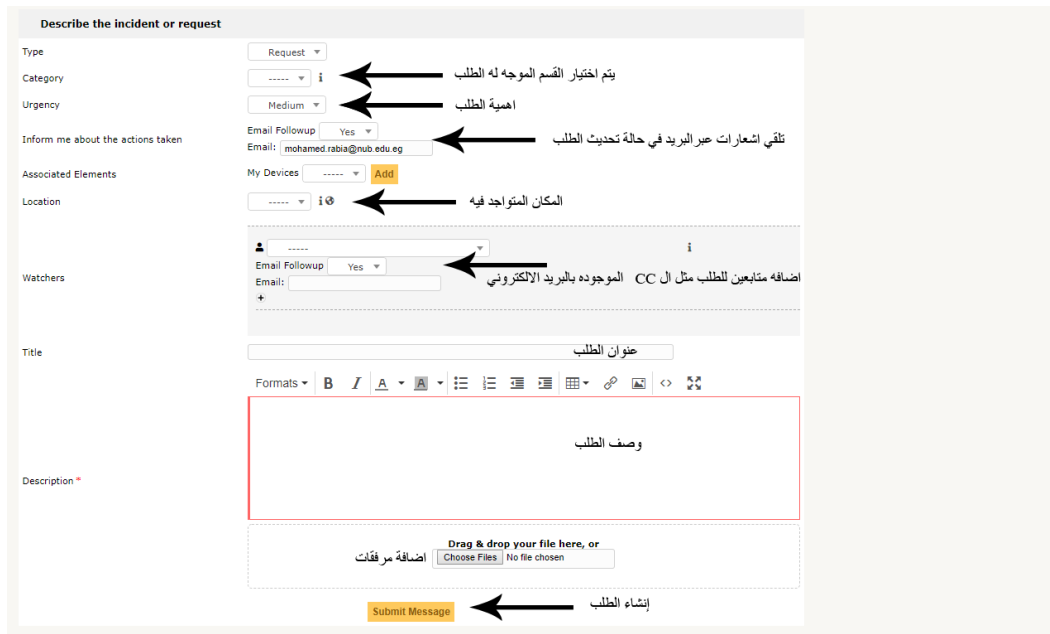
يتم كتابة البريد الالكتروني الخاص بالجامعة  
بدون nub.edu.eg@  
يتم كتابة كلمة المرور

## 2- كيفية عمل طلب جديد

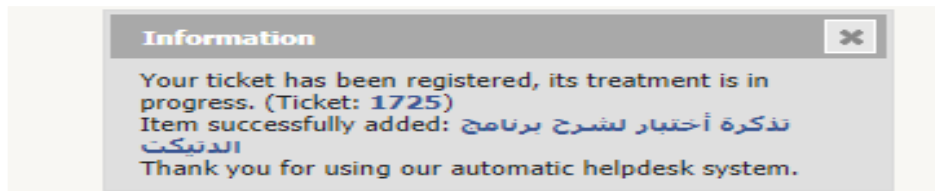
بعد تسجيل الدخول تظهر الشاشة الرئيسية التالية



يتم الضغط على Create A ticket وملء الخيارات وفق الشاشة التالية

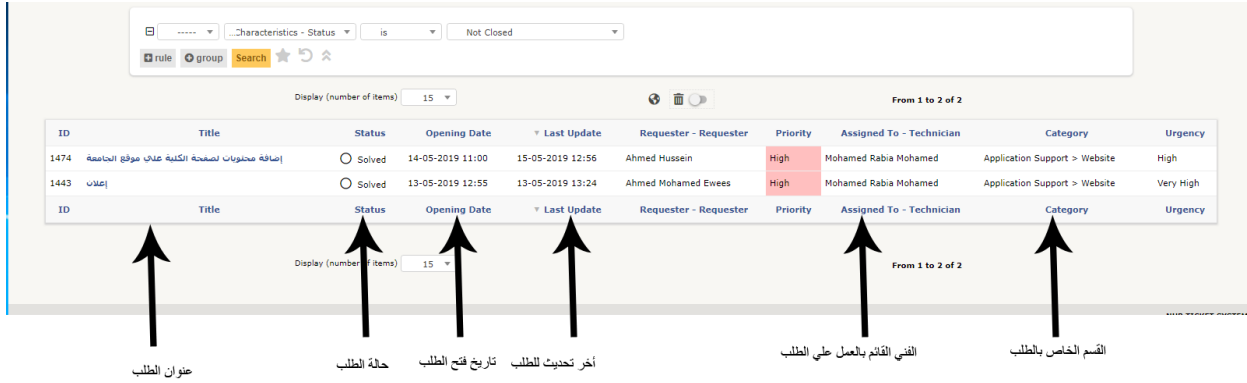


بعد الضغط على انشاء الطلب يظهر لك رقم الطلب (Ticket):



### 3- متابعة الطلب

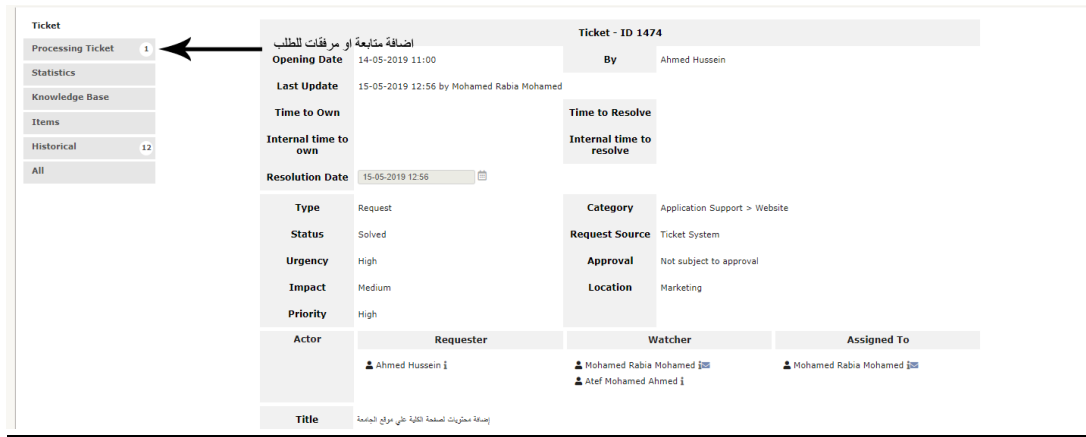
من الشاشة الرئيسية اضغط على Tickets لتظهر لك الشاشة التالية



The screenshot shows a dashboard with a search bar at the top and a table of tickets below. The table has columns for ID, Title, Status, Opening Date, Last Update, Requester, Priority, Assigned To, Category, and Urgency. Two tickets are visible: ID 1474 and ID 1443. Arrows point from labels below to specific columns in the table: 'عنوان الطلب' points to Title, 'حالة الطلب' points to Status, 'تاريخ فتح الطلب' points to Opening Date, 'آخر تحديث للطلب' points to Last Update, 'الفني القائم بالعمل على الطلب' points to Assigned To, and 'القسم الخاص بالطلب' points to Category.

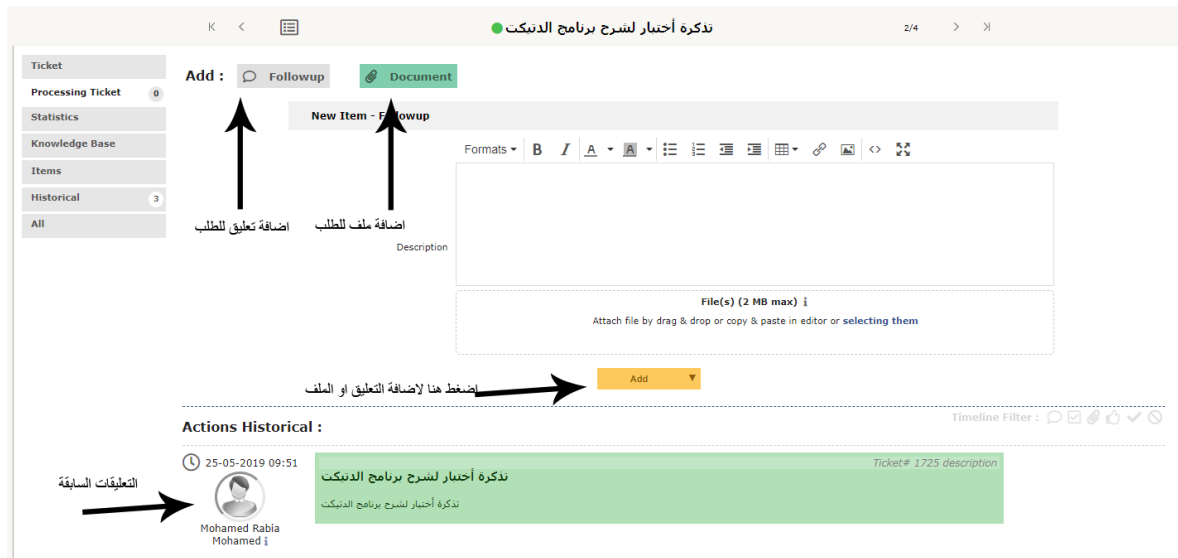
### 4- إضافة ملف او تعليق لطلب

من الشاشة السابقة اضغط على عنوان الطلب لتظهر الشاشة التالية



The screenshot shows the details of a ticket with ID 1474. On the left is a sidebar with navigation options like 'Processing Ticket', 'Statistics', 'Knowledge Base', 'Items', 'Historical', and 'All'. The main content area displays ticket information: Opening Date (14-05-2019 11:00), Last Update (15-05-2019 12:56 by Mohamed Rabia Mohamed), Time to Own, Internal time to own, Resolution Date (15-05-2019 12:58), Type (Request), Status (Solved), Urgency (High), Impact (Medium), Priority (High), Category (Application Support > Website), Request Source (Ticket System), Approval (Not subject to approval), Location (Marketing), Actor (Ahmed Hussein), Requester (Ahmed Hussein), Watcher (Mohamed Rabia Mohamed, Atef Mohamed Ahmed), and Assigned To (Mohamed Rabia Mohamed). An arrow points from the 'Processing Ticket' sidebar item to the 'اضافة متابعة او مرفقات للطلب' header.

اضغط على Processing Ticket



The screenshot shows the 'Processing Ticket' page. At the top, there's a navigation bar with a home icon, a search bar, and a notification 'تذكرة أخبار لنسرح برنامج الذبكتك'. Below the navigation bar is a sidebar with 'Processing Ticket' (0), 'Statistics', 'Knowledge Base', 'Items', 'Historical' (3), and 'All'. The main content area has an 'Add' menu with 'Followup' and 'Document' options. Below this is a 'New Item - Followup' form with a 'Description' field and a file upload section. An arrow points from the 'Add' menu to the 'اضافة تعليق للطلب' label, and another arrow points from the 'Add' button to the 'اضغط هنا لإضافة التعليق او الملف' label. At the bottom, the 'Actions Historical' section shows a list of actions, with an arrow pointing to the 'التعليقات السابقة' label.

- لإضافة تعليق اضغط على **Follow-up**
- لإضافة مرفقات اضغط على **Document**
- بعد الانتهاء اضغط على **Add**

### 5- قبول او رفض الحل المقدم من إدارة تكنولوجيا المعلومات

- لإنهاء طلب قم بالدخول على الطلب ثم **Processing Ticket** كما بالشاشة السابقة
- ثم اضغط على **Approve the solution** كما بالصورة التالية ليتم اغلاق الطلب
- في حالة الرفض يجب كتابة سبب الرفض بشكل مفصل في الجزء المخصص لذلك.

**Approval of the Solution**

when approved)

**رفض**

Refuse the Solution

**قبول**

Approve the Solution

### 6- تقييم الخدمة المقدمة

حرصا منا على تقديم أفضل مستوى من الدعم الفني للأنظمة الالكترونية نرجو من سيادتكم المشاركة في استطلاع الراي الذي يظهر بعد انتهاء التنفيذ وذلك من خلال الخطوات التالية

- الشاشة الرئيسية اضغط على اسم الطلب المراد تقييمه كما في الصورة التالية
- اضغط على عنوان الطلب سيظهر لك الشاشة التالية
- اختر التقييم المناسب مع إمكانية كتابة تعليق واضغط على **Save**

Create a Ticket

Tickets	Number
New	0
Processing (assigned)	0
Processing (planned)	0
Pending	0
Solved	0
Closed	85
Deleted	4

Satisfaction Survey

Requester	Associated Elements	Description
ID: 1752   Mohamed Rabia Mohamed	General	إصلاح غير متوقع في البرنامج (1 - 0)

Public Reminders

Public RSS Feeds

➔

Satisfaction

Satisfaction with the resolution of the ticket

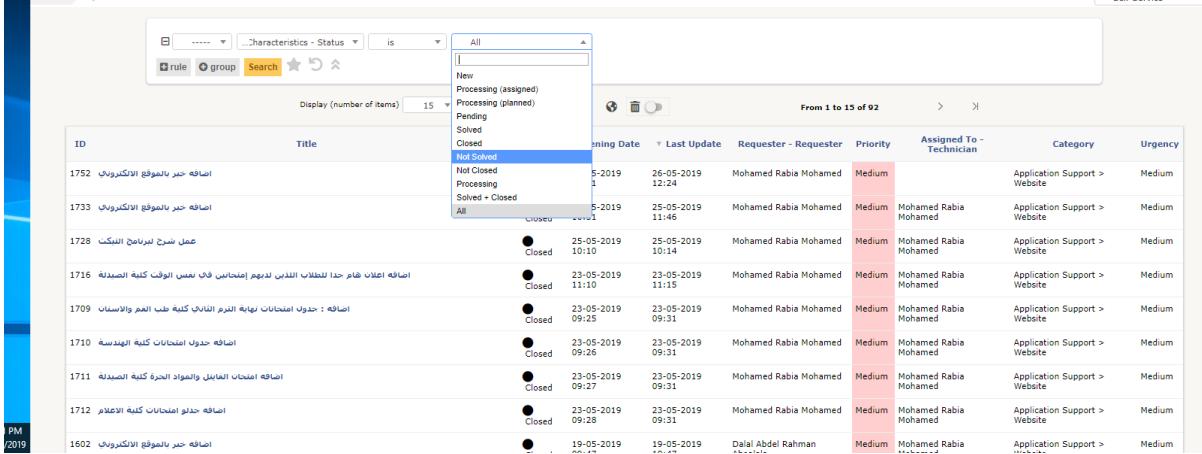
★★★★☆

Comments

Save

## 7- البحث عن الطلبات

- من الشاشة الرئيسية اضغط على Tickets
- في مربع البحث اختر حالة من الحالات التالية
- ثم اضغط Search



ID	Title	Opening Date	Last Update	Requester - Requester	Priority	Assigned To - Technician	Category	Urgency
1752	اضافة حير الموقع الالكتروني	25-05-2019 11:10	26-05-2019 12:24	Mohamed Rabia Mohamed	Medium	Mohamed Rabia Mohamed	Application Support > Website	Medium
1733	اضافة حير الموقع الالكتروني	25-05-2019 11:46	25-05-2019 11:46	Mohamed Rabia Mohamed	Medium	Mohamed Rabia Mohamed	Application Support > Website	Medium
1728	تعمل شرح لبرنامج التلنت	25-05-2019 10:10	25-05-2019 10:14	Mohamed Rabia Mohamed	Medium	Mohamed Rabia Mohamed	Application Support > Website	Medium
1716	اضافة اعلان هام جدا للطلاب الذين لديهم امتحانين في نفس الوقت كلية الصيدلة	23-05-2019 11:10	23-05-2019 11:15	Mohamed Rabia Mohamed	Medium	Mohamed Rabia Mohamed	Application Support > Website	Medium
1709	اضافة : جدول امتحانات نهاية الترم الثاني كلية طب العم والاسنان	23-05-2019 09:25	23-05-2019 09:31	Mohamed Rabia Mohamed	Medium	Mohamed Rabia Mohamed	Application Support > Website	Medium
1710	اضافة جدول امتحانات كلية الهندسة	23-05-2019 09:26	23-05-2019 09:31	Mohamed Rabia Mohamed	Medium	Mohamed Rabia Mohamed	Application Support > Website	Medium
1711	اضافة اعلان الماعلى والمواد الجرة كلية الصيدلة	23-05-2019 09:27	23-05-2019 09:31	Mohamed Rabia Mohamed	Medium	Mohamed Rabia Mohamed	Application Support > Website	Medium
1712	اضافة جدول امتحانات كلية الاعلام	23-05-2019 09:28	23-05-2019 09:31	Mohamed Rabia Mohamed	Medium	Mohamed Rabia Mohamed	Application Support > Website	Medium
1602	اضافة حير الموقع الالكتروني	19-05-2019	19-05-2019	Dalal Abdel Rahman	Medium	Mohamed Rabia Mohamed	Application Support > Website	Medium

## الاستفسارات، والدعم

لمزيد من المعلومات والاستفسارات يرجى التواصل عبر Live Chat الموجود داخل الموقع الالكتروني للنظام

[Ticket.nub.edu.eg](http://Ticket.nub.edu.eg)

## الشكاوى

أ/أزهار كمال تليفون داخلي: 2003 موبايل: 01000347128

نشكركم علي حسن تعاونكم