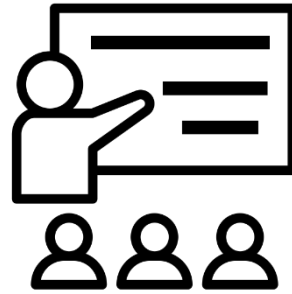


دليل إجراءات

الدعم التقني – Technical Support قطاع البيع بالجملة



قائمة المحتويات

3.....	إصدار متطلبات تقنية المعلومات للموظف
4.....	صيانة الأجهزة والبرمجيات
5.....	نموذج تحديد متطلبات الموظف F-01
6.....	نموذج تعهد الموظف F 02

TS-P1

رقم الإجراء:

إصدار متطلبات تقنية المعلومات للموظف

اسم الإجراء:

الهدف

يهدف هذا الإجراء إلى تحديد الخطوات التي يجب اتباعها من قبل فريق تقنية المعلومات لتنفيذ متطلبات الموظفين من الأجهزة والبرامج والمعدات المتعلقة بالمعلومات.

الإجراءات

الخطوة	الوصف	الوثائق والأدوات المستخدمة	المسؤول
1.	أرسال الطلب الي مشرف الشبكات لإعداد وإصدار اسم مستخدم وكلمة سر جدد على مجال خدمة الشركة	F-01	مسؤول الموارد البشرية
2.	التحقق من سياسات البنية التحتية والدعم التقني للتأكد من مطابقة المطلوب مع طبيعة العمل	F-01	مشرف الشبكات
3.	أصدر اسم مستخدم وكلمه سر للموظف المعين حديثا على مزود الخدمات الرئيسي (server) في الشركة		مشرف الشبكات
4.	ارسال طلبا الي موظف الدعم التقني لتعريف نظام التشغيل ووصل الجهاز مع مزود الخدمات الرئيسي (server) في الشركة	بريد إلكتروني	مشرف الشبكات
5.	تعريف نظام التشغيل (OS) لضم النظام الي مجال الخدمات، وتعريف البرامج المطلوبة حسب طبيعة العمل وتسليم الجهاز الي الموظف (المستخدم)		موظف الدعم التقني
6.	أرسال طلب الي مشرف الشبكة لفتح حساب بريد الكتروني للموظف الجديد	F-01	مسؤول الموارد البشرية
7.	أرسل طلب الي موظف الدعم التقني لبدء عملية إنشاء حساب بريد الكتروني للموظف الجديد	بريد إلكتروني	مشرف الشبكات
8.	التأكد من استكمال الموظف المعني لبياناته الشخصية على نماذج الموافقة على التعليمات كما يلي: <ul style="list-style-type: none"> ▪ الإسم من ثلاث مقاطع (الأول، الوسط، واسم العائلة) ▪ رقم الهاتف ورقم الهاتف الفرعي ▪ رقم الموبايل ▪ المسمى الوظيفي ▪ موافقة الموظف على انظمة وقوانين الشركة 		موظف الدعم التقني
9.	صياغة(تكوين) عنوان بريد الكتروني (e-mail) للموظف حسب السياسة المتبعة لذلك في الشركة		موظف الدعم التقني
10.	إرسال البريد الإلكتروني للموظف وتدريبه على استخدامه	F-02	موظف الدعم التقني

TS-P2

رقم الإجراء:

صيانة الأجهزة والبرمجيات

اسم الإجراء:

الهدف

يهدف هذا الإجراء إلى تحديد ما يجب ان يحدث في حال مواجهة الموظف لمشكلة في الأجهزة او البرمجيات وماهي الخطوات الواجب إتخاذها.

الإجراءات

الخطوة	الوصف	الوثائق والأدوات المستخدمة	المسؤول
1.	توفير رقم متسلسل وسجل استخدام لجميع الأجهزة في الشركة		موظف الدعم التقني
2.	إبلاغ موظف الدعم التقني عن المشكلة مع تحديد طبيعتها سواء كانت متعلقة بالأجهزة أو البرمجيات	بريد إلكتروني أو نظام التذاكر أو مكالمة	الموظف
3.	معالجة المشكلة بحسب درجتها وتسجيلها في سجل استخدام الأجهزة		موظف الدعم التقني
4.	إذا استمرت المشكلة، التأكد ان الأجهزة لاتزال ضمن فترة الكفالة او التأكد من امكانية حل المشكلة من خلال التصليح لدى جهة خارجية أو المورد الخاص بالجهاز أو البرنامج (طرف ثالث) (راجع دليل المشتريات)		موظف الدعم التقني
5.	ارسال طلب لإرسال الجهاز الى طرف ثالث الى مسؤول تكنولوجيا المعلومات او مسؤول الشبكات		موظف الدعم التقني
6.	في حال موافقة - تعبئة وتوقيع نموذج طلب إرسال الجهاز. وفي حال عدم الموافقة يتم تحديد الآلية الأنسب لإصلاح المشكلة وتنفيذ الإصلاح		موظف الدعم التقني
7.	أرسال الأجهزة الى الصيانة، التدوين في سجل الأجهزة الموعد المتوقع للإستلام و متابعة التسليم في الموعد المحدد	سجل استخدام الأجهزة	موظف الدعم التقني
8.	فحص الأجهزة للتأكد من حل المشكلة قبل إعادة الجهاز الى الموظف (المستخدم) تدوين حل المشكلة في سجل الأجهزة	سجل استخدام الأجهزة	موظف الدعم التقني