



## وزارة التعليم

Ministry of Education

الإدارة العامة للتعليم بالمنطقة الشرقية

نظام الدعم الفني والمساعدة

الرئيسية > الأخبار > أخبار النظام > التعريف بنظام الدعم الفني والمساعدة - نظام إسعاد

التعريف بنظام الدعم الفني والمساعدة - نظام إسعاد

2016-09-06 - مدير النظام - 1 ملاحظة - داخل أخبار النظام

بسم الله الرحمن الرحيم

نظام الدعم الفني والمساعدة - نظام إسعاد

التعليمات العامة

- اسم التطبيق : نظام الدعم الفني والمساعدة. مقدم من شركة (DeskPRO). أحد أنظمة تطبيق إسعاد.
  - الجهة المستهدفة وتسمى (المستخدم) : الإدارات ، مكاتب التعليم ، موظفو و موظفات الإدارات و مكاتب التعليم ، المدارس (دون موظفي أو معلمي المدارس).
  - الإدارة و مكتب التعليم: تسجل حسابا باسم الإدارة و المكتب بالعنوان البريدي الرسمي و الذي يبدأ بـ (office##@edueast.gov.sa) ، و يستخدم هذا الحساب لطلبات الإدارة أو المكتب.
  - الموظف و الموظفة في مكتب التعليم و الإدارة: يقوم بفتح حساب مستقل له و بالعنوان البريدي المنتهي بـ (name@edueast.gov.sa) و يكون للطلبات الخاصة بالموظف و الموظفة. لن يتم قبول أي تسجيل بالبريد الشخصي غير الرسمي. قد يتم إنهاء الإجراءات للتسجيل ولكن لن يتم تفعيل الحساب. اذا لم يكن لديك بريد رسمي قم بتعبئة هذا النموذج ([اضغط هنا](#))
  - و ارسله بالبريد العادي او الفاكس (138270171).
  - المساعدون و مديروا و مديرات الإدارات و مكاتب التعليم : يقومون بفتح حساب لهم باستخدام بريدهم الرسمي (وليس بريد الجهة الإدارية) حتى يتم منح الأولوية للطلبات المقدمة منهم.
  - المدرسة : تفتح حساب لها ويتم من خلاله رفع الطلبات للمدرسة و منسوبيها. ويجب أن يتم فتح الحساب بالبريد الرسمي للمدرسة و المنتهي بـ (schooleast.gov.sa@####).
- راجع تعليمات التسجيل ([اضغط هنا](#)).

• التذكرة : يقصد بها طلب الخدمة في النظام. والخدمات المقدمة محددة و هي موجودة في فتح طلب جديد. وسيتم إضافة بقية الإدارات للنظام تباعا ان شاء الله. لمعرفة الخدمات المتاحة ([اضغط هنا](#)).

• مقدم الخدمة: يقصد به الموظف و الموظفة الذي سيستقبل التذكرة و يباشر حلها و الرد عليها ( لمعرفة كيفية عمل التذاكر شاهد هذا الفلم ([اضغط هنا](#)).

#### روابط التطبيق

• الدخول كمستخدم للنظام - و صفحة التسجيل (<https://edueast.deskpro.com/ar> )

• الدخول كمقدم للخدمة (<https://edueast.deskpro.com/agent>)

• الدخول كمدير للنظام (<https://edueast.deskpro.com/agent>)

#### روابط المساعدة

• كيف أقوم بتسجيل حساب جديد في النظام : [نساعد بخدمتكم](#).

• كيف أتعامل مع تذاكر النظام كمستخدم. ([اضغط هنا](#)).

• كيف أتعامل مع النظام كمقدم للخدمة (باللغة الإنجليزية) . ([اضغط هنا](#)).

• كيف أتعامل مع النظام كمدير للنظام. (باللغة الإنجليزية) ([اضغط هنا](#)).

• الخدمات المقدمة عبر النظام ([اضغط هنا](#) )

• للتساؤل التواصل مع فريق النظام ([deskpro@edueast.gov.sa](mailto:deskpro@edueast.gov.sa))