



AOU

الجامعة العربية المفتوحة
Arab Open University
Oman

نظام الدعم الفني SDP للطالب



Prepared By: Ms. Hajer Al-khuzimi
IT Department



AOU

الجامعة العربية المفتوحة
Arab Open University
Oman

ماهو نظام الدعم الفني (SDP)؟

نظام الدعم الفني (SDP) هو اختصار لمصطلح "**Service Desk Platform**"، ويشير إلى نظام يستخدم لتوفير الدعم الفني وإدارة الخدمات في المؤسسة. ويُعتبر نظام الدعم الفني جزءًا هامًا من إدارة الخدمات والدعم التقني. ويعتبر من الخدمات التكنولوجية الأساسية التي تُستخدم لتوفير خدمات الدعم وإدارة التذاكر ومتابعة المشاكل والاستجابة لاحتياجات المستخدمين. ويشمل نظام الدعم الفني العديد من الميزات مثل تسجيل التذاكر (Tickets)، وإعدادات الأولوية، وتوزيع المهام، وتتبع الحالة. هذا النوع من الأنظمة يساعد على تحسين استجابة الدعم الفني، وزيادة كفاءة إدارة الخدمات، وتعزيز تجربة المستخدمين (الطلاب).



AOU

الجامعة العربية المفتوحة
Arab Open University
Oman

What is a HelpDesk System ?

A HelpDesk system, often referred to as a Help Desk software or ticketing system, is a software solution designed to manage and streamline the process of handling customer or internal support requests and inquiries. It serves as a centralized hub for receiving, processing, and resolving various types of issues or incidents reported by users.



AOU

الجامعة العربية المفتوحة
Arab Open University
Oman

الطلبة الأعزاء

تحية طيبة وبعد،،،

يرحب بكم قسم تقنية المعلومات (الدعم الفني) في
الجامعة العربية المفتوحة
وسيتم استقبال الإستفسارات والمشكلات التقنية من جميع
الطلبة بإحدى الطرق التالية:

الأولى: عن طريق الإيميل Outlook

ترسل إلى البريد التالي

IT-helpdesk@aou.edu.om

الثانية: لتحميل تطبيق نظام الدعم الفني لأجهزة الأندرويد
والآيفون





AOU

الجامعة العربية المفتوحة
Arab Open University
Oman

Dear Students ,
Greetings

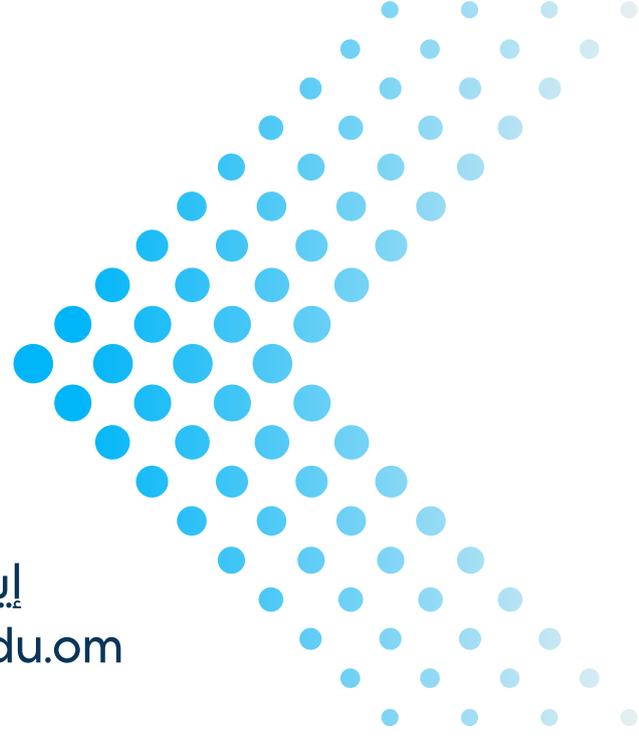
Welcome to the Information Technology
(Technical Support) Department at Arab Open
University.

Inquiries and technical issues will be received
from all students in one of the following ways

First, via Outlook email
Send Email to
IT-helpdesk@aou.edu.om

Second, download the technical support system
application for Android and iOS devices



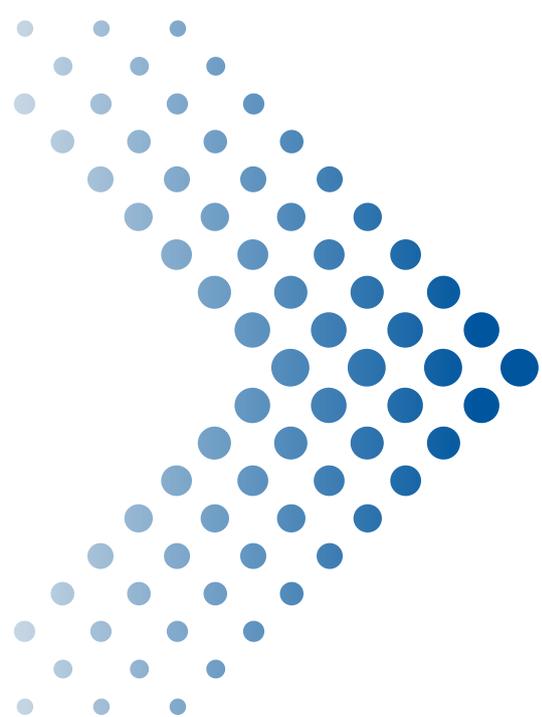


للتواصل:
إيميل الدعم الفني:
IT-helpdesk@aou.edu.om

رقم الدعم الفني:
24-957333

Contact:
Email :
IT-helpdesk@aou.edu.om

Number
24-957333



دائرة تكنولوجيا المعلومات

للتواصل:

IT-HELPDES@AOU.EDU.OM

هاتف: 24957333

Contact:

IT-HELPDES@AOU.EDU.OM

Tel :24957333