



**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](mailto: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

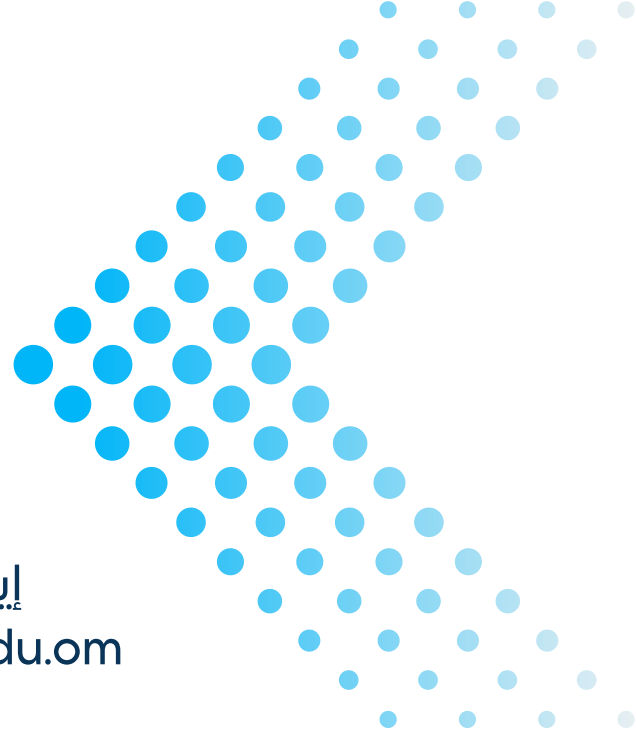
Welcome to the Information Technology  
(Technical Support) Department at Arab Open  
University.

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](mailto: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](mailto:IT-HELPDES@AOU.EDU.OM)

هاتف: 24957333

Contact:

[IT-HELPDES@AOU.EDU.OM](mailto:IT-HELPDES@AOU.EDU.OM)

Tel :24957333