



الجامعة الافتراضية السورية
SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY



**SVU Web Request
System**
Make request via Web

دليل استخدام نظام تقديم الطلبات عبر الويب في الجامعة
الافتراضية السورية

1. موقع نظام الطلبات

2. الدخول إلى نظام الطلبات

1.2 واجهة تسجيل الدخول

2.2 المساحة الخاصة بالطالب

3. تقديم طلب جديد

1.3 ملاحظات هامة

2.3 حالات رفض الطلبات وكيفية معالجتها

4. متابعة الطلبات المقدمة

ضمن توجهات الجامعة الافتراضية لأتمتة العملية الإدارية في الجامعة وسعيها لتخفيف الأعباء عن الطلاب تم تطبيق نظام الطلبات عبر الويب SVU Web Request System.

حيث يمكن للطلاب تقديم أحد الطلبات المتاحة من خلال الانترنت ودون الحاجة للقدوم لمراكز الجامعة ويتم متابعة الطلب كذلك من قبل الموظفين إلكترونياً، مما يقلل من الأعباء على كل من الطالب والموظف ويقلل من العمل الإداري ويقلل من الأخطاء التي يمكن ارتكابها أثناء العملية، بالإضافة لتسريع العمل وضبط الأوقات الزمنية.

1. موقع نظام الطلبات

يمكنك الوصول إلى نظام تقديم الطلبات عبر الرابط التالي:

<https://requestsystem.svuonline.org/pm-ar/index.html>

أو عبر الصفحة الرئيسية لموقع الجامعة الافتراضية:

The screenshot shows a vertical menu with the following items:

- Rules & Legislations** (with a plus icon)
- Student Services** (with a minus icon)
 - Register a New Student
 - Year Calendar
- SVU Web Request System** (with a document icon and a mouse cursor pointing to it)
 - Make request via Web
- Moodle** (with a graduation cap icon)
 - E-Content & Courses
 - Learning Management System
- Login** (with a user icon)
 - username:
 - password:
 - login button
- Virtual Classes** (with a group of people icon)
 - Download old Sessions
 - Student
- SVU Mail System** (with an envelope icon)
 - Send/ Receive Emails
- Ticketing System** (with a ticket icon)
 - Submitting & Tracking
 - Issues

يتميز نظام الطلبات عبر الويب المطبق في الجامعة SVU Web Request System، ببساطة واجهاته وسهولة استخدامه بالإضافة لوضوح الخطوات الواجب اتباعها من أجل تقديم طلب جديد. و كذلك يتيح النظام إمكانية تتبع الطلب بعد تقديمه بحيث يمكن معرفة القسم الذي يوجد عنده الطلب حالياً.

2. الدخول إلى نظام الطلبات

يعتبر هذا القسم هو المكون الأساسي في نظام الطلبات حيث ومن خلاله يمكن تقديم الطلبات الجديدة، واستقبال الرسائل الواردة، مما يعني استقبال أي ردود على الطلبات المقدمة، كما يظهر من خلاله الطلبات المقدمة من قبل الشخص نفسه.



The screenshot shows the SVU (Syrian Virtual University) website interface. At the top left is the SVU logo and name in Arabic and English. The main navigation bar includes links for 'English', 'مساعدة و حول' (Help and About), 'مذكرة طلب قديم' (Old Request Note), and 'الدخول لنظام الطلبات' (Login to the Request System). A mouse cursor is pointing at the 'الدخول لنظام الطلبات' button. Below the navigation bar, there is a large heading 'الدخول لنظام الطلبات' with a mouse cursor pointing at it. To the right of the heading is a detailed instruction box in Arabic:

الدخول لنظام الطلبات

مرحباً بك في نظام الطلبات عبر الويب في الجامعة الافتراضية السورية... إذا كانت هذه المرة الأولى التي تقوم باستخدام هذا النظام يرجى تحميل ملف المساعدة ودليل الاستخدام من صفحة مساعدة و حول .. وإلا بإمكانك البدء بتقديم طلب جديد والانتقال إلى نظام الطلبات

يمكنك قبل الدخول إلى حسابك على نظام الطلبات أن تستعرض صفحة "مساعدة و حول" و التي ستظهر لك شرح عن كل طلب فيما يتعلق بشروط تقديمه.

English | مساعدة و حول | متابعة طلب قديم | الدخول لنظام الطلبات

فائمة الطلبات
تأجيل خدمة التكم
طلب إجازات دوام
دليل المستخدم
... تحميل دليل المستخدم من هنا

يمكن تحميل ملف المساعدة حول النظام بأكمله

شرح حول الطلب
قراءة المعلومات التفصيلية للطلب

اختيار أحد أنواع الطلبات لمعرفة شرح ومساعدة حول هذا الطلب مثل شروط التقدم لهذا الطلب

العرض من هذا الطلب:
يقدم الطلاب طلب إجازات دوام للحصول على وثيقة من الجامعة تؤكد أنه مسجل في الجامعة الافتراضية ليقيم بتقديمها إلى جهة معينة.

شروط التقدم بطلب إجازات دوام:
1- أن يكون الطالب مسجل في الجامعة الافتراضية (حالة الطلاب على النظام مسجل).
2- ألا يكون قد حصل الطالب على هذه الوثيقة مرتين مسبقاً.
3- يحصل الطالب على صور مصدقة عن هذه الوثيقة

Make this Request

طلب جديد | متابعة طلب | مساعدة وحول
SVU

1.2. واجهة تسجيل الدخول:

تظهر هذه الواجهة عند الضغط على رابط الدخول إلى نظام الطلبات، و يتم من خلالها طلب اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصين بالمستخدم، وهما نفس كلمة اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصين بنظام ISIS.

تسجيل الدخول

إدخال معلومات المستخدم

اسم المستخدم

كلمة المرور

اللغة Arabic

دخول

اختيار اللغة إما اللغة الافتراضية "العربية" أو اللغة الانكليزية

2.2. المساحة الخاصة بالطالب:

الأولوية	أمر تعديل	تاريخ الاستحقاق	مُرسله من	مهمة	عملية	الطلب	مخصص	#
طبيبي	09/06/2013	09/06/2013		تقديم الطلب بعد الدفع	اعتراض على علامة امتحان			17133
طبيبي	14/05/2013	15/05/2013	Diwan Diwan	تسلم الطلب من قبل الأجران	طلب إنهاء مواد			12612
طبيبي	19/11/2012	22/10/2012	Diwan Diwan	تسلم الطلب من قبل الأجران	Request proof time at the university			484

A. يظهر في القسم الأعلى اسم المستخدم الحالي، و رابط تسجيل الخروج.

B. يظهر قسم القائمة الرئيسية:

يتم من خلالها استخدام إمكانيات النظام (تقديم طلب جديد - صندوق الوارد - الطلبات المقدمة - الوثائق المرفقة)

(1) تقديم طلب جديد: يتم فتح واجهة تقديم طلب جديد في قسم المحتوى.

(2) الوارد: يتم الانتقال لواجهة الوارد في قسم المحتوى والتي تظهر جميع الطلبات الواردة إلى المستخدم الحالي.

(3) مسودة: يتم عرض نافذة المسودة في قسم المحتوى والتي تظهر الطلبات التي قمت بمشاهدتها سابقاً وقمت بتحويلها إلى مسودة من أجل النظر بها لاحقاً.

(4) الطلبات المقدمة: يتم عرض كافة الطلبات المقدمة سابقاً ويمكن من خلال الضغط على أي من هذه الطلبات أن تحصل على معلومات حول حالة الطلب حالياً.

(5) الوثائق المرفقة: يتم استعراض كافة المرفقات الموجودة التي قمت بتحميلها مع هذا الطلب.

C. يظهر قسم المحتوى والذي تتغير محتوياته حسب عنصر القائمة الذي يتم اختياره.

نافذة تظهر الطلبات التي يمكنك تقديمها

معلومات الطلب

عملية:

مهمة:

شرح:

التصنيف:

إجمالي الطلبات	ألغى	الإنهاء	مسودة	الواردة

روتنامة:

سبت جمعة أربعاء ثلاثاء أثنين أحد أيام العمل الأسبوعية:

يخضع للتطوير حالياً:

يظهر هذا القسم بعض المعلومات عن الطلب الذي نطق عليه الآن وفيما يلي الشرح التفصيلي لأجزائها

و فيما يلي الشرح التفصيلي لأجزائها:

معلومات الطلب

1 عملية: طلب إثبات دوام في الجامعة

2 مهمة: step1

3 شرح: يمكن لطلاب الجامعة الافتراضية الحصول على وثيقة إثبات دوام وذلك من أجل تقديمها لجهة ما

4 التصنيف: student services

إجمالي الطلبات	ألغى	الإنهاء	مسودة	الواردة
2273	0	476	469	1327

5 روتنامة: Default

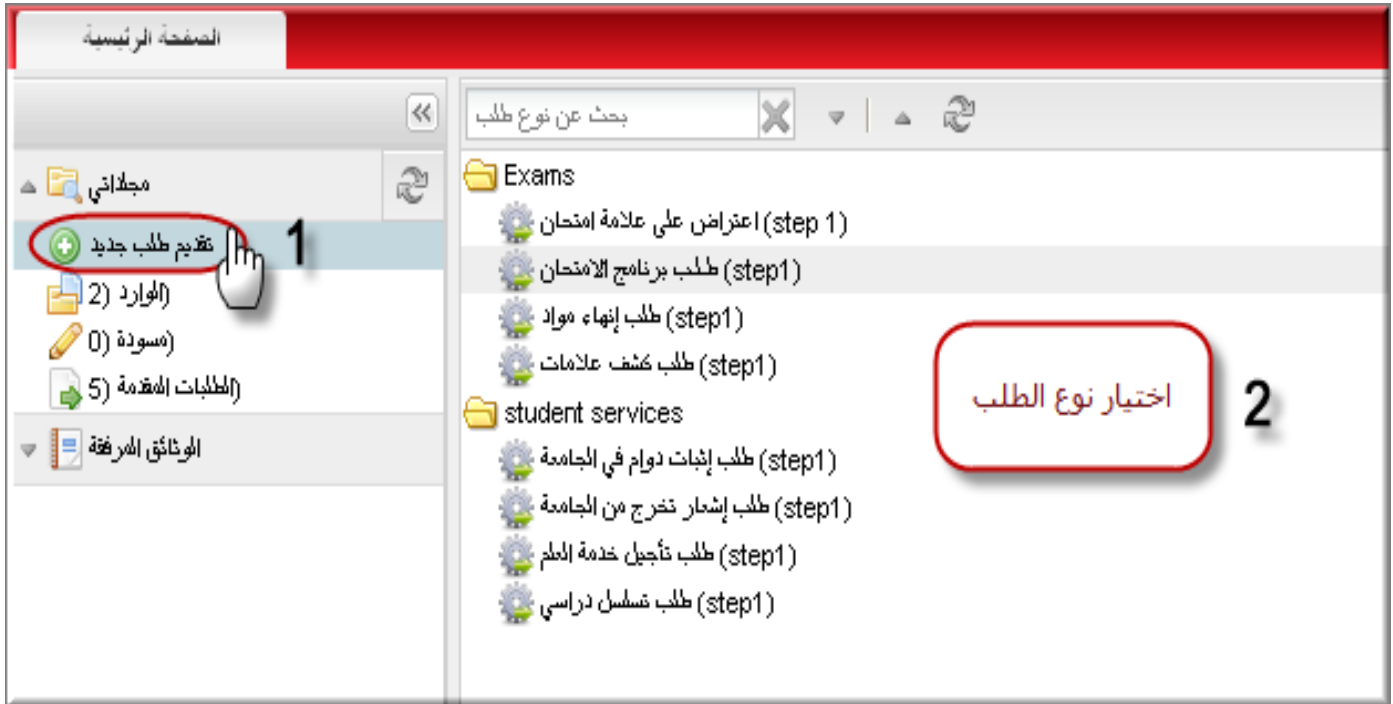
سبت جمعة أربعاء ثلاثاء أثنين أحد أيام العمل الأسبوعية:

6 يخضع للتطوير حالياً:

- (1) عرض اسم الطلب و بالضغط على الزر الموجود (تقديم طلب) يمكن البدء بتقديم هذا الطلب.
- (2) يظهر شرح حول هذا الطلب.
- (3) يظهر تصنيف هذا الطلب مثلاً خدمات الطلاب أو شؤون الموظفين، إلخ...
- (4) يظهر بعض المعلومات مثل عدد الرسائل الواردة من نمط هذا الطلب و إجمالي الطلبات التي تم تقديمها لهذا الطلب سابقاً.
- (5) يظهر أيام العمل الأسبوعية بالجامعة والتي يتم النظر بهذا الطلب خلالها.
- (6) يظهر فيما إذا كان هذا الطلب يخضع للتطوير حالياً أم لا، فإذا كان هذا الخيار مفعل يكون الطلب خارج الخدمة حالياً لأنه يتم إنجاز بعض الأعمال البرمجية عليه و لن يتم السماح بتقديم هذا الطلب. أما إذا لم يكن مفعل (أي لا يوجد رمز check أمامه) فيمكن عندها تقديم هذا الطلب.

تقديم طلب جديد

3.



عند اختيار نوع الطلب ستظهر لك الواجهة التالية:

يرجى قراءة معلوماتك الشخصية بعناية .. وفي حال كانت صحيحة اضغط على الخطوة التالية

اسم المستخدم الخاص بالطالب rania_
 اسم الطالب Rania
 اسم الطالب بالعربي
 اسم الأب بالعربي
 الكنية
 الكنية بالعربي
 الرقم
 اسم البرنامج Bachelor of Science in Economics
 رمز البرنامج BSCE
 رقم الهاتف
 ايميل الطالب rania_@svuonline.org
 الجنس 1
 مكان الولادة دمشق
 تاريخ الولادة

هذا المركز ليس مركزك الحالي وإنما هو المركز الذي ترغب باستخدام الطالب منه بعد اتمامه

مركز النفاذ Damascus-SVU_TC 1
 الخدمة العسكرية dont_have
 شعبة تجنيدك
 جنسيتك Syria
 الرقم الوطني
 تاريخ التقديم

يرجى كتابة الجهة التي تريد تقديم هذه الوثيقة لها

من أجل تقديمه ل
 مع نسخ مصدقة

updated by student أو validate سيتم منك من تقديم الطلب إذا لم تكن قد قمت بتعديل وثقتك وصورتك على نظام أجهزه أي ان تستطيع تقديم طلبك إلا إذا كانت حالة الوثائق هي

2 validated حالة وثائقك ضمن النظام

يرجى الاحتفاظ بالأرقام التالية حتى تتمكن من متابعة تقدم طلبك فيما بعد

4 PIN XCO 3
 رقم الطلب 17704

عدد الطلبات الخاصة بك من هذا النوع التي تتم معالجتها ضمن الجامعة 0

5 الخطوة التالية

1.3. ملاحظات هامة:

بعد اختيار نوع الطلب، يجب مراعاة ما يلي:

1.1.3 التأكد من مركز النفاذ الذي تريد استلام طلبك منه، كما أن الطلاب الذين يختارون دمشق كمركز لاستلام الوثيقة يمكنهم القدوم إلى مقر الجامعة لاستلامها بمجرد وصول الطلب إلى الديوان.

2.1.3 التأكد من حالة وثائقك على نظام ISIS (يمكنك تقديم الطلب في حال كانت حالة وثائقك ضمن النظام "Validate")

3.1.3 الانتباه إلى رقم الطلب و رمز ال PIN لك تتمكن من متابعة طلبك لاحقاً.

4.1.3 لا يمكنك تقديم الطلب في حال كان هناك تتم معالجتها في الجامعة.

لاحظ في المثال عدم وجود أي طلب مقدم تتم معالجته "0"

5.1.3 التأكد من عدم إبقاء الطلب في المسودة ومتابعته حتى النهاية إلى أن يصبح في الطلبات المقدمة.

6.1.3 بعض الطلبات تحتاج لشروط إضافية مثلا لا يمكن للطلاب تقديم إنهاء مواد في حال كان لديه مواد غير مؤرشفة ولا يمكن تقديم اشعار تخرج إلا في حال كانت حالته على النظام متخرج

7.1.3 الطلبات التي تحتاج الى دفع:

بعض الضغط على الطلب الذي يحتاج إلى دفع رسوم (كشف الاعلامات-الاعتراض على علامة) ستظهر النافذة التالية والتي تبين لك الخطوات الواجب اتباعها

عنويات 17707 #: الطلب: rania_

الخطوة التالية

تجهيز الدفعة والانتقال إلى نظام أيسيس لدفعها إلكترونياً

يرجى اتباع الخطوات التالية

1. احتفظ برقم الفأحة التالية - رقم الفأحة 107898
2. انتقل لنظام أيسيس -
3. قم بـلاخول لصفحة الدفع الإلكتروني -
4. تكّد من وجود الفأحة الخاصة بهذا الطلب -
5. قم بطباعة الموصل وقم بدفعه
6. احتفظ بالأرقام التالية حتى تستطيع متابعة طلبك

رقم الطلب 17707

PIN QZ

الخطوة التالية

بعد تثبيت الدفعة على ISIS يجب العودة إلى نظام الطلبات ومتابعة الطلب

رانيا_ :الطلب #: 17707 عنوان

الخطوة التالية

رقم الدفعة 107898
هل تم الدفع؟ 1

الخطوة التالية

بعد تثبيت عملية الدفع على نظام ISIS
قم بالعودة إلى الوارد في حسابك، و اضغط على
نفس الطلب، ستظهر لك النافذة أعلاه.
في حال نجاح عملة التثبيت ستجد رقم "1" بجانب
"هل تم الدفع؟"
عندها قم بمتابعة الطلب حتى النهاية، و ذلك
بالضغط على الخطوة التالية.

لمزيد من التفاصيل راجع دليل الدفع الالكتروني

[https://www.svuonline.org/images/upload/Payment%20Guide\(3\).pdf](https://www.svuonline.org/images/upload/Payment%20Guide(3).pdf)

ملاحظة: الطلاب الذين يقومون بالدفع بالعملة الأجنبية (دفع مباشر) يمكنهم متابعة الطلب بعد تثبيت

دفعاتهم على النظام من قبل الجامعة - يتم تثبيت الدفعات الأحد صباحا-

2.3. حالات رفض الطلب:

1.2.3 عدم تحميل الأوراق المطلوبة على نظام ISIS أو تم تحميلها بشكل غير واضح في هذه الحالة: يجب إعادة تحميل صور واضحة من خلال رابط Student information و إرسال بريد لمنسق البرنامج في شؤون الطلاب مرفق معه الصور عنوان البريد "طلب تدقيق صفحة الطالب"

2.2.3 وجود طلب سابق مقدم لنفس نوع الطلب وما زال قيد الإنجاز في الجامعة.

updated by student أو validate سيتم منعك من تقديم الطلب إذا لم تكن قد قمت بتعديل وثائقك وصورتك على نظام أيسيس، أي لن نستطيع تقديم طلبك إلا إذا كانت حالة الوثائق هي validated حالة وثائقك ضمن النظام

يرجى الاحتفاظ بالأرقام التالية حتى تتمكن من متابعة تقدم طلبك فيما بعد

PIN 7U
17 رقم الطلب

عدد الطلبات الخاصة بك من هذا النوع التي تم معالجتها ضمن الجامعة 1

سيتم رفض هذا الطلب بسبب وجود طلب مسبقاً لاحظ الرقم "1"

الخطوة التالية

لمعرفة الطلب السابق يمكن الضغط على رابط الطلبات المقدمة و ستظهر عناوين الطلبات و حالتها مثال :

#	ملخص	الطلب ... مع الطلب	الطلب	عملية	مهمة	المستخدم الحالي	آخر تعديل	حالة
17681				Request proof time at the university	إعلام الطالب برفض طلبه مع تحديد الأسباب	Rania	25/06/2013	للقيام
17676				Request proof time at the university	student services	Student Services Student Services	25/06/2013	للقيام

لاحظ تم رفض الطلب رقم 17681 بسبب وجود طلب سابق برقم 17676 في حساب مكتب خدمات الطلاب.

3.2.3 الطلبات التي تحتاج لدفع رسوم: يجب تثبيت الدفعة على ISIS من خلال وصلة E-payment مع الانتباه إلى تطابق رقم الدفعة بين الطلب والوصل الذي سيظهر على ISIS , ثم العودة لنظام الطلبات ومتابعة الطلب بعد الدفع.

4.2.3 في حال عدم تحقق أحد شروط الطلب مثلا لايمكنك تقديم إشعار تخرج في حال لم تكن حالتك على النظام متخرج "graduated".

4. متابعة الطلبات المقدمة

يوفر هذا الرابط إمكانية الاستعلام عن حالة طلب ما و معرفة معلومات عن وضع هذا الطلب بأي لحظة.

English ... مساعدة و حول ... متابعة طلب قديم ... الدخول لنظام الطلبات

متابعة طلب قديم

أهلا بك في نظام متابعة الطلبات في الجامعة الافتراضية السورية .. إذا كانت هذه المرة الأولى التي تستخدم بها هذا النظام يرجى قراءة دليل الاستخدام وإلا يمكنك الانتقال إلى نظام متابعة الطلبات ... تذكر بفتح نمطك الرقمين التاليين : (PIN) رقم الطلب والذين حصلت عليهما عند تقديم الطلب

Key

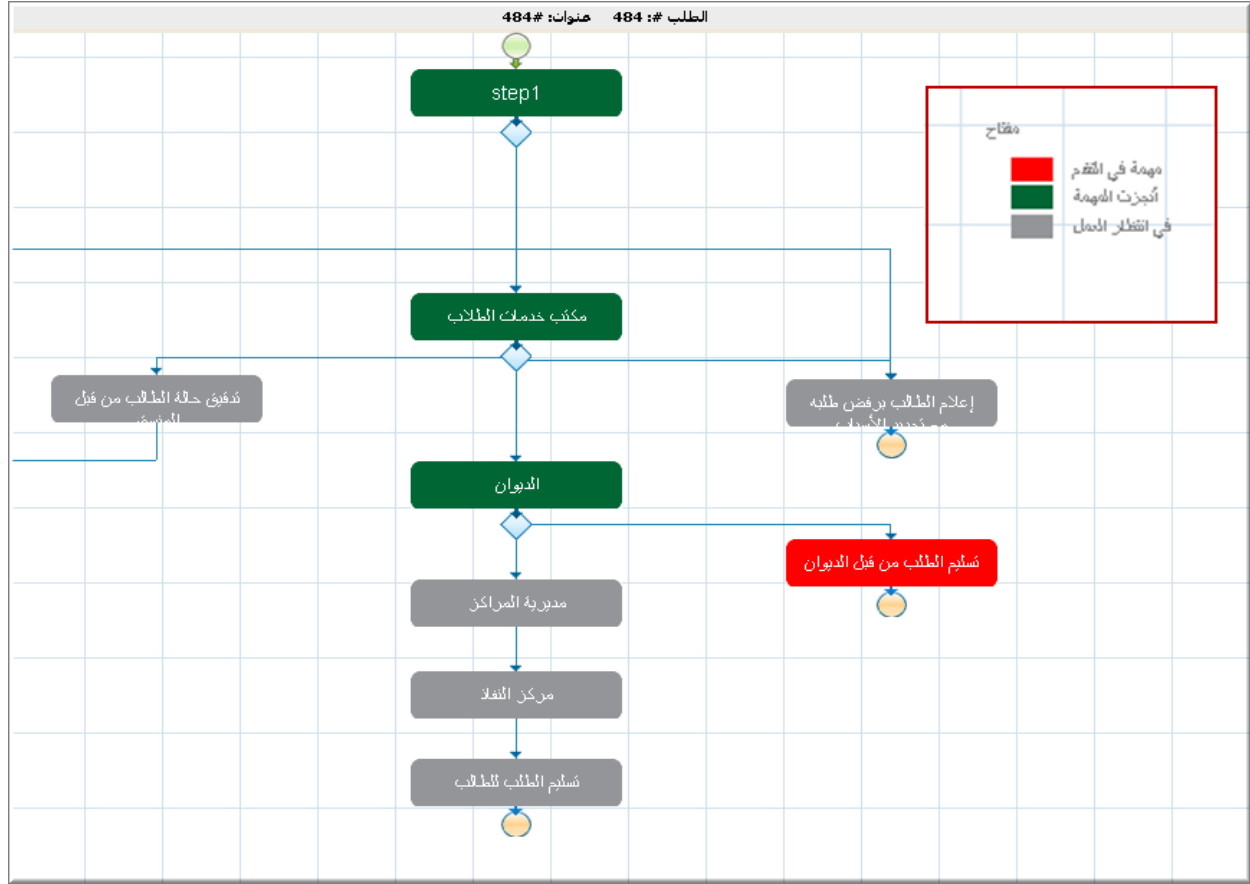
- Task in Progress
- Completed Task
- Pending Task / Not Executed
- Parallel Task

مكتب خدمات الطلاب

لا يمكن الدخول لمتابعة الطلب إلا بإدخال رقم الطلب وال PIN الذي حصلت عليه عند تقديم الطلب.

بإمكانك الحصول على رمز ال PIN بالدخول إلى رابط الطلبات المقدمة، و اتباع ما يلي

عند إدخال رقم الطلب و رمز ال PIN سيظهر المخطط التالي، و الذي تستطيع من خلاله متابعة طلبك.



و يمكنك مراجعة تاريخ بقاء الطلب عند كل مستخدم من خلال واجهة "تاريخ الطلب"

أين طلبك الآن | تاريخ الطلب | الرسائل المتوقعة بالطلب

عنوان: rania_ الطلب #: 17681

Task	Delegated User	Task Transfer Date	Start Date	End Date	Action
step1	Rania	2013-06-25 06:15:01	2013-06-25 06:15:02	2013-06-25 06:22:07	Routed
إعلام الطالب برفض طلبه مع تدوير الأشرطة	Rania	2013-06-25 06:22:07			

2/2-1 الصفوف | 1/1 صفحة

يمكنك من خلال واجهة "تاريخ الطلب" مراجعة تاريخ بقاء الطلب عند كل مستخدم

و أيضاً يمكنك من خلال واجهة "الرسائل المتعلقة بالطلب" معرفة الرسائل المرسله بشكل أوتوماتيكي لكل مستخدم.

ابن طلب الآن
تاريخ الطلب
الرسائل المتعلقة بالطلب

الطلب: rania_# 17681 عنوان

DATE	SUBJECT	FROM	TO	عرض
2013-06-25 06:22:08	17681	"Rania " <requestsystem@svuonline.org>	Rania <rania_@svuonline.org>	
الصفحة 1/1				صفحة 1/1

نافذة تظهر تاريخ مراسلات هذا الطلب مع المستخدمين

كما يمكنك متابعة الطلب من خلال الطلبات المقدمة كما في الصورة أدناه :

- طلب كشف العلامات رقم 17385 ما زال في مسوة الطالب أي أنه لم يصل إلى الموظف المختص.
- طلب إثبات الدوام رقم 17384 في حساب مكتب خدمات الطلاب.
- طلب إثبات الدوام 17383 أصبح في حساب الطالب بعد تسلمه للوثيقة من الديوان.
- طلب كشف العلامات رقم 17387 موجود في حساب الطالب وعليه أن يتابعه من الوارد بعد أن قام بالدفع وتثبيت الدفعة حتى يصل إلى الموظف المختص.

#	ملخص	ملاحظات	الطلب	مهمة	عملية	المستخدم الحالي	آخر تعديل	Delegation Date	حالة
17385			amal_	step1	طلب كشف علامات	Amal	16/06/2013	2013-06-16 05:02:34	مسودة
17751			ramee_	student services	Request proof time at the university	Student Services Student Services	27/06/2013	2013-06-27 05:12:33	للنظام
17383			ayham_	تسليم الطلب من قبل الديوان	Request proof time at the university	ayham	16/06/2013	2013-06-16 06:02:29	للنظام
17387			najah_	تقديم الطلب بعد الدفع	طلب كشف علامات	Hajah	16/06/2013	2013-06-16 05:13:39	للنظام