



دليل المستخدم لنظام تواصل

إدارة التطبيقات



3	المقدمة
3	آلية الوصول إلى النظام:
4	التقديم على تذكرة
6	قائمة التذاكر
8	إدارة التذاكر
10	صفحة التذكرة الخاصة بالرسالة النصية
12	إعدادات النظام

المقدمة:

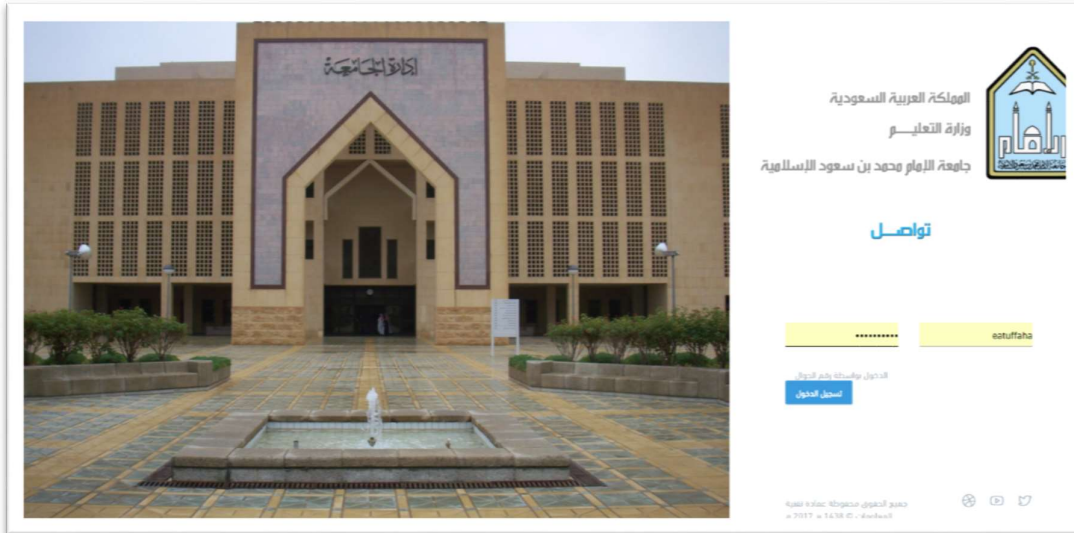
نظام متكامل لإدارة الدعم الفني والشكاوى والاقتراحات لجميع المستخدمين بحيث يمكنهم من إرسال استفساراتهم وشكاواهم من خلال طرق متعددة كالبوابات الإلكترونية أو تطبيق الجوال، ويمكن النظام المشغلين من التواصل المباشر مع المستخدمين حسب نوع المشكلة أما عن طريق الموقع أو الرسائل لتقديم الدعم بأسرع وأفضل طريقة متاحة.

آلية الوصول إلى النظام:

- يمكن للمستخدم الوصول من خلال الرابط التالي:

<https://crm.imamu.edu.sa>

- للدخول على النظام يقوم المستخدم بإدخال اسم المستخدم الخاص به وكلمة المرور.



- يقوم بإختيار الفئة الرئيسية والفئة الفرعية للتذكرة حسب الخدمة المطلوبة:

ابراهيم عبد الرحمن حمد السعد

الرئيسية - ابراهيم عبد الرحمن حمد السعد - تذكرة جديدة

🔍 إنشاء تذكرة الخطوة 1 من 4

1. هات التذاكر 2. المعلومات الشخصية 3. موضوع التذكرة 4. رقم هات مساعدك

اختر فئة التذكرة

* الفئة الرئيسية
ادخل الفئة الرئيسية

* الفئة الفرعية
ادخل الفئة الفرعية

التالي >

- يقوم بإدخال البيانات المطلوبة والتأكد من رقم الجوال :

ابراهيم عبد الرحمن حمد السعد

الرئيسية - ابراهيم عبد الرحمن حمد السعد - تذكرة جديدة

🔍 إنشاء تذكرة الخطوة 2 من 4

1. هات التذاكر 2. المعلومات الشخصية 3. موضوع التذكرة 4. رقم هات مساعدك

ادخل أو تأكد من معلوماتك الشخصية

* الاسم الكامل

* البريد الإلكتروني

* رقم الهاتف المحمول

ادخل رقم هاتفك المحمول 05XXXXXXXX


التالي > التالي

- قم بإدخال موضوع ونص الرسالة:
 - نص الرسالة يجب اي يزيد عن 14 حرف.

- ارفع الملفات والصور ان وجد بشكل اختياري:

قائمة التذاكر:

عند التقديم الى تذكرة سوف تظهر في الجدول الموجود دخال لحوة تذاكري.

- اذا كان حجم الشاشة لا يناسب عرض الجدول سوف يظهر الرمز التالي  دخال عمود الأولوية بجانب كل تذكرة لعرض باقي الأعمدة

The screenshot shows a web application interface for a user named 'user name'. The top navigation bar includes links for 'اللوحة الرئيسية' (Home), 'الملف الشخصي' (Profile), 'قاعدة المعرفة' (Knowledge Base), and 'الصفحة الرئيسية' (Main Page). The main content area displays a 'تذكيرة جديدة (الإدارات)' (New Reminder (Admins)) button and a 'تذكيري' (Reminders) section. Below this is a table of reminders with columns for 'الهيئة' (Authority), 'مسندة الى' (Assigned to), 'المستخدم' (User), 'الموضوع' (Subject), 'رقم التذكيرة' (Reminder Number), and 'الأولوية' (Priority). The table shows one reminder with the subject 'Test test' and priority '394488'. The sidebar on the right contains a user profile and a list of reminder categories: 'كل التذاكر' (All Tickets), 'التذاكر المفتوحة' (Open Tickets), 'التذاكر المعاد فتحها' (Reopened Tickets), 'التذاكر المغلقة' (Closed Tickets), 'التذاكر تحت الاجراء' (Tickets Under Process), and 'التذاكر مجابة' (Responded Tickets).

- يمكنك فلتر التذاكر حسب القائمة المعروضة تحت صورة الملف الشخصي

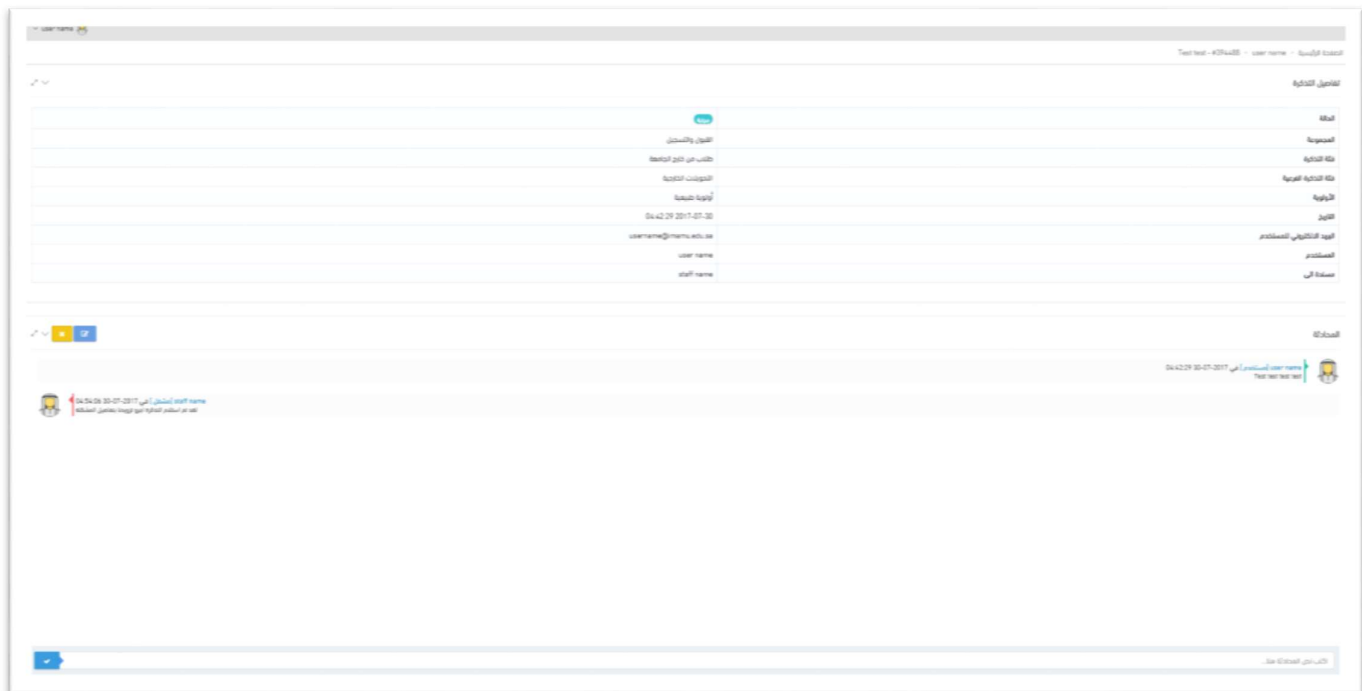
A vertical list of reminder categories with icons: 'كل التذاكر' (All Tickets), 'التذاكر المفتوحة' (Open Tickets), 'التذاكر المعاد فتحها' (Reopened Tickets), 'التذاكر المغلقة' (Closed Tickets), 'التذاكر تحت الاجراء' (Tickets Under Process), and 'التذاكر مجابة' (Responded Tickets).

- يظهر لك ثلاث ايقونة تحت عمود تحرير بجانب كل تذكرة

- لمشاهدة وإدارة التذكيرة.
- لتعديل بيانات التذكيرة
- لحذف التذكيرة

إدارة التذاكر:

عند النقر على رقم التذكرة أو الموضوع أو مشاهدة التذكرة تظهر لك صفحة ادارة التذكرة:



- يمكنك بمشاهدة الردود على التذكرة

تفاصيل التذكرة	
الحالة	مجانبة
المجموعة	القبول والتسجيل
فئة التذكرة	طلاب من خارج الجامعة
فئة التذكرة الفرعية	التحويلات الخارجية
الأولوية	أولوية طبيعية
التاريخ	04:42:29 2017-07-30
البريد الإلكتروني للمستخدم	username@imamu.edu.sa
المستخدم	user name
مسندة الى	staff name

- الردود على التذكرة واضافة رد

المحادثة

04:42:29 30-07-2017
في
user name

Test text test test

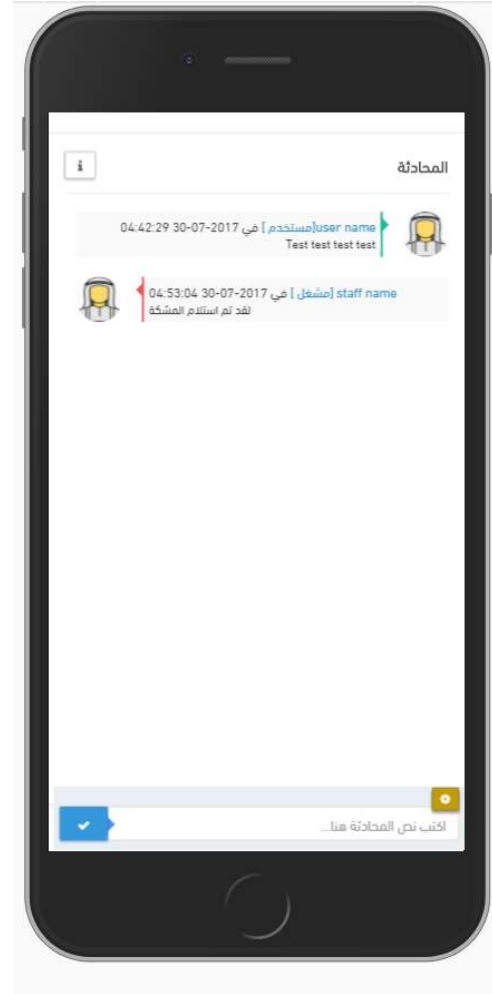
04:54:06 30-07-2017
في
staff name

هذا رد استلام التذكرة كود بروتوكول التفاصيل المتبعة

الردود على التذكرة

صفحة التذكرة الخاصة بالرسالة النصية:

عند فتح التذكرة او الرد على التذكرة تصلك رسالة نصية فيها رابط خاص بالتذكرة .



- عند الضغط على الأيقون  سوف تظهر لك قائمة لأضافة املفات او الصور الملتقطة بواسطة الجوال



- عند الضغط على الأيقونة  سوف تظهر لك قائمة تفاصيل التذكرة



إعدادات النظام:

- المعلومات الشخصية

الصفحة الرئيسية * user name

اللوحة الرئيسية الملف الشخصي قاعدة المعرفة

الاسم user name

البريد الإلكتروني username@imamu.edu.sa

اسم المستخدم username

رقم الجوال 056000000

الحالة الوظيفية طالب

رقم الهوية 11111111111

المعلومات الشخصية

تغيير الصورة الشخصية

إعدادات

حفظ التعديلات استرجع التعديلات الأصلية إلغاء

- تغيير الصورة الشخصية

الصفحة الرئيسية * user name

اللوحة الرئيسية الملف الشخصي قاعدة المعرفة

اختار الصورة

الزلة الصورة حفظ

المعلومات الشخصية

تغيير الصورة الشخصية

إعدادات

- إعدادات الرسائل النصية وتحديث الصفحة

الصفحة الرئيسية · user name

اللوحة الرئيسيةالملف الشخصيقاعدة المعرفة

تفعيل استقبال الرسائل النصية

تفعيل

تحديث الصفحة التلقائي

تفعيل

المعلومات الشخصية

تغيير الصورة الشخصية

إعدادات

ملف التعريفات

