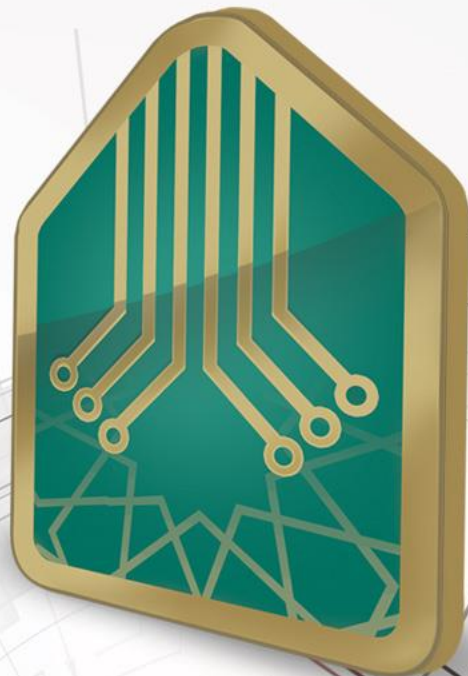


# نظام تواصل CRM عرض خصائص النظام

عمادة تقنية المعلومات





نظام تواصل

حالة المشروع

في الخدمة

الوصف

يقوم النظام بالسماح لأي زائر أو مستخدم لأنظمة الجامعة بالتواصل مباشرة مع فريق الدعم الفني المتخصص للنظام أو الخدمة، حيث أنه باستطاعة النظام الربط مع أي خدمة أو نظام بسهولة تامة وإعطاء الصلاحيات للجهة المستفيدة منه بسهولة تامة، ويتميز النظام بسرعة الاستجابة وتعدد المهام ويستطيع أي مستفيد من فتح طلب جديد ومتابعة حالة المشكلة

المستفيدين

الطلاب – موظفين – اعضاء هيئة تدريس- زائر

## خصائص ومزايا النظام الرئيسية

نظام تواصل ضمن باقة متكاملة من الخدمات لإدارة العلاقة مع منسوبي الجامعة والمستفيدين بما فيها الطلبات والاستفسارات ذات العلاقة بالشؤون الأكاديمية والتعليمية والفنية والإدارية والشكاوي والاقتراحات بحيث يمكّنهم من إرسال الطلبات من خلال طرق متعددة كالدخول على نظام تواصل أو من خلال بوابة الجامعة الإلكترونية بشكل مباشر أو تطبيق جوال الجامعة أو من خلال الأنظمة بمختلف خدماتها، إضافة إلى أن النظام يمكّن الجهات المقدمة للخدمات والدعم من التواصل المباشر مع المستفيدين حسب نوع المشكلة اما عن طريق الموقع أو الرسائل النصية وذلك لتقديم الدعم بأسرع وأفضل طريقة متاحة.

كما يوفر نظام تواصل باقة من المزايا والخصائص التفاعلية الهامة، والتي يتم من خلالها الاطلاع وإدارة كامل الطلبات والاستفسارات والشكاوي والاقتراحات، حيث يقدم بيئة دعم مركزية للمستفيدين والجهات المقدمة للخدمات، إضافة إلى أنه يمكن من خلال النظام متابعة مؤشرات الأداء من حيث التعامل مع التذاكر ومعدل إغلاقها ودعم المستفيدين، كما يوفر النظام آلية مرنة لتقديم الدعم وطلب المعلومات سواء للمستفيد أو مقدم الخدمة. وبإمكان أي شخص طلب الدعم وفتح التذكرة مع أي جهة وحسب نوع المشكلة ومن خلال أي وسيلة متاحة، وتتم إدارة التذاكر وتقديم الدعم من خلال محرك مركزي وآلية موحدة ومن خلال فرق دعم تابعة لجميع جهات الجامعة. ويتفاعل النظام مع تفاصيل الطلب المقدم من خلال التواصل والتنبيه حول أي إجراء يتم على التذكرة من خلال البريد الإلكتروني والرسائل النصية على الجوال، إضافة إلى إمكانية المتابعة والتواصل بشكل مباشر من خلال الجوال وباستخدام رقم التذكرة ورفع البيانات المطلوبة والمرفقات

وزارة التعليم  
المملكة العربية السعودية  
جامعة الأميرة نورة بنت عبدالكبير

تواصل

اسم المستخدم

كلمة المرور

تسجيل الدخول

الدخول بواسطة رقم الجوال

وزارة التعليم  
المملكة العربية السعودية  
جامعة الأميرة نورة بنت عبدالكبير

تواصل

اسم المستخدم

كلمة المرور

تسجيل الدخول

الدخول بواسطة رقم الجوال

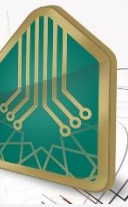




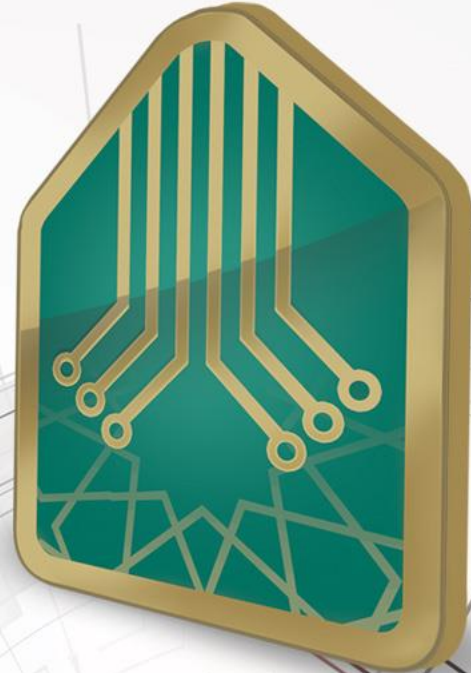
# أهداف نظام تواصل

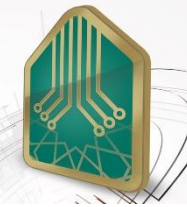
## أهداف النظام:

- تحسين مستوى الخدمات المقدمة لجميع المستفيدين داخل الجامعة وخارجها، ورفع جودة التواصل مع المستفيدين وأتمتتها بشكل كامل
- تفعيل عمليات تقنية المعلومات طبقاً لمتطلبات الجودة للحصول على الفوائد المرجوة من كافة العمليات .
- مراقبة تنفيذ العمليات وتشغيل الخدمات بما فيها ما تم إنجازه ووضع الأسس والقواعد اللازمة لتحسين الوضع الحالي .
- رفع كفاءة العاملين بعمادة تقنية المعلومات ، وإرساء ثقافة العمليات القياسية المصممة والمكتوبة بغرض تطويرها .
- رفع جودة التواصل والدعم المقدم لجميع منسوبي الجامعة وذلك من خلال وضع حلول وخدمات تقنية متميزة ومتقدمة بخصائصها وآلياتها تُسهل عليه ربط المستفيدين بالجهات الداخلية في الجامعة.



# عرض بعض شاشات النظام





# نظام تواصل

## أولاً: شاشات الدخول ورفع تذكرة - شاشات إعادة مراجعة ومشاهدة التذكرة



الجامعة الإسلامية السعودية  
بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

تواصل

اسم المستخدم  
كلمة المرور  
تسجيل الدخول

الدخول بواسطة رقم الجوال

الجامعة الإسلامية السعودية  
بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

تواصل

الدخول بواسطة الجوال  
أدخل رقم الجوال  
الرمز بترقيم المستحضر  
الرمز بترقيم المستحضر  
الرمز بترقيم المستحضر  
طالب  
معلم  
موظف



الجامعة الإسلامية السعودية  
بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

تواصل

اسم المستخدم  
كلمة المرور  
تسجيل الدخول

الدخول بواسطة رقم الجوال

Ehab Adnan Sulaiman Tuffaha

الصفحة الرئيسية - Ehab Adnan Sulaiman Tuffaha

2965 كل التذاكر	9 التذاكر المصددة لي	289 التذاكر الغير مصددة	2422 التذاكر المعطلة
--------------------	-------------------------	----------------------------	-------------------------

تذكرة جديدة (الإجازات)

- إدارة المستحضر التعليمية
- كلية الدراسات والبحوث
- مركز البحث العلمي
- مركز الدراسات والبحوث
- مركز الدراسات والبحوث
- مركز الدراسات والبحوث
- مركز الدراسات والبحوث

التذاكر

التذاكر الموقوفة بها | تذاكر الدعم الفني

كل التذاكر

10  
تصفح 1 إلى 10 من 2965 تذاكر

Page 1 of 297



## نظام تواصل

## ثانياً: شاشات لوحة التحكم - شاشات تسجيل تذكرة واختيار الخدمة المطلوبة

Dashboard for Ehab Adnan Sulaiman Tuffaha. The main content area shows a navigation bar with three items: 'ملفات التذاكر' (1), 'المعلومات الشخصية' (2), and 'موضوع التذكرة' (3). Below this is a section titled 'اختر فئة التذكرة' (Choose a reminder category) with two columns of options:

- الفئة الرئيسية:** الشبكات والبريد الإلكتروني، الفئة الرئيسية.
- الفئة الفرعية:** لا يمكن استقبال مخالفة، لا يمكن استقبال مخالفة، لا يمكن إجراء مخالفة، لا يمكن الدخول إلى التطبيق، الوفاء بالشكوى، لا توجد إبتكاه في جهاز الهاتف، لا يمكن استقبال مخالفة، لا يمكن إجراء مخالفة، الهاتف غير مسجل.

Below the categories is a list of items with a highlighted item: 'مشاكل WiFi'.

Dashboard for Ehab Adnan Sulaiman Tuffaha. The top section features four summary cards: '2965 كل التذاكر' (All reminders), '9 التذاكر المسندة لي' (Reminders assigned to me), '289 التذاكر الغير مسندة' (Unassigned reminders), and '2422 التذاكر المعلقة' (Pending reminders). Below these are navigation icons for various services: 'إدارة المستودع الإلكتروني', 'كلية الدراسات والبحوث', 'مركز خدمة العملاء', 'موقع الجامعة الإلكترونية', 'جامعة الإمام العلي', 'موقع الجامعة الإلكترونية', 'مركز خدمة العملاء', 'موقع الجامعة الإلكترونية', 'إدارة المستودع الإلكتروني', 'كلية الدراسات والبحوث', 'مركز خدمة العملاء', 'موقع الجامعة الإلكترونية'. The bottom section shows a search bar and a list of reminders.

Dashboard for Ehab Adnan Sulaiman Tuffaha. The top section features navigation icons for various services: 'إدارة المستودع الإلكتروني', 'كلية الدراسات والبحوث', 'موقع الجامعة الإلكترونية', 'جامعة الإمام العلي', 'موقع الجامعة الإلكترونية', 'مركز خدمة العملاء', 'موقع الجامعة الإلكترونية', 'إدارة المستودع الإلكتروني', 'كلية الدراسات والبحوث', 'مركز خدمة العملاء', 'موقع الجامعة الإلكترونية'. Below these is a search bar and a list of reminders.

رقم التذكرة	آخر رد	المستخدم	مسندة الي	الإدارة	فئة التذكرة	مئة التذكرة الفرعية	الحالة
100000	منذ شهر 2	nswelotup	بحرية الحميدي خالد العتيبي	القبول والتسجيل	طلاب الجامعة	التقنيات الداخلية	معلقة
100027	منذ شهر 2	استفسار	بحرية الحميدي خالد العتيبي	القبول والتسجيل	طلاب الجامعة	التحالت الأكاديمية	معلقة
100054	منذ شهر 2	Mohammad Fawzi Ali Amlih	تواني صلاح عبدالله المنديل	القبول والتسجيل	طلاب الجامعة	الخدمات الذاتية	معلقة
100054	منذ يوم 1	AAalberak	عادل عبدالكريم محمد المحم	حذف التمر	كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية	الشؤون التعليمية	معلقة

Dashboard for Ehab Adnan Sulaiman Tuffaha. The main content area shows a navigation bar with three items: 'معلومات الشخصية' (2), 'موضوع التذكرة' (3), and 'ملفات التذاكر' (1). Below this is a section titled 'ادخل أو تأكد من معلوماتك الشخصية' (Enter or confirm your personal information) with a form containing fields for 'الاسم الكامل' (Full name), 'البريد الإلكتروني' (Email), and 'رقم الهاتف المحمول' (Mobile phone number). Below the form is a button 'ادخل رقم هاتفك المحمول' (Enter your mobile phone number) and a 'التف' (Details) button.



# نظام تواصل

test ehab - #392840 - Ehab Adnan Sulaiman Tuffaha - الصفحة الرئيسية

تفاصيل التذكرة

الحالة	المجموعة	مئة التذكرة	مئة التذكرة الفرعية	الأولوية	التاريخ	البريد الإلكتروني للمستخدم	المستخدم	مسدة الى
معلقة	القبول والتسجيل	طلاب الجامعة	القبول	أولوية طبيعية	11:18:09 2017-10-01	eatuffaha@imamu.edu.sa	Ehab Adnan Sulaiman Tuffaha	abdulla shuja abdulla alsobie

المحادثة

اعدادات ارسال المحادثة

إرسال إشعار عبر الرسائل النصية

الحالة

ارفاق ملفات

نعم لا

التعجب كعجب

التعجب كعجب

التعجب كعجب

التعجب كعجب

التعجب كعجب

اكتب نص المحادثة هنا...

تحرير التذكرة

المجموعة

القبول والتسجيل

الفئة الرئيسية

الفئة الفرعية

طلاب الجامعة

القبول

الموضوع

test ehab

الأولوية

عادي

حفظ

إلغاء

اعدادات ارسال المحادثة

إرسال إشعار عبر الرسائل النصية

الحالة

ارفاق ملفات

نعم لا

التعجب كعجب

إذتر الملف

اكتب نص المحادثة هنا...

شکرا

