

دليل المستخدم نظام تواصل



بيت الحكيم

الرقم	الموضوع
1	المقدمة
2	نظرة عامة
*	الكلمات الدلالية
*	توصيات الاستخدام
3	البداية
*	اعتبارات وصول المستخدمين
*	الدخول على النظام
*	تنظيم الشاشات والتنقل بها
*	تسجيل الخروج من النظام
4	استخدام النظام وشرح الشاشات
*	الرئيسية
*	شاشة طلب جديد
*	شاشة متابعة الطلب
5	الدعم الفني
*	رسائل الخطأ
*	الدعم الفني

مقدمة

نظام يعنى بتحسين عملية رعاية المستفيدين حيث يُتيح للمستفيدين سرعة التواصل مع جهات الجامعة، وتقديم المقترحات، الشكاوى والاستفسارات ومتابعتها بشكل آلي. في نهاية الخدمة سيتم قياس مستوى رضا المستفيدين من الخدمة.

نظرة عامة:

يتم من خلال هذا النظام عمل التالي:

- تقديم طلب جديد
- متابعة الطلب

الكلمات الدلالية

مدير النظام: هو المستخدم الذي يرد على جميع الطلبات الواردة من نظام تواصل ويُمنح الصالحيات الكاملة على لوحة التحكم.

المستخدم: هو مستخدم له صالحيات محدودة على لوحة التحكم.

مقدم الطلب: هو مقيم طلب التواصل مع جهات الجامعة المختلفة.

توصيات الاستخدام

للحصول على أفضل استخدام وتصميم للنظام يوصي باستخدام متصفح Chrome Google نسخة حديثة.

البداية

اعتبارات وصول المستخدمين

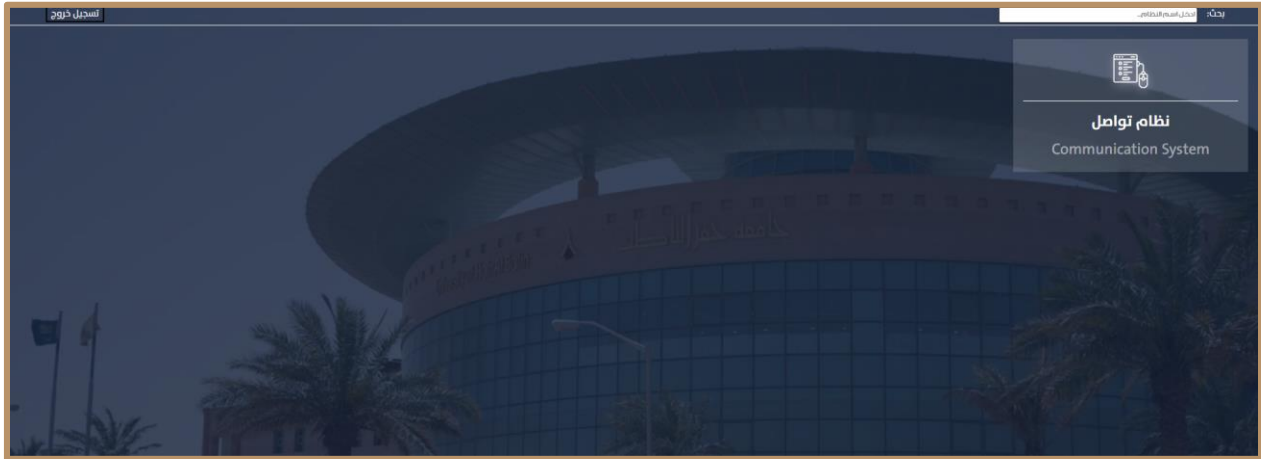
يتم منح الصلاحيات للمستخدمين من قبل مدير النظام بحيث تظهر لهم فقط الشاشات والوظائف المسموح لهم الوصول لها عند تسجيل الدخول على النظام.

الدخول على النظام

يستطيع المستخدم تسجيل الدخول على لوحة تحكم (إدارة نظام تواصل) من خلال الدخول رابط النظام

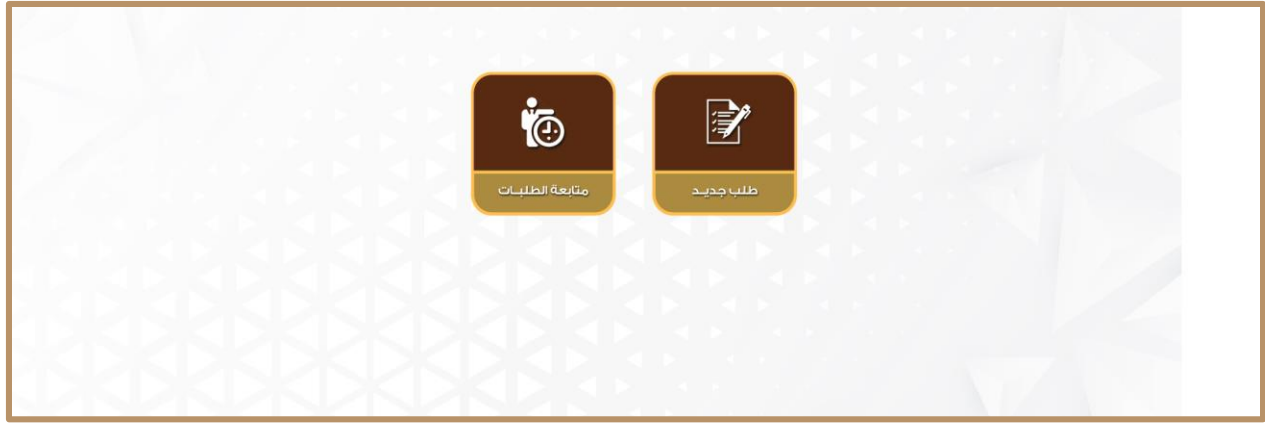
https://communication.uhb.edu.sa/Communication_Login/

عند الدخول إلى النظام تظهر الشاشة الرئيسية للنظام والتي تحتوي على إدارة نظام تواصل ونظام تواصل كما في الشكل:



تنظيم الشاشات والتنقل بينها

عند الدخول إلى النظام تظهر الشاشة الرئيسية للنظام والتي تحتوي على طلب جديد ومتابعة الطلب
كما في الشكل:



تسجيل الخروج من النظام

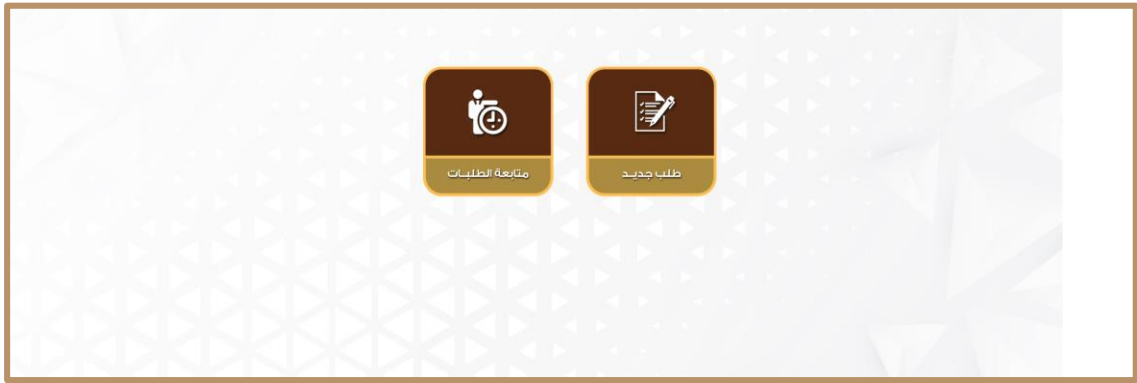
لتسجيل الخروج من النظام يتم إغلاق النظام وتسجيل الخروج.

استخدام النظام وشرح الشاشات

تقدم الأجزاء التالية شرح مُفصل لجميع أجزاء ووظائف نظام (إدارة نظام التواصل) بحيث يتم شرح جميع الشاشات.

الرئيسية

تظهر الشاشة الرئيسية للوحة التحكم عند تسجيل الدخول مباشرة والتي تحتوي طلب جديد و متابعة الطلب كما في الشكل:



شاشة طلب جديد

تحتوي شاشة طلب جديد على البيانات الشخصية مقدم الطلب و يستطيع مقدم الطلب نوع الطلب و أيضا اختيار الجهة التي يود التواصل معها مع إضافة العنوان و إضافة الموضوع و النقر على التعهد و إرسال الطلب للجهة المعنية كما في الشكل:

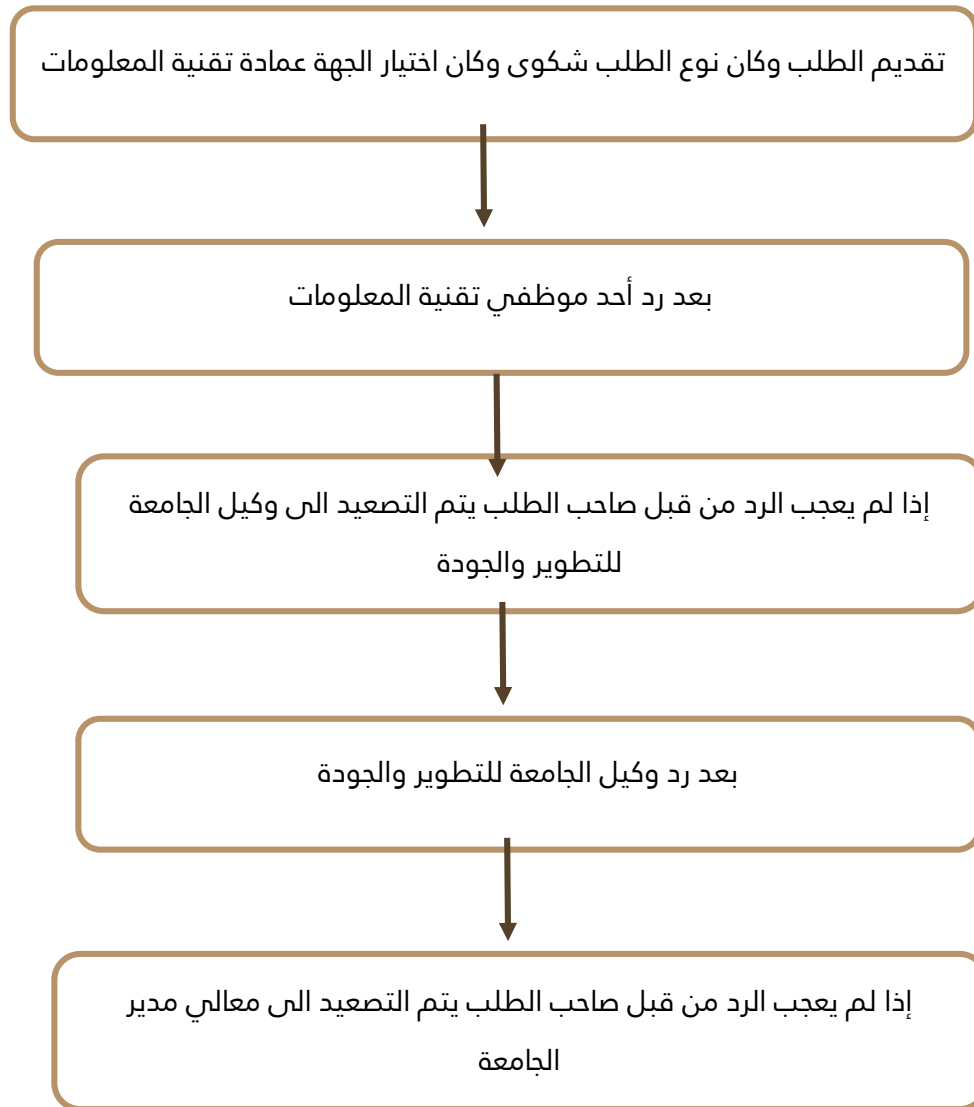
شاشة متابعة الطلب

تحتوي شاشة متابعة الطلب على بيانات الطلب وحالته و أيضا تتيح للمتقدم متابعة طلبه و أيضا الرد
في حال تم الرد على طلبه كما في الشكل:

رقم الطلب	صاحب المستفسار	تاريخ الرد	الحالة	رد
3560	محمّد بن راشد بن عيسى	AM 8:49:00 12/15/2022	تمت الإجابة	

آلية التصعيد

عند تقديم الطلب وكان نوع الطلب شكوى يحق للمتقدم عمل التصعيد لوكيل الجامعة ثم لمعالي مدير الجامعة ومثال على ذلك



الدعم الفني

يعتبر الدعم الفني للأنظمة من الأجزاء الهامة والأساسية لاستمرارية ونجاح أي نظام، لذلك تم إضافة هذا الجزء لتعريف المستخدم بآلية عمل الدعم الفني وكيفية التعامل مع رسائل الخطأ التي قد تظهر أثناء استخدامه للنظام.

رسائل الخطأ:

ربما تظهر بعض رسائل الخطأ أو الرسائل الغريبة للمستخدم أثناء استخدامه للنظام أو تنفيذ أي من الوظائف أو العمليات في أحد شاشات البرنامج.

عند حدوث ذلك يجب على المستخدم معرفة متى حدث الخطأ أو ما هي العملية التي عند تنفيذها ظهرت رسالة الخطأ أو الرسالة التي تدل على وجود خلل فني ثم بعد ذلك يجب عليه تصوير الشاشة وإرسالها إلى المسؤولين مع وصف وهو عبارة عن في أي شاشة حدث الخطأ أو عند أي إجراء كان يقوم بتنفيذه لكي يكون من السهل على الفنيين ومسؤولي الدعم الفني التوصل للحل السريع للمشكلة.

الدعم الفني

في حال وجود أي إشكالية يرجى تقديم طلب دعم فني من خلال إيميل عمادة الاتصالات و تقنية المعلومات و ذكر الإشكالية مع التفاصيل.

الجهة	الإيميل
عمادة الاتصالات وتقنية المعلومات	it@uhb.edu.sa