



ISPCare

أهم التعديلات في الإصدار 1.8.0

أولاً) الدعم الفني

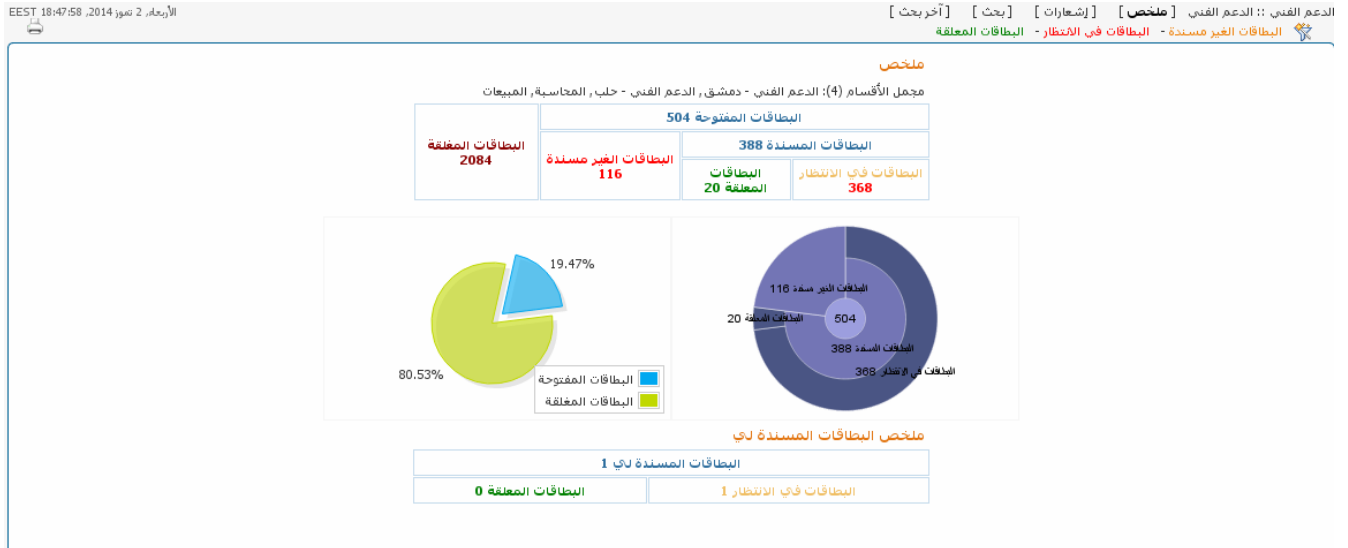
تعديل صفحة الدعم الفني لتسهيل عمليات متابعة البطاقات بحيث تظهر البطاقات التي يجب متابعتها، مع امكانية الانتقال إلى أي مجموعة من البطاقات عن طريق الضغط على الفلتر المناسب في أعلى الصفحة. ويجب معالجة البطاقات ضمن الترتيب التالي:

معالجة البطاقات الغير مسندة: وهي البطاقات الجديدة التي قام المشتركون بإضافتها أو الموظفين من لوحة تحكم المشترك ولكن لم يتم إضافة أي رد عليها. يتم الإشارة إلى هذا النوع من البطاقات ضمن صفحة البحث بالحرف: **N**

معالجة البطاقات في الانتظار: وهي البطاقات المسندة أي أنه يوجد رد من موظفي الشركة عليها ولكن المشترك قام بالتعقيب على هذا الرد وهو ينتظر الجواب من الشركة. يتم الإشارة إلى هذا النوع من البطاقات ضمن صفحة البحث بالحرف: **W**

معالجة البطاقات المعلقة: وهي البطاقات التي قام موظفو الشركة بالاجواب عليها ولكنها بحاجة لرد من المشترك للتأكد من حل المشكلة قبل الإغلاق. يمكن إغلاق هذه البطاقات بشكل تلقائي بعد مدة زمنية محددة في حال عدم رد المشترك ؛ مثلاً بعد أسبوع من عدم ورود أي رد.

يتم الإشارة إلى هذا النوع من البطاقات ضمن صفحة البحث بالحرف: **P**



تعديل وحذف الردود


يمكن تعديل الردود أو حذفها من قبل مدير النظام، والإمكانية متاحة أيضاً بالنسبة لباقي الموظفين على الردود المضافة من قبلهم فقط، أي لا يمكن تعديل أو حذف ردود موظف آخر. كما لا يمكن تعديل أو حذف ردود المشتركين سواء من قبل مدير النظام أو من قبل الموظفين الآخرين.


بطاقة دعم فني الرقم: 2609			
الحساب	أمية الفشكي	اسم المستخدم	husfsh
نوع الخدمة	ADSL	معلومات الخدمة	ريف دمشق - صحنيا - Huawei-1 (Huawei33)
تفاصيل			
العنوان	شكوى - دمشق صحنيا	آخر رد	منذ 2 أيام, 4 ساعات, 35 دقائق, 34 ثوان
الحالة	مفتوحة بالنظار subs40193	مفتوحة	منذ 364 أيام, 19 ساعات, 49 دقائق, 20 ثوان
القسم	المحاسبية	مسندة لـ	مدير النظام


النص الأصلي

تم الدفع ولكن الت لا يعمل وعند الدخول للحساب يظهر لنا أن الحساب غير مفعل ويطلب دفع الرصيد مع أنه قد تم الدفع

ردود الأعضاء / الموظفين

- 

مدير النظام 02-07-2014 19:31:07 منذ 16253 أيام, 16 ساعات, 3 دقائق, 29 ثوان
تم حل يمكنك التأكد من ذلك على هذه البطاقة وشكراً
- 

مدير النظام 02-07-2014 19:34:03 منذ 16253 أيام, 16 ساعات, 3 دقائق, 29 ثوان
- 

مدير النظام 02-07-2014 19:37:03 منذ 16253 أيام, 16 ساعات, 3 دقائق, 29 ثوان

عناى المشكك :

ثانياً نقاط البيع

نقطة بيع رئيسية / فرعية

يمكن تجميع نقاط البيع (نقاط فرعية) ضمن مجموعة تتبع لنقطة بيع أخرى (نقطة رئيسية) الهدف من العملية هو إدارة عمليات التحويل ومراقبة البيان المالي للنقاط الفرعية من قبل النقطة الرئيسية، بحيث يكون لكل نقطة بيع فرعية حسابات مالية منفصلة وبيانها المالي مستقل عن النقاط الأخرى، ويمكن للنقطة الرئيسية من استعراض النقط الفرعية ومعرفة أرصدها والاطلاع على البيان المالي ومن ثم إضافة تحويلات مالية من صندوق نقطة البيع الرئيسي إلى النقاط الفرعية

عملية تحديد نقطة البيع الفرعية يتم عبر واجهة تحرير نقطة البيع ومن ثم تحديد نقطة البيع الأب

إدارة المستخدمين :: نقاط البيع [نقطة جديدة] [بحث] [آخر بحث]	
نقطة أحمد سمير	تحرير إيقاف حذف أضف دفعة إشعارات
معلومات الحساب	
inet	مزود الخدمة
نقطة بيع	النوع
السرير - خدمات كومبيوتر : حسن حامد	نقطة رئيسية
	عنوان الدخول
22025	رقم حساب الصندوق

ومن ثم يتم تعديل سمات الواجهة الخاصة بنقطة البيع الرئيسية للسماح لها باستخدام تطبيق "نقاط البيع" وهو الذي يسمح بالعمليات السابقة. تستطيع نقطة البيع الرئيسية القيام بكافة عمليات البحث واستعراض البيان المالي لنقاط البيع الفرعية وإضافة دفعات

أحمد سمير أضف دفعة آخر دفعة البيان المالي

الرصيد الحالي 900

أضف دفعة: من نقطة بيع أحمد سمير	
إلى صندوق السرير للكمبيوتر	
	القيمة
	رقم الإيصال
	رقم الإيصال الخاص بنقطة البيع
	تفاصيل
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
<input type="button" value="إلغاء"/> <input type="button" value="إرسال"/>	

ثالثاً الرسائل التعميمية

تطبيق الرسائل التعميمية يسمح بما يلي:

إرسال رسائل تعميمية من نوع:

- رسالة قصيرة
- رسالة بريد إلكتروني
- رسالة داخلية (خاصة بنظام ISPCare) وهي رسالة تظهر ضمن واجهة الإدارة للموظفين أو نقاط البيع أو المشتركين.

يمكن إرسال الرسائل التعميمية إلى:

- الموظفون الذين يملكون حسابات على نظام المحاسبة.
- نقاط البيع
- المشتركين

يمكن تحديد مجموعة محددة أو تحديد الكل من كافة الفئات السابقة، يتم تحديد المجموعة الهدف المرسل إليها عن طريق إجراء عملية بحث ضمن كل من تطبيقات: الحسابات، المشتركين، نقاط البيع، الموظفون ومن ثم الضغط على زر رسالة تعميمية.

مثال:

[بحث] [رسائل تعميمية]	
ADSL - استضافة	
الحالة	موقف ▼
نوع الاشتراك	الكل ▼
نوع الخدمة	الكل ▼
الاسم الأول	▼ =
الاسم الأخير	▼ =
الشخص المسؤول	▼ =
الرصيد	▼ > 200
تاريخ البداية	▼ =
رقم الهاتف	▼ =
موبايل	▼ =
المدينة	الكل ▼
DSLAM	▼ =
رقم البوابة	▼ =
السماحة	▼ =
حسم شهري %	▼ =
حسم شهري ل.س	▼ =
اسم مقسم الهاتف	▼ = بغداد

المطلوب إرسال رسالة تعميمية لكافة الحسابات المسجلة في النظام في مقسم بغداد والتي رصيدها أقل من 100 والحالة المالية بحالة "موقف"

تتم العملية من تطبيق الحسابات بحيث يجب إجراء عملية بحث وفق المعايير السابقة بعد إجراء عملية البحث يتم اختيار الأمر: رسائل تعميمية من قائمة أوامر التطبيق الرئيسية

سيتم إرسال الرسالة للحسابات المحددة في آخر عملية بحث، في حال كانت الرسالة رسالة بريد إلكتروني سيتم إرسالها للحسابات التي لديها مورد البريد الإلكتروني فقط يمكنك تعديل نص الرسالة فيها بعد ولكن لن يتم إعادة إرسالها سوف تكون رسائل البريد المتاحة للحسابات ضمن واجهة المشتركين الخاص بهم

رسائل تعميم

مورد الخدمة: inet

من: iNET

إلى: الحسابات المختارة: 219

النوع: رسائل قصيرة

اللغة: English

الموضوع: مطالبة تسديد

الرسالة:

يمكن لمستخدمي قسم بغداد التسديد في نقطة بيع الكارثة الخضراء جانب كارثة أحمد

إرسال إلغاء

يتم تحديد معلومات الرسالة واختيار النوع ومن ثم الضغط على زر الإرسال.

يقوم النظام ببدء الإرسال خلال مدة زمنية لات تتجاوز 5

الانتظار الذي يتم معالجته بشكل آني.

ويمكن متابعة كافة الرسائل ضمن تطبيق رسائل التعميم في المجموعة: الدعم الفني

إدارة المستخدمين
إدارة النظام
الخدمات
قوائم المعلومات
الدعم الفني
قاعدة المعلومات
رسائل تعميم
الدعم الفني
الأقسام
العناصر المحفوظة

التاريخ	تاريخ المعالجة	الموضوع	اللغة	النوع	إلى	مورد الخدمة	إجمالي الرسائل	نسبة الإنجاز	تقدم التسليم	لم ترسل
22:48:01 2014-06-15	01:24:10 2014-06-17	تعديل الأسعار	English	رسالة ISPCare	الحسابات	inet	56	100%	0%	0%
02:03:22 2014-06-17	02:04:07 2014-06-17	رسالة إدارية	English	رسالة ISPCare	الموقف	inet	2	100%	0%	0%
23:37:59 2014-07-02	00:01:48 2014-07-03	مطالبة تسديد	English	رسالة ISPCare	الحسابات	inet	219	100%	0%	0%
23:59:47 2014-07-02	00:33:19 2014-07-03	مطالبة تسديد خاصة بنقاط البيع	عربي	رسائل قصيرة	الحسابات	inet	12747	7%	0%	0%

رابعاً الاشتراكات

تم تعديل واجهة البحث للبحث في الاشتراكات بحسب القيم:

- تاريخ التنفيع
- تاريخ بداية الخدمة

حيث يتم تعديل هذه القيم بالنسبة للاشتراكات الجديد بشكل آني وفق ما يلي:

تاريخ التنفيع: هو تاريخ إضافة سجل المستخدم إلى مخدّم التوثيق Radisu أي عندما يصبح بإمكان المشترك استخدام الخدمة وهو ما يتم عندما يصبح الاشتراك في حالة جاهز للتركيب.

تاريخ بداية الخدمة: هو التاريخ الفعلي لأول عملية دخول ناجحة على النظام باسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بالمستخدم.

عندما تكون هذه القيم غير محددة أو 0 يقوم النظام بعرض التاريخ: لم يبدأ

يمكن البحث عن الاشتراكات بحالة نجاح ولم تبدأ باستخدام الخدمة باختيار الحالة=نجاح وتاريخ التنفيع = غير محدد، كما يمكن تحديد أي معيار إضافي حسب المطلوب.

إدارة المستخدمين :: الاشتراكات [اشتراك جديد] [بحث] [آخر بحث] [رسائل تعميمية]
 ST 01:18:31, 3 تموز 2014, الخميس
 فعال - جاهز للتركيب - استضافة

بحث	
معرف الاشتراك	<input type="text"/> : ▾ =
اسم المستخدم	<input type="text"/> : ▾ =
الاسم الأول	<input type="text"/> : ▾ =
الاسم الأخير	<input type="text"/> : ▾ =
مزود الخدمة	<input type="text"/> الكل ▾
مجموعة الخدمات	<input type="text"/> الكل ▾
مجموعة الإعداد	<input type="text"/> الكل ▾
نوع الخدمة	<input type="text"/> الكل ▾
المرحلة	<input type="text"/> نجاح ▾
تاريخ الاشتراك	<input type="text"/> : ▾ =
تاريخ التنفيع	<input type="text"/> : غير محدد ▾ =
بداية الخدمة	<input type="text"/> : ▾ =
رقم الهاتف	<input type="text"/> : ▾ =
موبايل	<input type="text"/> : ▾ =
حالة الخدمة	<input type="text"/> الكل ▾
المدينة	<input type="text"/> الكل ▾

رابعاً الملاحظات الإدارية

يتم عرض الملاحظات الإدارية في الصفحة الرئيسية للحساب أو الاشتراك، ولكن الواجهة تعرض آخر 3 ملاحظات فقط، ويمكن الوصول إلى كامل الملاحظات عن طريق الضغط على رابط "إظهار الكل" عندها يتم الانتقال إلى تطبيق الملاحظات الإدارية الذي يسمح بـ

- استعراض كافة الملاحظات

- حذف ملاحظة (فقط الملاحظات التي قام بإضافتها الموظف)

- تعديل ملاحظة (فقط الملاحظات التي قام بإضافتها الموظف)

- اختيار أحد الملاحظات لتكون الملاحظة الافتراضية التي تظهر في واجهة الاشتراك أو الحساب بشكل مميز.

الاشتراك	إضافة ملاحظة	تعديل	تغيير إلى قيد الإلغاء	إرسال رسالة التفعيل
نوع الخدمة	استضافة	حالة الاشتراك	نجاح حالة الخدمة: فعال	النطاق: hayan.com
رقم الاشتراك	753979	تاريخ الاشتراك:	14-04-2014	تم بواسطة نقطة بيع حسن حامد
مجموعة الخدمات	INE437-000008-ND1460D	مجموعة الإعداد	Basic Business	inet
الوثائق المولدة	اتفاقية الخدمة	الوثائق المطلوبة	الهوية الشخصية	
طلب الإعداد	21:59:49 2014-04-14	نجاح		

التاريخ	الموظف	حالة الاشتراك	الحالة المالية	ملاحظات
2014-07-01	مدير النظام	نجاح	فعال	متأخر بالدفع منذ أكثر من 5 شهور منابع المعاملة: سمير
2014-04-15	نقطة بيع حسن حامد	نجاح	فعال	
2014-04-15	نقطة بيع حسن حامد	جاهز للتركيب	فعال	

التاريخ	قام بالتعديل	حالة الاشتراك	الحالة المالية	notes	pursuer	أوامر
2014-07-01	مدير النظام	نجاح	فعال	متأخر بالدفع منذ أكثر من 5 شهور	سمير	
2014-04-15	نقطة بيع حسن حامد	نجاح	فعال			
2014-04-15	نقطة بيع حسن حامد	جاهز للتركيب	فعال			
2014-04-14	نقطة بيع حسن حامد	قيد الإعداد	فعال			
2014-04-14	نقطة بيع حسن حامد	قيد التحضير	فعال			
2014-04-14	نقطة بيع حسن حامد	مقبول	فعال	تسديد دفعة نقدية من حيان احمد إلى صندوق نقطة بيع المركز 10000 ل.س.		
2014-04-14	نقطة بيع حسن حامد	مقبول	موقف			
2014-04-14	نقطة بيع حسن حامد	بالانتظار	موقف			

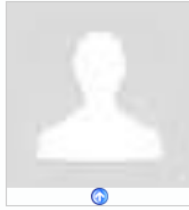
خامساً) تطبيق حسابي

يمكن من خلال هذا التطبيق تعديل معلومات الموظف ويجب تحديد رقم الموبايل لتصل الرسائل القصيرة وعنوان البريد الالكتروني لتصل اشعارات البريد، ويمكن تحميل صورة شخصية تظهر في تطبيق المحادثة، ويجب تحديد رقم هاتف العمل الذي سيكون ضرورياً في الإصدار القادم تظهر الرسائل التعميمية المرسلة ضمن التطبيق كما يمكن معرفة أقسام الدعم الفني التي ينتمي إليها الموظف ومعرفة مجموعات الصلاحية.

الخميس، 3 نونو 2014

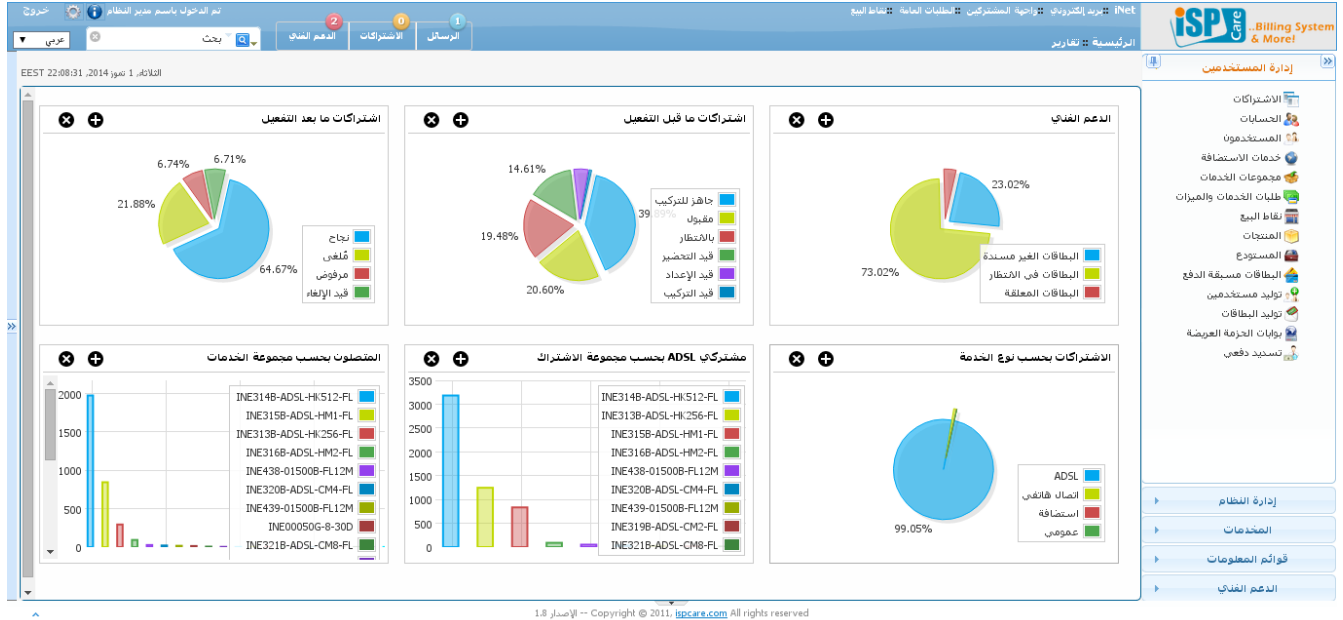
ارة النظام :: حسابي [تفاصيل] [تحرير] [الرسائل]

تحرير الحساب: مدير النظام



اسم المستخدم	admin
الاسم الكامل	<input type="text" value="مدير النظام"/>
كلمة السر	<input type="text" value="اترك الحقل فارغاً في حال عدم رغبتك بتغيير كلمة السر"/>
البريد الالكتروني	<input type="text" value="houssam.melhem@inet.sy"/>
هاتف العمل	<input type="text"/>
هاتف المنزل	<input type="text"/>
موبايل	<input type="text" value="99"/>

إرسال



تمت اضافة مجموعة من التطبيقات ضمن الواجهة الرئيسية وهي:

1. قائمة التنبيهات العلوية Notification Menu وتحتوي أهم التنبيهات التي تأتي من تطبيقات:

1. الرسائل

2. الاشتراكات

3. الدعم الفني

2. بيانات تحليلية تظهر ضمن الصفحة الرئيسية وتضم أهم الإحصاءات والمؤشرات التي تم مدير النظام سواء في متابعة مبيعات

الاشتراكات أو الدعم الفني أو مراقبة المستخدمين المتصلين. بحيث تظهر بشكل دائم على الصفحة الرئيسية بدلاً من عرض

التطبيقات مباشرة، امكانية الوصول إلى التطبيقات كافة مازالت متاحة عبر القائمة اليمينية، بالنسبة للتطبيقات ضمن مجموعة التقارير

فقد أصبح الوصول إليها من الرابط "تقارير" فق أعلى الصفحة وتم حذفها من القائمة اليمينية

3. تطبيق المحادثة الفورية بين الموظفين Chat ويظهر في القائمة اليسارية.

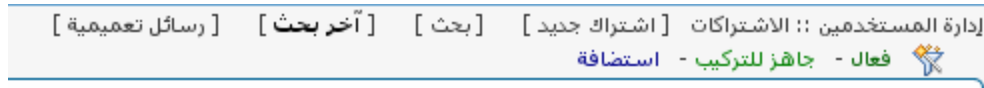
4. تطبيق الحاسبة ويمكن الوصول إليه من أسفل ويسار الواجهة.

5. المحافظة على حالة القائمة اليمينية أو اليسارية أو الشريط الأسفل عند إغلاقه أو فتحه عند التجول بين الصفحات.

معرّف الاشتراك الكامل	الاسم	رقم الهاتف	مجموعة الخدمات	مجموعة الأعداد	معلومات الخدمة	نوع الخدمة	تاريخ الاشتراك	تاريخ التفعيل	حالة الخدمة	مبلغ	ملاحظات
753979	حيات احمد	5621914	INE437-000008-ND1460D		hayan.com	استضافة	2014-04-14	لم يبدأ	لم يبدأ	100.00	مجازة
753978	ساهر العراد	5621914	INE437-000008-ND1460D		murad.com	استضافة	2014-03-23	لم يبدأ	لم يبدأ	100.00	مجازة
753977	سلفى طحان	115621914	INE437-000008-ND1460D		salma.sy	استضافة	2014-03-17	لم يبدأ	لم يبدأ	920.00	بالانتظار
753976	علاء حداد	115421921	INE437-000008-ND1460D		haddadtrade.com	استضافة	2014-03-17	لم يبدأ	لم يبدأ	920.00	بالانتظار
751657	سلفى الحايك	11561561	INE447-002008-ND3650D		salma.com	استضافة	2014-01-28	لم يبدأ	نجاح	50.00	فعال
	حسام المصنم		INE447-00ND3		testing123.com	استضافة	2014-01-22	لم يبدأ	نجاح	0.00	فعال
	مدير النظام: مرجيا فرسل بتاريخ 10:23PM Jul 01st		INE447-00ND3		damashosting.com	استضافة	2014-01-22	لم يبدأ	بالانتظار	0.00	بالانتظار
			INE442-03F		salam.com	استضافة	2013-10-21	لم يبدأ	قيد الإعداد	0.00	إعداد
			INE313B-4HB-7	أجور تركيب 500 درهم بالخر	ADS Huawei:::السويداء	1	2013-10-08	لم يبدأ	نجاح	0.00	بولاية فحالة
			INE313B-4HB-7	أجور تركيب 500 درهم بالخر	ADS Huawei:::السويداء	1	2013-10-08	لم يبدأ	بالانتظار	700.00	بالانتظار
			INE442-03F		salamit.com	استضافة	2013-10-07	لم يبدأ	قيد الإعداد	700.00	إعداد
			INE442-03F		tahsen.com	استضافة	2013-10-07	لم يبدأ	بالانتظار	0.00	بالانتظار
			INE442-03F		test.com	استضافة	2013-10-03	لم يبدأ	قيد الإعداد	1050.00	إعداد

6. إضافة قائمة فلترة البيانات السريعة ضمن معظم التطبيقات وهي تضم بعض عمليات البحث المتكررة.

1. تطبيق الاشتراكات



2. تطبيق الحسابات



7. تعديلات أخرى.