



## ISPCare

دليل استخدام مدير النظام  
أتمتة سير العمل - الاشتراكات

## مقدمة

يسمح نظام Ispcare بأتمتة عمليات إدارة الاشتراكات الخاصة بمشركي المزود ابتداء بعملية إضافة الاشتراك وكافة المراحل المتعلقة بها وصولاً إلى عمليات تعديل مجموعات الاشتراك وإلغاء وإعادة تفعيل الاشتراك. وفيما يلي أهم الميزات المقدمة في النظام لأتمتة سير العمل:

- إمكانية تحديد صلاحيات مختلفة لتغيير حالة الاشتراك، أو تعديل معلومات الاشتراك، أو تحميل وثائق على الاشتراك بالنسبة للموظفين وكذلك الأمر بالنسبة لنقاط البيع مع إمكانية تحديد أعلى حالة متابعة يمكن لنقطة البيع نقل الاشتراك إليها.
- متابعة الاشتراك للزبون متاحة من خلال رابط عام من خلال صفحة المشتركين [selfcare.ispsite.com](http://selfcare.ispsite.com) ولا يتطلب اسم مستخدم وكلمة مرور وإنما رقم الاشتراك فقط.
- أتمتة كاملة لعملية الإشعارات خاصة بكل نوع من أنواع الخدمات.
  - يمكن تعريف اشعارات خاصة بالزبون صاحب الاشتراك تصله وفق أحد شكلين أو كلاهما (رسالة قصيرة أو رسالة بريد الكتروني). وذلك عند القيام بكل عملية تغيير لحالة للاشتراك أو تعديل على أحد بياناته وذلك من تطبيق "إشعارات الاشتراك" من خلال واجهة الإدارة.
  - يمكن تعريف اشعارات خاصة بموظفي الشركة أو أي عنوان بريد الكتروني أو موبايل ليتم إرسال نفس اشعارات الزبون أو إشعارات أخرى خاصة بالموظفين عند كل عملية تغيير لحالة الاشتراك، مثل إشعار بقبول طلب اشتراك أو إشعار بتحويل اشتراك إلى فعال.
- أتمتة إدارة الوثائق المطلوبة: يسمح النظام بتحديد الوثائق المطلوبة في كل مرحلة من مراحل الاشتراك، ويطلب تحميلها قبل قبول تغيير حالة الاشتراك في حال تم تعريف هذه الوثائق، يتم تعريف الوثيقة المطلوب باسمها ونوع الملف ويمكن تحديد الحجم الأقصى للملف.
- أتمتة عملية توليد الوثائق الخاصة بالاشتراك: يمكن في أي مرحلة توليد وثائق خاصة بالاشتراك عن طريق تحديد قوالب خاصة بها ضمن واجهة الإدارة وتصبح الوثيقة متاحة للتحميل والطباعة من واجهة مدير النظام أو نقطة البيع.



## أنواع الاشتراكات

يتم تمييز الاشتراكات بحسب نوع الخدمة ولا يمكن وفق التصميم الحالي للنظام أن يملك الاشتراك أكثر من نوع خدمة، والخدمات المتاحة حالياً هي:

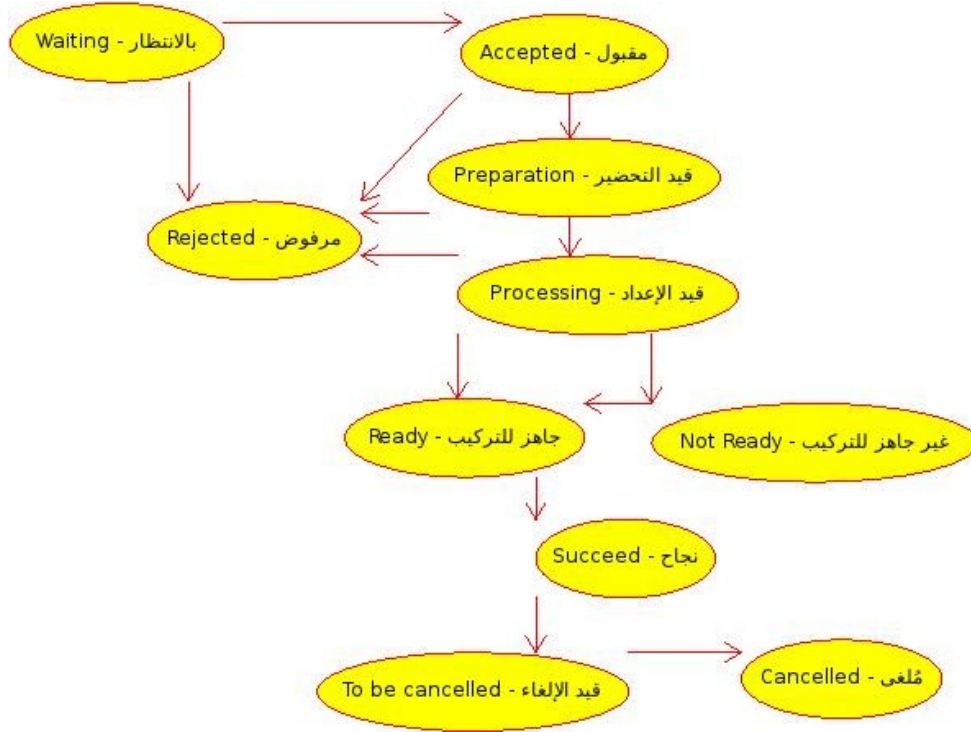
- اشتراك عمومي: يقدم خدمات انترنت و بريد الكتروني وحساب FTP (اختياري)
- اشتراك ADSL: يقدم خدمات ADSL و بريد الكتروني وحساب FTP (اختياري)
- اشتراك استضافة: يقدم خدمات الاستضافة بأنواعها: اشتراكية، مخدمات افتراضية، مخدمات استضافة مكانية (مؤجرة، مخصصة)
- اشتراك بشهادة رقمية
- اشتراك بدارة مؤجرة

## دورة حياة الاشتراك

يمر الاشتراك بكافة أنواعه ضمن المراحل التالية:

- بالانتظار: يجب أن تكون معلومات الاتصال في هذه المرحلة متوفرة.
- مقبول: تمت مراجعة الاشتراك من قبل الموظف المسؤول والموافقة على البدء في تنفيذ عملية الاشتراك بعد توفر المتطلبات الفنية مثل توفر بوابة بالنسبة لخدمة الـ ADSL وتوفر المخدم المضيف بالنسبة لخدمة الاستضافة، وابتداء من هذه المرحلة يقوم النظام بإنشاء حساب مالي.
- قيد التحضير: تتضمن استكمال المستندات إن كانت مطلوبة، وتسديد تكاليف أجور التركيب على الحساب المالي، وقد يتم ارسال الإشعارات لقسم متابعة التحضير أو ارسال اشعارات للمشارك في هذه المرحلة تفيد باستلام الأجر وتقييدها على الحساب المالي الخاص بالمشارك.
- قيد الإعداد: تتضمن مراحل تنفيذ الخدمة وهي تختلف بحسب نوع الخدمة. وقد تتطلب بعض المستندات قبل البدء.
- جاهز للتركيب: تعني أن الاشتراك جاهز من الناحية الفنية، ويتم في هذه المرحلة استكمال عملية التفعيل الفعلية على المخدومات المسؤولة عن الخدمة المطلوبة ؛ مثل اضافة اسم المستخدم إلى مخدم RADIUS أو إضافة صندوق بريدي إلى مخدم البريد أو إضافة الموقع على المخدم المستضيف وذلك بحسب نوع الخدمة. يبدأ الحساب المالي والفوترة الدورية من تاريخ هذه العملية، وبالتالي يجب عدم بقاء الاشتراك في هذه الحالة لمدة طويلة وإنما نقله إلى الحالة التالية.
- غير جاهز للتركيب: تعني أنه تعذر تسليم الخدمة للزبون.
- نجاح: تعني أنه تم تسليم الخدمة للزبون والتأكد من عملها، وقد تتضمن ارسال الإشعارات المناسبة للمشارك
- قيد الإلغاء: هي حالة وسيطة قبل الإلغاء تتمثل بإعطاء فترة سماحية للمشارك الذي قد يرغب في إعادة تفعيل الاشتراك.
- ملغى

وهذه المراحل مشتركة بالنسبة لكل الخدومات، ولكن مرحلة قيد الإعداد تختلف بمراحل فرعية بحسب نوع الخدمة، وهو ما سنأتي على تفصيله أدناه



وفيما يلي تفصيل المراحل بحسب نوع الخدمة

نوع الخدمة ADSL	المرحلة	
<ul style="list-style-type: none"> <li>التحقق من صحة البيانات المدخلة</li> </ul>	شرط البدء	
	النتيجة	
<ul style="list-style-type: none"> <li>إنشاء اشتراك بحالة: بالانتظار</li> </ul>	شرط البدء	
	النتيجة	
		مقبول
		مقبول
<ul style="list-style-type: none"> <li>طلب تحميل المستندات المطلوبة في حال وجود مستندات مُعرّفة في النظام</li> <li>التحقق من توافر البوابة المطلوبة بحسب المقسم</li> </ul>	شرط البدء	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>حجز البوابة لصالح الاشتراك</li> <li>انشاء الحساب المالي، حالة الحساب: "موقف الاشتراك قيد المعالجة"</li> <li>تحويل حالة الخدمة إلى: بوابة محجوزة</li> <li>معالجة الإشعارات المعرّفة مسبقاً</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>طلب تحميل المستندات المطلوبة في حال وجود مستندات مُعرّفة في النظام</li> <li>التحقق من كفاية الرصيد</li> </ul>	شرط البدء	
	قيد التحضير	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• تعبئة الرصيد من بطاقات مسبقة الدفع لشحن الرصيد في حال كان الاشتراك يحمل هذه المعلومات، وذلك عند قبول اشتراكات من واجهة الطلبات العامة.</li> <li>• إضافة قيد مالي: "أجور تركيب مجانية" في حال كانت عملية الاشتراك تندرج ضمن الاشتراكات المجانية</li> <li>• معالجة الإشعارات المعروفة مسبقاً</li> <li>• تحويل حالة الخدمة إلى: بوابة مباعه</li> </ul>	<p><b>النتيجة</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• طلب تحميل المستندات المطلوبة في حال وجود مستندات مُعرّفة في النظام</li> <li>• إعادة التحقق من كفاية الرصيد</li> </ul>	<p><b>شروط البدء</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• نقل حالة الخدمة إلى: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ إلى إدارة المعطيات</li> <li>○ في إدارة المعطيات</li> <li>○ إلى المقسم للحميرة</li> <li>○ في المقسم للحميرة</li> </ul> </li> <li>• معالجة الإشعارات المعروفة مسبقاً</li> <li>• تحويل حالة الخدمة إلى "إلى إدارة المعطيات"</li> </ul>	<p><b>النتيجة</b></p>	<p><b>قيد الإعداد</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• التحقق من وجود رقم البوابة في معلومات الاشتراك</li> <li>• طلب تحميل المستندات المطلوبة في حال وجود مستندات مُعرّفة في النظام</li> </ul>	<p><b>شروط البدء</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• في حال وجود مجموعة إعدادات في معلومات الاشتراك، تنفيذ عملية الإعداد وإدخال الفاتورة الناتجة عن عملية الإعداد إلى الحساب المالي</li> <li>• في حال عدم وجود مجموعة إعدادات في الاشتراك، إضافة فاتورة إلى الحساب المالي بحسب قيمة إجور التركيب المعروفة في مجموعة الاشتراك.</li> <li>• العملية المالية المدخلة إلى البيان المالي والناتجة عن إصدار الفاتورة تكون باسم: أجور تركيب، في حال كان الطلب عن طريق نقطة بيع يتم إضافة العمولة على أجور التركيب لنقطة البيع وفق القيمة المحددة في تعريف مجموعة الإعدادات، أو القيمة المحددة على كل طلب ADSL</li> <li>• في تعريف نقطة البيع في حال عدم وجود مجموعة إعدادات.</li> <li>• إضافة فاتورة تنمة الشهر تتضمن قيد مالي بقيمة الأيام المتبقية من الشهر أو بقيمة صفر حسب إعدادات النظام، ويكون اسم العملية: مطالبة شهر أو شهر مجاني القيمة 0</li> </ul>	<p><b>النتيجة</b></p>	<p><b>جاهز للتركيب</b></p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• إضافة اسم المستخدم وكلمة المرور إلى بيانات مخدّات التوثيق Radius والبريد الإلكتروني ومخدّم نقل الملفات FTP بحسب تعريف مجموعة الاشتراك. تتم العملية عبر طلب إعداد يظهر في تطبيق "قائمة الإعدادات"</li> <li>• معالجة الإشعارات المعرّفة مسبقاً</li> <li>• تحويل حالة الخدمة إلى: بوابة جاهزة</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• معالجة المستندات المطلوبة في حال وجود مستندات مُعرّفة في النظام</li> </ul>	<p>شروط البدء</p>	<p>غير جاهز للتركيب</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• معالجة الإشعارات المعرّفة مسبقاً</li> <li>• تحويل الحساب المالي إلى حالة: موقوف – السبب غير جاهز للتركيب</li> <li>• تحويل حالة الخدمة إلى: بوابة غير جاهزة</li> </ul>	<p>النتيجة</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• معالجة المستندات المطلوبة في حال وجود مستندات مُعرّفة في النظام</li> </ul>	<p>شروط البدء</p>	<p>نجاح</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• معالجة الإشعارات المعرّفة مسبقاً</li> <li>• تحويل حالة الخدمة إلى: بوابة فعالة</li> </ul>	<p>النتيجة</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• معالجة المستندات المطلوبة في حال وجود مستندات مُعرّفة في النظام</li> </ul>	<p>شروط البدء</p>	<p>قيد الإلغاء</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تحويل الحساب المالي إلى حالة: موقوف – السبب قيد الإلغاء</li> <li>• معالجة الإشعارات المعرّفة مسبقاً</li> </ul>	<p>النتيجة</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• معالجة المستندات المطلوبة في حال وجود مستندات مُعرّفة في النظام</li> </ul>	<p>شروط البدء</p>	<p>مُلغى</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• حذف اسم المستخدم من قواعد بيانات مخدّات التوثيق Radius والبريد الإلكتروني ومخدّم نقل الملفات FTP بحسب تعريف مجموعة الاشتراك</li> <li>• معالجة الإشعارات المعرّفة مسبقاً</li> </ul>	<p>النتيجة</p>	