

نظام بطاقات المساعدة

مقدمة

نظام بطاقات المساعدة هو نظام لمتابعة المشاكل والشكاوى بين الزبائن وموظفي الأقسام المختلفة للشركة. بطاقة المساعدة هي توصيف للمشكلة أو الشكوى يمكن أن يقوم بإنشائها كل من الزبون أو الموظف القادر على الدخول من واجهة الإدارة إلى واجهة المشترك - بحسب الصلاحيات المعطاة له من قبل مدير النظام عند إنشاء بطاقة المساعدة يتم إعلام الزبون عبر البريد الإلكتروني باستلام البطاقة بعد حفظ المعلومات البطاقة في قواعد البيانات وبنفس الوقت يتم ارسال رسالة تنبيه إلى القسم الخاص الذي تم تحديده عند انشاء بطاقة المساعدة حيث يتم تنظيم كافة الموظفين في نظام المحاسبة ISPCare في أقسام Departments تعكس مجال عمل كل منهم ولك قسم عنوان بريدي خاص يتم تحديد عند إنشاء القسم. يستطيع الزبون في أي لحظة بعد انشاء بطاقة المساعدة أن يقوم بإضافة رد أو تعليق عليها حيث يتم ارسال رسالة تنبيه بالبريد الإلكتروني إلى القسم المعني المحدد عند انشاء بطاقة المساعدة وكذلك الأمر بالنسبة للموظف حيث يستطيع الرد على البطاقة ويتولى النظام مهمة إرسال التنبيهات للزبون عبر البريد. أي أن المشكلة يتم متابعتها وحفظ معلوماتها ضمن نظام ISPCare ويستخدم البريد الإلكتروني لإرسال التنبيهات عند حدوث أي تعديل على البطاقة لكافة الأطراف المتعلقة بها.

تطبيقات الحساب :: المستخدمون
hmelheminet الدعم الفني [ملخص] [استعراض] [الأرشيف] [إنشاء بطاقة مساعدة]

إنشاء بطاقة مساعدة

العنوان	<input type="text"/>
الموضوع	مشكلة عامة
الأولوية	عالي
القسم	mail
تفاصيل	<input type="text"/>
المرفقات	<input type="text"/> ...Browse

دورة حياة بطاقة المساعدة

تمر بطاقة المساعدة بالحالات التالية:

- **البطاقة مفتوحة وغير مسندة:** وهي الحالة الابتدائية عند انشاء البطاقة وتكون غير مسندة لأي موظف وبالتالي يظهر للزبون بأن البطاقة بانتظار رد الشركة.
- **البطاقة مفتوحة وتم اسنادها:** بعد أن يقوم أي موظف بالرد على البطاقة تصبح مسندة له بشكل افتراضي ويظهر للزبون بأن البطاقة بانتظار الرد من الزبون،
- **البطاقة مفتوحة وتم اسنادها:** عندما يقوم الزبون بالرد بتغيير حالة البطاقة وتظهر للزبون بأنها بانتظار الشركة من جديد وهكذا.
- **البطاقة مغلقة أو تمت أرشفتها:** عندما يقوم أي من الزبون أو الموظف بإغلاق البطاقة تنقل البطاقة إلى الأرشيف بشكل تلقائي، ولا تظهر عند استعراض البطاقة المفتوحة وتعتبر أي بطاقة في هذه الحالة بأنها قد تم الانتهاء من معالجة فحوى البطاقة سواء كانت مشكلة أو شكوى وأن كل من الطرفين (الزبون والشركة) راضٍ عن النتيجة أو مقتنع بها على الأقل
- **يمكن إعادة فتح البطاقة من جديد من طرف الزبون وتعود البطاقة من جديد إلى حالة "مفتوحة وتم اسنادها"**

استخدام بطاقات المساعدة من خلال واجهة الزبون

تظهر بطاقة المساعدة ضمن واجهة الزبون بشكل افتراضي في حال تم تفعيل سمات الوصول ضمن تعريف مجموعة الاشتراك الخاصة به، وهي تكون مفعلة عادة لكافة الزبائن المشتركين وقللا يتم تفعيلها لمشتري الدخول السريع، كون مشاكلهم ليست بحاجة لأرشفة حيث أن زبائن الدخول السريع هم زبائن مؤقتون يعود تقدير ذلك لمدير النظام. في حال تم تفعيل هذا التطبيق يظهر في واجهة المشتركين تطبيق باسم "الدعم الفني" بالعربية و"HelpDesk" باللغة الإنكليزية، كما هو مبين في الشكل 2.



الشكل 2 - واجهة المشتركين

بعد اختيار الدخول إلى تطبيق الدعم الفني تظهر الواجهة المبينة بالشكل 3 وفيها عدة أوامر:

- ملخص
- استعراض
- الأرشيف
- إنشاء بطاقة مساعدة

الأمر ملخص

عند اختيار هذا الأمر تظهر الردود الجديدة على كافة البطاقات المفتوحة، بالإضافة إلى معلومات احصائية عن البطاقات المفتوحة والمؤرشفة (المغلقة). ونلاحظ من الشكل المرفق كافة الحالات والتسميات التي يمكن أن تمر بها البطاقة

hmelheminet الدعم الفني [ملخص] [استعراض] [الأرشيف] [إنشاء بطاقة مساعدة]

الردود الجديدة

انقطاع متكرر منذ 5 دقائق, 39 ثوان

حالة البطاقة		معلومات البطاقة	
1	البطاقات الجديدة	2	مجممل البطاقات
1	البطاقات في الانتظار	2	البطاقات المفتوحة
1	البطاقات المعلقة	0	البطاقات المغلقة

الأمر استعراض

يسمح بعرض قائمة بالبطاقات الحالية المفتوحة وتمثل البطاقات التي لا تزال قيد المعالجة أي لم يتم الانتهاء من معالجتها. ويمكن من هذه الواجهة عرض كافة معلومات أي بطاقة. واجهة هذا الأمر مشابهة للأمر التالي.

الأمر الأرشيف:

يعرض البطاقات المغلقة والتي تمت أرشفتها وهي البطاقات التي تم حل المشكلة ومتابعة الشكوى فيها. حيث يمكن إعادة فتح البطاقة من خلال هذه الواجهة في حال رغبة الزبون.

hmelheminet الدعم الفني [ملخص] [استعراض] [الأرشيف] [إنشاء بطاقة مساعدة]

الاختصارات

استعراض بطاقة فتح بطاقة إغلاق بطاقة
أولوية قصوى أولوية متوسطة أولوية منخفضة

العنوان	التاريخ	القسم	بالانتظار	الأمر
عدم القدرة على قراءة البريد	18:59:24 2011-03-29	mail	INET	

الأمر إنشاء بطاقة مساعدة:

hmelheminet **الدعم الفني** [ملخص] [استعراض] [الأرشيف] [إنشاء بطاقة مساعدة]

إنشاء بطاقة مساعدة

العنوان	<input type="text" value="انقطاع متكرر"/>
الموضوع	<input type="text" value="مشكلة عامة"/>
الأولوية	<input type="text" value="متوسط"/>
القسم	<input type="text" value="الدعم الفني"/>
تفاصيل	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;">ضمم الانترنت غير ثابت والرواوتر يعيد الاتصال كل 5 دقائق تقريباً</div>
المرفقات	<input type="text" value="...Browse"/>

يجب أن يقوم الزبون عادة بفتح بطاقة المساعدة ولكن في حالات أخرى قد يتطلب الأمر من الموظف إنشاء بطاقة خاصة بالزبون بناء على طلبه أو لأسباب أخرى. بالتالي يمكن إنشاء بطاقة مساعدة للزبون ولكن من دون الحاجة إلى الدخول إلى واجهة المشتركين الخاصة بالزبون وإنما يتم الأمر من خلال واجهة المدير حيث أن إنشاء بطاقة مساعدة بهذه الطريقة سيكون مشابهاً لعملية إنشائها من قبل الزبون.



hmelheminet **الدعم الفني** [ملخص] [استعراض] [الأرشيف] [إنشاء بطاقة مساعدة]

أوامر :

تفاصيل			
العنوان	انقطاع متكرر	بالانتظار	hmelheminet
الموضوع	مشكلة عامة	القسم	الدعم الفني
الحالة	مفتوحة		
مفتوحة	23:10:04 2011-05-03	منذ 10 دقائق , 10 ثوان	
آخر رد	23:10:04 2011-05-03	منذ 10 دقائق , 10 ثوان	
النص الأصلي	ضوم الانترنت غير ثابت والرواوتر يعيد الاتصال كل 5 دقائق تقريباً		

ردود الأعضاء/الموظفين

03/05/2011 : hmelheminet منذ 10 دقائق , 5 ثوان	البطاقة مغلقة من قبل المستخدم
03/05/2011 : hmelheminet منذ 9 دقائق , 57 ثوان	تم إعادة فتح البطاقة من قبل المستخدم
03/05/2011 : hmelheminet منذ 9 دقائق , 35 ثوان	ظهرت المشكلة من جديد الرجاء المتابعة
03/05/2011 : INET منذ 7 دقائق , 21 ثوان	عزيزي المشترك تم حل المشكلة عن طريق اعادة تأهيل البوابة الرجاء التأكد وأغلاق البطاقة مع الشكر

رد

متابعة البطاقات من واجهة الإدارة

لرد على بطاقات المساعدة ومتابعتها يجب عدم الدخول من واجهة الاشتراك إلى حساب المشترك، بل يجب اختيار المجموعة "الدعم الفني" من القائمة اليمينية في واجهة الإدارة ومن ثم اختيار التطبيق "الدعم الفني"، الدخول إلى حساب المشترك ثم اختيار تطبيق الدعم الفني الخاص به يتم فقط لإنشاء بطاقة مساعدة، بكل الأحوال يجب على مدير النظام أن يستخدم نظام صلاحيات الواجهة لضمان تحقيق ما ذكرناه.

بعد الدخول إلى تطبيق الدعم الفني تظهر واجهة الدعم الفني الافتراضية في برنامج الإدارة

الدعم الفني :: الدعم الفني [ملخص] [استعراض] [الأرشيف] [بحث]

ملخص			
25	4	40	30
5	4	30	30
26	4	30	30
4	4	30	30

My Assigned Tickets Summary		
4	4	30
1	4	30
3	4	30

إدارة المستخدمين

إدارة النظام

المخدمات

تقارير

قوائم المعلومات

الدعم الفني

- قاعدة المعلومات
- البريد التعميمي
- الدعم الفني
- الأقسام
- العناصر المحفوظة

عند تحديد أي بطاقة مساعدة واستعراض محتوياتها تظهر تفاصيل البطاقة



تفاصيل	
العنوان	انقطاع متكرر
الموضوع	مشكلة عامة
الحالة	opened
مفتوحة	منذ 2 دقائق , 52 ثوان
آخر رد	منذ 2 دقائق , 52 ثوان
بالانتظار	hmelheminet
مسندة لـ	مدير النظام
النص الأصلي	
ضوء الانترنت غير ثابت والرواوتر يعيد الاتصال كل 5 دقائق تقريباً	
ردود الأعضاء/الموظفين	
 hmelheminet 1304453409 منذ 2 دقائق , 47 ثوان البطاقة مغلقة من قبل المستخدم	
 hmelheminet 1304453417 منذ 2 دقائق , 39 ثوان تم إعادة فتح البطاقة من قبل المستخدم	
 hmelheminet 1304453439 منذ 2 دقائق , 17 ثوان ظهرت المشكلة من جديد الرجاء المتابعة	
 مدير النظام 1304453573 منذ 3 ثوان عزيزي المشترك تم حل المشكلة عن طريق إعادة تأهيل البوابة الرجاء التأكد وأغلاق البطاقة	

يستطيع الموظف الرد على البطاقة أو إغلاقها أو الرد ثم الإغلاق
بالإضافة إلى هذه الوظائف هناك وظائف أخرى تتعلق بإسناد البطاقة وتحويلها من موظف إلى آخر وهي وظائف يقوم بها
مدير النظام
تسمح الواجهة أيضاً باستخدام بعض الردود المحفوظة مسبقاً وبكفي اختيار عنوان الرد المسبق ليتم إضافته