

فبراير 2025

جامعة الحدود الشمالية
NORTHERN BORDER UNIVERSITY
إدارة تقنية المعلومات



دليل مستخدم
نظام عون



نظام عون

وصف النظام

نظام يساعد على تحقيق أسرع وأفضل سبل التواصل داخلياً وأيضاً مع الجهات الخارجية لتحقيق رضا المستفيدين من خلال فتح قناة موحدة ميسرة للتواصل وتقديم الاستفسارات والطلبات والبلاغات والشكاوى والاقتراحات وتتبع مسار التذكرة لتخدمهم من مواقعهم، بالإضافة إلى تنظيم وإسناد وتوثيق جميع الأعمال والمهام داخلياً ومتابعة الاداء بتقارير مفصلة.

مميزات النظام

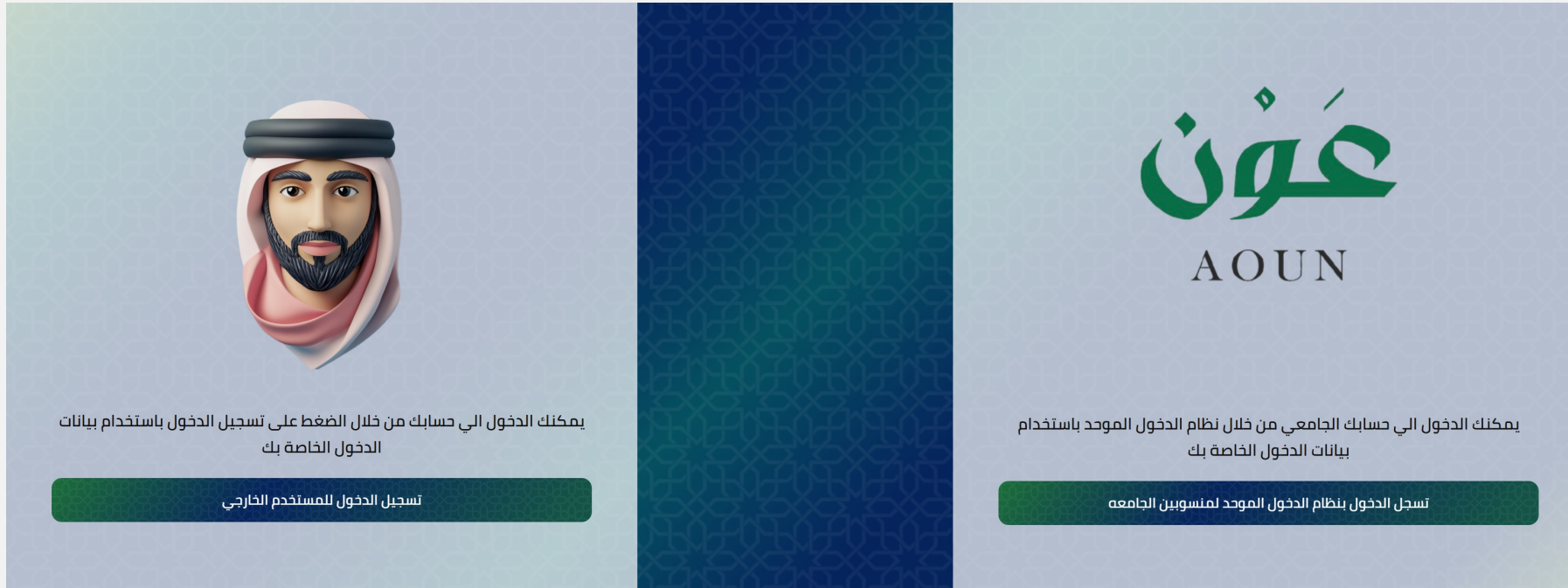
- صلاحيات مختلفة حسب المستخدم.
- تنظيم الأعمال الداخلية وإسناد المهام وتوثيقها.
- تتبع مسار التذكرة وإنجازها والتغذية الراجعة لها.
- إمكانية تحديد وقت ومكان الخدمة وإضافة مرفقات.
- الدعم المباشر عن طريق (live chat) مطور داخل النظام.
- الربط مع تطبيق الجوال.
- إحصائيات وتقارير مفصلة.
- توحيد قناة التواصل داخلياً وخارجياً لتحقيق أسرع وأفضل سبل التواصل لتحقيق رضا المستفيدين.
- رفع مستوى الأداء وسرعة تحقيق الخدمة.
- تعزيز الكفاءة وإدارة المهام للموظفين.
- توفير معلومات إحصائية دقيقة، ومؤشرات يستفاد منها في المعالجة والمحاسبة وخطط التطوير.

1/ يمكنك تسجيل الدخول عبر الخيارين:

1. الدخول على نظام عون من خلال نظام الدخول الموحد.
2. تسجيل الدخول من خلال المستخدم الخارجي.



خطوات
تسجيل الدخول
إلى نظام عون



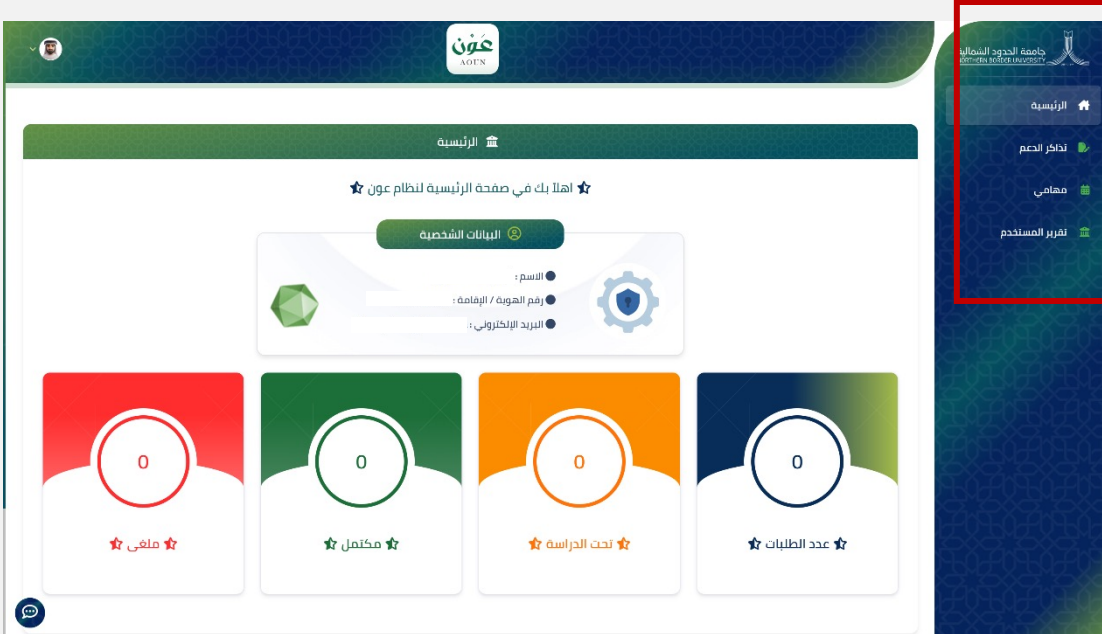
12 المصادقة باستخدام الرسائل النصية من خلال الرمز المرسل إلى رقمك المسجل:



خطوات
تسجيل الدخول
إلى نظام عون



الآن يمكنك استعراض الصفحة الرئيسية الخاصة بك، حيث تم تصميمها لتوفير تجربة مستخدم مريحة وفعالة.



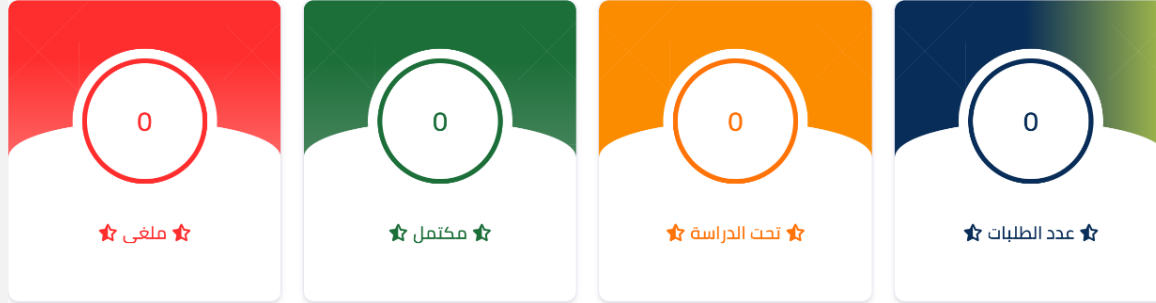
قائمة أدوات الوصول

على الجانب الأيمن من الصفحة، ستظهر قائمة مخصصة تضم أدوات الوصول الخاصة بك، والتي تشمل:

- **تذاكر الدعم:** يمكنك من خلالها تقديم استفسارات أو مشكلات تحتاج إلى دعم.
- **مهامي:** قائمة بجميع المهام الموكلة إليك أو تم رفعها، سوف تساعدك على تتبع التقدم.
- **تقرير المستخدم:** يوفر لك نظرة شاملة عن نشاطاتك واستخدامك للنظام.



في منتصف الصفحة، تعرض مجموعة من النوافذ المصفرة التي تلخص حالة طلباتك، وتشمل:



- عدد الطلبات: يعرض العدد الإجمالي للطلبات التي قمت بتقديمها.
- تحت الدراسة: يوضح عدد الطلبات التي قيد المراجعة أو التنفيذ.
- مكتمل: يحتوي على عدد الطلبات التي تم إنجازها بنجاح.
- ملغى: يظهر عدد الطلبات التي تم إلغاؤها.

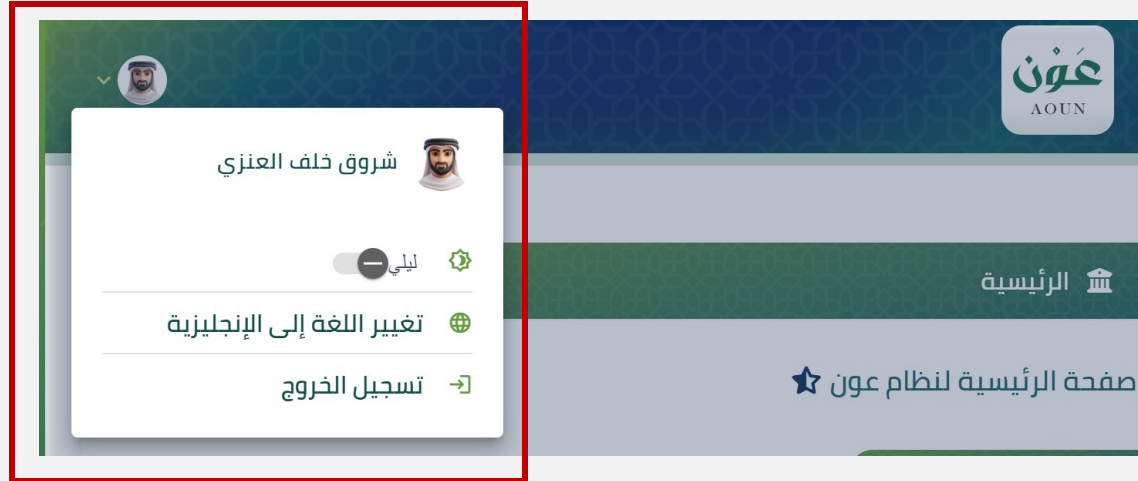
الصفحة الرئيسية
لنظام عون

متابعة الأعمال

يمكنك من خلال هذه النوافذ المصفرة متابعة كافة أعمالك وطلباتك بشكل منظم، مما يسهل عليك إدارة مهامك والتفاعل مع النظام بفعالية. ستساعدك هذه الواجهة في الحفاظ على رؤية واضحة حول كل ما يتعلق بطلباتك واحتياجاتك في النظام.



في أعلى اليسار، ستجد أيقونة المستخدم التي تحتوي على معلوماتك الشخصية وإعدادات إمكانية الوصول الخاصة بك.



- البيانات الشخصية: تعرض الأيقونة اسم المستخدم ورمز التعريف الخاص بك، مما يسهل التعرف على حسابك
- إعدادات إمكانية الوصول: يمكنك من خلال هذه الإعدادات تخصيص تجربة الاستخدام لتناسب احتياجاتك، مثل تغيير اللغة إلى الإنجليزية أو ضبط خيارات أخرى.

ملاحظة مهمة

نود أن نذكرك بعدم مشاركة بياناتك الشخصية مع أي شخص آخر، حيث إن حماية معلوماتك تعتبر مسؤوليتك بالكامل.

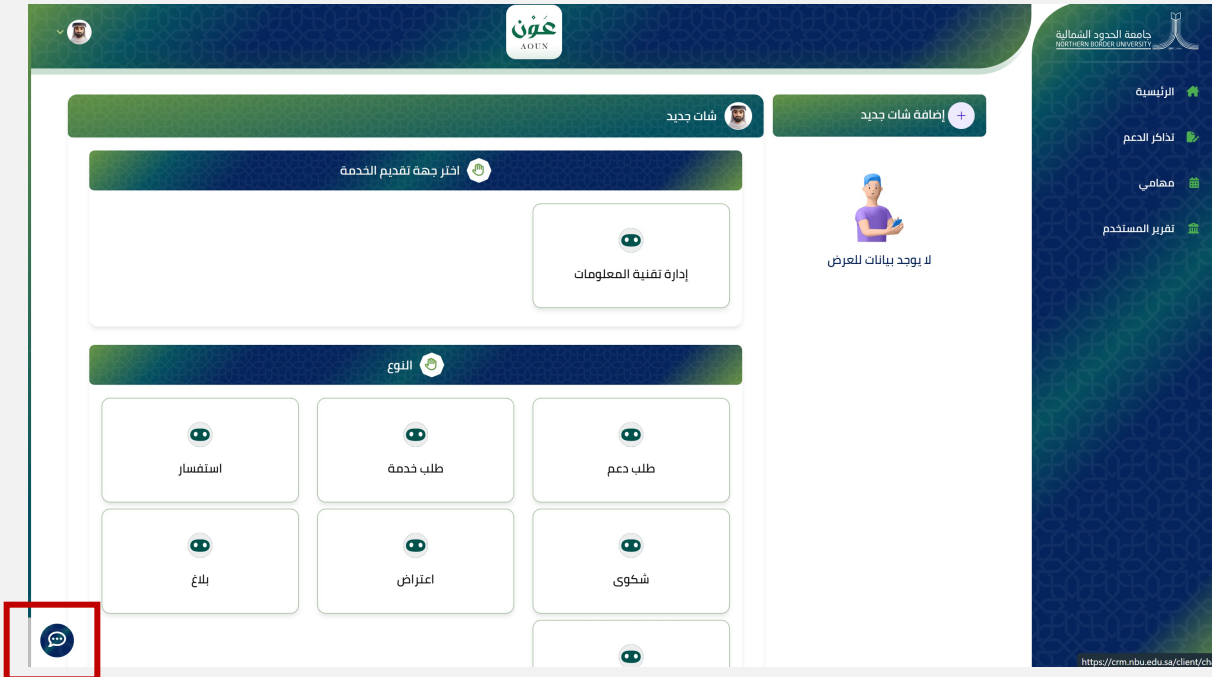


زر المحادثة الفورية

يوجد في أسفل الصفحة زر المحادثة الفورية،
الذي يوفر لك مجموعة من الفوائد:

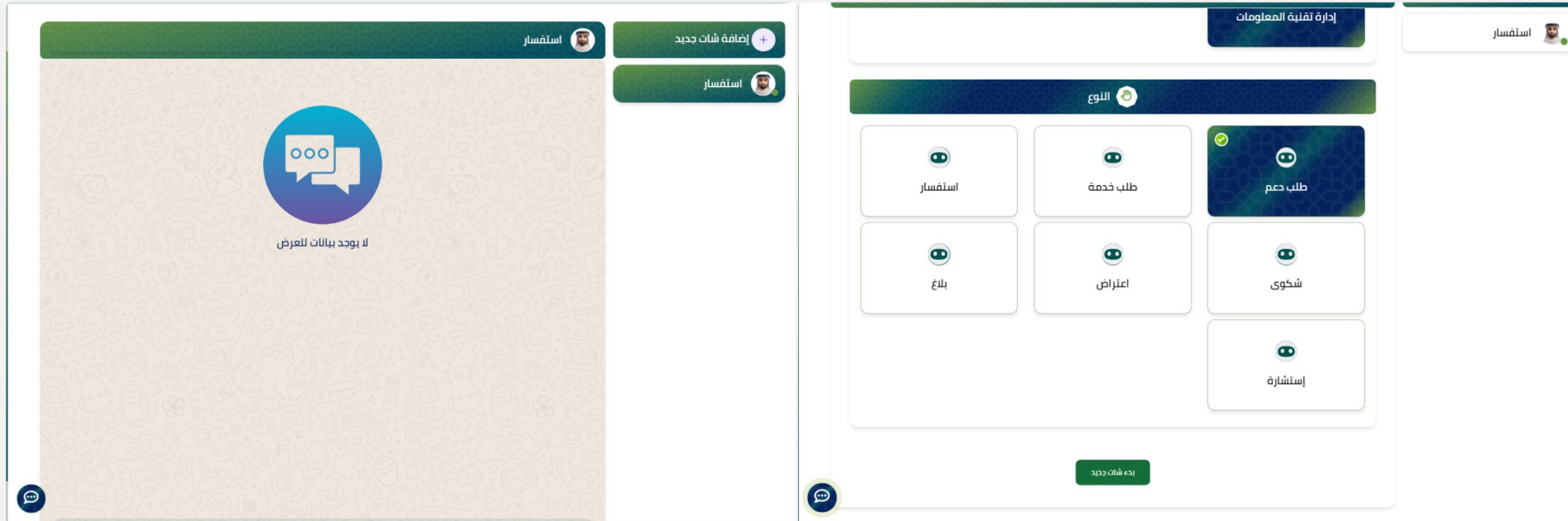
1. **الدعم السريع** : يمكنك الوصول إلى المساعدة الفورية عند الحاجة.
2. **واجهة مستخدم بسيطة** : عند الضغط على الزر، تظهر شاشة رئيسية سهلة الاستخدام.
3. **اختيار الجهة** : يمكنك تحديد الجهة التي ترغب في المحادثة معها، مما يسهل توجيه استفساراتك.
4. **تنوع خيارات المحادثة** : تحتوي الشاشة على قائمة تشمل أنواع المحادثة، مثل :

- طلب دعم
- استفسار
- طلب خدمة
- بلاغ





5. بدء المحادثة بسهولة: من خلال اختيار نوع الطلب المناسب، يمكنك البدء بالمحادثة الفورية بسرعة وسهولة.
6. تخصيص التجربة: يتيح لك اختيار نوع الطلب تخصيص المحادثة وفقًا لاحتياجاتك المحددة.



المحادثة
الفورية



خطوات رفع تذاكر الدعم

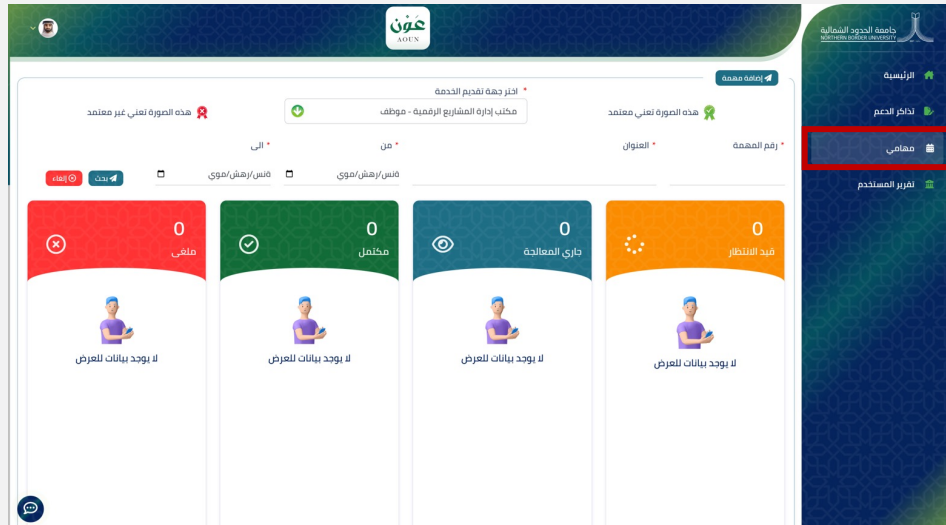
1. اختيار تذاكر الدعم: قم بالضغط على خيار "تذاكر الدعم" من القائمة المتاحة.
2. فتح تذكرة: اختر "فتح تذكرة" لبدء عملية تقديم الطلب.
3. تعبئة التفاصيل المطلوبة: أدخل المعلومات اللازمة في الحقول المخصصة، مثل الموضوع والوصف.
4. اختيار مرفقات إن وجدت: يمكنك إضافة مرفقات (بحد أقصى 3 مرفقات) لدعم طلبك.
5. اختيار حفظ: بعد الانتهاء من تعبئة المعلومات، اضغط على زر "حفظ" لإرسال التذكرة إلى الجهة المعنية.

6. الاطلاع على الطلبات: يمكنك متابعة كافة الطلبات التي قمت بإرسالها، مع إمكانية الاطلاع على تاريخ إرسالها.



06

مهامي



1. اختيار تبويب مهامي: قم بالضغط على تبويب "مهامي" في يمين الصفحة.
2. عرض الصفحة الرئيسية: ستظهر لك صفحة تحتوي على تفاصيل المهام حسب الجهة التي تعمل بها.
3. النوافذ المصنفة : ستجد أربعة نوافذ مصنفة حسب الأنواع التالية :
 - قيد الانتظار: المهام التي لم تبدأ بعد.
 - جاري المعالجة: المهام التي يتم العمل عليها حالياً.
 - مكتمل: المهام التي تم إنجازها بنجاح.
 - ملغى: المهام التي تم إلغاؤها.

4. الاطلاع على المهام: من خلال هذه النوافذ، يمكنك الاطلاع على المهام المسندة إليك.
5. إضافة مهمة: يمكنك أيضًا إضافة مهمة جديدة حسب الحاجة من نفس الصفحة.

متابعة أداء العمل

07



تقرير
المستخدم

1. اختيار تبويب تقرير المستخدم: قم بالضغط على تبويب "تقرير المستخدم" في الواجهة.
2. عرض الصفحة الرئيسية: ستظهر لك صفحة تحتوي على:
 - كافة الطلبات: يتم عرض جميع الطلبات في نافذة واحدة، مما يسهل الوصول إلى كافة المعلومات.
 - مهامى: يتم تصنيف المهام الخاصة بك.
3. البحث عن الطلبات: يمكنك استخدام ميزة البحث للعثور على طلب معين من خلال تاريخ المهمة أو الطلب، مما يسهل عليك متابعة الأداء بشكل فعال.

ملاحظة مهمة

تتضمن الصفحة أيضًا معلومات إضافية حول أداء العمل، مما يساعدك في تقييم تقدمك ومراجعة المهام المنجزة.

انتھی