



عمادة تقنية المعلومات

إدارة خدمات المستخدمين

نظام إدارة علاقات المستخدمين

(CRM)

## تمهيد:

إيماناً من عمادة تقنية المعلومات , وبعد دراستها لاحتياج وحدات الجامعة المختلفة , وبعد النظر في ملاحظات المنسوبين وطلاب الجامعة واقتراحاتهم خلال جمع المعلومات للخطة الاستراتيجية للجامعة , واستجابة للهدف الرابع واستراتيجيته الثانية في الخطة الاستراتيجية للجامعة , وتالياً لكثير من الملاحظات المتعلقة بتقنية المعلومات والدعم الفني للمنسوبين في مقرات الجامعة المختلفة والتي رصدت من قبل المحكمين الخارجين أو التي أوضحتها الدراسة الذاتية للجامعة حين تقديمها للاعتماد المؤسسي , قامت عمادة تقنية المعلومات بإنشاء أربع وعشرين وحدة دعم فني تحقيقاً للغايات التالية :

1. دعم مبادرة التحول إلى الخدمات الإلكترونية تقنياً وفنياً وبشكل مستمر لرفع جودة الخدمة التعليمية والإدارية والتشغيلية من خلال الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل عمادة تقنية المعلومات.
2. تأكيد الصلة بين قدرة الجامعة على التوفير الخدمات المطلوبة واستمرارية الدعم لهذه الخدمات والتقنيات المقدمة إلى جميع منسوبيها.
3. المحافظة على أصول الجامعة الملموسة (الأجهزة والشبكات) من خلال توفير خدمات دعم مباشرة وسريعة لصيانتها وضبط طرق استخدامها ورفع درجة الاستفادة منها خلال عمرها الافتراضي.
4. خفض تكلفة التشغيل العام بالجامعة من خلال تحسين جودة استخدام الموارد التقنية وتطوير مهارات المستفيدين منها، والتخلص من المعلومات الورقية .
5. زيادة الإنتاجية العامة للفرد من خلال رفع مستوى الخدمات المقدمة له وتحسين كفاءة البيانات المدخلة / المخرجة من / إلى المنظومة الإلكترونية دعماً لصناعة القرارات على جميع مستوياتها.

## الرؤية:

تقديم الخدمات التقنية والدعم الفني والصيانة بشكل احترافي بأسرع وقت وأسهل طريقة ممكنة.

## الرسالة:

التحسين المستمر لخدمات تقنية المعلومات في مواقع الجامعة المختلفة وخاصة ما يتعلق بالحاسبات الشخصية وحواسيب المعامل ورفع أدائها لأحسن مستوى طبقاً لمنهج أفضل الممارسات التي تعتبر ملتزمة ومصنفة وفق المعايير العالمية في هذا المجال ال ITIL و ISO20000 .

#### الأهداف:

1. ضمان عمل الأجهزة الإلكترونية في نطاق الجغرافي لعمل الوحدة وفقاً لسياسة تقنية المعلومات بالجامعة والتأكد من تركيب النسخ الأصلية للبرامج وأنظمة التشغيل ومكافحات الفيروسات.
2. ضمان تقديم الدعم الفني لجمع المستفيدين من خدمات تقنية المعلومات في النطاق الجغرافي لعمل الوحدة.
3. المشاركة القصيرة والمؤقتة في تفعيل بعض البرامج أو التطبيقات في الوحدات الإدارية التي تقع في النطاق الجغرافي لعمل الوحدة.
4. رصد المشاكل التقنية ورفع التوصيات لحلها إلى عمادة تقنية المعلومات وخاصة المتعلقة بأداء شبكة المعلومات أو المعامل الحاسوبية أو صيانة الأجهزة.
5. اقتراح حلول لبعض المشاكل التقنية المتعلقة بأعمال الوحدات الإدارية التي تقع في النطاق الجغرافي لعمل الوحدة بعد التنسيق مع إدارة الوحدة وعمادة تقنية المعلومات.

#### القيم:

- ✓ الاحترافية: طريقة استقبال أو تنفيذ الدعم تعمل وفق معايير قياسية معتبرة.
- ✓ الصدق: تنفيذ المطلوب بأحسن مستوى ممكن ضمن القدرات المتوفرة حال عمل اللازم.
- ✓ السرعة: إنجاز العمل في أسرع وقت ممكن وإفادة العميل بالتقدم الحاصل حال الإنتهاء منه.
- ✓ المسؤولية: روح المبادرة في تطوير الوحدة وحل المشاكل التقنية في نطاق العمل هو دائماً محل إهتمامنا ومسئوليتنا الأساسية.

#### مصطلحات المشروع:

- وحدة الدعم الفني : وحدة إدارية ترتبط بعمادة تقنية المعلومات إدارياً وفنياً ، وتشتمل على مجموعة من الفنيين يتراوح عددهم ما بين 3-5 في الوحدات الصغيرة أو المتوسطة الحجم ، و 5-8 في الوحدات الكبيرة، كما تحتوي الوحدة على مساحة (أقلها 3\*4م<sup>2</sup>) مخصصة لتقديم الدعم الفني لجميع منسوبي الوحدة الإدارية .
- الوحدة الإدارية : يقصد بها الكلية أو العمادة أو الإدارية التي تستضيف وحدة الدعم الفني .
- النطاق الجغرافي : المبنى أو مجموعة المباني التي تغطيها خدمات وحدة الدعم الفني كما هو موضح في الملحق الخاص بمواقع وحدات الدعم الفني .

- **الدعم الفني :** كل الأعمال الفنية المرتبطة بالخدمات الإلكترونية من حيث البرامج والربط الشبكي وتهيئة الجهاز وتقسيم القرص الصلب ، وتحميل البرامج وحذفها وغيرها .
- **الصيانة :** وهي جميع الأعمال التي تتطلب قطع غيار ومعدات في الحاسب الآلي كتلف القرص الصلب ، واحتراق مزود الطاقة ، أو الشاشة وغيرها . وهذه الخدمة متوفرة حالياً بعد الإنتهاء من آلية توفير قطع الغيار المطلوبة وطريقة خزنها .
- **نظام البلاغات الإلكتروني :** هو نظام آلي يعتمد على فتح بطاقة الخدمة E-Ticket بحيث يستطيع المستفيد متابعة بطاقته آلياً ، كما أن النظام يعتمد على مستويات الدعم الفني إضافة إلى تسجيل الوقت منذ فتح البطاقة إلى إغلاقها وإحاطة المسؤول ، حسب الترتيب الإداري ، بحل المشكلة أو التأخر في حلها وعدد البطاقات التي أغلقت أو العالقة ولم تغلق .
- **نظام صديق الجامعة :** يعتبر نظام صديق الجامعة المنصة الأساسية للدعم الفني والذي لديه القدرة على إستقبال جميع طلبات البلاغات والبحث النوعي والمؤسسي في قاعدة المعرفة التقنية لأعمال الصيانة والدعم الفني بالجامعة . يقوم هذا النظام على فكرة أن كل أحد ينتمي للجامعة لن يفتقد إلى إستشارة صديق له يعينه على إتمام عمله اليومي على أكمل وجه ، فكان هذا الصديق التقني ، وكفى به صديق – بإذن الله .
- **نظام الدعم الفني الهاتفي :** هو نظام لاستقبال البلاغات ومحاولة حلها عن طريق الهاتف (الرقم 1500 أو 150 أو 15 حسب إمكانات السنترال في الموقع) ، في الحالات البسيطة ، أو تحويلها إلى نظام البلاغات الإلكتروني (صديق الجامعة) في الحالات الصعبة أو المعقدة .
- **الدعم الفني عن بعد :** هو نظام يسمح لوحدة الدعم الفني في الدائرة الثالثة الوصول إلى جهاز المستفيد عن طريق شبكة الجامعة وتقديم الدعم له دون الحاجة لحضور الفني المخصص إلى مكان الحاسب أو إحضار المستفيد جهازه إلى وحدة الدعم الفني .

### المنهج العام لمستويات الدعم الفني :

بحسب طبيعة الأعمال التشغيلية التي تقدمها الجامعة والتي تختلف باختلاف نوع وماهية الخدمات الإلكترونية المقدمة ، فإن المنهج العام لهذه الوحدات يكون على ثلاث مستويات أساسية تماشياً مع طبيعة الدعم الفني المقدم من قبل عمادة تقنية المعلومات والتي تختلف باختلاف طبيعة المشكلة الفنية التي يواجهها المستفيد من النظام والخدمات التقنية المقدمة له. هذه المستويات الثلاث الأساسية هي : المستوى الثقافي المباشر ، المستوى الفني المجدول ، المستوى الفني المقنن .

## المستوى الأول : الدعم التثقيفي المباشر

أثناء عمليات التشغيل اليومية ، يحدث أن المستفيد يحتاج إلى تنفيذ خدمة تقنية مقدمة أو معلومات حول نظام إجرائي معين ( أو أي خدمة مباشرة يحتاج لها لإتمام أعماله اليومية لحظة الحدث ) ، في هذه الحالة يقوم المختص في المركز بتوفير الدعم اللازم عن طريق الخطوات التالية :

- أ. حث المستفيد على تسجيل البلاغ عن طريق منصة صديق الجامعة ( متى؟ ) ، ( أين؟ )
- ب. إرشاد المستفيد لمكان المعلومة ( ماذا؟ )
- ج. توجيه المستفيد لإتمام عمليات تنفيذ الخدمة أو الوظيفة ( كيف؟ )
- د. التطبيق المباشر لأفضل حالة مشابهة يجدها الموظف المختص في قاعدة المعرفة الملحقة في نظام " صديق الجامعة" والتي يجب أن تحقق الهدف المطلوب ( لماذا؟ )
- هـ. تحديث نظام الدعم الثقافي بالتقرير ( حالة معرفية جديدة ) المناسبة لضمان رصد الحالة الجديدة في قواعد المعرفة المقترحة .
- و. وفي حالة عدم القدرة على حل المشكلة، يتم تحويل بطاقة خدمات الدعم إلى المختص في المستوى الثاني : الدعم الفني المجدول .

## المستوى الثاني : الدعم الفني المجدول

في حالة لم يستطع المختص في المستوى الأول مساعدة المستفيد لحظة إتصاله بالمركز ، أو كانت المشكلة متكررة على نطاق تشغيلي أو في زمن تكراري محدد ، فإن بطاقة خدمات الدعم الفني تنتقل ( عن طريق نظام صديق الجامعة ) إلى جدول البطاقات النشطة في المستوى الثاني ، حيث يتم إجراء العمليات التالية عليها ( أو بموجبها ) :

- أ. الإتصال بالمستفيد ( صاحب البطاقة ) لتعريف بأن المشكلة هي محل نقاش في ذلك بطلب زيادة معلومات وبيانات لتنفيذ الخدمة .
- ب. مراجعة الخطوات المذكورة في المستوى الأول، وذلك للتأكد بأن المستفيد قد جرب الحلول المقترحة والمتوفرة في قاعدة المعرفة الفنية بشكل سليم .
- ج. التأكيد على أن جميع البيانات اللازمة للتنفيذ قد رصدت بشكل صحيح وأن الموظف المختص يملك نسخة تجريبية منها؛ وذلك لغرض إعادة توليد المشكلة في بيئة الإختبارات والتأكد من الحل المقترح .
- د. البحث في المصادر الفنية المعتمدة عن حالة مشابهة يمكن الإعتماد عليها كأساس للحل الفني .

- هـ. في حالة عدم التوصل إلى حل، فإن الموظف المختص يقوم باقتراح حلاً مناسباً بحسب المعطيات المتوفرة لديه من الخطوات السابقة، إعتماًداً على الحل المقترح في قاعدة النظام المعرفية المخصصة للفنيين والمتخصصين .
- و. تجربة الحل والنظر بمدى ملائمته لطبيعة المشكلة .
- ز. إعادة بطاقة الدعم الفني مع الحل المقترح ( بطاقة الحل / الإصلاح ) إلى المستوى الأول ومتابعة تنفيذ الحل مع المستفيد بنفس الآلية المقترحة أعلاه .
- ح. في حالة عدم القدرة على حل المشكلة في المستوى الثاني، فإن المختص في هذا المستوى يقوم بإحالة البطاقة مع كامل البيانات والحلول المقترحة التي لم تتم إلى المستوى الثالث، الدعم التقني المقنن، للنظر فيها من الناحية التقنية.



عمادة تقنية المعلومات  
Qassim University  
Deanship of Information Technology

### إذا واجهتك مشكلة تقنية

أرسل رسالة تحتوي على البيانات التالية :

- اسم المستفيد
- رقم الهاتف
- نوع المشكلة
- مكان المشكلة

على أحد الأرقام التالية :

0558165552

0539455512

0539425558

0539455574

0539355574

سينواصل معك فريق صديق الجامعة  
لحل مشكلتك بأسرع وقت ممكن

0539455574 | 0558165552

0539355574 | 0539455512

0539425558

أرسل رسالة SMS أو رسالة WhatsApp

منصة استقبال بلاغات الدعم الفني  
باسئلوبنا أقرب، وفضاءه أعلى .  
www.friends.qu.edu.sa

صديق الجامعة  
www.friends.qu.edu.sa

عمادة تقنية المعلومات  
Qassim University  
Deanship of Information technology



### صديق الجامعة

تقدم عمادة تقنية المعلومات في جامعة القصيم **نظام صديق الجامعة** الذي يستهدف جميع منسوبي الجامعة لتقديم الخدمات التقنية المطلوبة المتمثلة في تقديم التسهيلات و الدعم لأداء العمليات الأكاديمية و الإدارية في جميع مرافق الجامعة من الخليات و العمادات المساندة و الإدارات. ضمّم هذا النظام لتسهيل وصول الخدمة و لضمان سرعة الاستجابة والرفع من مستوى رضا المستخدمين .

0539455574 0558165552  
0539355574 0539455512  
راسلنا أقرب، وكفاءة أعلى.  
www.friends.qu.edu.sa

عمادة تقنية المعلومات  
Qassim University  
Deanship of Information technology



### صديق الجامعة

منصة استقبال بلاغات الدعم الفني  
باسلوب أقرب، وكفاءة أعلى .

إذا واجهتك مشكلة تقنية  
أرسل رسالة لأحد الأرقام التالية

0558165552  
0539455512  
0539425558  
0539455574  
0539355574

Qassim University  
جامعة القصيم  
صديق الجامعة  
www.friends.qu.edu.sa







عمادة تقنية المعلومات  
Qassim University  
Deanship of Information technology



إذا واجهتك مشكلة تقنية  
أرسل رسالة إلى أحد الأرقام التالية :

0558165552
0539455512
0539425558
0539455574
0539355574

Qassim University  
جامعة القصيم  
صديق الجامعة  
www.friends.qu.edu.sa

عمادة تقنية المعلومات  
Qassim University  
Deanship of Information technology

بطاقة البلاغ تحتوي على



- اسم المستفيد :
- رقم الهاتف :
- نوع المشكلة :
- مكان المشكلة :

أحد المهندسين / الفنيين سوف يتصل بك  
بأسرع وقت ممكن

0539455574	0558165552
0539355574	0539455512
0539425558	0539425558

منصة استقبال بلاغات الدعم الفني  
بأسلوبنا أقرب وكفاءة أعلى .

Qassim University  
جامعة القصيم  
صديق الجامعة  
www.friends.qu.edu.sa



## المستوى الثالث : الدعم التقني المقنن

في حالة وصول بطاقة الدعم الفني لهذا المستوى من التعقيد التقني ، فإن الحالة ترسل عبر النظام إلى الموظف المختص بالتقنيات الأساسية وذلك حسب الخطوات التالية :

- أ. بعد النظر في حالة المشكلة وتحليل المعطيات التي تكون حتى تاريخه ، يقوم الموظف المختص في البحث في مصادر التقنية العاملة ضمن بيئة الجامعة الرسمية والتي تدعم المستفيد مباشرة. للتعرف على أسباب عدم صلاحية الحلول المقترحة.
- ب. في حالة كانت جميع المقترحات منطقية وسليمة من حيث الاعتبارات الفنية. فإن المختص في المستوى الثالث يعتمد إلى إيجاد حل تقني مباشر اعتماداً على جميع المصادر التي تتوفر لديه من الشركة المالكة للتقنية (عقود الدعم الفني الرسمية).
- ج. في حالة عدم قدرة فريق الدعم الفني على توفير حلول مناسبة، فإن المختص في فريق الدعم التقني يعتمد إلى اقتراح حل تقني جذري عن طريق جدولة طلبات التعديل على النظام بما يتوافق مع العقد المبرم مع المورد ( أو الشركة المالكة للتقنية ، أو مركز هندسة البرمجيات).
- د. في حالة كان العقد لا يخدم الحالة، محل النقاش. فيمكن طرحها كمتطلب تقني جديد ضمن المشاريع القادمة، وفق المنهجية التي يعمل بها مكتب إدارة المشاريع.
- هـ. تحديث نظام المتابعة بما يلزم من معلومات ومصادر بهذا الموضوع .
- و. إعلام المستفيد عن طريق المختصين في المستوى الثاني، والأول بحالة المشكلة والمدة الزمنية المقترحة لحلها، حسب جدول خطة المشروع المقترح من مكتب إدارة المشاريع .
- ز. التأكيد على أخذ موافقة المستفيد على قبول الوقت المقترح للحل وتعديل النظام بما يضمن حل المشكلة جذرياً .
- ح. إتباع آليات معتبرة لمتابعة تحديث النظام بشكل عام حسب طلبات التعديل التقنية المقترحة من طلبات المستفيدين التي لم تحل في المستويين الأول والثاني ( حزم تطوير النظام الدورية ) .

## التكوين الإداري والفني لموظفي وحدة الدعم الفني :

إيماناً من عمادة تقنية المعلومات بضرورة وضوح آلية عمل الوحدة ومرجعيتها الإدارية والفنية، ولمعرفة موظف وحدة الدعم الفني وضعه الإداري والفني ومتى يرجع إلى إدارة العمادة أو الكلية التي تستضيف وحدة الدعم الفني ومتى يرجع إلى عمادة تقنية المعلومات في القضايا الفنية، فإن كل وحدة دعم فني تتكون من فريق عمل معتبر وله مرجعه الثابت ورئيس فريق ومشرف عام .

عندما يكون النطاق الجغرافي لعمل وحدة الدعم الفني في مبنى خاص لكلية أو عمادة ، لا تشاركه كلية أو عمادة أخرى، فتكون مرجعية موظفي وحدة الدعم الفني في جميع شؤونهم الإدارية إلى المشرف العام على الوحدات أو من يفوضه، ويشمل ذلك ولا يقتصر على الآتي :

1. الحضور والانصراف .
  2. التأخر أو الغياب .
  3. الإجازات الاضطرارية .
  4. الإجازات الاعتيادية بعد موافقة الجهة المختصة في عمادة تقنية المعلومات.
  5. تعبئة تقرير الأداء السنوي للموظف وخاصة النقاط المتعلقة بالأعمال الإدارية والعلاقة مع الآخرين ، أما النقاط الفنية فتقوم الجهة المختصة بعمادة تقنية المعلومات بإدارتها .
  6. الموافقة على حضور الدورات الإدارية أو الفنية التي يشارك فيها موظف الوحدة من خلال معهد الإدارة العامة أو ضمن الخطة السنوية المعتمدة.
  7. يمكن لموظف الوحدة ، وبشكل محدد ، المشاركة في بعض الأعمال الإدارية أو ما يوكل إليه بشكل مؤقت من قبل إدارة الكلية أو العمادة على أن لا يتعارض ذلك مع العمل الأساسي لوحدة الدعم الفني ، وذلك بعد موافقة المشرف العام على الوحدات .
  8. جميع مسؤولياته الفنية في عمل الوحدة ترجع إلى لوائح وأنظمة وآليات عمادة تقنية المعلومات والجهات المختصة فيها .
  9. نظراً لحاجة موظف وحدة الدعم الفني للتدريب المستمر فتقوم عمادة تقنية المعلومات بالإشراف على تطوير موظفي وحدة الدعم الفني ضمن الدورات التقنية والفنية المتخصصة بشكل لا يخل في أداء الوحدة حين مشاركة بعض أفرادها في الدورات التخصصية الطويلة .
- عندما يكون النطاق الجغرافي لعمل الوحدة يشتمل على أكثر من كلية أو عمادة فترتبط وحدة الدعم الفني وموظفيها إدارياً وفنياً بالمشرف العام على الوحدات المختص في عمادة تقنية المعلومات والذي يتولى التنسيق بين أعمال الوحدة وإدارة خدمات المستفيدين ، وذلك لأغراض المتابعة ورفع كفاءة التنفيذ .

### أبرز الأعمال التي تقوم بها وحدة الدعم الفني ضمن المستوى الأول :

1. صيانة الأجهزة الحاسوبية في نطاق عمل الوحدة سواء تلك الأجهزة في مكاتب الأساتذة أو الموظفين أو معامل الكلية أو القاعات الدراسية .
2. تزويد الأجهزة الحاسوبية في نطاق الوحدة بالنسخ الأصلية من :

- 1) أنظمة التشغيل.
- 2) مكافحات الفيروسات.
- 3) التطبيقات المكتبية والإدارية المعتمدة رسمياً بالجامعة.
- 4) وغيرها من البرامج المصرحة رسمياً لجامعة القصيم والتي تعتمد العمادة تزويد الأجهزة الحاسوبية بها، عبر بوابة البرامج الأصلية.
3. تلقي بلاغات الأعطال من جميع منسوبي نطاق العمل، الأساتذة والموظفين والطلاب، والعمل على إصلاح العطل بأسرع وقت ممكن ضمن آلية وأولويات الدعم الفني المعتمدة لدى عمادة تقنية المعلومات ونظام البلاغات الإلكتروني.
4. التأكد من ارتباط الجهاز بشبكة الجامعة المعلوماتية وضمان عمله بشكل آمن وجيد.
5. تعريف الأجهزة والطابعات والمساحات الضوئية على شبكة الجامعة المعلوماتية.
6. رصد حالة الأجهزة الجديدة لتعمل بشكل متوافق مع شبكة الجامعة المعلوماتية وضمان اشتغالها على النسخ الأصلية من البرامج المحملة بها.
7. مساعدة الأساتذة والموظفين والطلاب في استخدام برنامج معين أو تدريبه عليه .
8. متابعة عمل شبكة المعلومات الخاصة بالكلية أو شبكة معلومات الجامعة بالتنسيق المباشر مع الجهة المختصة في عمادة تقنية المعلومات.
9. رصد إحتياجات الكلية أو العمادة من الخدمات التقنية وتحليلها الفني ورفعها للجهات المختصة في عمادة تقنية المعلومات.
10. المراقبة الكاملة للمحتوى المنشور عبر موقع الوحدة الإدارية.
11. قد يكون لدى بعض موظفي الوحدة بعض المهارات الفنية الأخرى مثل معالجة الصور أو تحرير مقاطع الفيديو أو معالجة المقاطع الصوتية فيمكن الاستفادة من هذه المهارات الفردية لتطوير موقع الوحدة الإدارية بعد التنسيق مع المشرف العام ومدير البوابة الإلكترونية للوحدة الإدارية على أن لا يؤثر ذلك على العمل الأساسي للوحدة .

### مقترحات وتوصيات لنجاح عمل الوحدة :

1. ضرورة تعاون إدارة العمادة أو الكلية ومنسوبيها مع موظفي وحدة الدعم الفني وخاصة في المشاريع النوعية، مثل تلك المشاريع التي تطبق على مستوى الجامعة وتديرها عمادة تقنية المعلومات كربط الأجهزة الحاسوبية على نطاق الجامعة ( الدومين ) لإمكانية تحديثها وصيانتها آلياً وعن بعد.

2. إطلاع رئيس وحدة الدعم الفني على كل المستجدات التقنية التي تعتمزم الكلية أو العمادة القيام بها للمساهمة في التأكد من أن المواصفات متوافقة مع شبكة الجامعة المعلوماتية وأنظمة التشغيل المعتمدة والبرامج المصرحة.
3. تخصيص تحويلة في سنترال الكلية أو العمادة بالآلية التالية :
  - 1) في حالة كون السنترال يعتمد أربعة (4) أرقام للتحويلة فتخصص التحويلة رقم (1500) لوحدة الدعم الفني.
  - 2) في حال كون السنترال يعتمد ثلاثة (3) أرقام للتحويلة فتخصص التحويلة رقم (150) تخصص لوحدة الدعم الفني.
  - 3) في حال كون السنترال يعتمد رقمان (2) للتحويلة فيخصص الرقم (15) كتحويلة لوحدة الدعم الفني..