خدمة تواصل بنظام الاتصالات الإدارية،

C

1.1	الإصدار
2025-01-10م	التاريخ
دلیل مستخدم	نوع الوثيقة
عام	تصنيف الوثيقة
SU-DT-202510-TR1	رقم الوثيقة





0

Q

۱. المقدمة

انطلاقًا من حرص عمادة التعلم الإلكتروني والتحول الرقمي بجامعة شقراء على تحسين تجربة المستخدمين وتعزيز كفاءة العمليات الإدارية، تم تطوير خدمة "تواصل" ضمن نظام الاتصالات الإدارية، وذلك استجابةً لمراجعة مرئيات المستفيدين، والعمل على تطوير حلول تقنية مبتكرة تدعم بيئة عمل رقمية متكاملة، وتسهم في تحقيق أهداف الجامعة في التحول الرقمي وتقديم أفضل الممارسات الإدارية.

تمثل هذه الخدمة الجديدة تحسينًا رئيسيًا على النظام القائم، حيث تم تصميمها لتلبية احتياجات المستخدمين بشكل أكثر فاعلية وسلاسة. يُتيح النظام المحدث للموظفين التواصل المباشر مع مرؤوسيهم بطريقة منظمة وسريعة، مع إمكانية متابعة الطلبات والمراسلات الإدارية في بيئة موحدة وآمنة. وقد تم إدخال العديد من التحسينات بناءً على آراء المستفيدين، بهدف تحسين تجربة الاستخدام وزيادة كفاءة سير العمل.

يأتي هذا التحديث في إطار سعي العمادة الدائم لتحقيق التحول الرقمي وتعزيز التواصل الداخلي، مع ضمان أعلى معايير الأمان وحماية البيانات. كما توفر الخدمة الجديدة مزايا متعددة، من بينها تحسين تتبع المراسلات، والردود السريعة، وإدارة الطلبات بشكل أكثر شفافية وتنظيمًا.

الفئة المستهدفة

يشمل جميع منسوبي جامعة شقراء ممن لديهم صلاحية الوصول إلى نظام الاتصالات الإدارية.

آلية عمل خدمة "تواصل" ضمن نظام الاتصالات الإدارية:

تتيح خدمة تواصل ضمن نظام الاتصالات الإدارية بجامعة شقراء لمنسوبي الجامعة إمكانية التواصل بشكل فعال ومنظم مع مرؤوسيهم وإدارتهم. وفيما يلي توضيح مفصل لآلية عمل النظام: دست م

۳٫۱. تسجیل الدخول:

يجب على المستخدمين تسجيل الدخول إلى النظام باستخدام بياناتهم الخاصة (اسم المستخدم كلمة المرور) عبر نظام الاتصالات الإدارية. يتم منح صلاحيات الوصول إلى النظام وفقًا للهيكل التنظيمي الذي يتبع له الموظف، حيث يتم تحديد مستوى الصلاحيات بناءً على دوره الوظيفي لضمان حماية البيانات وتوفير الوصول إلى المعلومات الضرورية فقط. وعند الدخول ستظهر قائمة تواصل كما هو موضّح بالشكل المرفق.

٣,٢. قائمة التواصل:

تتضمن جميع الطلبات أو الاستفسارات التي يتم إرسالها أو تلقيها من قبل الموظف أو المدير. ٣٫٣. تسجيل تواصل جديد:

من خلال هذه الشاشة، يمكن لطالب الخدمة إنشاء تواصل جديد يحتوي على المعلومات التالية:

- رقم التواصل :رقم تسلسلي يُضاف تلقائيًا عند إرسال التواصل إلى المدير المباشر.
- أوع التواصل :يتم اختيار نوع التواصل من قائمة محدّدة مسبقاً تتضمن حالياً الخيارات التالية: (شكوى استفسار اقتراح).
- مرتبط بمعاملة :في حالة ارتباط التواصل بمعاملة محددة، يتم إدخال رقم المعاملة، أما إذا لم يكن مرتبطًا بمعاملة، فيمكن تجاهل هذا الخيار.
 - الجهة المعنية :اختيار الجهة التي سيتم توجيه الطلب أو الاستفسار لها وذلك من خلال قائمة محددة مسبقاً.
 - العنوان :يتم إدخال عنوان موجز للتواصل.
 - الموضوع : يحتوي على شرح مفصل لموضوع التواصل بما لا يتجاوز ٤٠٠٠ حرف.
 - o إرسال إلى المدير المباشر :يتم من خلال هذا الزر تحويل الطلب إلى المدير المباشر بناءً على الهيكلالتنظيمي:
 - o للموظف :يتم إرسال التواصل إلى المدير المباشر في نفس الإدارة.

لمدير الإدارة :يتم إرسال التواصل إلى المدير الأعلى وفقًا للهيكل التنظيمي.



	🗸 معاملة داخلية
	📿 معاملة خارجية
<	🖂 جميع المراسلات
<	🗹 التعاميم
<	Q بحث
<	🔁 إدارة المجلدات
~	📿 تواصل 🔶 🦳
~	 تواصل تسجیل تواصل جدید
~	 تواصل تسجيل تواصل جديد تواصل الإدارة
•	 تواصل تسجيل تواصل جديد تواصل الإدارة تواصلاتي
• 0 1	 تواصل تسجيل تواصل جديد تواصل الإدارة تواصلاتي التواصل المرسل
 0 0 1 0 	 تواصل تسجيل تواصل جديد تواصل الإدارة تواصلاتي التواصل المرسل المغلقة

من القائمة الرئيسية إضافة الايقونة (تواصل) وهي ايقونة البداية لخدمة تواصل

~	📿 تواصل
\rightarrow	– تسجيل تواصل جديد 🗕
0	– تواصل الإدارة
0	– تواصلاتي
1	– التواصل المرسل
0	– المغلقة

تسجيل تواصل جديد هي الخطوة الأولى
لأنشاء تواصل

بعد النقر على ايقونة تواصل جديد يتم فتح نافذة تعبئة التواصل

			تواصل 🕷 / تسجیل تواصل جدید
الجهة المعنية *	مرتبط بمعاملة	نوع التواصل *	رقم التواصل
•	ادخل رقم المعاملة (اختياری)	•	
			العنوان *
			الموضوع *
			اكتب النص هنا
8			
0 / 4000 مرف			
	المدير المباشر	🛚 از سال الی ا	

تحديد نوع التواصل

م التواصل	نوع التواصل \star		فرتبط بمعافلة	الجهة المعنية κ	
		•	ادخل رقم المعاملة (اختياری)		•
نوان 🛊					
	شکوی				
	استفسار				
وضوع *	اقتراح				
كتب النص هنا					
					4000 / 0

الربط بمعاملة إدا كان هناك معاملة قائمة (اختياري)

الجهة المعنية *	مرتبط بمعامله	نوع التواصل *	رقم التواصل
			العنوان κ
			الموضوع *
			المعب المعن عمد
يوف 4000 / 0			

تحديد الجهة المعنية

 دخل رقم المعاملة (اختياري) رئيس الجامعة وكال الجامعة وكال الجامعة وكال الجامعة التعليم والتدريب وكالة الجامعة التعليم والتدريب 	الجهة المعنية *	مرتبط بمعاملة	
رئيس الجامعة وكان الجامعة وكاله الجامعة للتعليم والتدريب وكاله الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي		ادخل رقم المعاملة (اختیاری)	•
رئيس الجامعة وكيل الجامعة وكالة الجامعة للتعليم والتدريب وكالة الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي			
وكيل الجامعة وكانة الجامعة للتعليم والتدريب وكانة الجامعة للدراسات الطيا والبحث العلمي	رئيس الجامعة		
وكانة الجامعة للتعليم والتدريب وكانة الجامعة للدراسات الطلبا والبحث العلمي	وكيل الجامعة		
وكانه الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي	وكالة الجامعة للتعليم والتدريب		
	وكالة الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي		
	00/0		
0/0		المدير المباشر	ارسال إلى 🖹

تسجيل الموضوع والعنوان وإرسالها للرئيس المباشر

لمعنية *	الجهة ا	مرتبط بمعاملة		نوع التواصل ا	رقم التواصل
-		ادخل رقم المعاملة (اختياری)	•		
					العنوان 🛊
					الموضوع 🗰
				سا	اكتب النص ه
🔊 4000 مرف					
		لمدير المباشر	ارسال إلى		

صندوق التواصل الوارد من الجهات الاخرى

صندوق التواصل من سواء كان من إدارة او شخص.

جميع التواصلات المرسلة

التواصل المتخذ عليها الاجراء النهائي

~	📿 تواصل
	– تسجيل تواصل جديد
0	– تواصل الإدارة 🗕
0	– تواصلاتي
1	– التواصل المرسل
0	– المغلقة

~		📿 تواصل
	اصل جديد	– تسجيل تو
0	ارق	– تواصل الإد
0		– تواصلاتي
1	مرسل	– التواصل ال
0		– المغلقة

~	📿 تواصل
	– تسجيل تواصل جديد
0	– تواصل الإدارة
0	– تواصلاتي
1	– التواصل المرسل 🗕
0	– المغلقة

~	📿 تواصل
	– تسجيل تواصل جديد
0	– تواصل الإدارة
0	– تواصلاتي
1	– التواصل المرسل
0	– المغلقة



خطوات تحويل التواصل (من تواصل الإدارة النقر على التواصل للوصول الى الصفحة التالية)

جامعہ ٹنقراء Shaqra University	⊠ تواصل الإدارة بحث
🗸 معاملة داخلية	أظهر ⊅10 اظهار 1 - 1
📿 معاملة خارجية	شكوى 10 T21 هجي
< جميع المراسلات	لو کیل العمادة 10 العمادة
🗸 التعاميم	
د ي و م	
جا إدارة المجلدات	
🗸 تواصل	
– تسجيل تواصل جديد	
– تواصل الإدارة	
– تواصلاتي	
– التواصل المرسل	
– المغلقة	

صفحة تفاصيل التواصل (إحالة موضح الطريقة)

الجهة المعنية :وكيل الجامعة	 اختبار جدید 1122 ۲24 * القسم, ۞ وكيل العمادة
	🏹 معلومات التواصل 📑 تتبع
	🗸 معلومات التواصل
	تواصل من : القسم / علي بن عبد الله السيحاني
	تواصل إلى : وكيل العمادة
	تاريخ التواصل: 09/01/2025
	محتوى التواصل : تجربة
	مرتبط برقم معاملة : 4622585
	حالة التواصل : تحت الإجراء
	إحالة التواصل

تحديد الجهة المراد التحويل اليها

×	تواصل
•	ارسال إلى \star 🔶
	رئيس الجامعة وكيل الجامعة
	وكالة الجامعة للتعليم والتدريب الادارة العليا
	الوكالة العمادة
	محتوى التواصل : <mark>شكوى 10</mark>
	حالة التواصل : تحت الإجراء
	بحالة التواصل

خانة الملاحظات

×	تواصل	
	*	إرسال إلى
•		
	*	ملاحظات
	🕼 ارسال	

ظهور هذه الرسالة يعني انه تم ارسال الملاحظة ام رد للمرسل او تم تصعيد التواصل لجهة أعلى



إغلاق التواصل

الجهة المعنية :وكيل الجامعة	اختبار جدید 1122 ¥ T24 = القسم, ۲۵ وکیل العمادة
	🛱 معلومات النواصل 📑 تتبع
	🗸 معلومات التواصل
	تواصل من : القسم / علي بن عبد الله السيحاني
	تواصل إلى : وكيل العمادة
	تاريخ التواصل: 09/01/2025
	محتوى التواصل : تجربة
	مرتبط برقم معاملة : 4622585
	حالة التواصل : تحت الإجراء
	+ إحالة التواصل إغلاق التواصل

ظهور هذه الرسالة تعني (اتخاذ الاجراء النهائي على التواصل)

!	
هل تريد إغلاق التواصل؟	
موافق إلغاء	

خاتمة:

يقدم هذا المستند ملخصًا لآلية عمل خدمة " تواصل" من خلال نظام الاتصالات الإدارية بجامعة شقراء، موضحًا كيفية تسجيل التواصلات وإدارتها بشكل فعال. يهدف النظام إلى تحسين التواصل الداخلي بين الموظفين والإدارات، وتسهيل متابعة الطلبات الواردة والصادرة، مع ضمان الأمان وسرعة الاستجابة.

