

مشروع جائزة الشارقة للتفوق والتميز التربوي – صفحة تواصل معنا

صفحة تواصل معنا في تطبيق الهاتف المتحرك وواجهات المشتركين:

- **الهدف الرئيسي من الصفحة:**
إمكانية المشترك من إرسال أي استفسار إلى فريق الجائزة.
- **المعلومات التي يتم إرسالها / موقع الانترنت :**
 - الاسم الأول
 - الاسم الأخير
 - الموضوع (نوع الرسالة) - قائمة منسدلة (كمثال استفسار / مشكلة تقنية ...) (الإيميل
 - نص الرسالة
- **المعلومات التي يتم إرسالها / مستخدم التطبيق او واجهة المشترك :**
 - الموضوع (نوع الرسالة) - قائمة منسدلة (كمثال استفسار / مشكلة تقنية ...)
 - نص الرسالة
- **سير متصفح الموقع:**
- يقوم بإرسال الرسالة من خلال موقع الانترنت ويتم الرد على الإستفسار عن طريق البريد الإلكتروني.
- **سير المشترك:**

يتم الضغط على جديد لإرسال رسالة جديدة مع تحديد عنوان للرسالة ونوعها (تقني – استفسار..)

حيث أن الاستفسار يظهر لفريق الجائزة في لوحة التحكم ضمن قسم الدعم .

1- في الصفحة الأولى يتم عرض جميع طلبات التواصل من قبل المشترك مع الردود من فريق الجائزة.

2- حالات الرد

 - توجيه الرسالة إلى فريق الجائزة بناء على الدور ونوع الرسالة (مثال: نوع الرسالة خطأ تقني توجه إلى فريق IT) في حال وجود 3 أشخاص بنفس الدور يتم إظهار الرسالة عند الكل وعند الرد من قبل احد المستخدمين (الإدارة) يتم غلق ميزة الرد عند البقية إلا في حالة إعادة التوجيه.

- إعادة التوجيه: يمكن للمستخدم إعادة توجيه الرسالة من المنصة لأي شخص من فريق الجائزة للرد على الرسالة أما بإستخدام اسم الشخص (User Name / Email) او الدور.

انعكاس الرد للمشارك: يظهر الرد على الاستفسار للمشارك تحت الرسالة ذاتها وتظهر بصيغة رد على الرسالة وفي حالة الرد من طرف المشارك تظهر عند نفس الشخص المعني بالرد في المرة الأولى.

- ملاحظات:
- يوجد جدول خاص مع إدارة خاصة لإدارة أنواع الرسائل يتم إضافتها والتحكم بها من قبل مدير المنصة.
- يوجد جدول منفصل يربط بين كل دور من أدوار المستخدمين وأنواع الرسائل التي يتم الرد عليها وهي علاقة متعددة many to many.