

الصيانة

عمر محمد

٢٠١٦-١٢ مارس

١ نظرة عامة

- هذا النظام مُصمم لشركات الصيانة ويهدف الي تسهيل اتمام عمليات التصليح بشكل بسيط بحيث يستطيع العميل التواصل مع الشركة و تتبع مراحل اصلاح جهازه بطريقة سلسلة وبسيطة و من ناحية اخري يسهل علي الشركة تنظيم الطلبات و ادارة الوقت مع مواعيد العمل مما يؤدي الي تسريع عملية الرد علي العملاء و سهولة التواصل معهم و حل مشاكل العملاء في اسرع وقت ممكن .

٢ مستخدمين النظام

- (١). رئيس الشركة
- (٢). المدير
- (٣). موظف الخدمات
- (٤). فني التصليحات
- (٥). العميل

٣ تفاصيل كل مستخدم

- مدير النظام
 - المعلومات المطلوبة
 - (١). UserName (ID@CompanyName.com)
 - (٢). Password
 - الصلاحيات
 - (١). اضافة موظف الخدمات

- (٢). مسح موظف الخدمات
- (٣). اضافة فني
- (٤). مسح فني
- (٥). البحث عن موظف
- (٦). الاطلاع علي اداء الموظفين
- (٧). الاطلاع علي الشكاوي
- (٨). عمل حظر مواعيد لاحد الموظفين
- (٩). متابعة حركة العمل في جميع الفروع
- (١٠). الاطلاع علي الاحصائيات مثل احصائيات التقدم وعدد الشكاوي ... الخ
- (١١). الاطلاع علي شكاوي الموظفين و الرد عليهم

○ وصف عام
هو المسئول عن النظام بشكل كامل فيستطيع توظيف الاشخاص و الاطلاع علي طلبات الموظفين وحل مشاكلهم وادارة الفروع

• موظف الخدمات

○ المعلومات المطلوبة

- (١). UserName (ID@CompanyName.com)
- (٢). Password
- (٣). الرقم القومي
- (٤). السن
- (٥). الجنس
- (٦). تاريخ الميلاد
- (٧). العنوان
- (٨). رقم التلفون
- (٩). رقم التعريف ID
- (١٠). المرتب
- (١١). تاريخ التعيين
- (١٢). التخصص

○ الصلاحيات

- (١). الاطلاع علي طلبات العملاء قيد الانتظار
- (٢). تحديد الوقت المناسب للعميل لاتمام عملية الصيانة
- (٣). تنظيم التواصل بين الفني و العميل
- (٤). حل الشكاوي

(٥). الرد علي العميل عند الستفسار علي شبئ

(٦). تصعيد الشكوي لمدير النظام

○ وصف عام

هو حلقة الوصل بين العميل و الفنيين و بين الفنيين و مدير النظام فهو يدير عملية الاصلاح بشكل اساسي فعند استلام طلب للصيانة فأنة يحدد مستوي التصليح ويحدد مع العميل موعد مناسب لة وتحديد فني للذهاب الي العميل في الوقت المتفق عليه وتسجيل عمليات الاصلاح التي تمت او لم تتم وهو المسئول عن الاطلاع علي الشكاوي وحلها

• الفني

○ المعلومات المطلوبة

(١). UserName (ID@CompanyName.com)

(٢). Password

(٣). الرقم القومي

(٤). السن

(٥). الجنس

(٦). تاريخ الميلاد

(٧). العنوان

(٨). رقم التلفون

(٩). رقم التعريف ID

(١٠). المرتب

(١١). تاريخ التعيين

(١٢). التخصص

○ الصلحيات

(١). تنفيذ الاوامر القادمة من الخدمات

(٢). تقديم الشكاوي للخدمات

(٣). الاطلاع علي معلومات الشخصية

(٤). تسجيل الة الجهاز الذي تم تصليحة

○ وصف عام

هو المسئول عن الذهاب للعميل واتمام عملية التصليح و التأكد علي تصليح العطل

• العميل

○ المعلومات المطلوبة

(١). UserName (Email@CompanyName.com)

(٢). Password

(٣). البريد الالكتروني

(٤). العنوان

(٥). رقم التلفون

(٦). رقم المنزل

○ الصلحيات

(١). تسجيل Regist

(٢). تسجيل الدخول

(٣). التقديم علي طلب تصليح

(٤). تتبع مدي تقدم الجهاز

(٥). تقديم شكوي للنظام

(٦). تقييم مستوي الخدمة عقب كل عملية تصليح

○ وصف عام

يتعامل مع النظام عن طريق التسجيل في الموقع وتقديم طلب للتصليح واختيار وقت مناسب لفني التصليحات للقيام بعملية الصيانة وتقييم كل عملية اصلاح تمت من خلال حسابة

٤ كيفية التعامل مع النظام

• العميل

في البداية يجب علي العميل التسجيل في الموقع حتي يستطيع طلب الخدمة فيجب عليه ملئ المعلومات المطلوبة الاسم الاول ، الاسم الثاني ، العنوان ، رقم المحمول ، رقم المنزل ، البريد الالكتروني ، الرقم السري ، سؤال الحماية .

ثم عند اتمام عملية التسجيل يستطيع الان الدخول علي صفحة الشخصية عن طريق كتابة البريد الالكتروني ، الرقم السري ... وفي حالة نسيان الرقم السري سيتم سؤالة عن سوال الحماية ثم يستطيع كتابة رقم سري جديد .

يستطيع العميل الان طلب خدمة الصيانة عن طريق الضغط علي زر وملئ المعلومات المطلوبة نوع الجهاز ، الماركة ، وشرح مبسط عن العطل ، العنوان (اتركها فارغة اذا كان نفس العنوان) ، التلفون (اتركها فارغة اذا كان نفس التلفون) وفي حالة اكثر من جهاز فاضغط علي كلمة اضافة جهاز و املئ بعض المعلومات عن الجهاز الاخر، ثم الضغط علي زر ارسال (سيتم الرد عليك خلال ٤٢ ساعة) .

عن الرد سوف يرسل للعميل اكثر من ميعاد حتي يستطيع اختيار الانسب لة وعند اختيار الميعاد المناسب والضغط علي موافق سيتم الرد علي العميل خلال بضع ساعات وسوف يرسل للعميل معلومات عن الفني الذي سيأتي اليه مثل الصورة ، الاسم ، الجنس

، رقم هاتفه وميعاد الحضور التاريخ و الساعة .
في حالة نقل الجهاز الي مركز الصيانة يستطيع العميل تتبع جهازه ومدي قدمه و
ميعاد الاستلام .

وفي حالة وجود اي شكوي يمكن التواصل مع الشركة من خلال تقديم الشكوي
فيجب كتابة الشكوي في المكان المحدد والضغط علي ارسال .
كل عميل يمتلك صندوق رسائل يستطيع من خلاله استقبال الرسائل الخاصة بالرد
علي الشكاوي و استلام اي معلومات جديدة خاصة بطلباته او اختيار ميعاد ما او ابلاغ
عن اي شيء جديد خاص بجهازه .
عند اتمام عملية التصليح يمكن للعميل ملي الفورم الخاصة بجودة التصليح و مستوي
الخدمة و راية الشخصي في الخدمة بشكل عام من حيث سرعة الاستجابة و كفاءة
الفنيين و اعطاء تقييم من ١ - ١٠ الي الشركة و تقييم لل فني

• الفني

يجب علي الفني في البداية تسجيل الدخول عن طريق استخدام
بريد العمل (ID@companyName.com) و الرقم السري وفي حالة نسيان كلمة السر
يجب الذهاب مدير النظام لتغييره .
عند الدخول للصفحة الشخصية للفني فسبجد لديه في صندوق الوارد الطلبات التي
يجب عليه تنفيذها وعند استلامه الطلبات يجب الضغط علي زر استقبال وستتحول لديه
من وضعية الاستقبال الي وضعية الانتظار حتي تكتمل .
عند الضغط علي استقبال سوف تختفي من صندوق الوارد وتظهر في صندوق الانتظار
فيستطيع الان الدخول الي صندوق الانتظار و رؤية تفاصيل كل طلب العنوان ، اسم
العميل ، رقم التلفون ، رقم تلفون المنزل ، العطل ، نوع الجهاز ، الماركة .
عند اتمام عملية التصليح فيجب الدخول علي صندوق الانتظار و الضغط علي اكتمال
و يجب ملئ بعض البيانات التكلفة ، قطع الغيار .. وفي حالة عدم اكتمال التصليح
يجب اختيار امر من الاثنين (الذهاب للمركز للتصليح ، عدم توافر قطه الغيار) فسيتم
اختفاء من الصندوق و ارسالة مرة اخري للخدمات .
ويمكن للفني ان يري تفاصيل حسابة من مستواة وتقديراته ويمكن ان يري من افضل
فني يعمل معه .
ويمكن تقديم شكاوي الخاصة به عن طريق ارسال شكوتة الي مدير النظام عن طريق
ملئ قورم الشكوي و الضغط علي ارسال .

• موظف الخدمات

يجب علي موظف الخدمات البداية تسجيل الدخول عن طريق استخدام
بريد العمل (ID@companyName.com) و الرقم السري وفي حالة نسيان كلمة السر
يجب الذهاب مدير النظام لتغييره .
عند اكتمال عملية الدخول سوف يظهر لموظف الخدمات الطلبات قيد الانتظار وهناك
اكثر من نوع من الطلبات

(١). (waiting) هذا النوع يعبر عن الطلبات التي لم يتم الاطلاع عليها من قبل موظف

الخدمات .

- (٢). (Seen not Technical) هذه معناها ان تم رؤايتها من قبل الموظف ولكن لم يحدد لها ميعاد ولا الفني الذي سيذهب .
- (٣). (Wait Customer) وهذه معناها انها في انتظار رد العميل للموافقة علي الميعاد .
- (٤). (checked) وهذه معناها ان تم تحديد لها موعد و فني ولاكن لم تكتمل .
- (٥). (uncompleated) وهذه معناها ان العميل ذهب ولكن لم يكتمل التصليح .
- (٦). (Done) معناها ان الجهاز تم تصليحه .

فعند دخول الموظف لرواية الطلبات ال waiting سوف يضغط علي احدي الطلبات و يري نوع الجهاز و العطل .. الخ و يضغط علي زر رفض اذا كان النوع لا يتوافق مع امكانيات الشركة و قبول اذا كان العطل ممن الممكن تصليحه فعند الضغط موافق سوف يختفي من قائمة ال waiting الي قائمة see non Technical .

وبعد الاطلاع علي الطلبات سوف ينتقل الي مرحلة الاكتمال وهي ان يذهب الي صندوق ال see non Technical ويختار احدي الطلبات ثم يرسل لهم ٣ مواعيد مختلفة في ايام مختلفة حتي يختار العميل ما يناسبة من هذة المواعيد .

عند الرد من قبل العميل سوف تظهر للموظف كي يحدد لها فني و سوف يتيح النظام رؤية مواعيد الفنيين و الوقت المتاح لكل منهم ويتحول الطلب الي Checked .

وعند اكتمال التصليح من قبل الفني سوف يتم نقلها الي حالة ال Done وان لم تكتمل سوف توضع في صندوق ال uncompleated ويمكنه من خلال هذا الصندوق ارسال فني اخر في وقت اخر او تحديد وقت انتهاء صيانتها .

ويوجد ايضا صندوق شكاوي يمكن للموظف الاطلاع عليه لكي يري الشكاوي ويحاول حلها من خلال ارسال فني اخر .. الخ .

وفي حالة الاتصال من خلال التليفون سوف يتم تسجيل الطلب تحت مسمي (PhoneOrder) وسوف يتم تخزين معلومات الطلب حتي يتم التعامل معه من خلال النظام .

• مدير النظام

مدير النظام لة كلمة مرور و اسم مستخدم فريدين فيسطيع الدخول للنظام و التحكم في كل ما يخص الموظفين .

فيسطيع اضافة موظف من خلال ملئ الفورم الخاصة به و تحديد صلاحياته من اختياره ك فني او موظف خدمات و يمكن لة ايضا ان يبحث عن موظف و عن عميل ويمكنه حظر حساب اي منهم .

ويستطيع ان يري مدي تقدم العمل و مدي تاخرة و الوامل المساعدة علي تاخير العمل و كمية الارباح و يستطيع الوصول لاي فرع والاطلاع علي احصائياته و عن مدي كفاءة الموظفين .

ويمكنه ايضا رواية تفاصيل اي موظف و رؤية مدي خبرته و راي العملاء فيه و يستطيع ان يري مقدار الطلبات التي تم تنفيذها من خلاله و مدي سرعة استجابته للطلبات .

ويمكنه ايضا ان يطلع علي شكاوي الموظفين وحلها و الموافقة علي طلباتهم و رفضها .

مهمات النظام

هذا النظام ينظم الطلبات بشكل تلقائي من حيث الاولوية وينظم للفنيين مواعيدهم و اماكن تواجدهم ويوفر للموظف المواعيد المتاحة للعميل فيرسلها للعميل اتلقائيا وعند رد العميل سوف يغير النظام كل الاشياء المعتمدة علي هذا الميعاد .