



خبراء حلول تقنية

ساس: نظام الدعم الفني

خبراء حلول تقنية

حلول تقنية متطورة لدعم اعمالك

تخيل كل ما تريد ودع لنا التنفيذ

تعريف نظام ساس

ساس نظام متكامل لإدارة الدعم الفني لنظم المعلومات والمتابعة الدورية. يعتمد التطبيق على تطبيقات جوال للعملاء ومهندسي الدعم وتطبيق ويب للإدارة. يقدم التطبيق تسهيل متابعة الدعم الفني لأنظمة تقنية المعلومات. يعتمد النظام استقبال طلبات الدعم الفني المرسله من العملاء عبر تطبيق جوال خاص بالعملاء. تستقبل في تطبيق ويب للإدارة، تحدد الإدارة مهندس لتقديم الدعم الفني للطلب. يقوم المهندس بتحديد نوع الدعم الفني المطلوب والوقت اللازم لتنفيذه ويقوم بتقديم بالدعم الفني مباشرة وإبلاغ الإدارة على انتهاء مرحلة الدعم الفني.

الموقع الالكتروني

يعرض الموقع الالكتروني ما ترغب المؤسسة في التعريف به من خدمات الدعم الفني التي تقدمها. الأهم ان الموقع الالكتروني يقدم أيضا لخدمات الدعم الفني لمن لا يستخدم تطبيق الجوال او بعيد عن الخدمة. ويدعم الموقع بعض خدمات معرفة رأي العميل وملاحظاته عن الخدمة المقدمة.

حلول تقنية متطورة تناسب اعمالك



خدمات النظام

يقدم التطبيق ثلاث خدمات أساسية يمكن ان تعريفها على النحو التالي:

طلب الدعم الفني: تقدم الخدمة عن طريق تطبيق جوال للعملاء يمكن من خلاله إرسال طلب الدعم الفني للإدارة. يحدد الطلب بيانات النظام وصور للمشكلة ان توفرت، وتحديد ان كان النظام في مرحلة الصيانة المجانية والبيانات المتعلقة وموقع العميل.

إدارة طلبات الدعم الفني: يستقبل تطبيق الإدارة الطلب وتقوم الإدارة بدراسة الطلب وتحديد مهندس مختص لتقديم الدعم الفني المطلوب. يحول الطلب للمهندس للقيام بالدعم الفني ويزود الإدارة بتقرير فني عن المشكلة وطريقة حلها. يحسب تطبيق الإدارة تكاليف عملية الدعم ان كان خارج التعاقد او تتطلب تكاليف اخرى. يرفع المهندس تقريراً انجاز عملية الدعم الفني.

متابعة طلبات الدعم الفني: يستطيع العميل والمؤسسة متابعة سير عمل الدعم الفني. وتحصل الإدارة على تقارير عن عمليات الدعم الفني ومدى الالتزام بالمواعيد.

خبراء حلول تقنية



تطبيق الإدارة

تطبيق الإدارة هو الأهم ويقوم بخدمات إدارة النظام ومركز القرار في قبول أو رفض طلبات الدعم. وهو تطبيق ويب يقدم إجراءات منطق العمل لنظام الدعم الفني ومنها العمليات التالية:

- إدارة العملاء
- إدارة التعاقدات
- إدارة الطلبات
- إدارة الخدمة
- إدارة المهندسين
- التقارير



خبراء حلول تقنية

إضافة طلب جديد

عند إضافة طلب دعم جديد يحتاج العميل الى إضافة بيانات النظام ونوع المشكلة ونوع الدعم المطلوب .

الاشعارات

يستخدم النظام الاشعارات في كل التطبيقات لتصل لمن يهمه الامر عن كل حدث عند حدوثه.

حلول تقنية متطورة تناسب اعمالك

بيئة النظام وتطبيقاته

تطبيقات الجوال

تحتوي تطبيقات الجوال على شاشة ترحيب، شاشة تعريف، وشاشة تسجيل الدخول. وتشمل شاشات الخدمات تسجيل وتعديل طلب الدعم، إضافة وتعديل بيانات طلب، متابعة الاشعارات، خدمات حسابي، استرجاع بيانات طلب. في حالة إضافة وتعديل بيانات الطلب يحدد موقع الدعم الفني عن طريق خرائط جوجل. واضافة صورة توثيقية للمشكلة وتقارير الانجاز. تظهر شاشات تطبيق الجوال على النحو التالي:

تخيل كل ما تريد ودع لنا التنفيذ