

مبادرة الدعم الفوري والمباشر مركز الدعم والمساعدة

التقرير الدوري الأول

بتاريخ 2018/11/1 م



فهرس المحتويات

3	لمحة عن المبادرة
3	التجهيزات وتهيئة النظام
5	الأعمال التقنية المتعلقة بالمبادرة
6	قياس وتحليل زمن تنفيذ الخدمة

لمحة عن المبادرة

مبادرة تقديم الدعم الفني لمندوبي الجامعة بشكل يُمكن من سرعة ودقة حل الإشكاليات التي تواجههم في أي وقت ومن أي مكان وتعزيز الرضا عن الخدمات المقدمة، مع توفير قاعدة معرفية على كيفية استخدام الخدمات الإلكترونية ومهارات أنظمة التعلم الإلكتروني

التجهيزات وتهيئة النظام

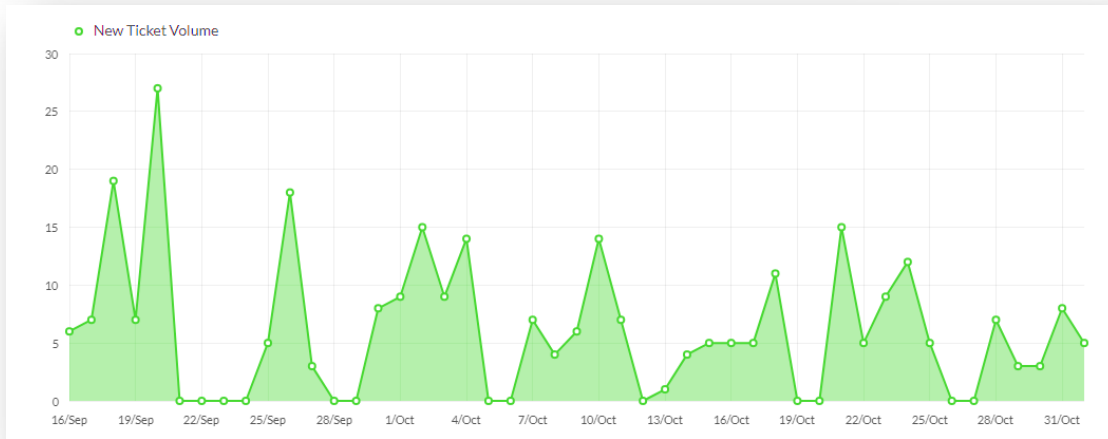
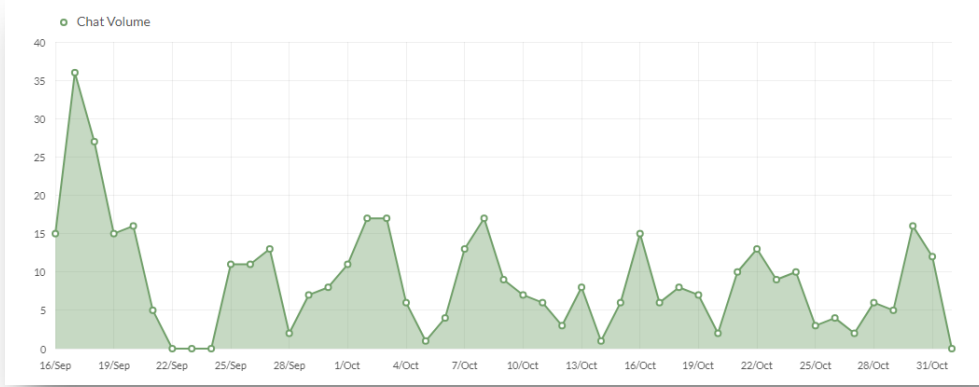
1. البحث التقني عن أفضل أنظمة الدعم الفوري والمباشر والتي تقدم بتكلفة أقل مع الحفاظ على جودة الخدمة المقدمة وإمكانية التوسع في تقديم الدعم على باقي الأنظمة الإلكترونية المعمول بها بالجامعة
2. اختيار تطبيق taw.to والذي تتوافر فيه الشروط المدرجة بالبند الأول
3. تهيئة التطبيق وربطه ببوابة التعلم بلاك بورد واختبار كيفية تقديم الدعم دون الاستعانة بشركات خارجية
4. وضع اليات استقبال والرد على المراجعين
5. تم عقد ورشة عمل تدريبية لأعضاء الفريق التقني بقسم التعليم الإلكتروني
6. إطلاق نظام الدعم والمساعدة الفوري والمحادثة المباشرة على بوابة التعلم بلاك بورد مع بداية الفصل الدراسي الأول في 16 سبتمبر 2018، لتوفير الوقت والجهد على الطلاب والطالبات وكذلك أعضاء هيئة التدريس في الرد على استفساراتهم وحل مشاكلهم



الاستقبال والرد على 420 طلب دعم

دعم فيما يخص أنظمة التعلم الإلكتروني

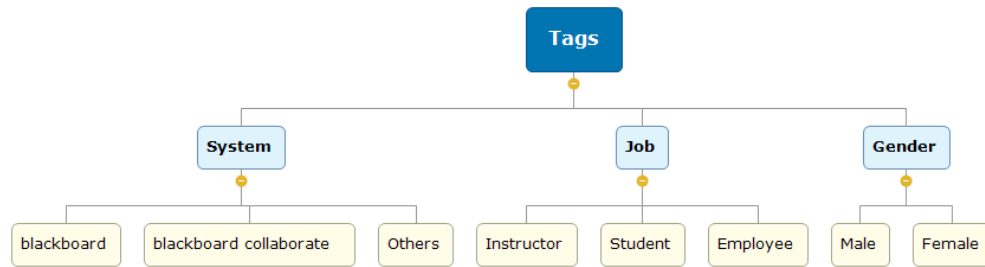
Messaging		مركز الدعم والمساعدة		Search	
+ New Ticket		All 13	Mine	☒ Chats ☒ Tickets	Any Open Updated On
Akram Elsaadony	Dr. Areeg Abdel hamid abmohamed@tu.edu.sa	[#133] RE: Chat with Dr. Areeg Abdel hamid	CLOSED	15:17	
مركز الدعم والمساعدة 13	Dr. Areeg Abdel hamid abmohamed@tu.edu.sa	1 message, 1 seconds	CLOSED	13:30	
Contacts	ghallab68@yahoo.com	[#132] How to log in to blackboard? Mohamed Al...	CLOSED	13:02	
Spam	eltho95@icloud.com	[#131] RE: Chat with Fatima Al Th...	CLOSED	12:51	
Trash	ghallab68@yahoo.com	3 messages, 3 minutes Mohamed Al...	CLOSED	12:50	
	amal_Oh@hotmail.com	[#130] RE: Chat with محمد عوض الزهراني Fatima Al Th...	CLOSED	12:48	
	s.eraiky@tu.edu.sa	25 messages, 22 minutes Mohamed Al...	CLOSED	12:42	
	kalthosini@tu.edu.sa	[#129] Reset my Password Mohamed Al...	CLOSED	11:46	
	nhaty1998@gmail.com	[#128] RE: Chat with نهي عبدالله القرشي Fatima Al Th...	CLOSED	11:39	
	maramsaad1420@gmail.com	[#127] RE: Chat with مرام سعد النجدي Fatima Al Th...	PENDING	11:37	
	43702225@students.tu.edu.sa	[#126] RE: Chat with ريم عايش العنصيفي Fatima Al Th...	CLOSED	10:50	
	hthhazzzo@gmail.com	[#125] RE: Chat with محمد سيفر حماد الشاذلي الحارثي Mohamed Al...	CLOSED	10:48	
	hanan.hananishad1@gmail.com	[#125] RE: Chat with hanan Fatima Al Th...	CLOSED	10:17	



الأعمال التقنية المتعلقة بالمبادرة

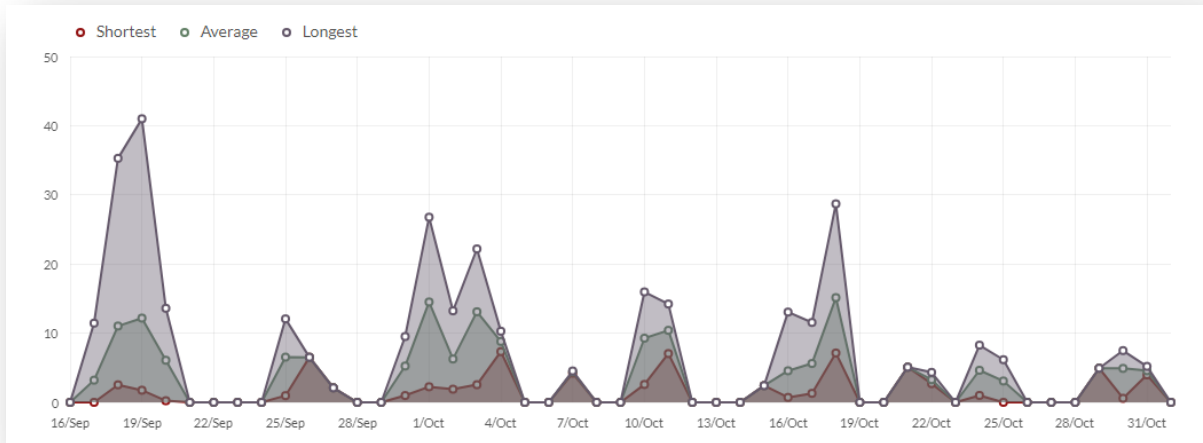
1. تقديم الدعم الفني طوال اليوم لجميع الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وحل مشاكلهم عبر مركز الدعم والمساعدة الفوري.
2. استقبال الطلبات المراجعة عبر الخدمة وفي حالة تقديمها بعد الدوام الرسمي يتم اعلام المراجع بأنه سيتم الرد عليه في أقل من 24 ساعة وارسل الرد عبر البريد الإلكتروني الذي قام بتسجيله
3. استقبال طلبات الدعم التي تم ارسالها بعد الدوام صباحًا للرد عليها
4. متابعة ردود فريق الدعم من قبل مسؤولي الأنظمة للتأكد من سير نجاح عملية تقديم الخدمة
5. فتح قناة اتصال مباشرة مع الفريق في كلا شطري الطلاب والطالبات لحل الإشكاليات التي قد تصعب على فريق الدعم

6. تحديد وتثبيت الأوسمة لإعداد التقارير بشكل دقيق



قياس وتحليل زمن تنفيذ الخدمة

يتم احتساب أطول ومتوسط وأقصر مدة لتقديم الخدمة لكلاً من المحادثات الفورية او تذكرة الطلب وذلك يوميًا لمراجعة مستوى تقديم الخدمة ومقارنتها بالوقت بالزمن المحدد لتقديمها، ويوضح الرسم البياني التالي متوسطات الوقت المستغرق لتقديم الخدمة:



ومن خلال الرسم البياني أعلاه وبناءً على المعطيات السابقة يتطلب التالي:

1. ضرورة تواجد فريق دعم فني في الفترة المسائية
2. عدم انشغال الفريق بمهام تؤثر على طول فترة تقديم الدعم
3. العمل على تفعيل تطبيق التواصل من خلال النظام وتفعيل خاصية الصوت والفيديو ومشاركة الشاشة وذلك بدفع مبلغ سنوي (\$ 348) وتفعيل وكذلك تخصيص التطبيق لجامعة الطائف بدفع مبلغ سنوي (\$ 144)

