



بوابة KMCC الجديدة

عرض تقديمي

تقديم:
عبدالرحمن أسامة

“ببوابة KMCC، نحصل على
رؤية أوضح، تنظيم أفضل،
واستجابات أسرع – في
نظام واحد موثوق”



ماهي ببوابة KMCC؟

ببوابة KMCC هي منصة إلكترونية داخلية موحدة، تهدف إلى تنظيم ومتابعة جميع الطلبات والمشكلات بمختلف أنواعها، سواء كانت تقنية، إدارية، لوجستية، أو غيرها. تُسهم الببوابة في تحسين التواصل بين الموظفين والجهات المختصة، وتسريع آلية التعامل مع الطلبات، مما يعزز الكفاءة، يقلل من الهدر الزمني، ويضمن توثيقاً مركزياً يسهل الرجوع إليه وتحليله لاحقاً.



المشاكل الحالية بدون المنصة

- **غياب المركزية في استقبال الطلبات**
 - كانت الطلبات تُستقبل عبر قنوات متفرقة مثل تطبيقات المراسلة (كالواتساب)، البريد الإلكتروني، أو بشكل شفهي، وغالبًا من قبل أفراد مختلفين من نفس الفريق حول نفس الموضوع، مما أدى إلى تكرار الطلبات أو ضياعها نتيجة لعدم وجود مسار موحد ومعتمد للتقديم.
- **احتمالية فقدان الطلبات أو نسيانها**
 - في ظل غياب نظام موحد لتوثيق الطلبات ومتابعتها، تعرّض عدد من الطلبات للتجاهل غير المقصود أو السهو، مما أثر على جودة الخدمة والاستجابة.
- **صعوبة تتبع حالة الطلب**
 - يواجه مقدمو الطلبات صعوبة في معرفة المراحل التي وصل إليها طلبهم، وما إذا تمت مباشرته أو من المسؤول عنه، مما يضطرهم إلى المتابعة المتكررة للحصول على أي تحديث، وهو ما ينعكس سلبيًا على كفاءة التواصل.
- **انعدام أرشيف موحد قابل للبحث**
 - لا توجد قاعدة بيانات مركزية يسهل الرجوع إليها عند الحاجة لمراجعة الطلبات السابقة أو تحليل التكرار والأنماط، مما يُعيق جهود التطوير والتحسين المستمر.
- **غياب الإحصائيات والتقارير التحليلية**
 - لا يمكن استخلاص مؤشرات أداء واضحة مثل عدد الطلبات المنجزة، أو متوسط وقت الاستجابة، أو توزيع الطلبات حسب نوعها، وهو ما يُضعف القدرة على التقييم واتخاذ القرارات المبنية على البيانات.
- **تأخر الاستجابة للطلبات**
 - أدى تعدد قنوات الاستقبال وعدم وجود منصة موحدة لمتابعة الطلبات إلى تأخير في معالجة الطلبات والرد عليها في الوقت المناسب، مما يؤثر سلبيًا على رضا المستفيدين.
- **تحديات في إدارة فرق الدعم**
 - عدم وجود نظام يعكس حجم المهام وتوزيعها بين أعضاء الفريق صعب من عملية المتابعة والتنسيق، وأدى إلى تكديس المهام على بعض الأفراد دون توازن في توزيع العمل.

ماذا ستقدم البوابة؟

ستوفر البوابة الإلكترونية نظاماً موحداً وفعالاً لاستقبال الطلبات ومتابعتها، مما يساهم في تحسين جودة الخدمة ورفع كفاءة الاستجابة



نظام مركزي لتلقي الطلبات

تعتمد البوابة على منصة موحدة تُستخدم من قبل جميع الموظفين لتقديم الطلبات، مما يُنهي التشتت الحاصل بين القنوات المختلفة ويُسهل تنظيم العمل ومتابعته.

واجهة استخدام سهلة ومرنة

تم تصميم الواجهة لتكون مبسطة وواضحة، مما يتيح للموظفين تقديم الطلبات ومتابعتها بسهولة دون الحاجة إلى تدريب معقد أو خبرة تقنية متقدمة.



إشعارات وتنبيهات عبر البريد الإلكتروني

تُرسل البوابة إشعارات تلقائية لمقدمي الطلبات ولل فريق المسؤول عند حدوث أي تحديث، مما يُبقي الجميع على اطلاع بمستجدات الطلب في الوقت المناسب.

تسجيل وتتبع التذاكر بكفاءة

يُمنح كل طلب رقم تذكرة خاص يمكن تتبعه في أي وقت، مما يتيح معرفة حالته الحالية، وتاريخه، والموظف المسؤول عنه، وبالتالي يُحسن من الشفافية والمساءلة.



تقارير وإحصائيات مخصصة للإدارة

توفر البوابة تقارير دورية وإحصاءات تفصيلية حول حجم الطلبات، أوقات الاستجابة، ونسب الإنجاز، مما يدعم اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة وواقعية.

ماذا ستقدم البوابة؟



مركز بوابة المعرفة Knowledge Base

قسم كامل يحتوي على مقالات تقنية تعليمية تفاعلية (فيديوهات وصور متحركة وروابط) لجميع المواضيع التي يحتاجها الموظف في إنجاز أعماله اليومية ، محدثة باستمرار.

نشرة تقنية دورية

يتم نشرها على المدونة بالإضافة لوصولها على بريد الموظفين، تحتوي على مقالات سريعة ونصائح تقنية تزيد من معرفة وإنتاجية الموظفين بما يساهم في رفع كفاءة منسوبي الشركة.



صفحة وصول لأنظمة الشركة

قائمة بجميع الأنظمة الداخلية والخارجية التي تستخدمها الشركة ويحتاج الموظف للوصول لها بشكل دوري وسريع.

نماذج تواصل

نماذج وطرق تواصل سريعة ومباشرة، فعالة للتواصل مع فريق الدعم أو إدارة الشركة.



ثنائي اللغة

يعمل النظام بالكامل باللغتين العربية والانجليزية مراعاة لاستخدام أسس وتجربة متكاملة لجميع الموظفين

انواع التذاكر



التذاكر التقنية (قائمة حالياً)

- **تذاكر الشراء التقنية**
 - تُستخدم لطلب شراء أجهزة أو أدوات تقنية مثل: (مثال: طلب شراء جهاز لابتوب جديد لقسم التعليم الإلكتروني).
- **تذاكر الصيانة والدعم الفني**
 - تُستخدم للإبلاغ عن أعطال أو طلب دعم تقني. (مثال: طلب صيانة لطابعة لا تعمل أو مشكلة في الاتصال بالشبكة).



خطة التوسع القريبة

- **ثانياً: تذاكر الإدارات الأخرى (يتم العمل على إضافتها)**
- **طلبات المشتريات العامة**
 - تشمل طلبات شراء المستلزمات المدرسية والقرطاسية والمواد المستخدمة في الفعاليات. (مثال: طلب شراء دفاتر وملصقات لفعالية اليوم المفتوح).
- **طلبات الفعاليات والأنشطة**
 - تتضمن ما تحتاجه الأقسام لتنظيم أنشطة مدرسية أو مناسبات داخلية. (مثال: طلب تجهيز لفعالية اليوم الوطني تشمل زينة وهدايا للطلاب).
- **الطلبات الإدارية الأخرى**
 - مثل طلبات الشؤون المالية، الشؤون الأكاديمية وغيرها.

المستفيدون من النظام

- جميع موظفي المدارس والإدارة
- فريق الدعم الفني
- مدراء الأقسام
- الإدارة العليا

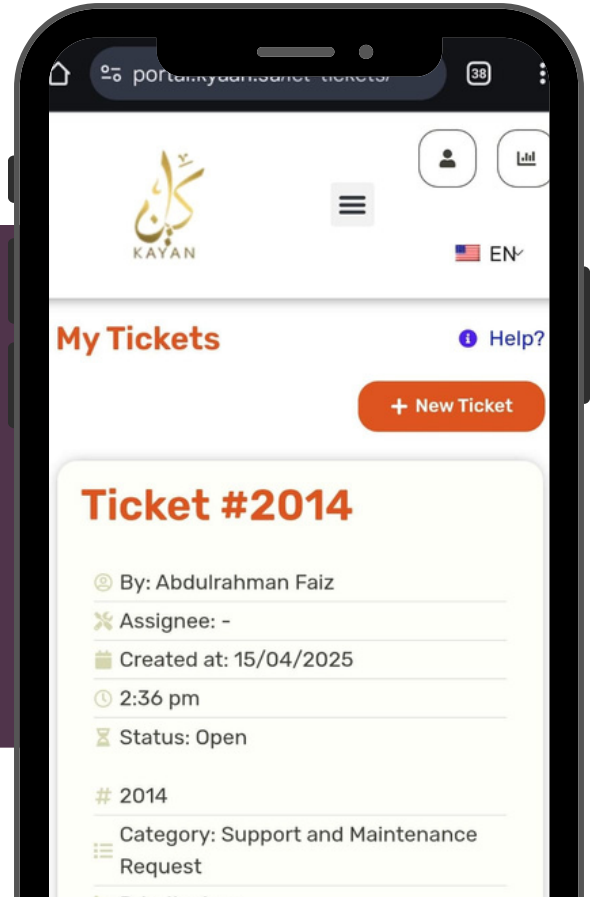
مميزات النظام (للموظفين)

- تسجيل دخول موحد بحساب المؤسسة على Google.
- تقديم تذكرة تفصيلية توضح نوع الطلب، المشكلة، والأولوية.
- تتبع حالة التذكرة في كل مرحلة: قيد الانتظار، قيد المعالجة، تم الإغلاق.
- إمكانية إرسال تذكير في حال لم يتم التفاعل مع التذكرة بعد 48 ساعة.
- إمكانية إعادة فتح التذكرة مرة واحدة بعد الإغلاق.
- تقييم التذكرة بعد إنجازها لقياس جودة الخدمة.
- البحث واستعراض سجل التذاكر السابقة.
- إشعارات تلقائية عبر البريد الإلكتروني في كل تحديث.
- وصول كامل لبوابة المعرفة Knowledge Base مصنفة ومقسمة في كل المواضيع التقنية التي يحتاجها الموظف بشكل يومي.
- وصول كامل لسجل المنشورات الدورية التقنية.



واجهة بسيطة ومباشرة

تم وضع أولوية التصميم في الحسبان لضمان تجربة سهلة ومباشرة، مع وجود الأدوات والنصائح المباشرة داخل البوابة.

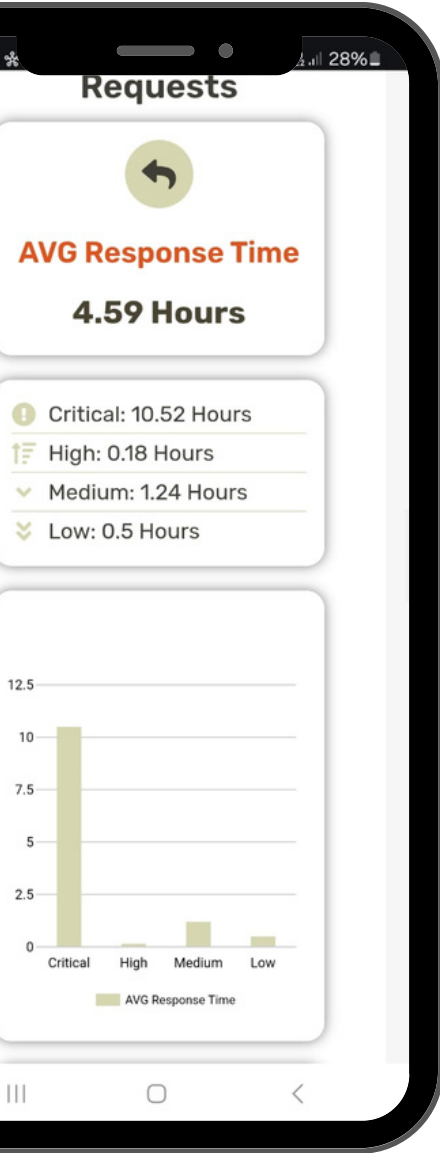


مميزات النظام (لفرق الدعم)

- عرض جميع تفاصيل التذكرة (نوعها، تاريخها، مقدمها، الأولوية).
- الرد على التذاكر والتواصل مع الموظف داخل النظام.
- تعيين التذكرة لمقدم دعم أو فني مختص.
- تغيير حالة التذكرة حسب المرحلة.
- إغلاق التذاكر مع إمكانية إضافة ملاحظات أو مستندات.
- تصفية التذاكر حسب القسم، النوع، الأولوية، أو الوقت.
- لوحة تحكم لتوزيع المهام حسب الضغط على الفريق.

مميزات تقنية متقدمة

- تكامل تلقائي مع **Google Workspace**: مزامنة المستخدمين تلقائياً من خلال منصة Make.com لسهولة التحكم بالحسابات.
- تكامل مع **SnipeIT** لإدارة وتتبع الأصول والصيانة:
 - ربط التذكرة مباشرة بالأصل المتأثر.
 - عند إغلاق تذكرة صيانة، يتم إنشاء سجل صيانة في SnipeIT يشمل: (مزود الخدمة، التكلفة، وصف الإصلاح، وتاريخ المعالجة، إلخ..)
- **إحصائيات وتقارير فورية**: محدثة تُظهر عدد التذاكر، تصنيفها، أوقات الاستجابة، ومقارنة الأداء بين الأقسام.
- **إطار عمل واضح** لـ SLA و User Acceptance: كل موظف على اطلاع على مستوى الخدمة المتوقع وجدول المعالجة الزمني لكل نوع تذكرة.
- **مربوط مع KPIs**: كل مؤشر في لوحة التحكم مربوط بمعيار نجاح.





ندعو جميع الإدارات والموظفين إلى تبني هذه المنصة، والمساهمة في نجاحها، لنصنع سوياً بيئة عمل أكثر كفاءة، وأقل هدراً للوقت، وأكثر تركيزاً على النتائج.

✨ نحن اليوم على أعتاب مرحلة جديدة في إدارة الطلبات والتواصل الداخلي، حيث تسعى هذه البوابة إلى توفير بيئة عمل أكثر تنظيماً، وأكثر وضوحاً، وأسرع استجابة. من خلال هذه المنصة:

- نحقق المركزية في استلام ومعالجة الطلبات.
- نمنح الموظفين الشفافية والتمكين.
- نوفر لفريق الدعم أدوات احترافية للإدارة والتتبع.
- ونعزز قدرة الإدارة على اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة.

شكراً لكم ..