



إجراءات التشغيل القياسية (SOPs) لإدارة الدعم الفني في شركة لوجيكس

1 استقبال الطلبات (Tickets Handling Process)

استقبال التذاكر

يستقبل الدعم الفني التذاكر عبر القنوات الرسمية (نظام التذاكر) بوابة العملاء الرقمية في لوجيكس والتي تمنح لكل عميل بعد مرحلة التنفيذ والتدريب (البريد الإلكتروني ، الهاتف) .

يتم تسجيل التذكرة في نظام التذاكر مع تحديد التالي :

- رقم التذكرة الفريد.
- اسم العميل ورقم الاتصال.
- وصف المشكلة.
- تصنيف المشكلة (نظام - تقارير - تكامل - أخرى).
- تحديد الأولوية (عاجل - متوسط - منخفض).

تعيين التذكرة

- يتم تعيين التذكرة إلى المهندس المختص بناءً على نوع المشكلة. وكذلك بناءً على مدير الحساب المرتبط بهذا العميل .
- يجب ان - يتم إرسال رد للعميل بتأكيد استلام التذكرة وتحديد الوقت المتوقع للرد.

2 تحليل المشكلة وتقديم الحلول (Issue Analysis & Resolution)

تشخيص المشكلة

- يقوم الفني بمراجعة تفاصيل التذكرة وتحليل المشكلة.
- يتم التحقق من السجلات والتقارير الفنية.
- في حال الحاجة إلى معلومات إضافية، يتم التواصل مع العميل.



تقديم الحلول

يتم حل المشكلة إذا كانت ضمن مستوى الدعم الأول .

- في حال تعذر الحل، يتم تصعيدها إلى الدعم الفني المتقدم أو الفريق التقني. وذلك عن طريق النماذج المتوفرة في النظام والتي هي (طلب تطوير تقرير او شاشة جديدة او طلب كويك فيكس للمشاكل العاجلة او طلب تعديل شاشة او تقرير) .
- يتم توثيق الحل في نظام التذاكر.
- في حال كان الطلب تطويري وتم اسناده الى فريق التطوير يجب ان يتم متابعة الطلب ومعرفة حالة الطلب وفي حال تم الانتهاء من الطلب يتم رفع طلب تحديث لنسخة العميل عن طريق نموذج طلب تحديث عميل .
- إرسال تقرير للعميل حول الحل المتخذ وذلك من خلال الرد على التذكرة حيث سيتم ارسال اشعار للعميل من خلال بوابة العملاء او من خلال البريد الخاص بالعميل المسجل في النظام .

3 متابعة التذاكر المغلقة (Closed Tickets Follow-up)

مراجعة رضا العميل

- سوف يتم إرسال استبيان رضا العميل بعد إغلاق التذكرة.
- إذا كان التقييم سلبيًا، يتم إعادة فتح التذكرة ومراجعتها من قبل المشرف.
- كما ان العميل يستطيع الرد على التذكرة وسوف تفتح التذكرة بشكل تلقائي .

تحليل التذاكر المتكررة

- يتم استخراج تقارير شهرية حول المشاكل المتكررة.
- وضع خطط لمنع حدوث المشاكل المتكررة، مثل تحديثات النظام أو تحسينات في التدريب.

