

# دليل لبرنامج الهاتف الاستشاري

خاص بجمعية التنمية الأسرية بالأحساء – أسرية

مالك إدارة العمليات المساندة

قسم تقنية المعلومات

رقم الإصدار 01

تاريخ الإصدار ١٤٤٢/٠٧/٠٢ هـ

## المقدمة

اصبح استخدام التقنية من اهم ما يميز المنظمة عن غيرها وهور المعيار المهم الذي تقاس به درجة تطور المنظمة ومع الثورة العارمة للإنتاج الفكري ظهرت الحاجة الماسة إلى إيجاد وسائل متطورة للوصول إلى المعلومات بأقل جهد وتكلفة، وبأسرع وقت ممكن، فظهرت قواعد بيانات متخصصة وعامة، ونظم معلومات متعددة تستخدم تقنية الحواسب وغيرها، لتوفير المعلومات الملائمة للمستخدمين في الوقت الملائم وبالتكلفة المناسبة، ومن هنا كانت جمعية التنمية الاسرية بالأحساء سباقة ورائده في تقديم الاستشارات الهاتفية وتفعيل هذه الامكانيات التقنية في خدمة المستخدمين فسعت للانتقال من الاعمال الإدارية التقليدية الى تطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات في البناء التنظيمي واستخدام التقنية الحديثة لتطوير لهذا التوجه لحوسبة الأداء بصفة مستمرة في كافة الجوانب الادرية والتشغيلية للجمعية ونظرا جميع عملياتها تم تتويجها بالعديد من الجوائز والانجازات.

## أهدافه:

متابعة حالات المستفيدين، حفظ الاستشارات بتصنيفها الكترونية، سرعة الانجاز.

## مميزات البرنامج:

- البرنامج مرفوع على السحابة الإلكترونية Cloud Microsoft Azure حيث تم تطويره على قاعدة بيانات SQL وهي اختصار للغة المستخدمة لإجراء العمليات على قاعدة البيانات ( Structured Query Language ) بتقنية Asp.net.
- سهولة الوصول للبرنامج في أي وقت ومكان.
- النظام مفتوح وقابل لتوسعة.
- عدد لا محدود من مستخدمين
- متوافق مع اغلب متصفحات الانترنت مثل Microsoft Edge , Google Chrome , ولا يشترط أي متطلبات لتشغيل .

## تعريف المصطلحات:

رقم	المصطلح	التعريف
1	المدير	هو الحساب المسؤول على بناء النظام حيث يمكنه: - انشاء الحسابات للمستخدمين. - انشاء جدول والفترات للمستشارين - متابعة جميع الحالات موف الاستقبال والمستشار. - طباعة التقارير.
2	مأمور استقبال	هو المسؤول عن استقبال المكالمات وتحويلها للمستشار
3	المستشار	هو الذي يقوم بدور الهام في النظام حيث يتمثل في تقديم المشورة واقتراح البرامج الارشادية وجدولتها بشكل يتناسب مع المشكلة الاسرية وتم تعبئتها في البرنامج.
4	عدد الحالات المخدمة	هي الحالات التي تمت خدمتها من قبل موظف الاستقبال ولم يتم تحويلها الى المستشار .
5	الحالات المحولة	هي الحالات التي تم تحويلها الى المستشار .
6	إضافة الفترات	يقصد بها اوقات العمل الخاصة بالمنشئة .

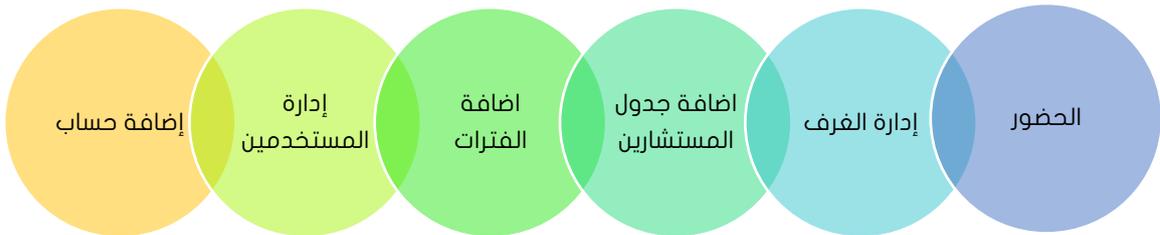


امسح الباركود لدخول على برنامج الهاتف الاستشاري

## حساب المدير

صفحة الرئيسية لحساب المدير :

- 1- شريط الاختصار للبيانات .
- 2- تمثل اعداد المستشارين وموظفين الاستقبال و عدد الحالات التي خدمة باليوم و الاجمالي لعدد الحالات.
- 3- يمكنك من خلال حساب المدير - الإدارة عمل التالي ..



### آلية إضافة الحساب



- إدارة المستخدمين تتيح لك خيار التعديل على الحساب - تغيير كلمة المرور .

الاسم	رقم المستشار		
ابراهيم		تعديل	تغيير كلمة المرور
Admin-test		تعديل	تغيير كلمة المرور
استقبال ابراهيم		تعديل	تغيير كلمة المرور
مستشار ابراهيم		تعديل	تغيير كلمة المرور

ومن خلال الضغط - تعديل يمكنك تفعيل الحساب من خلال وضع علامة على خيار  تفعيل المستخدم ؟ ، أو إيقاف الحساب ويكون بإزالة المؤشر  تفعيل المستخدم ؟

- إضافة الفترات يقصد بها تحديد اوقات العمل للمنشئة

الاسم	تفاصيل	النوع	من	الى	سعر الفترة	التحكم
		اختار النوع			0	حفظ ✓
مساء	دوام كامل	رجال	16:00	17:00	80	تعديل ✎ حذف ✕
صباح	دوام كامل	رجال	09:00	10:00	80	تعديل ✎ حذف ✕

- إضافة جدول المستشارين

تحديد المستشار - وضع العلامة  على الفترة المختارة.

المستشارين	الاثنين	الثلاثاء	الاربعاء	الخميس
مستشار ابراهيم	<input checked="" type="checkbox"/> صباح (رجال) <input checked="" type="checkbox"/> مساء (رجال)	<input type="checkbox"/> صباح (رجال) <input type="checkbox"/> مساء (رجال)	<input checked="" type="checkbox"/> صباح (رجال) <input type="checkbox"/> مساء (رجال)	<input type="checkbox"/> صباح (رجال) <input type="checkbox"/> مساء (رجال)

حفظ

- إدارة الغرف: تظهر لدى موظف الاستقبال لتتيح له امكانية تحويل الحالات للمستشارين .

رقم الغرفة	ملاحظات	فعال	مشغول	
٣		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	حفظ ✓
1	تربوية	فعال	غير مشغول	حذف X تعديل ✎

- إدارة الحضور يمكنك من خلال البرنامج تحضير المستشار بصورة يومية.

الفترة: صباح

المستشارين: مستشار ابراهيم

حفظ

النسم ↑

مستشار ابراهيم

وتكون آلية التحضير على التالي.



4- متابعة حالات المستشارين وموظفين الاستقبال وطباعة التقارير.

التقارير	
الاحصائيات العامة	●
تسجيل جميع الحالات	●
الحالات للمستشارين	●
المكالمات للمستشارين	●
الحضور للمستشار	●
الحضور للمستشارين	●
الحالات لموظفين الاستقبال	●
التصنيف الدقيق للحالات	●
التصنيف بالجنس	●
التصنيف بمدينة المتصل	●
الحضور للمستشارين	●
الحالات لموظفين الاستقبال	●
التصنيف الدقيق للحالات	●
التصنيف بالجنس	●
التصنيف بمدينة المتصل	●
الحضور للمستشارين	●
الحالات لموظفين الاستقبال	●
التصنيف الدقيق للحالات	●
التصنيف بالجنس	●
التصنيف بمدينة المتصل	●

The screenshot shows the receptionist dashboard with the following elements:

- 1**: A box containing the text "الحالات المحولة | مواعيد المستشارين | جدول المستشارين" (Transferred cases | Consultant schedules | Consultant schedule).
- 2**: A green button labeled "استقبال اتصال جديد" (New incoming call).
- 3**: A box labeled "المكالمات النشطة" (Active calls).
- 4**: A box labeled "الغرف المتاحة" (Available rooms).
- 5**: A box labeled "استعلام عن الحالات" (Check cases status) with a "رقم الحالة" (Case number) input field and an "استعلام" (Check) button.

يمكن لموظف الاستقبال أن :

- 1- متابعة الحالات المحولة من المستشار - مواعيد المستشارين ، الاطلاع على جدول المستشار.
- 2- استقبال اتصال جديد

جدول المستشار	
اليوم	الفترة
الاحد	صباح
الاثنين	مساء
الاربعاء	صباح

The form includes the following fields:

- نوع الحالة (Case type)
- تصنيف المستشارين (Consultant classification)
- المستشار المتاح (Available consultant)
- الغرفة المتاحة (Available room)
- الملاحظات (Remarks)

- نوع الحالة ويقصد بها الحالة (اتصال جديد، متابعة)
- تصنيف المستشارين (يكون على حسب تخصص المستشار من خلال أسرية، زوجية، تربية، ... الخ)
- المستشار المتاح : اختيار اسم المستشار
- جدول المستشار يتم إضافته من خلال - حساب المدير
- الغرفة المتاحة
- تحويل : ويقصد بها تحويلها الى حساب المستشار

تم تحويل المكالمات بنجاح ، رقم الاستشارة 106 رقم المستشار

اثناء تحويل الحالة تظهر في أعلى الصفحة من الجهة اليسرى لنظام تمثل هوية المستشار بحيث أن الجمعية تتميز بعدم معرفة البيانات الرئيسية للمسترشد ، فلا بد من موظف الاستقبال تزويد المستشار بهذا الرقم حتى يتمكن من الاتصال مرة اخرى ومتابعة حالته .

3- المكالمات النشطة أثناء استقبال مكاملة وتحويلها الى المستشار تظهر ايقونة تتم فيها متابعة الحالات المحولة للمستشار يوضح فيها التاريخ - وقت التحويل - الوقت المستغرق للاستشارة - رقم الغرفة- اسم المستشار - رقم الحالة ..

استقبال اتصال جديد

الغرف المتاحة

---

استعلام عن الحالات

رقم الحالة

المكالمات النشطة

مستشار ابراهيم () PM 9:04:03 2/12/2021

0 ايام, 0 ساعات, 3 دقائق, 12 ثواني

الغرفة : 1 الاستشارة : 106

4- الغرف المتاحة يقصد بها الغرف الخاصة للمستشار ويتم اضافتها من حساب المدير  
5- استعلام عن الحالات تتيح لنا الاطلاع على المعلومات الرئيسية للاستشارة.

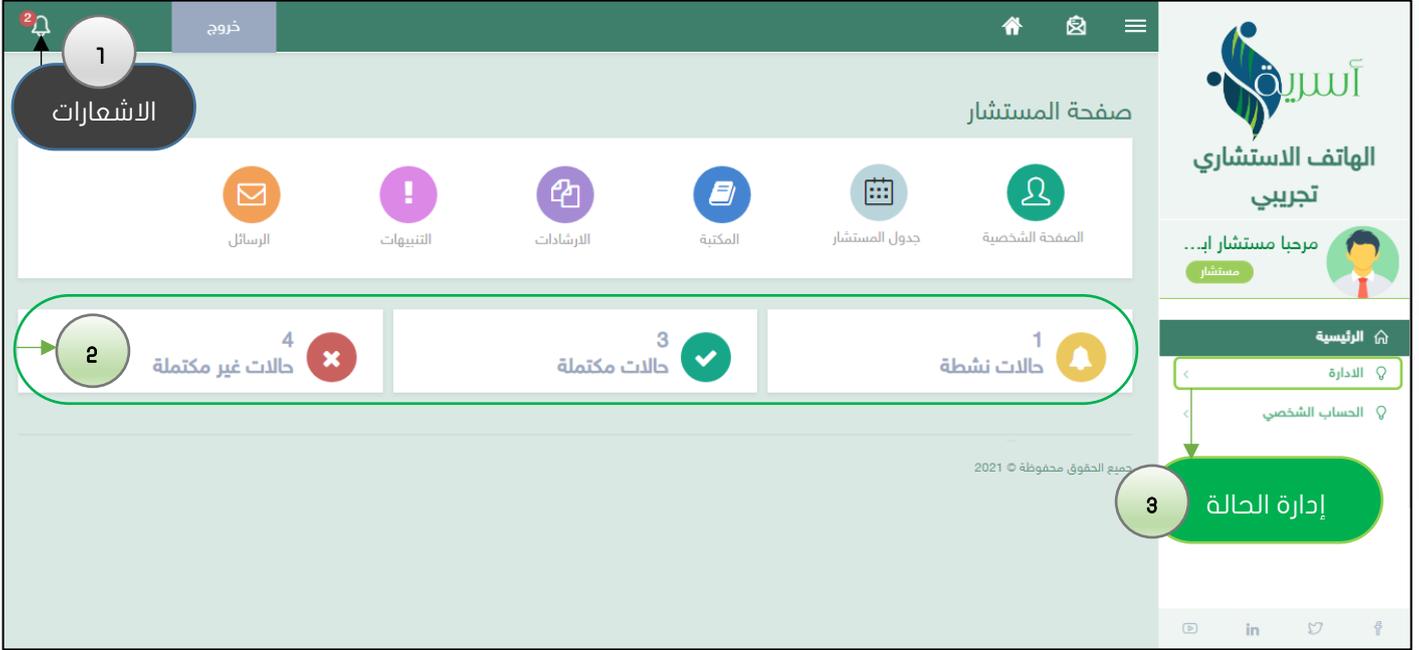
معلومات الاستشارة

البيانات الرئيسية #1

اسم المستشار	رقم المستشار
مستشار ابراهيم	null
التاريخ	المدينة
2021 2 09	لا يوجد

+ تشخيص المشكلة #2

+ جدول المستشار #3



1- الاشعارات تنبيه بالحالات المحولة من موظف الاستقبال

2- متابعة الحالات للمستشار حيث



حالات نشطة  
المحولة حالياً



حالات غير مكتملة  
البيانات غير مكتملة



حالات مكتملة  
البيانات مكتملة

• ولكي تكون الحالة مكتملة لابد من تعبئة - البيانات الاساسية - تشخيص المشكلة

البيانات الاساسية	
الجنس *	ذكر <input type="radio"/> انثى <input checked="" type="radio"/>
مدينة المتصل *	اختار المدينة
العمر *	اختار العمر
الحالة الاجتماعية *	اختار الحالة الاجتماعية
العمل للطرف الثاني	اختار العمل للطرف الاول
مستوى التعليم *	اختار مستوى التعليم
الجنسية *	اختار الجنسية
عمر الطرف الاخر	اختار عمر الطرف الاخر
عمر الزواج	اختار عمر الزواج
المستوى الاقتصادي *	اختار المستوى الاقتصادي
مستوى التعليم للطرف الثاني	اختار مستوى التعليم

الطرف الاول ... اختار ...

الطرف الثاني ... اختار ...

الطرف الثالث ... اختار ...

الطرف الرابع ... اختار ...

التصنيف الدقيق \*  
اختار التصنيف الدقيق

تصنيف الحالة  
اختار التصنيف

تشخيص المشكلة من وجهة نظر المستشار

البيانات الاساسية

**تشخيص المشكلة**

آثار المشكلة

الخيارات و المقترحات

المواعيد

تحويل الحالة

الملاحظات

ملخص الحالة

حفظ و انتهاء المكالمة

حفظ البيانات

- حفظ البيانات ليتم حفظها في النظام – حفظ وانهاء المكالمة انتهاء الحالة من المستشار .
- آثار المشكلة
- الخيارات والمقترحات اضافة مقترح جديد او استعراض مقترحات و تجارب مستشارين اخرين .

**تشخيص الحالة**

التاريخ الجمعة - 30 جمادى الثانية - 1442 | اليوم الجمعة | وقت الاتصال 09:07 م | رقم الحالة 106

استعراض

اضافة مقترح جديد

الانقراحت

نوع الحالة	اختار نوع الحالة
الغيرة	
العنف ضد الزوجة	
تربوية	
زوجية	
شبابية	
نفسية	
اجتماعية	
اسرية	
العلاقات المحرمة	
العنف ضد الأطفال	
الغياب عن البيت	
فتور العاطفة	
عدم الالتزام	

البيانات الاساسية

تشخيص المشكلة

آثار المشكلة

الخيارات و المقترحات

- المواعيد يمكن للمستشار اضافة موعد لمتابعة للحالة
- تحويل الحالة اذا استنفذت جميع طرق المعالجة لدى المستشار فمن الممكن تحويل الحالة الى موظف الاستقبال ويتم تحديد مستشار آخر من قبلهم .



• الملاحظات

• ملخص الحالة يعبر عن الشكل النهائي للحالة .

التاريخ الجمعة - 30 جمادى الثانية - 1442 | اليوم الجمعة | وقت الاتصال 09:07 م | رقم الحالة 106

البيانات الأساسية

البيانات الأساسية

تشخيص المشكلة

آثار المشكلة

الخيارات و المقترحات

المواعيد

تحويل الحالة

الملاحظات

ملخص الحالة

الجنس ذكر	العمر إختار العمر	مدينة المتصل إختار المدينة	الجنسية إختار الجنسية
الحالة الاجتماعية	عمر الزوج	المستوى الاقتصادي	مستوى التعليم
العمل للطرف الاول	العمل للطرف الثاني	عمر الطرف الاول	عمر الطرف الاخر
الترتيب في الاسرة	عدد الاولاد	عدد الذكور	عدد الاناث

تشخيص المشكلة

الطرف الاول	الطرف الثاني	الطرف الثالث	الطرف الرابع
تصنيف الحالة	نوع الحالة		

تشخيص المشكلة من وجهة نظر المستشار

آثار المشكلة

آثار اجتماعية	آثار نفسية
آثار دراسية	آثار شرعية

3- الادارة - إدارة الحالة وهي يمكن للمستشار الاطلاع على الحالات الخاصة به - و اكمال الحالات الغير مكتملة من البيانات وتعديل عليها .

رقم الحالة	التاريخ ↑	مدينة المتصل	التخصص الدقيق	تفاصيل الحالة
رقم الحالة: 106				
106	02/12/2021 09:07 PM			تفاصيل الحالة غير مكتمل
رقم الحالة: 105				
105	02/09/2021 04:55 PM			تفاصيل الحالة غير مكتمل
رقم الحالة: 104				
104	02/09/2021 04:37 PM	الأحساء	بداية اللسان	تفاصيل الحالة مكتمل
رقم الحالة: 103				
103	02/09/2021 01:41 PM			تفاصيل الحالة غير مكتمل
رقم الحالة: 102				

1 - 7 of 7 items

ادارة الاستشارات



الهاتف الاستشاري  
تجريبي

مرحباً مستشار أب...  
صنّف

الرئيسية

الادارة

إدارة الحالات

الحساب الشخصي

# النهاية