



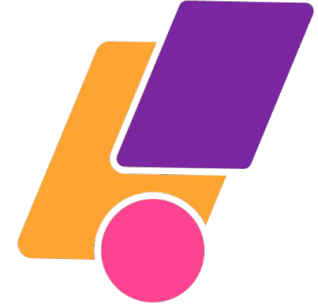
دليل استخدام دليل استخدام (لوحة تحكم) منصة الاستشارات

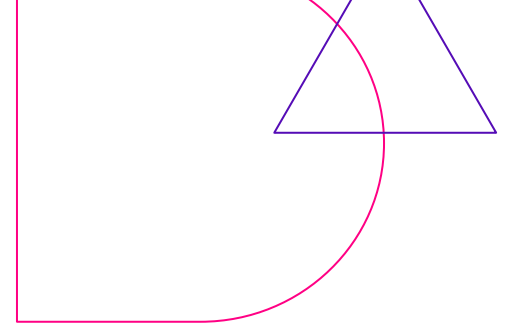




جدول المحتويات

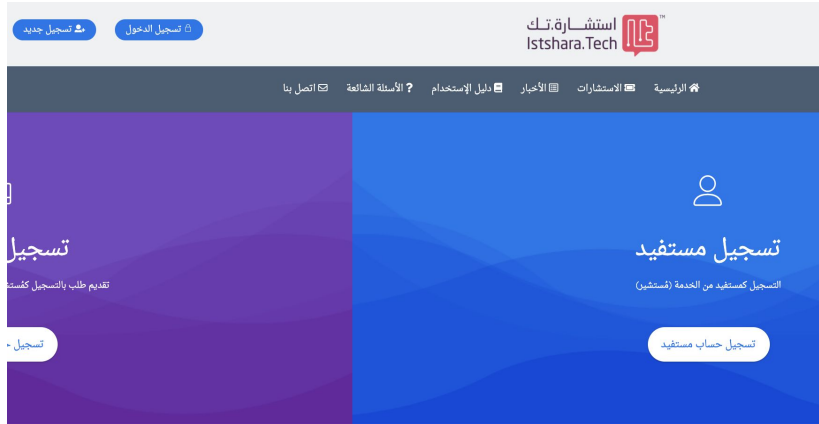
1. القسم الأول: لوحة التحكم
2. القسم الثاني: الاستشارات
3. القسم الثالث: بنك المعلومات
4. القسم الرابع: التقارير
5. القسم الخامس: إدارة المستخدمين
6. القسم السادس: ملفي الشخصي





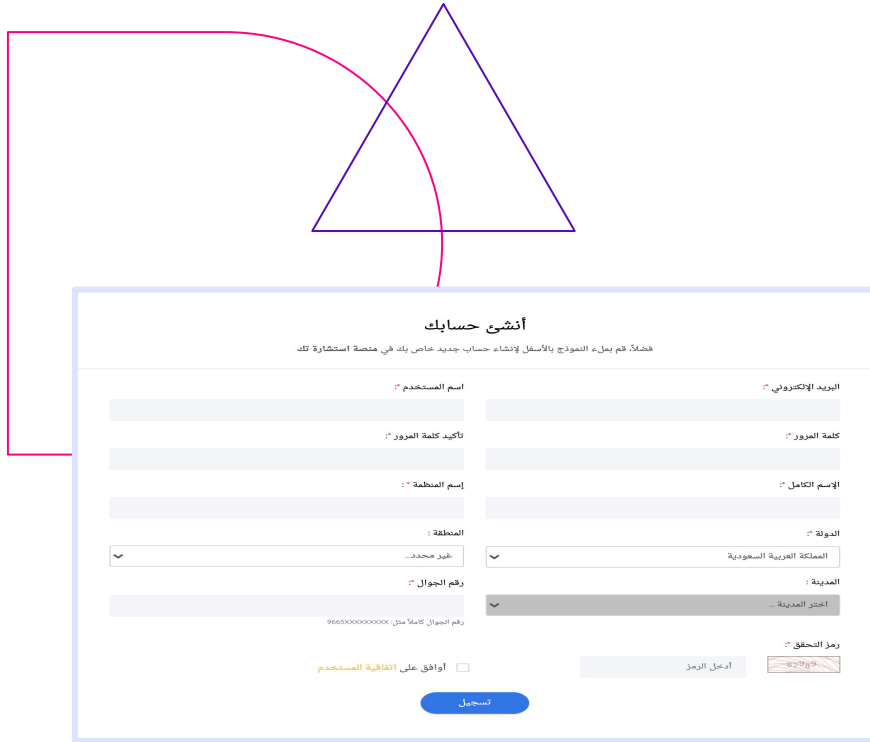
ما هي منصة الاستشارات؟

- منصة إلكترونية متخصصة في إدارة الاستشارات تساعد على تسهيل تقديم خدمات الاستشارات من خلال الربط بين المستشار والمستشار وجهة الاستشارة. منصة الاستشارات تتكون من ثلاثة جوانب:
- جانب المستخدم (المستشير).
 - جانب المستشار.
 - وجانب إدارة لوحة التحكم للمنصة.
 - وفي هذا الدليل سنستعرض هذه الجوانب ومميزاتها.



الجانب الأول: دليل المستخدم (المستشير) للمنصة

- يمكن للمستخدم التسجيل في منصتك للاستشارات ثم رفع طلبات الاستشارة والتفاعل مع المستشارين. وذلك بالخطوات التالية:
- الدخول إلى واجهة الموقع والنقر على **(تسجيل جديد)**.
 - اختيار التسجيل كـ **(تسجيل حساب مستفيد)** وإكمال البيانات.



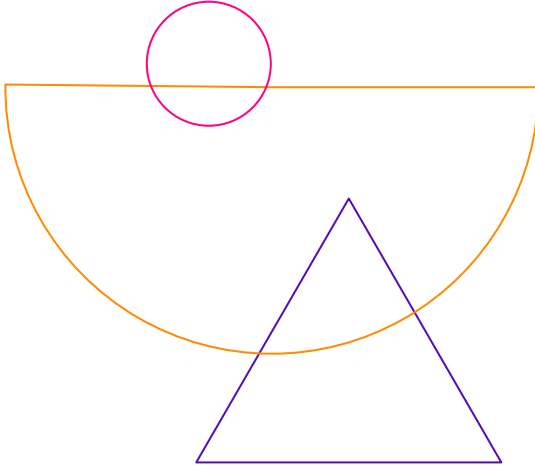
أنشئ حسابك

فضلاً، قم بملء النموذج بالأسفل لإنشاء حساب جديد خاص بك في منصة استشارة كثر

البريد الإلكتروني *	اسم المستخدم *
كلمة المرور *	تأكيد كلمة المرور *
الإسم الكامل *	إسم المنظمة *
الدولة *	المنطقة :
المملكة العربية السعودية	خبر جدد
المدينة :	رقم الجوال *
الخط المدينة ..	رقم الترمال كاملاً مثل 9660000000000000
رمز التحقق *	أوافق على اتفاقية المستخدم <input type="checkbox"/>
أدخل الرمز	تسجيل

طلب الاستشارة

1. لطلب المستخدم الاستشارة، فإنه يقوم بتسجيل الدخول إلى منصتك ثم النقر على أيقونة (إضافة استشارة) الموجودة في واجهة الموقع.
2. تعبئة نموذج طلب استشارة وتحديد تصنيف الاستشارة ثم رفعها وانتظار الرد من المستشارين.



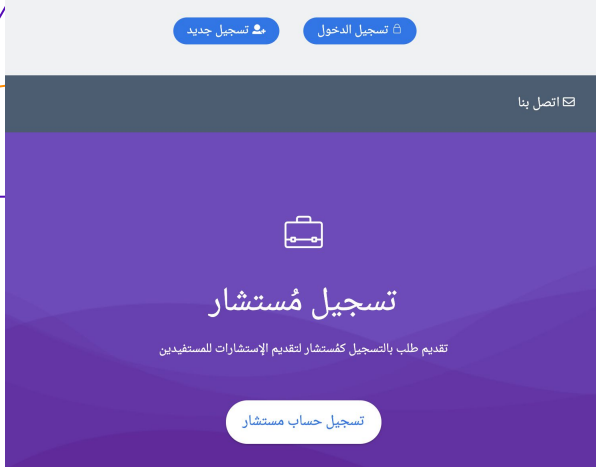
(تنبيه: لا يمكن للمستخدم رفع طلب استشارة جديدة إلا بوجود تصنيفات للاستشارات يتم تحديدها من إدارة المنصة. انظر: قسم التصنيفات)

بعد رفع طلب الاستشارة، يمكن للمستخدم الدخول إلى صفحة (استشاراتي) والاطلاع على طلبات المستخدم للاستشارات ومتابعة ردود المستشارين والتفاعل معها.

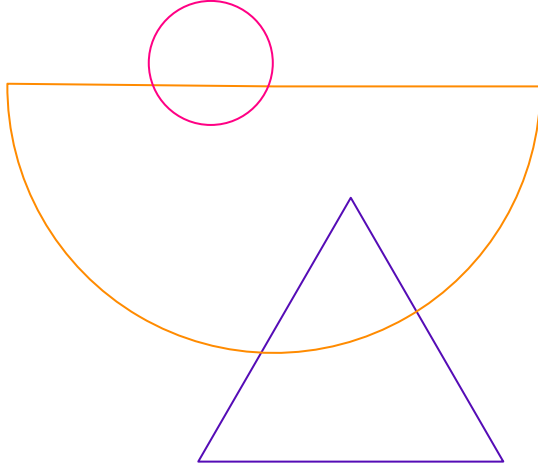
الجانِب الثاني: دليل المستشار للمنصة

تقدم المنصة للمستشار خدمة استقباله للاستشارات والرد عليها والتفاعل مع المستشارين. لتسجيل المستشار بالخطوات التالية:

- الدخول إلى واجهة الموقع والنقر على **(تسجيل جديد)**.
- اختيار التسجيل كـ **(تسجيل حساب مستشار)** وإكمال البيانات. بعد تسجيل المستشار فإن طلب تسجيله يرفع إلى لوحة إدارة المنصة لاعتماده كمستشار. **(انظر قسم اعتماد طلب تسجيل المستشار)**.



متابعة طلبات الاستشارة



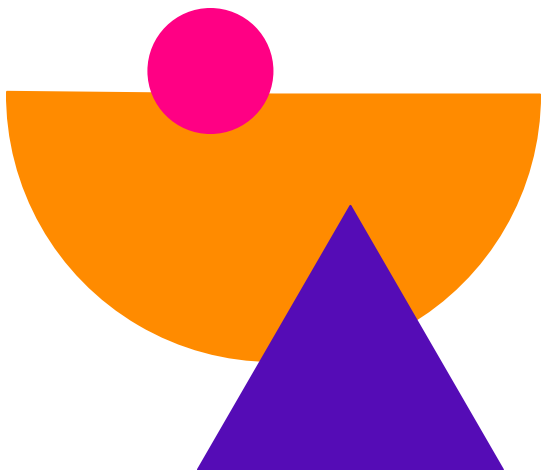
- بعد رفع طلبات الاستشارة من المستخدم، فإن إدارة المنصة تقوم بربط الطلب مع المستشار المناسب (**انظر: لوحة التحكم وقسم الاستشارات**). عند ربط طلب الاستشارة مع المستشار، ويكون ذلك :
- تسجيل الدخول للمستشار لواجهة المنصة والذهاب إلى صفحة (**الادارة**) في القائمة العلوية،
 - الذهاب إلى طلب الاستشارة والتعامل معها.

الجانف الثالث: دليل لوحة التحكم (الإدارة) للمنصة

يمكنك إدارة المنصة بشكل كامل والاطلاع على جميع مايتعلق بالمستشيرين والمستشارين، والاستشارات والردود عليها، وإعدادات النظام وما يتعلق بذلك عن طريق لوحة إدارة المنصة والدخول إليها يكون بعد حصولك على بيانات دخول مدير النظام، ثم اختيار قسم (الإدارة) من القائمة العلوية.

بعد الدخول إلى لوحة إدارة المنصة فإنه سيتبين لك عدد من الأقسام الرئيسية في القائمة العلوية، وسنمر على أهم مافي هذه الأقسام.

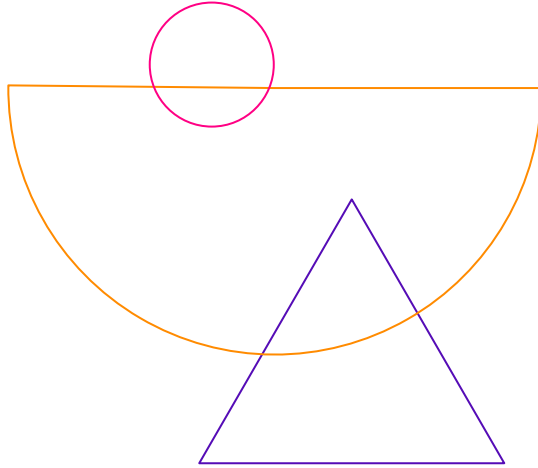
لوحة التحكم ⚙️ الإشارات ⚠️ بنك المعلومات 📄 التقارير 📅 إدارة المستخدمين 👤 ملفي الشخصي ⚙️ طريقة عرض كعميل ❤️



القسم الأول: لوحة التحكم

قسم لوحة التحكم يمكنك من خلاله إعداد خيارات المنصة وطريقة عرضها، وفي هذا القسم عدد من الأقسام الفرعية:





إعدادات الصفحة الرئيسية

يمكن إعداد الصفحة الرئيسية لمنصتك من حيث التنسيق العام وخيارات الأزرار التي تظهر للمستخدم، عرض مميزات المنصة، وتقديم إحصائياتها كعدد الاستشارات في الموقع وعدد المستفيدين.

#	اسم القائمة	الحالة	الروابط الفرعية	التحكم
1	الرئيسية	✓	الروابط الفرعية	حذف تعديل
2	الاستشارات	✓	الروابط الفرعية	حذف تعديل
3	الأخبار	✓	الروابط الفرعية	حذف تعديل
4	دليل الإستخدام	✓	الروابط الفرعية	حذف تعديل
5	الأسئلة الشائعة	✓	الروابط الفرعية	حذف تعديل
6	اتصل بنا	✓	الروابط الفرعية	حذف تعديل

إعدادات القائمة

من خلالها تتمكن من اضافة شريط القوائم التي تظهر أعلى الصفحة الرئيسية ومن خلالها تقوم بربطها بروابط خارجية ويمكنك اضافة أكثر من تصنيف لكل قائمة عند الحاجة لها.

ويتم إضافة قائمة جديدة عن طريق:

- الضغط على **(إضافة جديد)** و ثم يتم طلب إدخال البيانات التالية:
- (اسم الرابط)** الذي سيظهر في اعلى الصفحة.
- (الرابط URL)** وهو الرابط الذي سيتم الانتقال له عند الضغط على القائمة.
- (مفعل)** حالة ظهور القائمة أعلى الصفحة.
- (الترتيب)** وهو ترتيب العنصر الجديد في القائمة.

إضافة جديد

اسم الرابط:

الأيقونة:

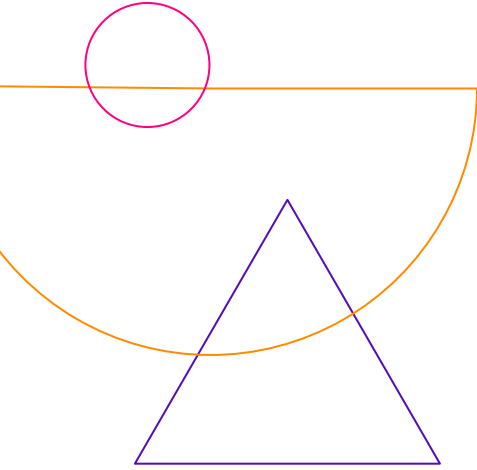
الرابط URL:

مميزات: (URL) - رابط الموقع

مُفعل: ؟
 نعم
 لا

الترتيب:

حفظ إلغاء



إعدادات الإستشارة

في هذه الصفحة يمكن التحكم بإعدادات الاستشارات عن طريق عدد من الخيارات، كالسماح برفع الملفات للمستشير أو السماح للزوار برفع الاستشارات (دون تسجيل في المنصة)، إلى غير ذلك من الخيارات المتعددة.

الأدوات

وهذه الصفحة تقدم بعض الأدوات المُساعدة للنظام لحل أخطاء البريد الإلكتروني ومشاكل التنبيهات.

×
إضافة دولة

إسم الدولة:

إدخال
إلغاء

إدارة الدول

من هنا يمكنك إضافة خيارات الدول والمدن للمسجلين في النظام. بالنقر على إضافة دولة ومن ثم ادخال اسم الدولة، ثم اسم المنطقة، ثم اسم المدينة.

صلاحيات المستخدم

في هذه الصفحة يمكنك الاطلاع على أنواع المستخدمين في المنصة (إداري، مدير تذاكر، مشرف المستخدمين) وإضافة أنواع جديدة، والتحكم في صلاحياتهم.

مجموعات المستخدمين

من هنا يمكنك عرض جميع مجموعات المستخدمين، يمكنك استخدام نظام المجموعات لتنظيم المستخدمين.

الخيارات	مجموعة افراسية؟	اسم المجموعة
<input type="checkbox"/> عرض الأعضاء	نعم	المجموعة الافتراضية
<input type="checkbox"/> عرض الأعضاء	لا	المستشارون
<input type="checkbox"/> عرض الأعضاء	لا	الاداريين

حظر IP

وفي هذه الصفحة يمكنك حظر IP معين من الدخول لموقعك. حظر ال IP يمنع صاحبه من الدخول أو التسجيل في الموقع.

قوالب رسائل البريد

يمكنك من خلالها اضافة محتوى الرسائل البريدية التي يتم إرسالها من المنصة بشكل تلقائي.

كما أنه يتيح لك استخدام بعض المتغيرات الموضحة في وصف كل قالب ووضعها في المكان المطلوب داخل نص الرسالة.

(ملاحظة: ينصح بتعديل هذه الخيارات لمن له معرفة تقنية سابقة)

قوالب البريد الإلكتروني قوالب البريد الإلكتروني تسمح لك بالتحكم بطريقة العرض لرسائل البريد الإلكتروني المرسلة للمستخدمين.

العنوان	التصنيف	اللغة	الخيارات
مر إغلاق إستشارتك	ticket_inactive	arabic	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
تنبيه بخصوص إستشارتك	ticket_inactive_reminder	arabic	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
إشياء تذكرك	ticket_creation	arabic	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
إستعادة كلمة المرور	forgot_password	arabic	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

أدخل أسماء المستخدمين لإرسال الرسائل:

أدخل كل مستخدم بإفصالة، مثل: User1,User2,User3,User4

اختيار (مجموعة) مستخدمين للإرسال لها:

المواضع:

محتوى البريد:

إرسال البريد الإلكتروني

إرسال بريد إلكتروني للمستخدمين.

يمكنك استخدام هذه الخدمة لإرسال بريد إلكتروني لمستخدمي موقعك باستخدام أسماء المستخدمين أو مجموعات المستخدمين. (انظر قسم مجموعات المستخدمين)

الرسائل

رقم	الموضوع	بواسطة	الفرع	تاريخ الإرسال	تحكم
1	IMPORTANT NOTICE	Joe Miller	الفرع	2021-03-06 07:43	إزالة حذف
2	IMPORTANT NOTICE	Joe Miller	الفرع	2021-03-06 04:26	إزالة حذف
3	IMPORTANT NOTICE	Joe Miller	الفرع	2021-03-04 07:03	إزالة حذف
4	حذرة انقاصه	سلطان	استفسار	2021-02-08 04:41	إزالة حذف
5	رمز التفعيل	امل الزهراني	استفسار	2021-01-10 08:25	إزالة حذف
6	مستفسار	عبدالرحمن عبدالله الجوسري	اخرى	2020-12-31 06:13	إزالة حذف
7	CU66470RD	6P9S3VZF	الفرع	2020-12-21 09:30	إزالة حذف
8	أريد إنشاء موقع الاكتروني لجمعية غير ربحية	جمعية البشار السنائية بالقرين	اخرى	2020-11-04 02:09	إزالة حذف
9	استفسار عن انظمة ERB لمنظمة غير ربحية	عبدالله النجول	استفسار	2020-11-03 11:19	إزالة حذف
10	استفسار	جمعية ايامي	استفسار	2020-10-19 12:30	إزالة حذف

1 2 3 < الأخيرة

صندوق الرسائل

يظهر لك سجل الرسائل التي تم إرسالها من المنصة مع عرض اسم المرسل والغرض من الرسالة وتاريخ الارسال.

إضافة إعلان

عنوان الاستشارة

نص الإعلان

التصنيف:

الحالة:

نتيجة للإعلان صفحات الموقع؟

إضافة الإعلان

إعلاء

غير مصنف

غير مفعل

نعم

في حال كانت الحالة مفعل، الإعلان سيطور للمستخدمين.

في حال اختيار نعم، سيطور عنوان الإعلان بجميع صفحات الموقع.

الإعلانات والأخبار

تتيح المنصة خدمة إرسال الإعلانات في واجهة الموقع، قم بالنقر على **(إضافة إعلان)** وتعبئة البيانات المطلوبة.

القسم الثاني: الاستشارات

يحتوي هذا القسم على عدد من الأقسام الفرعية والتي يمكنك من خلالها الإطلاع على جميع الاستشارات، الاستشارات الغير مسندة، والمسندة لك (مستخدم النظام)، والمتأخرة، والتعامل معها.

وفي هذا القسم أيضا يتم وضع تصنيفات للاستشارات، والرد عليها، والاطلاع على قائمة الحظر (المستخدمين المحظورين)، وطلبات المستشار الخاص.



✕
إضافة تصنيف

No file chosen Choose File

إذا لم يتم تحديد ملف، سيتم استخدام الافتراضية. الحجم الموصى به: 80x80.

بدون

تعيين مجموعات مستخدمين لهذا التصنيف.

إذا قمت بتحديد مجموعة لهذا التصنيف، فقط المستخدمين الذين ينتمون لهذه المجموعة يمكنهم رؤية استشارته

لا يوجد إشارات:

إذا تم تحديده، لا يمكن إختيار هذا التصنيف كتصنيف للإشارة. يفيدك هذا الخيار في حال الرغبة بإجبار المستخدم على إختيار تصنيف فرعي من هذا التصنيف.

إضافة تصنيف
إغلاق

اسم التصنيف:

وصف التصنيف:

أيقونة التصنيف:

التصنيف الأساسي:

مجموعات المستخدمين:

لا يوجد إشارات:

الإشارات

- جميع الإشارات
- غير مسندة لمستشار
- إشارات تم إسنادها إليك
- إشارات متأخرة
- التصنيفات
- الردود السريعة

طريقة إضافة تصانيف للاستشارات

ستستفيد من التصنيف تحديد مجال المستشار وأيضًا فرز الاستشارات. ولإضافة تصانيف للاستشارات، **اتبع الخطوات التالية:**

1. الذهاب إلى الشريط الأعلى والنقر على الاستشارات ثم التصنيفات. ستظهر لك هذه النافذة والتي من خلالها تضيف اسم للتصنيف الجديد ووصفه.
2. بالامكان وضع أيقونة للتصنيف، وتحديد مجموعات من المستخدمين لاستخدام التصنيف.
3. إمكانية إضافة تصنيف فرعي.

الإستشارات

فرز - (105) إستشارات شائعة التصنيف إضافة إستشارة جديدة

#	العنوان	مستوى الأهمية	الحالة	التصنيف	مستخدم	المستشار	آخر تحديث
210606001	التحسين السحابي والأمنية	عالي		بناء الأنظمة الإلكترونية	Razan ar Razan ar		08/06/2021 02:43

طريقة الرد على استشارة

بالنقر على أيقونة الاستشارات ومن ثم جميع الاستشارات، سيتم نقلك إلى صفحة الاستشارات في كامل النظام.

في هذه الصفحة ستستعرض كافة الاستشارات والتي تحتوي على:

- عنوان الاستشارة
- مستوى أهمية الاستشارة
- حالة الاستشارة [تم الرد-غير مقروء-مغلقة]
- تصنيف الاستشارة
- اسم المستشار
- اسم المستشار
- وبالامكان فرز الاستشارات بالنقر على أيقونة فرز.

بيانات الإستشارة

#210606001

العنوان: نسخة عادل

تاريخ: 31/05/2021 11:11

آخر موعد للرد: 2021-06-07

آخر تحديث: 02/06/2021 02:33

المستشار: يوسف مبارك الرفاعي

التصنيف: المواقع الإلكترونية

تفسير الإستشارة:

تم الرد - تصنيف

تاريخ الرد: 02/06/2021 02:33

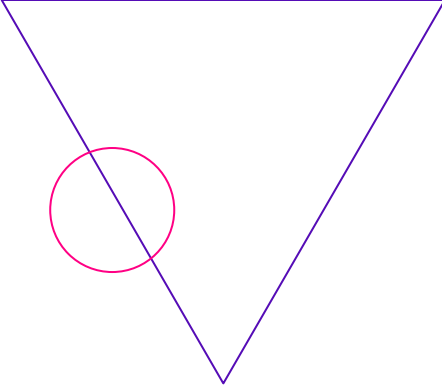
تفسير الرد: يوسف مبارك الرفاعي

تم إنشاء الإستشارة (CLIENT)

31/05/2021 11:11

أرد على الإستشارة

أدوات التحرير



القسم القسم الثالث: بنك المعلومات

وفيه يمكنك إضافة المقالات وتصنيفها مع إمكانية التحكم بها (تعديل / حذف)، وكذلك إضافة الأسئلة الشائعة واجابتها مع إمكانية التحكم بها (تعديل / حذف)

القسم الرابع: التقارير

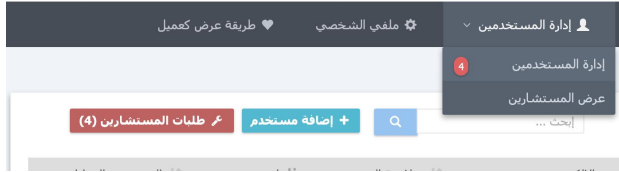
تستعرض صفحة التقارير الإحصاءات العامة عن المنصة من ناحية عدد الاستشارات وتقييمات المستشارين مع إمكانية الفرز والفلتره حسب الفترة الزمنية.

القسم الخامس: إدارة المستخدمين

هذا القسم يتكون من صفحتين:

1. إدارة المستخدمين: يمكنك الإطلاع والتعديل على جميع المستخدمين في المنصة (الإدارة والمستشارين والمستشيرين) و إضافة مستخدمين جدد. كما يمكنك من هذه الصفحة اعتماد المستشارين المسجلين **(انظر القسم التالي).**

2. عرض المستشارين: وفيه يمكنك الإطلاع على جميع المستشارين المعتمدين في المنصة.



طلبات الإضمار كمستشار

رقم الطلب	الإسم	الدرجة الأكاديمية	الدرجة العلمية	مكان الإستمارة	تاريخ الإضافة	نحتم
1904002		ماجستير	ماجستير	Computer Science	2019-04-06 04:55	عرض 12 حذف 8
1807002		ماجستير	ماجستير	computer science	2018-07-19 06:19	عرض 14 حذف 8

طلب الإضمار كمستشار - رقم الطلب 1904002

الاسم: Ibrahim Alqawaz

رقم الجوال: 966502186675

البريد الإلكتروني: iqawaz@gmail.com

الجنس: ذكر

الجنسية: المملكة العربية السعودية

الدرجة العلمية: ماجستير

فر التخصص: Computer Science

المهنة الحالية: Researcher

معلومات الإستمارة الأصلية: Computer Science

مستوى الخبرة: 10

التصنيف:

ملاحظة: قم بملء الحقول المطلوبة

لم يتم إرسال صورة شخصية

2019-04-06 16:55:37 تصفح في: 1

عودة للطلبات

جدد الطلب

مبني كيم الجواله على الطلب

رفع نموذج إنشاء نصي

طريقة اعتماد طلب تسجيل المستشار

- لاعتقاد طلب تسجيل مستشار، فيامكان إدارة المنصة الدخول إلى:
- لوحة الإدارة واختيار قسم (إدارة المستخدمين) من القائمة العلوية ثم (إدارة المستخدمين)
 - النقر على أيقونة (طلبات المستشارين)، ثم اختيار اسم المستشار والنقر على (عرض) ثم اعتماد موافقته.

القسم السادس: ملفي الشخصي

بالنقر على "ملفي الشخصي" من شريط الأدوات في الأعلى، سينقلك لصفحة البيانات الشخصية.

ملفي الشخصي

الصورة الشخصية

الصور الشخصية: 100x100

Choose File No file chosen

البيانات الشخصية

اسم المستخدم

تفعيل إشعارات الإيميلات

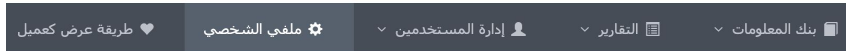
اسم الأول

اسم الأخير

عنوان

المنطقة

شركة النحل الفني



خدمة العملاء والدعم الفني



للتواصل مع رعاية العملاء
والدعم الفني في التحول التقني

البريد الإلكتروني
care@tts.sa

هاتف
0112000292 تحويلة 110

للمزيد من المعلومات
<https://TTS.SA>