



قواعد مستوى جودة الأعمال بمركز تقنية الاتصالات والمعلومات – جامعة المنصورة

الإصدار ١ يناير ٢٠١٧

المحتوي

٣.....	١. الغرض	٣
٣.....	٢. درجة الأهمية	٣
٣.....	٣. الدعم الفني	٣
٤.....	٤. التصعيد للإدارة	٤

١. الغرض

يهدف هذا الملف الي توثيق مستوى جودة الأعمال المقدمة بمركز تقنية الاتصالات والمعلومات بجامعة المنصورة ويتم الالتزام بتطبيقه من قبل ادارة المركز والعاملين وذلك لرفع مستوى الخدمات المقدمة للعملاء داخل وخارج الجامعة.

٢. درجة الأهمية

يوضح الجدول التالي درجات الأهمية المختلفة لكل طلب وطريقة الاتصال المقترحة لكل درجة الي جانب تقدير وقت الرد المبدئي علي صاحب الطلب.

وقت تنفيذ الطلب	وقت الاستجابة	طريقة التواصل المقترحة	الوصف	درجة الأهمية
ساعتين	في الحال	التليفون	-النظام متوقف عن العمل بالكامل -ضياح بيانات مهمة. -تعطل احد مخرجات النظام الرئيسية او المستخدمة في التعاملات الرسمية او عملها بطريقة غير صحيحة.	الدرجة
يوم عمل	ساعتين	التليفون او البريد الالكتروني للنظام	-جميع وظائف النظام تعمل باستثناء بعض الوظائف المهمة.	العالية
حسب خطة العمل المقترحة	يومين عمل	البريد الالكتروني للنظام	-توقف بعض وظائف النظام الغير مؤثرة عن العمل او عملها بطريقة غير صحيحة. -مشاكل في التصميم الخارجي للنظام. -مقترحات لتحسين اداء وظائف النظام.	الطبيعية

٣. الدعم الفني

٣.١. استقبال طلبات الدعم الفني

- يستقبل المركز طلبات الدعم الفني اما عن طريق بريد النظام او الهاتف او نظام الارشيف الالكتروني او الحضور الشخصي للعميل
- يتلقي العاملون بالدعم الفني جميع المكالمات التليفونية منذ الساعة الثامنة والنصف صباحا وحتى الساعة الثانية والنصف وفي اوقات النبطشيات طبقا للجدول المحدد لكل نظام.
- يتم تسجيل طلبات الدعم الفني فور تلقيها على البرنامج المخصص لذلك.
- يلتزم العاملون بالدعم الفني بتسجيل البيانات الخاصة بالطلب والعميل والمؤسسة لكافة المكالمات الواردة علي برنامج الريد ماين وتوثيق أولوية الطلب.

٣,٢. الاستجابة لطلبات الدعم الفني

- يلتزم المهندس او الفريق المختص بتنفيذ الطلب بتقدير الوقت اللازم لتنفيذه طبقا لما هو محدد بالجدول أعلاه.
- في حالة تجاوز الاوقات المحددة في الجدول أعلاه يتم تقدير الوقت اللازم لتنفيذ الطالب وابلغ العميل.
- يلتزم العاملون بالدعم الفني بابلغ العميل صاحب الطلب بالوقت اللازم لتنفيذ الطلب كما هو محدد بالجدول أعلاه
- يلتزم العاملون بالدعم الفني باختبار فعالية تنفيذ الطلب قبل ابلغ العميل.
- يلتزم العاملون بالدعم الفني بابلغ العميل بتنفيذ الطلب ومعرفة مدي رضاء العميل عن فعالية تنفيذ الطلب ويتم توثيق انتهاء الطلب علي برنامج الريد ماين.

٤. التصعيد للادارة

يوفر المركز الدعم الفني في حال وصول الطالب لكن في حالة تجاوز وقت اخر استجابة لطلب العميل عن الوقت المحدد لكل طلب علي حسب درجة اهميته يتم تصعدي الطلب للادارة وتستغرق الوقت المحدد في الجدول للتواصل مع العميل والاستجابة لطلبه.

وقت التصعيد	اخر وقت استجابة	طريقة التواصل المقترحة	درجة الأهمية
في الحال	ساعتين	التليفون	الحرجة
يوم عمل	يوم عمل	التليفون او البريد الالكتروني للمركز	العالية
٥ ايام عمل	خمسة ايام عمل	البريد الالكتروني للمركز	الطبيعية

٤,١. تدرج التصعيد الاداري

- في حالة تجاوز الاوقات المحددة في الجدول اعلاه يتم الاستفسار من مدر المشروع المختص بتنفيذ الطالب.
- في حالة عدم استجابة مدير المشروع او عدم تقدير وقت للانتهاج من تنفيذ الطلب او تجاوزه للوقت الذي يتم تقديره عند الاستفسار يتم التصعيد الي رئيس القسم.
- في حالة عدم الاستجابة لتدخل رئيس القسم يتم التصعيد لمدير المركز.