

إدارة مواعيد المواطنين

Citizen Appointment Management



THE SPORTS

ABOUT OMAN

GAMES SNAPSHOTS

نظام إدارة مواعيد المواطنين هو حل إلكتروني جاهز وقابل للتطوير ومتعدد اللغات يسمح للمواطنين و الجهات التجارية بحجز المواعيد مع موظفي الحكومة عبر الإنترنت لإتمام عدد من الخدمات الحكومية، على سبيل المثال تصاريح العمل للأفراد وتراخيص البناء لشركات المقاولات وتصاريح مزاولة النشاط التجاري للأعمال التجارية أو أي خدمات أخرى تتطلب حضور المتقدم شخصياً.

اعتماداً على نظام إدارة علاقات العملاء Microsoft Dynamics CRM 4.0 ، يساعد نظام إدارة مواعيد المواطنين كبار الموظفين على إدارة الموارد وقوائم انتظار المواطنين بشكل فعال. وتسمح التخصيصات السهلة للنظام بملاءمته للخدمات المختلفة في المواقع المتعددة التي تقدمها السلطات الحكومية المختلفة في أوروبا والشرق الأوسط و أفريقيا.

المزيد...



تجربة المواطن - من الحجز إلى تسجيل الدخول

حجز موعد

باستخدام بوابة المواطن التفاعلية من أي تي ووركس، يستطيع المواطنون أو الجهات التجارية اختيار خدمة حكومية محددة ثم تحديد الموقع المناسب من قائمة المواقع التي تقدم الخدمة ثم استعراض الفترات الزمنية المتاحة. يمكن حجز الموعد عبر الإنترنت و عندها يتم إرسال تأكيد من خلال رسالة عبر البريد الإلكتروني أو رسالة نصية قصيرة. كما يمكن إدخال أي تفاصيل مطلوبة أثناء اللقاء مثل الاسم التجاري أو نوع الرخصة أو التصريح المطلوب عبر الإنترنت وربطها بالموعد المحجوز.

COMMERCIAL PERMITS		تصاريح تجارية	
Walid Bin Mofleh	Desk No. 10	مكتب رقم	وليد بن مفلح
Mostafa Al-Zaid	Desk No. 3	مكتب رقم	مصطفى الزايد
Amr Al-Nasser	Next	التالي	عمرو الناصر
Hamad Jassem	Wait...	انتظر ...	حمد جاسم

- استعراض الخدمات والمواقع والمواعيد المتاحة والحجز عبر الإنترنت
- إضافة معلومات إضافية أو إلغاء المواعيد أو إعادة جدولتها
- استقبال رسالة نصية قصيرة أو رسالة بالبريد الإلكتروني لتأكيد وقت الموعد وموقعه
- إمكانية جدولة مواعيد متعددة

إدارة الموارد - تحديد معايير المواعيد

تحديد معايير الخدمة

باستخدام قوالب ومكونات سهلة الاستخدام، يمكن للمديرين تحديد معايير المواعيد لكل خدمة بتعريف مدة الخدمة وعدد الموارد المطلوبة ومعايير اختيارها بالإضافة إلى جداول الخدمة وساعات العمل والقيود. ولأن كل موقع من مواقع تقديم الخدمة يعد وحدة عمل منفصلة، يمكن لكل موقع تحديد المعايير الخاصة التي تميز إدارة موارده وخدماته.

- ربط الخدمات بفريق عمل واحد أو أكثر
- مراقبة الطلب وإسناد الموعد التالي إلى العناصر المتاحة
- تغيير الموظفين المسندين إلى الخدمات دون تغيير إعدادات ضبط الخدمة
- تحديد وحدات العمل النشطة وغير النشطة

تسجيل الدخول وتلقي الخدمة

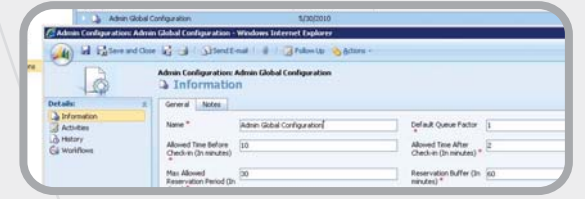
تقدم نافذة التسجيل التي تعمل باللمس خدمة التسجيل الآلي حيث يسجل المواطن دخوله باستخدام نفس بياناته الخاصة ببوابة المواطن. عندما يتم تأكيد الخدمة ووقت الموعد، يضاف المواطن آلياً إلى قائمة الانتظار ويتم توجيهه بصرياً إلى صالة الانتظار الخاصة بمكتب الخدمة المعني. تعرض شاشة المتابعة مدى التقدم في قائمة انتظار المواطنين وتبرز اسم الشخص التالي الذي سوف يجري الموعد ويتلقى الخدمة.

- تسجيل الدخول من خلال شاشة آلية تعمل باللمس مع توجيهات بصرية إلى مكتب تقديم الخدمة
- حجز موعد عبر الإنترنت أو إعادة جدولته من خلال نافذة تسجيل الدخول
- مراقبة مدى التقدم في خدمة قائمة الانتظار على الشاشة في صالة الانتظار

تحديد اشتراطات العمل الخاصة بالمواعيد

تسمح جدولة المواعيد بالإدارة المفصلة للموارد. يمكن للمديرين أو كبار الموظفين تعريف اشتراطات العمل الخاصة بحجز أكثر من موعد وتحديثها، مع تحديد فترات العمل المتاحة بناءً على المدة التي تحتاجها كل خدمة بالإضافة إلى تحديد الحد الأقصى والحد الأدنى لفترات الحجز المتقدم، هذا إلى جانب فترات الراحة بين المواعيد المتتابعة.

- إدارة الموارد العاملة عن طريق إعداد اشتراطات متقدمة لحجز المواعيد المتعددة
- تحديد الفترات المتاحة وتعريف المعايير الزمنية للحجز المستقبلي
- التحكم في فترات الراحة بين المواعيد المتتابعة



إدارة تسجيل الدخول وقوائم الانتظار

يمكن مراقبة عمليات تسجيل الدخول وقوائم الانتظار والتحكم فيها. ويسمح تحديد الحد الأقصى والحد الأدنى لزمان تسجيل الدخول بقبول الطلبات أو رفضها آلياً. وكذلك يمكن تخصيص طريقة عرض الأسماء في ساحة الانتظار. عن طريق التنبؤ بالتأخيرات المحتملة وبناءً على الموارد المتاحة وفترة تقديم الخدمة وحجم قائمة الانتظار، يسمح نظام حجز وإدارة مواعيد المواطن للمديرين بتعيين موارد إضافية مؤقتة لتقليل حجم قائمة الانتظار أو لإعادة جدولة المواعيد المستقبلية و تأكيدها آلياً.

- إعداد اشتراطات تسجيل الدخول وقوائم الانتظار
- مراقبة حجم قائمة الانتظار وإدارتها إلى جانب أوقات الانتظار الفعلية مع إمكانية إضافة موارد مؤقتة
- تعديل ترتيب قائمة الانتظار أو إضافة موعد لمواطن مسجل لم يحجز إلكترونياً إلى قائمة الانتظار

نخبة من عملائنا



لماذا إدارة مواعيد المواطن من أي تي ووركس؟

- تسمح المكونات والقوالب الجاهزة المخصصة لأوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا بسرعة تسليمها وتثبيتها وتشغيلها بتكلفة معتدلة
- منصة عمل قوية متعددة اللغات تدعم اللغة العربية وتتكامل مكوناتها مع بعضها البعض بتكلفة معتدلة
- قدرات مرنة وقابلة للتطوير مصممة لتلبية احتياجات و ميزانيات و مستويات العمل الفنية للإدارات و الهيئات الحكومية المختلفة
- قدرات قوية لإدارة الموارد وقوائم الانتظار
- خبرات ثابتة في تسليم حلول إلكترونية مبتكرة و ناجحة إلى الحكومات في أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا

الإمارات العربية المتحدة

دبي
مدينة دبي للإنترنت - بلوك DIC
مبنى 17 - مكتب 256, 257
دبي - الإمارات العربية المتحدة
تليفون +971 4 437 0833
فاكس +971 4 437 0832

جمهورية مصر العربية - المركز الرئيسي

القاهرة
المنطقة الحرة - مدينة نصر
منطقة 7ب - بلوك ج
القاهرة - جمهورية مصر العربية
تليفون +20 2 2673 6111
فاكس +20 2 2673 6188

الأسكندرية
3 شارع بهاء الدين الغطوري
مبنى اللوتس الإداري - سموحة
الأسكندرية - جمهورية مصر العربية
تليفون +20 3 4266 774
فاكس +20 3 4266 775

المملكة العربية السعودية

الرياض
مركز السليمانية التجاري - المبنى الغربي
مكتب 1115 - ص.ب: 26627
الرياض 11496 - المملكة العربية السعودية
تليفون و فاكس +966 1 288 6558

الولايات المتحدة الأمريكية

Connecticut
Farmington Avenue 406
Farmington, CT 06032
Connecticut, USA
تليفون +1 860 676 7878
فاكس +1 860 760 6385

مكاتبنا التمثيلية

سويسرا
Hunenberg
ITWorx DACH GmbH
Sonneggstr. 61
CH-8006, Zurich, Switzerland
تليفون +41 44 251 1502

Microsoft®
GOLD CERTIFIED

Partner

citizen1st.itworx.com
servicerequest@itworx.com