تطبيقات السونار، من الطلب إلى التقرير الموقّع



فكرة واحدة: مندوب المبيعات يطلب — أو يفتح النظام الطلب وحده بعد تركيب جهاز سونار — فيراجعه مشرف التطبيقات ويجدوله مع الأخصائي الأنسب، والأخصائي يبدأ الزيارة وينهيها على الهاتف، يكتب التقرير ويوقّع العميل على الهاتف، ثم يخبر استبيان قصير مديرة القسم كيف كانت الزيارة.

الطلب
مندوب المبيعات · أو تلقائي

←

المراجعة والجدولة
مشرف التطبيقات

←

الزيارة على الهاتف
الأخصائي: ابدأ ← أنهِ

←

التقرير والتوقيع
العميل يوقّع على الهاتف

←

الاستبيان
العميل يقيّم من 1 إلى 5

من يقرأ هذا الدليل

مديرة القسم، مشرف التطبيقات، أخصائيو التطبيقات، دعم التطبيقات — ومندوبو المبيعات الذين يطلبون عرضاً أو تدريباً أو دعماً سريرياً.

أين

نظام المبيعات ← «التطبيقات»: الوارد، الجدول، مهامي، لوحة المؤشرات، الفريق والكفاءات، الأسئلة. المندوب: «طلب من فريق التطبيقات» و«طلباتي إلى فريق التطبيقات».

ماذا يغطي

أجهزة سونار GE فقط: Vivid وVolusonو LOGIQ وVersanaو Venue وABUS وBK — في كل العراق عدا إقليم كردستان.

السونار فقط، وخارج كردستان. الأجهزة الأخرى لها صيانتها ولا طلبات تطبيقات لها؛ والنظام يرفض أي طلب من محافظات الإقليم.

الفريق ومن يفعل ماذا

خمسة أدوار على طريق واحد: المندوب يطلب، المشرف يدير قائمة الانتظار، الأخصائي أو الدعم يزور، والمديرة تشرف على الكل وتستطيع تغيير أي شيء.

طلب تطبيقات واحد

مندوب المبيعات — يطلب ← مشرف التطبيقات — يراجع ويجدول ← الأخصائي أو الدعم — يزور ويكتب التقرير ← العميل — يوقّع ويقيّم ← مديرة القسم — تشرف وتستطيع التغيير

الدور	في النظام	ماذا يفعل	يرى
مديرة القسم	«مديرة القسم»	تشرف على كل شيء: تستطيع المراجعة والجدولة وإسناد العمل لنفسها، وتغيير أي إسناد؛ تغلق التصعيد الأعلى وتسجّل قضية GE؛ تدير الكفاءات وأعضاء القسم وبنك الأسئلة	كل الطلبات + لوحة المؤشرات
مشرف التطبيقات	«الإشراف التشغيلي»	يدير قائمة الانتظار: يراجع، يسأل المندوب، يجدول ويُسند (لأي عضو عدا المديرة)، ينقل الزيارات، يغيّر الأولوية، يلغي بسبب	كل الطلبات + لوحة المؤشرات
أخصائي التطبيقات	«أخصائية تطبيقات»	ينفّذ مهامه: يبدأ الزيارة وينهيها، يكتب التقرير مع توقيع العميل، يرسل الاستبيان، يصعّد، يقترح متابعة	مهامه فقط
دعم التطبيقات	«دعم»	يعمل فقط على ما يُسند إليه — ويُبلَّغ مديره المباشر عند الإسناد، بلا موافقة	ما أُسند إليه
مندوب المبيعات	—	يطلب، يجيب على أسئلة الفريق، يرى الموعد المؤكّد والأخصائي والتقرير؛ يلغي طلبه قبل الجدولة فقط	طلباته

الدعم: مديره يُبلَّغ

عضو الدعم يبقى تحت مديره المباشر. حين تُسند إليه مهمة يصل مديره إشعار «لدى أحد أعضاء فريقك مهمة تطبيقات» ويقرأ ذلك الطلب — لا موافقة.

الإدارة تقرأ فقط

المدير التنفيذي ومدير النظام يرون كل الطلبات ولوحة المؤشرات للقراءة فقط.

من في القسم

مديرة القسم تضيف الأشخاص وأدوارهم أو تخرجهم من «الفريق والكفاءات».

المشرف يدير، والمديرة تشرف. كل ما يفعله المشرف تستطيع المديرة فعله أو تغييره — وكل تغيير يُسجَّل باسمها وسببه.

من أين تأتي الطلبات

أربعة أبواب يفتحها المندوب، وباب يفتحه النظام وحده — وكلها تصل إلى «الوارد» عند مشرف التطبيقات. ما فُتح منه الطلب يملأ نفسه في النموذج.

«من صفحة العميل»

العميل

صفحة العميل ← بطاقة طلبات التطبيقات ← «طلب من فريق التطبيقات». العميل مملوء.

«من فرصة بيع»

فرصة البيع

صفحة الفرصة ← «طلب من فريق تطبيقات السونار». العميل والفرصة مربوطان بالطلب.

«من إعارة جهاز عرض»

إعارة جهاز عرض

إعارة موافق عليها أو خارج المخزن ← «طلب تدريب». النوع «تدريب على جهاز معار» والموديل والرقم التسلسلي من الجهاز.

«من نظام المبيعات»

قائمة «جديد»

«جديد» ← «طلب من فريق التطبيقات»، أو من «طلباتي إلى فريق التطبيقات». تختار العميل بنفسك.

«اكتمل التركيب» · تلقائي

بعد تركيب سونار

حين يُغلق أمر تركيب جهاز سونار، يُفتح طلب «تدريب بعد التركيب» وحده في الوارد، مع الموقع والموديل والرقم التسلسلي — والمندوب من فاتورة ذلك الجهاز.

«زيارة متابعة»

من زيارة سابقة

الأخصائي أو القيادة يقترحون متابعة — أو يوصي بها التقرير — فتُفتح مهمة جديدة مربوطة بالأولى.



لا طلبات من كردستان

أربيل والسليمانية ودهوك وحلبجة غير موجودة في قائمة المحافظات، والنظام يرفض: «فريق التطبيقات لا يستقبل طلبات من إقليم كردستان». ولا يُفتح طلب تلقائي لتركيب هناك.

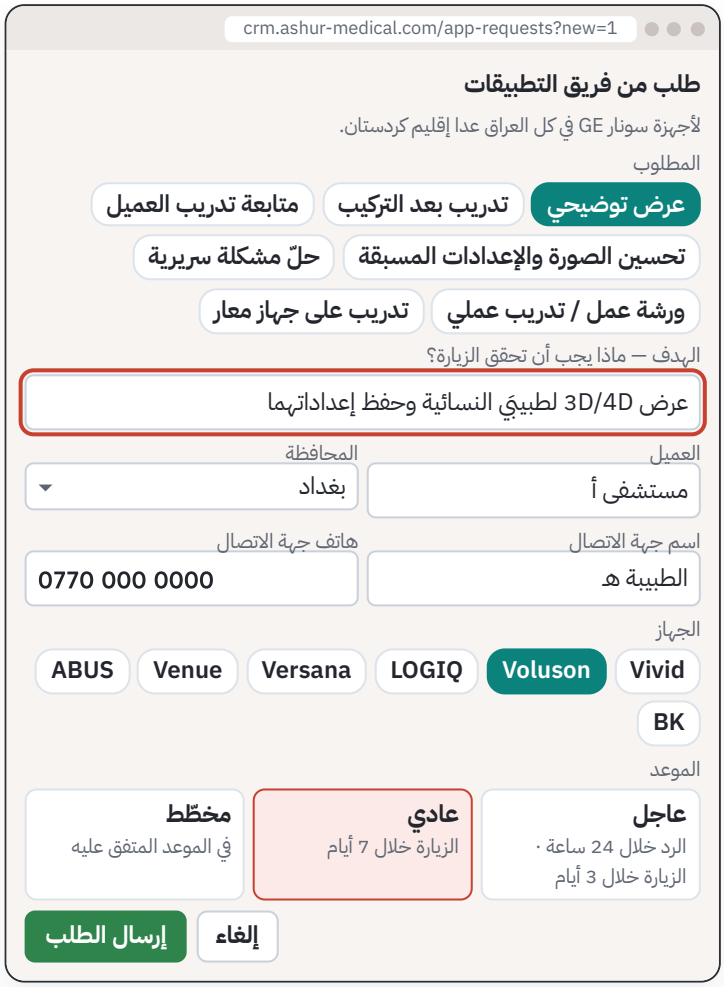
السونار فقط

الطلب التلقائي يُفتح فقط لجهاز صنفه «سونار» في قاعدة الأجهزة المركّبة؛ أجهزة التنظير والمنظّفات وغيرها لا تفتح طلباً.

كل طلب جديد — من أي باب — يصل مشرف التطبيقات بإشعار «طلب تطبيقات جديد»؛ وإن لم يكن في القسم مشرف، يصل مديرة القسم.

نموذج الطلب «طلب من فريق التطبيقات»

أربعة أقسام: المطلوب، المكان والأشخاص، الجهاز، الموعد — ثم المرفقات. ما يعرفه النظام مملوء مسبقاً؛ وما هو مطلوب لا يُرسَل الطلب بدونه.



الحقل	
نوع الطلب	مطلوب
الهدف — ماذا يجب أن تحقق الزيارة؟	مطلوب
تفاصيل المشكلة	اختياري
العميل (المستشفى أو العيادة)	مطلوب
المحافظة	مطلوب
المستشفى / الموقع · القسم · الاختصاص السريري	اختياري
اسم جهة الاتصال وهاتفها	مطلوب
الجهاز	مطلوب
الموديل · الرقم التسلسلي (إن وُجد)	اختياري
الأولوية	مطلوب
التاريخ المفضّل — أو المتفق عليه للمخطّط	للمخطّط
هاتفك (من سجلك في الموارد البشرية)	اختياري
المرفقات	اختياري

اكتب الهدف بوضوح

من يُدرَّب، على ماذا، وماذا يبقى بعد الزيارة. «تدريب» وحدها لا تكفي للمشرف ليختار الأخصائي.

المشكلة: ماذا ومنذ متى

ما يراه الطبيب، ومنذ متى، وأي مجس وإعداد — مع صورة للشاشة في المرفقات.

بعد الإرسال

«أُرسل الطلب إلى فريق التطبيقات». تتابعه في «طلباتي إلى فريق التطبيقات» حتى الموعد المؤكّد والتقرير.

المخطّط يحتاج موعداً. «الطلب المخطّط يحتاج الموعد المتفق عليه.» الأسماء والأرقام هنا أمثلة فقط.

طريق الطلب من «جديد» إلى «منجز»

ثماني حالات، والحالة على الطلب تقول دائماً أين هو ومن ينتظر من. مديرة القسم تستطيع التدخّل في أي خطوة.

جديد ← قيد المراجعة ← بانتظار معلومات ← مجدول ← جارٍ الآن ← بانتظار التقرير ← منجز



1. **جديد** — مشرف التطبيقات
   يصل الطلب إلى الوارد.
2. **المراجعة** — مشرف التطبيقات
   «خذه للمراجعة» ← «قيد المراجعة».
3. **معلومة ناقصة؟** — المندوب
   «اسأل المندوب» ← «بانتظار معلومات»؛ يجيب فيعود للمراجعة.
4. **الجدولة والإسناد** — مشرف التطبيقات
   الموعد + من يذهب، باقتراح النظام ← «مجدول».
5. **الزيارة** — الأخصائي
   «ابدأ الزيارة» ← «جارٍ الآن»؛ «أنهِ الزيارة» ← «بانتظار التقرير».
6. **التقرير والتوقيع** — الأخصائي + العميل
   «أرسل التقرير» بعد توقيع العميل على الهاتف ← «منجز».
7. **الاستبيان** — الأخصائي ← العميل
   رابط عبر واتساب؛ إجابة واحدة.

المديرة تستطيع تغيير أي شيء

تعيد الجدولة، تغيّر الأخصائي أو الأولوية، تلغي — ويُسجَّل «عدّلته مديرة القسم» مع السبب.

المتابعة تبقى مفتوحة

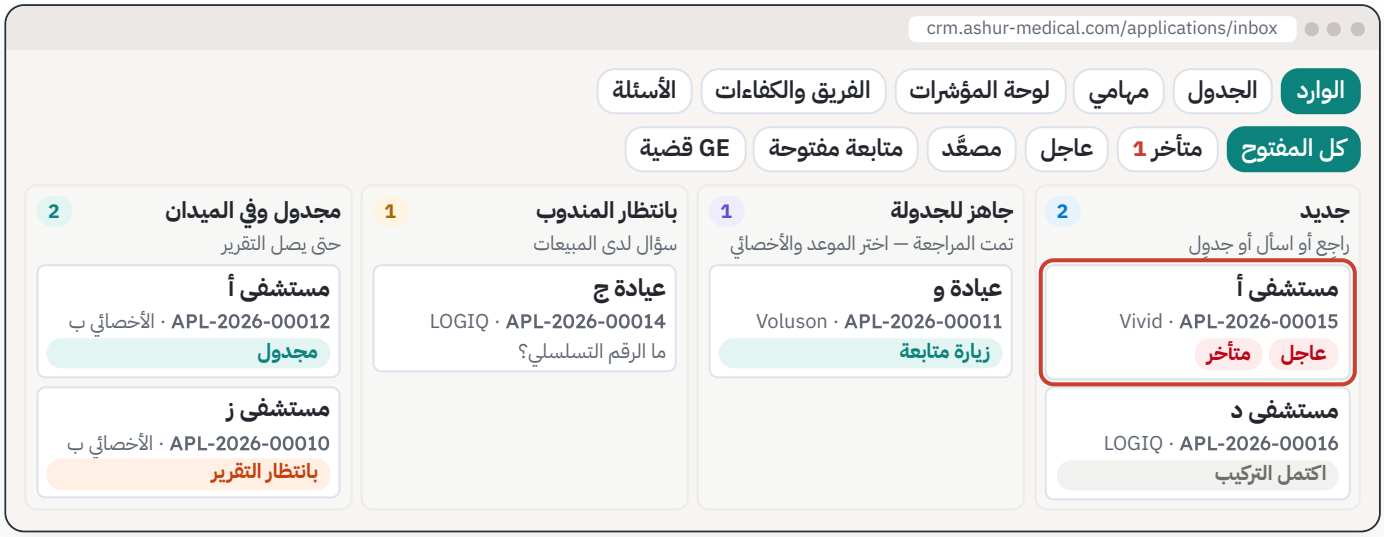
المتابعة مهمة مستقلة مربوطة بالطلب، وتبقى مفتوحة حتى تُنجز أو تُلغى — حتى بعد أن يصير الطلب الأول «منجز».

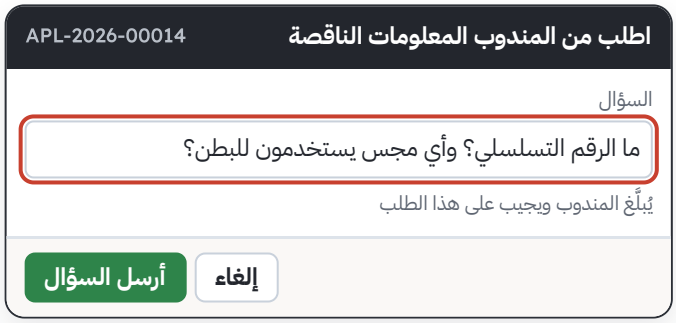
الإلغاء بسبب

ملغى بسبب مكتوب: القيادة في أي وقت قبل الإنجاز، والمندوب قبل الجدولة فقط. المندوب والأخصائي يُبلَّغان.

الوارد راجِع أو اسأل أو جدوِل

أربعة أعمدة يقرأها المشرف كل صباح: الجديد، الجاهز للجدولة، ما ينتظر المندوب، وما هو مجدول وفي الميدان حتى يصل التقرير.



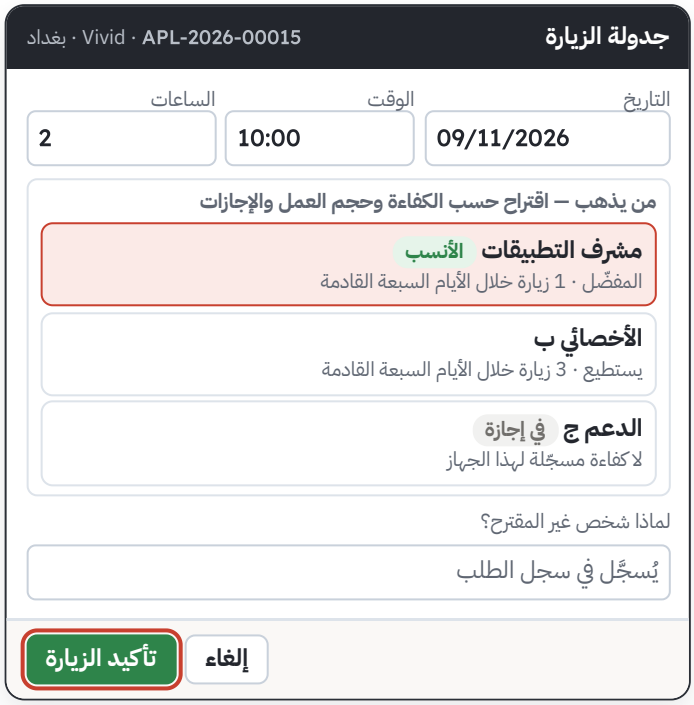


1. **«خذه للمراجعة»**
   الطلب يصير «قيد المراجعة» ويُحسب أول رد — مهم للعاجل.
2. **«اسأل المندوب» إن نقص شيء**
   الحالة «بانتظار معلومات»؛ يصل المندوب «فريق التطبيقات يحتاج معلومات إضافية».
3. **المندوب يجيب على الطلب نفسه**
   «أرسل الإجابة» — ويستطيع ملء الرقم التسلسلي وهاتف جهة الاتصال إن طُلبا. يعود الطلب «جاهز للجدولة».
4. **«جدوِل»**
   الصفحة التالية.

ابحث بالعميل أو الرقم أو الموديل أو الشخص. «أُغلق خلال آخر 30 يوماً» يعرض ما انتهى مؤخراً.

الجدولة والإسناد الاقتراح، والقرار لكم

اختر التاريخ والوقت والساعات، ثم من يذهب. النظام يرتّب الأشخاص من الكفاءة وحجم العمل والإجازات، ويعلّم «الأنسب» — والمشرف أو المديرة يختاران.



ما يرفع الترتيب أو يخفضه
الكفاءة على هذا الجهاز: مفضّل ← يستطيع ← أساسي ← لا شيء
زيارات أقل خلال الأيام السبعة القادمة
في إجازة ذلك اليوم ← آخر القائمة
المديرة تُقترح أخيراً؛ الدعم فقط حيث هو «مفضّل»

الموقع يُعرض ولا يُستخدم. المحافظة والمستشفى على الطلب أمامكم، لكن الاقتراح لا يحسبهما — أنتم تقرّرون من الأقرب.

الإجازة

المشرف لا يستطيع إسناد زيارة لشخص في إجازة ذلك اليوم. المديرة تستطيع، بسبب مكتوب: «السبب — هذا الشخص في إجازة ذلك اليوم».

المديرة تتجاوز

المشرف يُسند لأي عضو عدا المديرة؛ المديرة تُسند لأي أحد ولنفسها. تغييرها لإسناد غيرها يُسجَّل «عدّلته مديرة القسم».

من يُبلَّغ

المندوب: «تأكّد موعد زيارة التطبيقات» بالموعد والأخصائي. الأخصائي: «مهمة تطبيقات جديدة». ومن سُحبت منه: إشعار. والدعم: مديره المباشر.

الاقتراح لا يُلزم. اختيار غير «الأنسب» مسموح — ويُسجَّل في السجل مع الاسم المقترح.

أنواع الطلبات وأهداف الأولوية

سبعة أنواع، وثلاث أولويات لكل منها موعد مستحق. فحص كل ساعة ينبّه من تأخر: المشرف أولاً، ثم المديرة بعد 24 ساعة.

النوع	متى
عرض توضيحي	عرض الجهاز لعميل قبل الشراء
تدريب بعد التركيب	يُفتح وحده عند إغلاق أمر تركيب سونار
متابعة تدريب العميل	زيارة ثانية بعد تدريب — من تقرير أو اقتراح
تحسين الصورة والإعدادات المسبقة	ضبط الصورة وحفظ إعدادات الأطباء
حلّ مشكلة سريرية	الطبيب لا يحصل على ما يحتاجه سريرياً
ورشة عمل / تدريب عملي	تدريب لمجموعة أطباء أو مشغّلين
تدريب على جهاز معار	تدريب على جهاز العرض عند العميل

عاجل

الرد خلال 24 ساعة

الزيارة خلال 3 أيام

الرد = أول مراجعة أو سؤال أو جدولة.
الزيارة = بدء الزيارة.

عادي

الزيارة خلال 7 أيام

من لحظة إرسال الطلب.

مخطّط

الموعد المتفق عليه

مستحق حتى نهاية ذلك اليوم بتوقيت بغداد. لا يُرسَل بلا تاريخ.

حين يتأخر طلب

الموعد المستحق يمرّ — فحص كل ساعة ← **مشرف التطبيقات** — «طلب تطبيقات متأخر» ← **بعد 24 ساعة وما زال متأخراً** ← **مديرة القسم** — «طلب تطبيقات متأخر»

العدّاد يتوقف عند البدء

حين يبدأ الأخصائي الزيارة لا يُعدّ الطلب متأخراً بعدها.

تغيير الأولوية بسبب

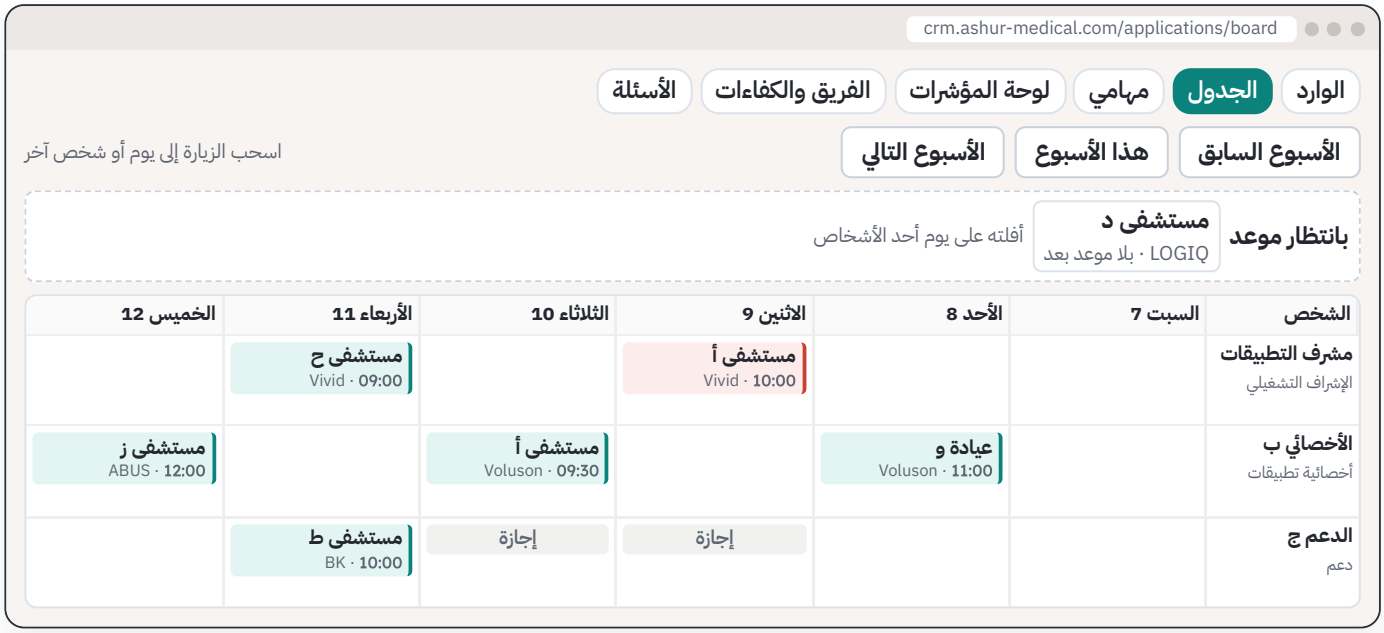
«غيّر الأولوية» للقيادة فقط، بسبب مكتوب؛ المواعيد المستحقة تُحسب من جديد.

«متأخر» في الوارد

المرشّح «متأخر» يجمعها، وكل متأخر يحمل علامة حمراء.

الجدول الأسبوع في نظرة واحدة

صفّ لكل شخص، وعمود لكل يوم من السبت إلى الجمعة، والزيارات في أماكنها والإجازات شريطاً رمادياً. القيادة تسحب الزيارة لتنقلها.



1. **إلى يوم آخر — الشخص نفسه**
   «نقل الزيارة»: «إلى الأربعاء، بنفس الوقت» + «السبب؟ (يُسجَّل في السجل)». الأخصائي والمندوب يُبلَّغان.
2. **إلى شخص آخر**
   يفتح نافذة الجدولة نفسها — مع الاقتراح والإجازة والسبب.
3. **من «بانتظار موعد»**
   أفلت الطلب على يوم شخص فتُفتح نافذة الجدولة مملوءة.

للقسم فقط

الجدول يراه أعضاء القسم والإدارة؛ النقل للمشرف والمديرة. والزيارة المجدولة فقط تُنقل.

المندوب يرى النتيجة

في «طلباتي إلى فريق التطبيقات»: الموعد المؤكّد واسم الأخصائي — ويُبلَّغ بكل نقل.

الإجازة ظاهرة على الجدول. الإجازات الموافق عليها والمطلوبة تظهر شريطاً؛ المشرف لا يستطيع نقل زيارة إلى يوم إجازة.

مهامي الزيارة على الهاتف

ما يحتاجه الأخصائي في الميدان، على الهاتف: العميل والموعد، الاتصال والاتجاهات، ثم «ابدأ الزيارة» عند الوصول و«أنهِ الزيارة» عند المغادرة.



1. افتح **«مهامي»** صباحاً: اليوم، والتقارير المعلّقة، والقادم.
2. **«ابدأ الزيارة»** عند الوصول: «بدأت الزيارة — بالتوفيق». الحالة «جارٍ الآن».
3. **«أنهِ الزيارة»** عند المغادرة: «انتهت الزيارة — الآن التقرير». الحالة «بانتظار التقرير».
4. **«اكتب التقرير»** والعميل أمامك ليوقّع.

صاحب الزيارة فقط

يبدأ الزيارة وينهيها الشخص المُسندة إليه فقط.

الوقت في الموقع

البدء والإنهاء يسجّلان الوقت — وموقع الهاتف إن سمحت به — فيظهر «95 دقيقة في الموقع» في السجل.

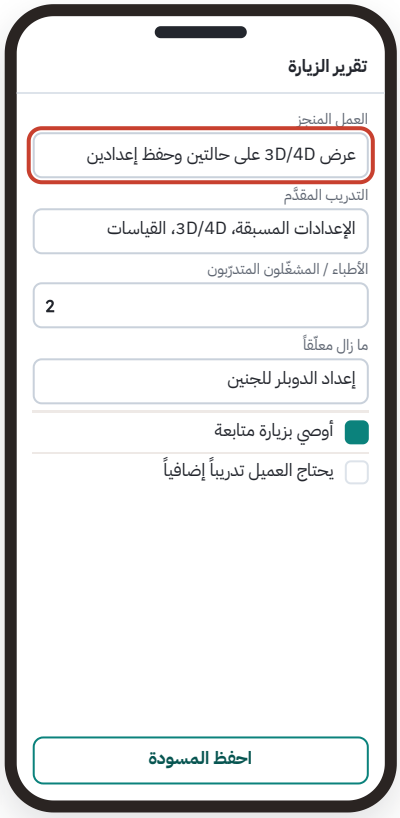
الاتجاهات من العميل

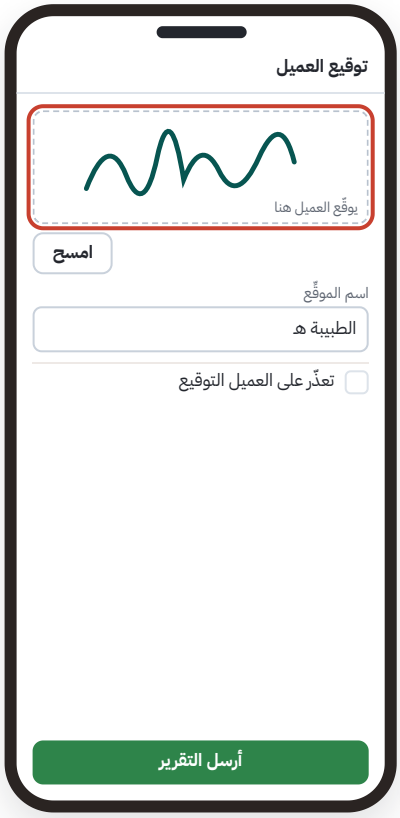
«الاتجاهات» تفتح الخريطة إلى موقع العميل؛ «اتصال» يتصل بجهة الاتصال في الموقع.

ابدأ عند الوصول، لا قبله. وقت البدء هو ما تقيسه «زيارات في وقتها» و«من الطلب إلى الزيارة».

تقرير الزيارة والعميل يوقّع على الهاتف

التقرير يُكتب بعد الزيارة، ويُحفظ مسودة متى شئت. «أرسل التقرير» يحتاج «العمل المنجز» وتوقيع العميل — فيصير الطلب «منجز».





الحقل	ماذا
العمل المنجز	ما الذي أنجزته في هذه الزيارة — مطلوب
التدريب المقدَّم	المواضيع: التحكم، الإعدادات المسبقة، 3D/4D، الدوبلر، القياسات…
الأطباء / المشغّلون المتدرّبون	عدد — بين 0 و500
الملاحظات السريرية	ما رأيته في الحالات
تحسين الصورة والإعدادات المسبقة	ما ضُبط وحُفظ
رأي العميل	ما قاله الأطباء
المشكلات: المكتشفة · المحلولة · ما زال معلّقاً	ثلاثة حقول
الرقم التسلسلي	يُكمل الطلب إن كان ناقصاً
يحتاج العميل تدريباً إضافياً · أوصي بزيارة متابعة	مع غرض المتابعة وموعد اختياري
الصور والملفات	«أضف صوراً»
توقيع العميل	على الهاتف + اسم الموقِّع — أو «تعذّر على العميل التوقيع» مع السبب

بعد «أرسل التقرير»

«أُرسل التقرير — أُبلغ المندوب والإشراف التشغيلي». الطلب «منجز»، والتقرير يُقرأ على الطلب.

المتابعة تُفتح وحدها

علّمت «أوصي بزيارة متابعة»؟ تُفتح مهمة «متابعة تدريب العميل» مربوطة، جاهزة للجدولة.

من يكتب التقرير

من قام بالزيارة — ومديرة القسم تستطيع إكماله عند الحاجة.

التصعيد ثلاث درجات حتى الشركة المصنّعة

مشكلة لا تُحل في الموقع؟ «صعِّد» واكتب ما المشكلة وماذا تحتاج. كل درجة تُبلَّغ، وكل تصعيد يُغلق بكلمة: كيف حُلّ.

أخصائي التطبيقات
يصعّد من الطلب: «ما المشكلة — وماذا تحتاج؟»

←

1 مشرف التطبيقات
«صُعِّد إلى الإشراف التشغيلي». يغلقه أو يصعّده.

←

2 مديرة القسم
«صُعِّد إلى مديرة القسم». تغلقه أو تفتح قضية GE.

←

3 قضية GE
«لدى GE»: المديرة تسجّل رقم القضية والحالة والنتيجة.

من	يصعّد إلى	يغلق
الأخصائي	المشرف (1)	—
المشرف	المديرة (2)	الدرجة 1
المديرة	قضية GE (3)	أي درجة



التصعيد لا يوقف الطلب

الطلب يمشي في طريقه؛ علامة «مصعَّد» تبقى عليه حتى يُغلق التصعيد. المرشّح «مصعَّد» في الوارد يجمعها.

الإغلاق يُبلَّغ

«أغلق التصعيد» + «كيف حُلّت؟» — يصل الأخصائي «أُغلق التصعيد».

في لوحة المؤشرات

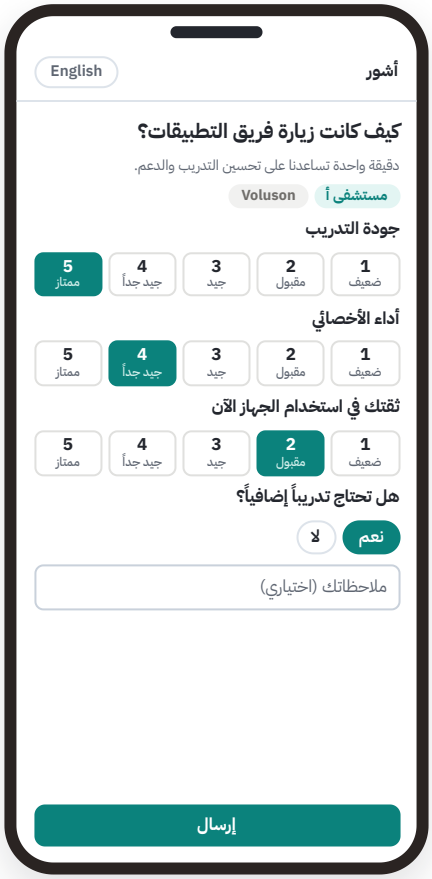
تصعيدات مفتوحة، تصعيدات مغلقة، وقضايا GE مفتوحة — لكل فترة.

⚠ **قضية GE بيد المديرة.** «من مديرة القسم يذهب إلى GE — سجّلي قضية GE بعد ذلك.» وحدها تسجّل الرقم والنتيجة.

استبيان رضا العميل

بعد إرسال التقرير، يرسل الأخصائي للعميل رابطاً قصيراً عبر واتساب. أربعة أسئلة وملاحظة، دقيقة واحدة، بالعربية أو الإنجليزية — وأي درجة 2 أو أقل تصل مديرة القسم.



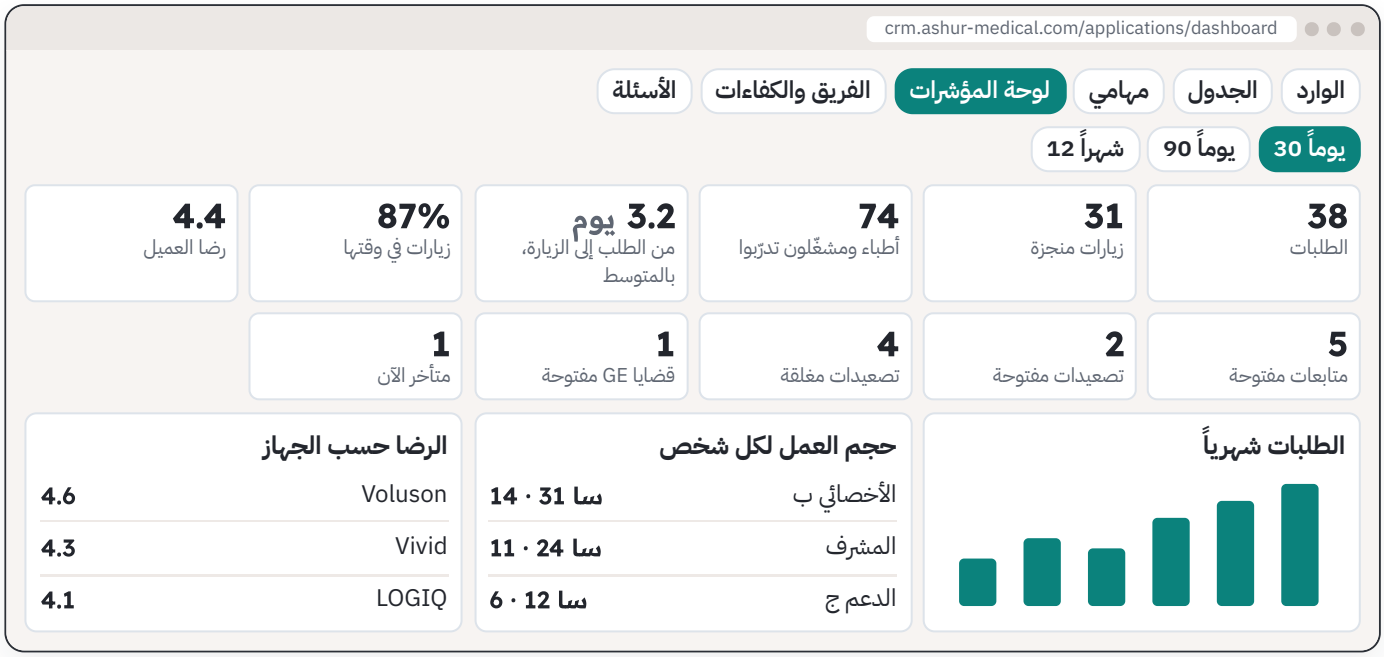


1. **بعد «منجز» فقط**
   «يُرسل الاستبيان بعد تقرير الزيارة.» يرسله أخصائي الزيارة أو القيادة.
2. **«أرسل عبر واتساب» إلى جهة الاتصال**
   العميل يفتح الرابط بلا تسجيل دخول، ويبدّل اللغة إن شاء.
3. **إجابة واحدة**
   بعدها: «تمت الإجابة على هذا الاستبيان من قبل». الرابط ينتهي بعد 30 يوماً.

درجة منخفضة = إشعار للمديرة. أي درجة من الثلاث 2 أو أقل: «تقييم منخفض من العميل» إلى مديرة القسم، وتظهر في «درجات منخفضة» في لوحة المؤشرات.

لوحة المؤشرات أرقام مديرة القسم

لفترة 30 يوماً أو 90 يوماً أو 12 شهراً: كم طلباً، كم زيارة وفي وقتها أم لا، كم طبيباً تدرّب، ماذا قال العملاء — ومن يحمل العمل.

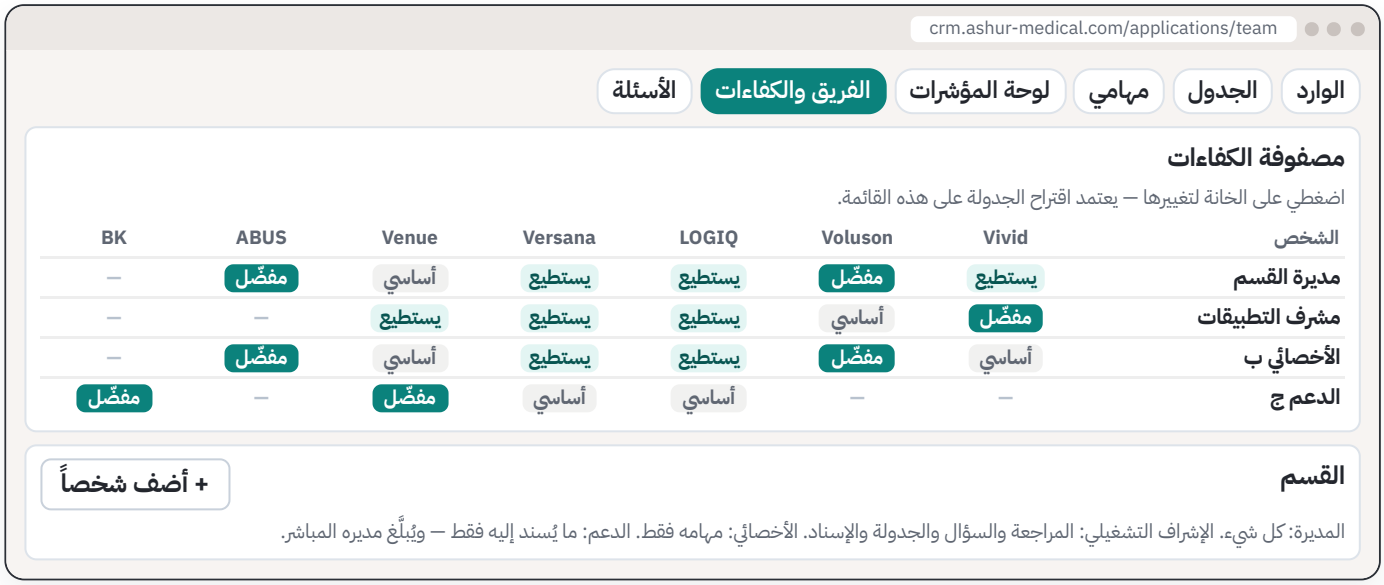


المؤشر	كيف يُحسب
من الطلب إلى الزيارة	متوسط الوقت من إرسال الطلب إلى «ابدأ الزيارة»
زيارات في وقتها	الزيارات التي بدأت قبل موعدها المستحق حسب الأولوية
رضا العميل	متوسط الأسئلة الثلاثة (1–5) — ولكل أخصائي ولكل جهاز
حجم العمل لكل شخص	المفتوح، والمنجز، وساعات الزيارات في الفترة
ما الذي طُلب · درجات منخفضة	الطلبات حسب النوع؛ والإجابات ذات الدرجة 2 أو أقل خلال آخر 90 يوماً

لوحة المؤشرات لمديرة القسم ومشرف التطبيقات، والإدارة للقراءة فقط. الأرقام هنا أمثلة.

الكفاءات من يجيد أي جهاز

لكل شخص ولكل جهاز مستوى: مفضّل، يستطيع، أساسي — أو لا شيء. هذه القائمة هي ما يعتمد عليه اقتراح «من يذهب».



مفضّل

الشخص الأول لهذا الجهاز: يدرّب ويحلّ المشكلات وحده. الدعم يُقترح فقط حيث هو «مفضّل».

يستطيع

يقوم بالزيارة جيداً؛ يُقترح بعد «المفضّل».

أساسي

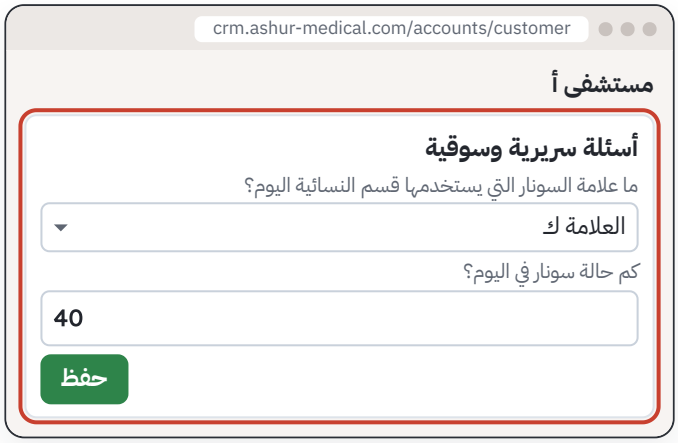
يعرف الأساسيات — لتدريب أوّلي أو مع زميل. «لا شيء»: لا يُقترح لهذا الجهاز.

المديرة وحدها تعدّل. مديرة القسم تعدّل الكفاءات، وهي أو مدير النظام يغيّران أعضاء القسم. حدّثوا القائمة بعد كل تدريب على جهاز جديد.

الأسئلة السريرية والسوقية

مديرة القسم تقترح الأسئلة التي تحتاجها عن كل عميل — الأجهزة التي يستخدمها، عدد الحالات، ما ينوي شراءه — ومندوب المبيعات يجيب في صفحة العميل.





أنواع الإجابة

نص، نعم / لا، رقم، خيار من قائمة (خياران على الأقل)، مقياس 1–5. السؤال يُكتب بالعربية والإنجليزية.

«اطرح هذا السؤال على المبيعات»

مفعّل: يظهر في كل صفحة عميل. معطّل: «غير مطروح» — يبقى بإجاباته القديمة.

القراءة

في «الأسئلة»: عدد الإجابات، والمتوسط للأرقام والمقاييس، والعدّ لكل خيار.

المديرة تسأل، والمبيعات تجيب. مديرة القسم لا تدير نظام المبيعات ولا تشرف على المندوبين؛ بنك الأسئلة هو بابها الوحيد إلى معلومات العملاء.

الإشعارات من يُبلَّغ بماذا

كل خطوة تخبر من ينتظرها فقط — في الجرس، بلغة القارئ، وكل إشعار يفتح الطلب نفسه.

ما حدث	من يُبلَّغ
طلب جديد، اكتمل تركيب، اقتُرحت متابعة، أجاب المندوب	مشرف التطبيقات (أو المديرة إن لم يوجد)
سؤال عن معلومة ناقصة	المندوب
الجدولة	المندوب (الموعد والأخصائي) + الأخصائي (مهمة جديدة) + من سُحبت منه
إسناد لعضو الدعم	مديره المباشر — للعلم، بلا موافقة
نقل زيارة	الأخصائي + المندوب
أُرسل تقرير الزيارة	المندوب + مشرف التطبيقات
إلغاء الطلب	المندوب + الأخصائي، مع السبب
تصعيد	المشرف (درجة 1) · المديرة (درجة 2)
أُغلق التصعيد	الأخصائي
طلب متأخر	المشرف، ثم المديرة بعد 24 ساعة
تقييم منخفض من العميل	مديرة القسم

الجرس يفتح الطلب

اضغط الإشعار فتصل إلى صفحة الطلب داخل التطبيقات — لا بحث.

بلغتك

كل إشعار تطبيقات له نصّه العربي والإنجليزي.

لصاحبه فقط

لا يصل إشعار طلب إلا لمن له دور فيه.

لا رسائل جانبية. ما يحتاجه الطلب يُكتب على الطلب — السؤال والإجابة والسبب — فيبقى للجميع.

كل شيء يُسجَّل ومن يرى ماذا

لكل طلب «السجل»: من فعل ماذا ومتى ولماذا — المراجعة، السؤال، الجدولة والاقتراح، النقل، البدء والإنهاء، التقرير، التصعيد، الاستبيان. لا شيء يُحذف.



من	يرى
مندوب المبيعات	طلباته: الحالة والموعد والأخصائي والتقرير
الأخصائي	المهام المُسندة إليه
الدعم	ما أُسند إليه — ومديره المباشر يقرأ ذلك الطلب
المشرف والمديرة	كل الطلبات
الإدارة	كل الطلبات، للقراءة فقط

الصور والملفات

المندوب والأخصائي والقيادة يضيفون الصور والملفات إلى الطلب؛ ويراها كل من يرى الطلب.

الأسباب مكتوبة

الإلغاء، تغيير الأولوية، الإسناد في يوم إجازة — لا تحدث بلا سبب، والسبب في السجل.

ما ليس في النظام... لم يحدث. زيارة بلا «ابدأ» و«أنهِ» وتقرير موقَّع لا تظهر في الأرقام ولا في سجل العميل.

أسئلة تتكرر

ما يُسأل في الأسابيع الأولى — والجواب كما يعمل النظام.

السؤال	الجواب
العميل في أربيل؟	فريق التطبيقات لا يستقبل طلبات من إقليم كردستان؛ النظام يرفض الطلب، ولا يُفتح طلب تلقائي لتركيب هناك.
الجهاز ليس سونار؟	لا طلب تطبيقات. الأجهزة الأخرى تذهب إلى الصيانة كالمعتاد.
الأخصائي المقترح في إجازة؟	يُدفع إلى آخر القائمة. المشرف لا يستطيع إسناده ذلك اليوم؛ المديرة تستطيع بسبب مكتوب.
لماذا لا يقترح النظام الأقرب؟	الموقع يُعرض على الطلب ولا يدخل الاقتراح — المشرف والمديرة يقرّران من يذهب.
العميل لا يستطيع التوقيع؟	علّم «تعذّر على العميل التوقيع» واكتب السبب؛ يُرسَل التقرير بدون توقيع ويبقى السبب في السجل.
أحتاج زيارة ثانية؟	علّم «أوصي بزيارة متابعة» في التقرير، أو «اقترح متابعة» على الطلب — مهمة مربوطة جديدة جاهزة للجدولة.
المندوب يريد إلغاء طلبه؟	قبل الجدولة: «ألغِ الطلب» بسبب. بعد الجدولة: يطلب من المشرف أو المديرة.
لم يصل الاستبيان للعميل؟	«انسخ الرابط» وأرسله مرة أخرى؛ الرابط نفسه يعمل 30 يوماً لإجابة واحدة.

إذا احتجت مساعدة

زر «ملاحظة»
شيء لا يعمل؟ اضغطه واكتب ما حدث مع صورة الشاشة

مشرف التطبيقات
للمواعيد والإسناد وأسئلة الطلب

مديرة القسم
للتصعيد والكفاءات وأعضاء القسم والأسئلة السوقية

مدير النظام
لمن لا يرى «التطبيقات» أو لا يجد زر الطلب

جواب لا تجده هنا؟ زر «ملاحظة» في أي صفحة — اكتب ما حدث مع صورة الشاشة.