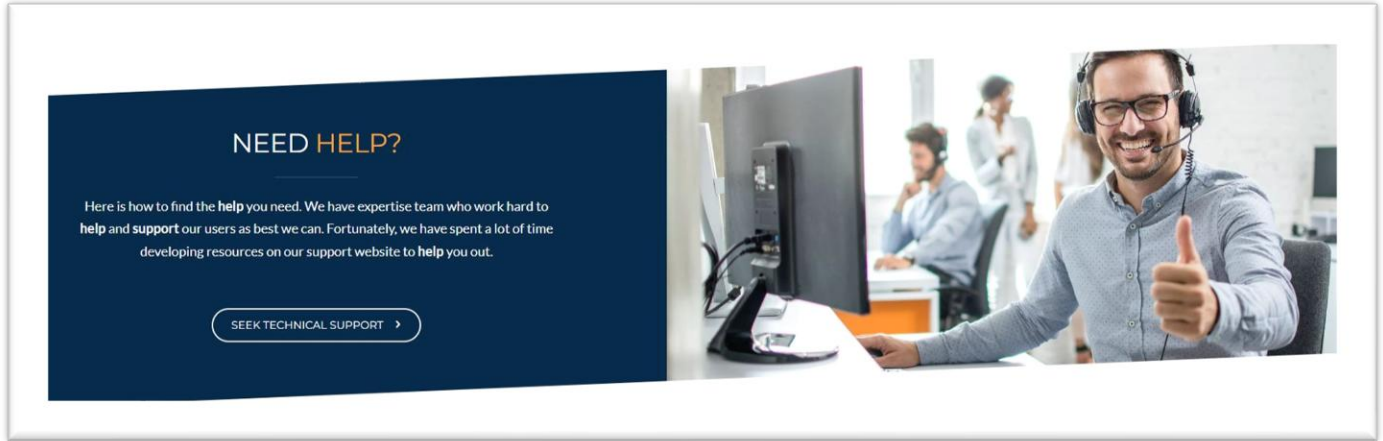


نظام تلقي الشكاوى الإلكتروني (Ticketing System)



الخصائص

- نظام متكامل للإجابة على الاستفسارات وحل المشاكل بشكل فعال وسريع، وبخطوات بسيطة وسهلة.
- يمكن لأي مستخدم سواء كان من أعضاء هيئة التدريس أو الطلاب تحديد نوع المشكلة الخاصة به ووصفها ويتم التعامل معها فور استلامها من خلال فريق الدعم الفني الخاص بالكلية، وتقديم المساعدة والتواصل المباشر في حال الحاجة لذلك.
- يمكن لأعضاء هيئة التدريس أو الطلاب أيضا متابعة مشاكلهم الحالية والسابقة ومعرفة وضعها الحالي.

الوحدة المسؤولة عن الخدمة

- وحدة تكنولوجيا المعلومات ووحدة التعلم الإلكتروني



كيفية الاستفادة

- يمكن لعضو هيئة التدريس والطلاب الاستفادة من نظام تلقي الشكاوى الإلكتروني من خلال الرابط التالي:

<https://asu2learn.asu.edu.eg/submit-ticket/>



اعتمدت الكلية نظام تلقي الشكاوى الإلكتروني (Ticketing System) كأداة حديثة لتعزيز قنوات التواصل مع الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والعاملين، بما يضمن الاستجابة السريعة والفعالة لمختلف الطلبات والملاحظات. يقوم النظام على تسجيل الشكاوى أو الطلب بشكل إلكتروني من خلال نموذج مخصص يتم تعبئته عبر المنصة، ليحصل مقدم الشكاوى على رقم متابعة

(Ticket Number) يمكنه من تتبع حالة الشكوى خطوة بخطوة حتى يتم حلها بشكل نهائي. ويتميز النظام بالشفافية والوضوح حيث يتيح تصنيف الشكاوى وفق طبيعتها (أكاديمية – إدارية – تقنية – خدمية)، وتوزيعها مباشرة على الجهة المختصة داخل الكلية لمعالجتها في أقصر وقت ممكن. وقد ساهم هذا النظام في تقليل الوقت المستغرق للاستجابة، وتحسين كفاءة المعالجة، وضمان توثيق كافة الإجراءات بشكل إلكتروني، مما يعكس التزام الكلية بالحوكمة والشفافية وتعزيز رضا المستفيدين. مدير وحده تكنولوجيا المعلومات