

نظرة عامة

يحتاج قسم الهندسة في أحد المستشفيات إلى نظام يمكن المستخدم الزائر من تقديم طلب باستخدام نموذج بحقول معرفة مسبقاً مع إمكانية إضافة عدد متنوع من أنواع المرفقات. في البداية كان العميل يواجه صعوبات في تأخر إجراءات الطلب بالطريقة اليدوية (النظام الورقي)، حيث أن هناك عدداً كبيراً من الطلبات المختلفة من عدد كبير من الموظفين، لذلك أصبح من الضروري للعميل الحصول على نظام يقوم بتمتة جميع مراحل عمل النظام من طلبات وإجراءاته بطريقة مرنة.

التحديات

التحديات التي تم مواجهتها:

- **حجم البيانات**
 - نظام ECM الذي يمكن التعامل مع البيانات الكبيرة.
 - محرك سير العمل التي يمكن تخصيصها للتعامل مع عملية الطلبات.
 - ينبغي أن يعمل النظام بسلاسة ويسر بالعين وخاصة للزوار لطالما معظم أنظمة إدارة المحتوى معقدة.
 - القدرة على مسح المحتوى ضوئياً مباشرة عبر النت.
 - عرض المحتوى عبر المتصفح دون الحاجة لتحميله.
 - دعم نظام البحث والفهرسة.
- **المتابعة والمراقبة**
 - مستوى عال من الأمن (تمكين الضيوف من الوصول إلى النظام).
 - السماح للزوار للتحقق طلباتهم، وتحريرها/ حذفها/ تعديلها.
 - تعيين مهام متعددة لطلبات محددة.
 - تحديد أولويات المهام ووقت التنفيذ.
 - أرشفة استمارات طلب بعد انها فعلت.
 - رصد وتتبع كل عمليات الطلبات الخارجية.
- **حجم البيانات**
 - عميلنا لا يريد أن ينفق الملايين من الريالات من أجل نظام إدارة محتوى فضلاً عن تمسكه بمستوى الأداء والجودة.
 - حجم العائد من الاستثمار في هذا النظام.

الحل

- لقد ساعدنا عميلنا في التغلب على كل التحديات التي واجهها من خلال:
- تطبيق نظام إدارة المحتوى (الفرسكو) في مقره كمصدر مفتوح قابل للتخصيص.
 - تطوير نظام CTS ذات الوصول إليه عبر بوابة إلكترونية سهلة الاستخدام.
 - إضافة تقويم أم القرى لموائمة حاجة السوق المحلي.
 - السماح للمستخدم إرسال رسالتهم داخلياً ومتابعة الاستجابة.
 - إخطارات ساخنة من خلال النظام نفسه، والبريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة.
 - توفير رمز الاستجابة السريعة للمراسلات.
 - دعم كامل عربي / إنجليزي لجميع الوظائف: الطباعة، والبريد الإلكتروني للمراسلات أو المهام، إدارة القوالب (...)
 - تخصيص "سير العمل" وجميع الوظائف ذات الصلة.

النتائج

- تقليل وقت إنجاز الأعمال بنسبة 75%.
- مزيد من الإنتاجية والكفاءة.
- تقليص حجم المعاملات الورقية من خلال إجراءات مؤتمتة بالكامل.
- تقليل الأخطاء البشرية بنسبة 99%.