

دليل إجراء معالجة تذاكر الدعم التقني لمنصة مقل

المركز السعودي للمراجعة المالية والرقابة على الأداء				اسم الإدارة	
		2024/04/17م	بتاريخ	مشعل السنيد، محمد القريشي	اعد هذه الوثيقة
عبر البريد الالكتروني	التوقيع	2024/04/18م	بتاريخ	محمد القريشي	راجع هذه الوثيقة
عبر البريد الالكتروني	التوقيع	2024/04/18م	بتاريخ	طارق الجريفاني	اعتمد هذه الوثيقة

جدول التغييرات

النسخة	تم التعديل بواسطة	التاريخ	التغييرات
1	-	2024/04/18م	نشر النسخة المعتمدة

أولاً: البطاقة التعريفية للإجراء*:

اسم الإجراء		رمز الإجراء
معالجة تذاكر الدعم التقني لمنصة صقل		PM-SCFPA-06
مالك الإجراء	تصنيف الإجراء	أهمية الإجراء
رئيس المركز السعودي للمراجعة المالية والرقابة على الأداء	(إداري، داعم، رئيسي)	(متوسط، عالي، هام جداً)
	داعم	متوسط
وصف الإجراء		
يصف هذا الاجراء خطوات العمل الواجب اتباعها لمعالجة طلبات الدعم التقني الواردة من المتدربين في منصة صقل		
نطاق الإجراء		
يبدأ هذا الاجراء عند:		
<ul style="list-style-type: none"> • حاجة المتدرب إلى الحصول على دعم لاستخدام منصة صقل. • اعادة فتح تذكرة الدعم من المتدرب بعد اكتمال معالجتها. 		
وينتهي بتقييم مستوى رضا المتدرب حول معالجة التذكرة		
الأنظمة التقنية	السياسات واللوائح	
• منصة صقل	• لا يوجد	
الإجراءات السابقة	الإجراءات اللاحقة	
• لا يوجد	• لا يوجد	
التعريفات		
<ul style="list-style-type: none"> • L1 Support: المستوى الأول للدعم الفني ويكون عند المركز السعودي للمراجعة المالية والرقابة على الأداء • L2 Support: المستوى الأول للدعم الفني ويكون عند الإدارة العامة لتقنية المعلومات 		

ثالثاً: خطوات تنفيذ الإجراء *

الأدوار Roles		1 تعبئة تذكرة الدعم التقني		
<ul style="list-style-type: none"> المتدرب (ينفذ) 		<p>يقوم المتدرب بتعبئة التذكرة عند الحالات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> إنشاء التذكرة للمرة الأولى للحصول على الدعم في منصة صقل (عند الحاجة) إعادة فتح التذكرة بعد إغلاقها (1.5 يوم عمل) توفير المعلومات الإضافية التي تم طلبها لاستكمال معالجة التذكرة (1.5 يوم عمل) 		
الزمن Time	الأنظمة التقنية IT Systems	مُخرجات الخطوة Step Outputs	مُدخلات الخطوة Step Inputs	
1.5 يوم عمل	منصة صقل	-	<ul style="list-style-type: none"> مرفقات داعمة لشرح الدعم المطلوب 	

الأدوار Roles		2 مراجعة التذكرة في المستوى الأول للدعم		
<ul style="list-style-type: none"> مشرف الدعم في مركز التدريب (ينفذ) 		<p>يقوم مشرف الدعم في مركز التدريب بالمراجعة الأولية للتذكرة بهدف التحقق من توفر البيانات اللازمة لمعالجة التذكرة وتحديد الموظف المناسب لإسناد التذكرة إليه.</p> <p>ويتاح للمشرف الخيارات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> إسناد التذكرة إلى أحد الموظفين في المركز لمعالجتها إعادة التذكرة إلى المتدرب لتعبئة بيانات إضافية لازمة لمعالجة التذكرة (العودة إلى الخطوة رقم 1). 		
الزمن Time	الأنظمة التقنية IT Systems	مُخرجات الخطوة Step Outputs	مُدخلات الخطوة Step Inputs	
0.5 يوم عمل	منصة صقل	-	-	

الأدوار Roles		معالجة التذكرة في المستوى الأول للدعم		3
<ul style="list-style-type: none"> موظف الدعم في مركز التدريب(ينفذ) 		<p>القيام بمراجعة التذكرة والبدء بمعالجتها في حال توفر البيانات اللازمة لمعالجة التذكرة والتأكد من امكانية معالجتها في المستوى الأول للدعم. ويتاح للموظف الخيارات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> معالجة التذكرة واغلاقها في حال كانت ضمن نطاق المستوى الأول للدعم إحالة التذكرة إلى المستوى الثاني للدعم في حال كانت تطلب إلى ذلك. اعادة التذكرة إلى المتدرب لتعبئة بيانات إضافية لازمة لمعالجة التذكرة (العودة إلى الخطوة رقم 1). 		
الزمن Time	الأنظمة التقنية IT Systems	مُخرجات الخطوة Step Outputs	مُدخلات الخطوة Step Inputs	
1 يوم عمل	منصة صقل	-	-	

الأدوار Roles		مراجعة التذكرة في المستوى الثاني للدعم		4
<ul style="list-style-type: none"> مشرف الدعم في الإدارة العامة لتقنية المعلومات (ينفذ) 		<p>يقوم مشرف الدعم في الإدارة العامة لتقنية المعلومات بالمراجعة الأولية للتذكرة بهدف التحقق من توفر البيانات اللازمة لمعالجة التذكرة وتحديد الموظف المناسب لإسناد التذكرة إليه. ويتاح للمشرف الخيارات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> اسناد التذكرة إلى أحد الموظفين لمعالجتها اعادة التذكرة إلى المتدرب لتعبئة بيانات إضافية لازمة لمعالجة التذكرة (العودة إلى الخطوة رقم 1). 		
الزمن Time	الأنظمة التقنية IT Systems	مُخرجات الخطوة Step Outputs	مُدخلات الخطوة Step Inputs	
0.5 يوم عمل	منصة صقل	-	-	

الأدوار Roles		5 معالجة التذكرة في المستوى الثاني للدعم	
<p>موظف الدعم في الإدارة العامة لتقنية المعلومات (ينفذ)</p>		<p>القيام بمراجعة التذكرة والبدء بمعالجتها في حال توفر البيانات اللازمة لمعالجة التذكرة. ويتاح للموظف الخيارات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • معالجة التذكرة واغلاقها. • اعادة التذكرة إلى المتدرب لتعبئة بيانات إضافية لازمة لمعالجة التذكرة (العودة إلى الخطوة رقم 1). 	
الزمن Time	الأنظمة التقنية IT Systems	مُخرجات الخطوة Step Outputs	مُدخلات الخطوة Step Inputs
1 يوم عمل	منصة صقل	-	-

رابعاً: مؤشرات الأداء

المؤشر KPI	القيمة المستهدفة Targeted Value	وحدة القياس Data Unit	وصف المؤشر KPI Description
1.	90	%	نسبة الالتزام باتفاقية مستوى الخدمة لا تقل عن 90%
2.	80	%	نسبة رضا المتدرب حول نتيجة معالجة التذاكر (80%)
3.	5	%	نسبة التذاكر التي تم اعادة فتحها بعد معالجتها لا تتجاوز 5% من اجمالي التذاكر التي تم استقبالها

خامساً: اتفاقية مستوى الخدمة

اسم الاتفاقية SLA/OLA Name	وصف الاتفاقية SLA/OLA Description
1.	المدة الزمنية لمراجعة التذكرة من المشرف (في المستوى الأول والثاني من الدعم) واتخاذ اللازم عليها سواء بتوزيعها او طلب معلومات اضافية
2.	المدة الزمنية لمعالجة التذكرة من الموظف (في المستوى الأول والثاني من الدعم) واتخاذ اللازم عليها سواء بمعالجتها واغلاقها او طلب معلومات اضافية
3.	المدة الزمنية المتاحة للمتدرب لإعادة فتح التذكرة او لتوفير المعلومات الاضافية المطلوبة لمعالجة التذكرة

سادساً: النماذج المستخدمة*

الاسم Name	الرمز Code	مكان الوصول (مكان الوصول إلى المستند لاستخدامه) Location of Accessing
-	-	-

سابعاً: المخاطر والفرص

الخطر أو الفرصة	فعل الاستباق (ما ينبغي فعله لتجنب الخطر واقتناص الفرصة)	فعل الاستجابة (ما ينبغي فعله بعد وقوع الخطر أو فوات الفرصة)
Risk or Opportunity	Preventive Action	Corrective Action
1. فرصة تحسين: اتمتة خطوات التوزيع الآلي واسناد الطلبات وفقاً لطبيعة التذكرة وتحديد المستوى المناسب للدعم المطلوب (L1/L2)		
2. فرصة تحسين: تقليل نسبة طلبات المعلومات الاضافية من خلال ضبط نموذج تعبئة التذكرة بتحديد المعلومات الأساسية والمعلومات الاختيارية.		
3. فرصة تحسين: تعريف اتفاقيات مستوى خدمة مختلفة ومناسبة لطبيعة الدعم المطلوب.		