



جامعة بيشة
University of Bisha

دليل نظام التذاكر الإلكترونية

E-ticket

2.0v

2025

مقدمة لنظام التذاكر الإلكترونية CRM للمستفيدين

في إطار جهود جامعة بيشة لتعزيز التحول الرقمي وتحسين تجربة المستفيد، تم تطوير نظام التذاكر الإلكترونية (CRM) ليكون منصة موحدة لإدارة الطلبات والاستفسارات والملاحظات الواردة من مختلف الفئات المستفيدة داخل الجامعة وخارجها.

ويهدف النظام إلى رفع كفاءة التعامل مع الخدمات والدعم الفني والإداري، من خلال آلية مؤتمتة لتتبع التذاكر، وتوزيعها، ومعالجتها ضمن أطر زمنية محددة، مما يسهم في تحسين جودة الخدمة ورفع مستوى رضا المستفيدين.

وقد شملت الجهات المرتبطة بالنظام عددًا من الإدارات والوحدات الحيوية، من بينها:

- عمادة شؤون الطلاب
- عمادة القبول والتسجيل
- عمادة التعليم الإلكتروني والتحول
- الإدارة العامة للتحول الرقمي وتقنية المعلومات
- الإدارة العامة للموارد البشرية
- إدارة الامن السيبراني
- إدارة التشغيل والصيانة
- قسم البنية المؤسسية
- إدارة العلاقات العامة وخدمة المستفيدين
- مركز الوثائق والمحفوظات

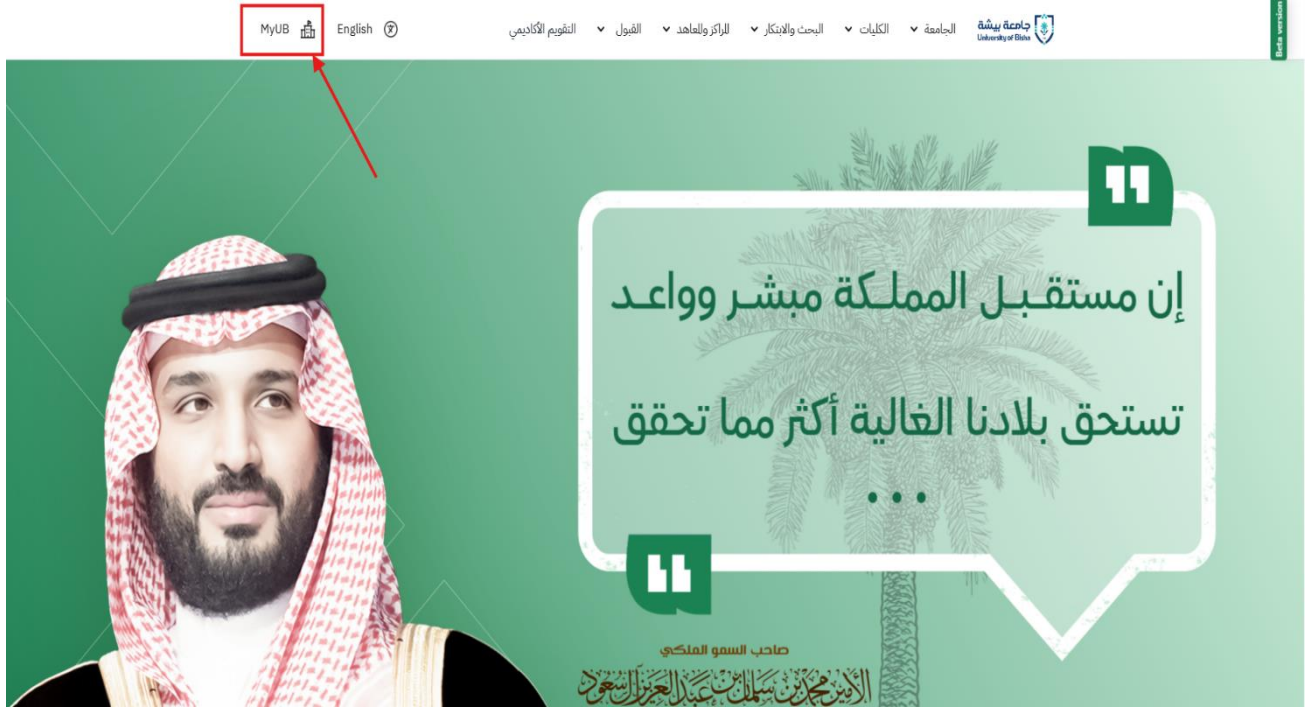
كما يتيح النظام قياس رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة بشكل مباشر من خلال أدوات مدمجة للتقييم، إلى جانب توفير تقارير تحليلية تفاعلية تسهم في دعم اتخاذ القرار وتحديد فرص التحسين المستمر.

ويُعد هذا المشروع جزءًا من منظومة رقمية متكاملة تسعى الجامعة من خلالها إلى تقديم خدمات ذكية وفعالة وشاملة، تواكب استراتيجيات الجامعة، وتدعم رؤيتها نحو التميز المؤسسي والتحول الرقمي المستدام.

الوصول للنظام

عن طريق الرابط tickets.ub.edu.sa

أو من الخدمات الإلكترونية في موقع الجامعة (MYUB)



+966 176238888
+966 176238095

هاتف
فاكس



الرمز البريدي / 61922 - ص.ب. / 551



ub@ub.edu.sa

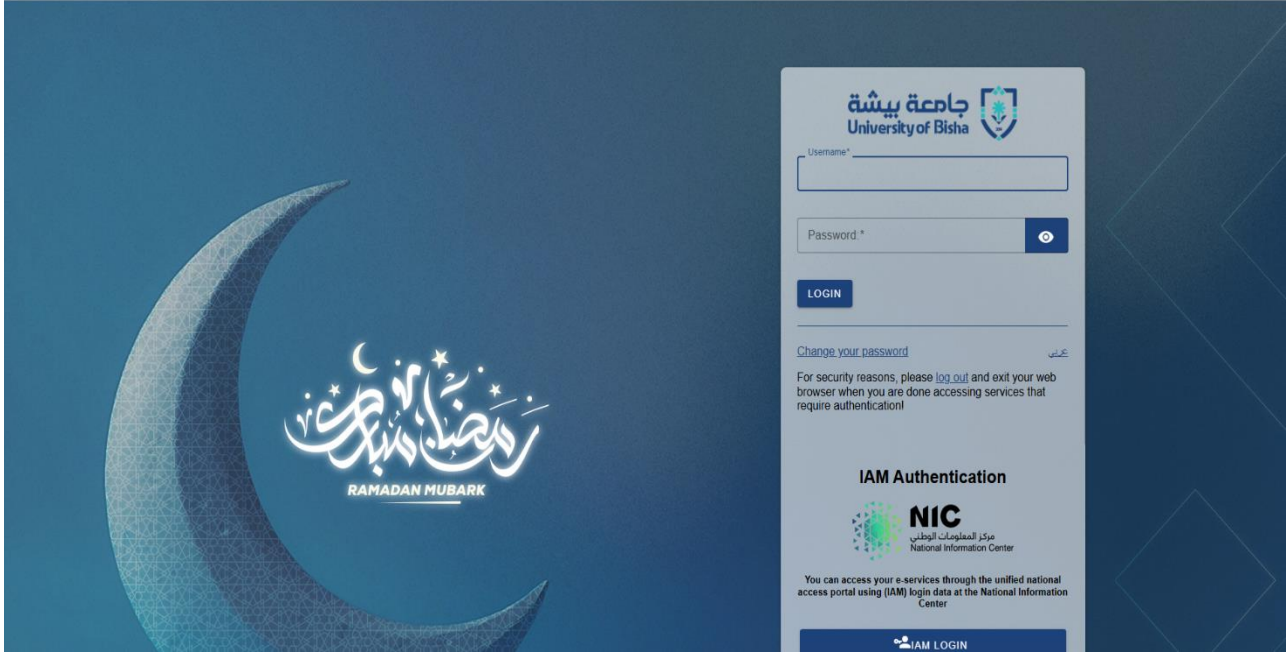


ub.edu.sa
نمو معرفي مستدام

الدخول على النظام

فقط قم بإدخال اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بك للدخول على النظام.

أو التسجيل عن طريق "نفاذ"



+966 176238888
+966 176238095

هاتف
فاكس



الرمز البريدي / 61922 - ص.ب. / 551



ub@ub.edu.sa



ub.edu.sa
نمو معرفي مستدام

منصة MYUB

في منصة MYUB الرئيسية سيظهر لك جميع الخدمات الإلكترونية ونقوم باختيار نظام التذاكر الإلكترونية لإدارة العلاقة مع المستفيدين.

الرئيسية
خدمات شخصية
البريد الإلكتروني القديم
البريد الإلكتروني
عن الجامعة
من نحن
الأخبار
الإحصائيات

الخدمات

التذاكر الإلكترونية

المعامل الافتراضية

تواصل

المكتبة الرقمية السعودية

المكتبات

البريد الإلكتروني

التدوين السحابي

بطاقات الهوية

نظام إدارة الجامعات واللجان

أحداثك

نظام الخدمة الذاتية للموظفين

الأنظمة

الاستشارات

مستودع جامعة بيشة الرقمي

دليل الهاتف

منصة التدريب



+966 176238888
+966 176238095

هاتف
فاكس



الرمز البريدي / 61922 - ص.ب. / 551



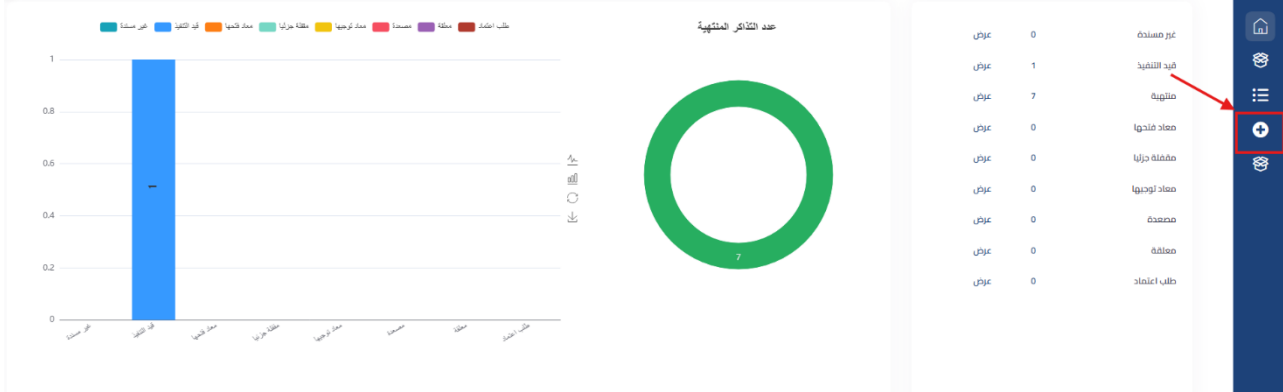
ub@ub.edu.sa



ub.edu.sa
نمو معرفي مستدام

فتح تذكرة جديدة

- اضغط على أيقونة تذكره جديدة كما هو موضح في الصورة الأولى.



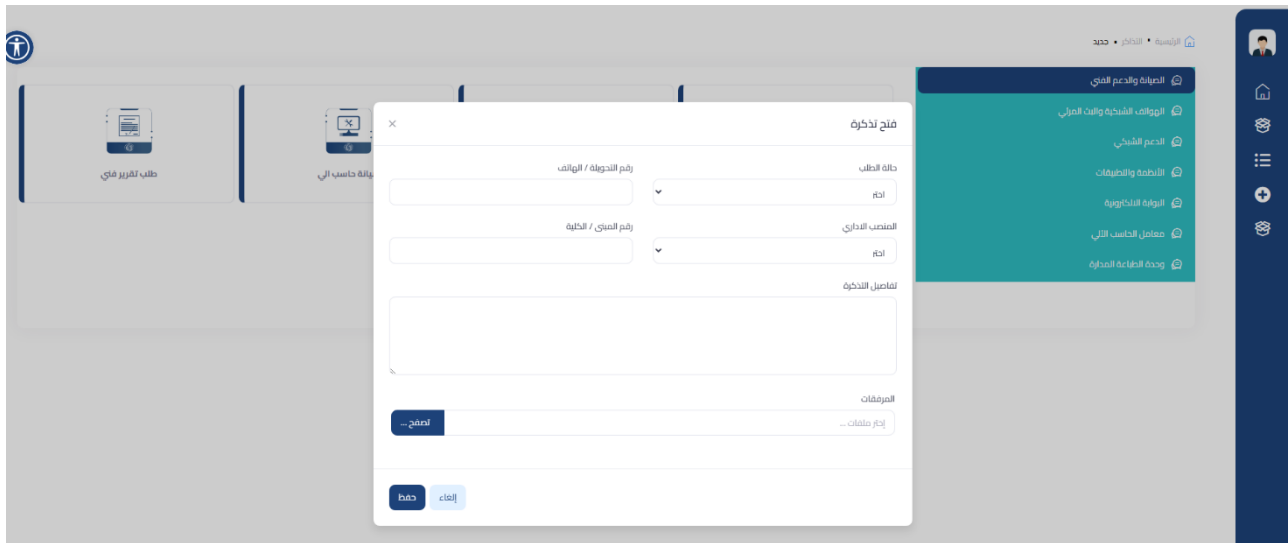
- بعد ذلك حدد الإدارة المعنية بتقديم الخدمات للمستخدمين.



- بعدها نقوم بتحديد الخدمة المراد الاستفادة منها.



- وبعد ذلك نقوم بتحديد (حالة الطلب-رقم الهاتف أو التحويلة-المنصب الإداري-رقم المبنى أو الكلية) ونقوم أيضاً بإضافة تفاصيل التذكرة.



متابعة التذاكر الخاصة بك

- سوف يصلك إيميل خاص بالتذكرة التي تم رفعها وحالة الطلب.
- وبإمكانك أيضاً متابعة الطلب من خلال النظام عبر الايقونة الموضحة في الصورة من الصفحة الرئيسية وستظهر لك كل التذاكر الخاصة بطلباتك السابقة بالرقم والتاريخ وأيضاً حالتها على النظام.
- ولمعرفة تفاصيل تذكره معينة قم بالضغط على رقم التذكرة الموضح باللون الأزرق كما هو في الصورة.

<E-Tickets>Tickets@ub.edu.sa

إلى: yahya a. shrahili

تم فتح تذكرة برقم E0035853

[التفاصيل](#)

التاريخ : 2025/02/24 12:34:31 PM

نوع الخدمة : إضافة مدخل محتوى للجهة

اسم الموظف : يحيى علي شراحيلي

رقم التحويلة / الهاتف : 8333

جوال : 966566133838

بريد الكتروني: y_shrahili@ub.edu.sa

[ملحوظة](#)

سوف تتلقى الرد في أقرب وقت ممكن، في غضون خمسة أيام عمل.

[عرض التذكرة](#)

حسباً أشكرك.

الرجاء المتابعة ،شكراً!

شكراً جزيلاً على المساعدة .

إعادة توجيه

رد

رقم التذكرة	نوع الخدمة	التاريخ	طالب الخدمة	القسم	حالة التذكرة
E0034763	مباينة حاسب آلي	03/02/2025	فيميل سفر محمد المالكي	الطباعة والدعم الفني	مقبولة
E0034917	مباينة حاسب آلي	11/02/2025	فيميل سفر محمد المالكي	الطباعة والدعم الفني	مقبولة
E0035150	إدارة	20/02/2025	فيميل سفر محمد المالكي	صيانة بيشة	مقبولة
E0035151	كهرباء	20/02/2025	فيميل سفر محمد المالكي	صيانة بيشة	مقبولة
E0035156	إضافة هاتف على...	20/02/2025	فيميل سفر محمد المالكي	الهواتف المكتبية وأثاث الم...	مقبولة
E0035170	مباينة حاسب آلي	25/02/2025	فيميل سفر محمد المالكي	الطباعة والدعم الفني	مقبولة
E0035171	إضافة هاتف على...	25/02/2025	فيميل سفر محمد المالكي	الهواتف المكتبية وأثاث الم...	مقبولة

تفاصيل التذكرة

- بعد الضغط على رقم التذكرة ستظهر لك هذه النافذة وبها كل التفاصيل التذكرة بداية من فتح التذكرة والتعامل معها حتى الإنتهاء منها.

التقارير التحليلية

- يتم عكس بيانات جميع التذاكر الالكترونية للجهات على منصة ذكاء الاعمال لقادة الجامعة لإتخاذ قرارات تصحيحية لنسب الإنجاز.



رضا المستفيدين

- مبين في الايميل المرسل بعد إنتهاء الخدمة رابط لتقييم الخدمة من قبل المستفيد، وسوف يتم توجيه المستفيد للنظام للبدء بتقييم الخدمة.

إلى: E-Tickets <Tickets@ub.edu.sa>
faisal safar mohammed almalki

تم إيهاء التذكرة رقم: E0035850

التفاصيل
التاريخ: 2025/04/22 12:08:04 PM
نوع الخدمة: صيانة وحدة اتصال مرئي
اسم الموظف: فيصل سفر محمد المالك
رقم التحويلة / الهاتف: 8381
جوال: 966509433667
بريد الكتروني: falmalki@ub.edu.sa

فضلاً مشاركنا مدى رضاكم عن الخدمة المقدمة من خلال الدخول على [الرابط التالي](#)

شكراً | شكراً وسوف أكون هناك. | تم الاستلام، شكراً.

رد | إعادة توجيه

X

تقييم التذكرة	رقم التذكرة	نوع الخدمة	التاريخ	طالب الخدمة	القسم	حالة التذكرة
1	E0035853	إضافة مدخل محتوى...	22/04/2025	يحنى علي شراذيلي	البوابة الإلكترونية	منتهية

تسجيل 1 - 1 على 1 | صفحة 1 على 1 | 20 | 🔍

رجاء تقييم الخدمة من خلال الدخول على رابط التقييم

- وسوف يتيح لك النظام بدء التقييم جراء الخدمة المقدمة للمستفيد.

رقم التذكرة: E0035777

ما مدى رضاك عن سرعة تقديم الخدمة؟ *

كيف أقلم مستوى الخدمة التي تلبيتها؟ *

ما مدى رضاك عن تعامل الموظفين معك؟ *

كيف أقلم مستوى تعامل الموظفين معك؟ *

ملاحظات التحسين

جميع الحقوق محفوظة للدارة العامة للدول الرقمي وإدارة المعلومات © 2025 جامعة بكة

- يتم عكس بيانات جميع عمليات التقييم للجهات على منصة ذكاء الاعمال لقادة الجامعة لإتخاذ قرارات لتحسين رضا المستفيدين.



جامعة بيشة
University of Bisha

جامعة بيشة ..
نمو معرفي مستدام

University of Bisha...

SUSTAINABLE KNOWLEDGE GROWTH