



دليل استخدام CAFM WAY

تطبيق مقدّم الطلب

تطبيق الجوال الذي يستخدمه شاغلو المباني وموظفوها للإبلاغ عن الأعطال ومتابعة العمل حتى نهايته وتقييم الخدمة.

requestor.cafm-way.com · آخر تحديث: 26 سبتمبر 2026

المحتويات

البداية

وظيفة التطبيق
طلبك في لمحة
تسجيل الدخول
التنقل في التطبيق

إنشاء طلب

إنشاء طلب بمسح ملصق
تعبئة نموذج الطلب
اختيار المكان بنفسك

متابعة طلبك

متابعة الطلبات

قراءة تفاصيل الطلب
المحادثة بشأن الطلب
التنبيهات
قبول عرض سعر أو رفضه
تقييم الخدمة
ما لا يفعله التطبيق

حسابك

الملف الشخصي
تفضيلات الإشعارات
اللغة وصيغة التاريخ
المساعدة والدعم
تسجيل الخروج
تحديثات التطبيق

البداية

هذا الدليل موجّه لمن يُبلغون عن المشكلات في المباني: موظفي المكاتب والمستأجرين والزوار. ويشرح كل ما يقدمه تطبيق مقدّم الطلب، من تسجيل الدخول حتى تقييم العمل المنجز.

وظيفة التطبيق

المستخدم: كل من لديه حساب مقدّم طلب في شركتك (موظفون، مستأجرون، زوار)
المكان: تطبيق CAFM Way لمقدّم الطلب على أندرويد أو آيفون، أو العنوان requestor.cafm-way.com في متصفح الجوال

يتيح لك التطبيق ما يلي:

- 1 الإبلاغ عن عطل في موقع أو في أحد الأجهزة، مع صورة.
- 2 معرفة الجهة التي تسلمت العمل ومتابعة سيره.
- 3 مراسلة الفني وفريق المرافق بشأن العمل.
- 4 قبول أو رفض عرض سعر لأعمال إضافية يرسله الفريق على طلبك.
- 5 تقييم الخدمة بعد إنجاز العمل.

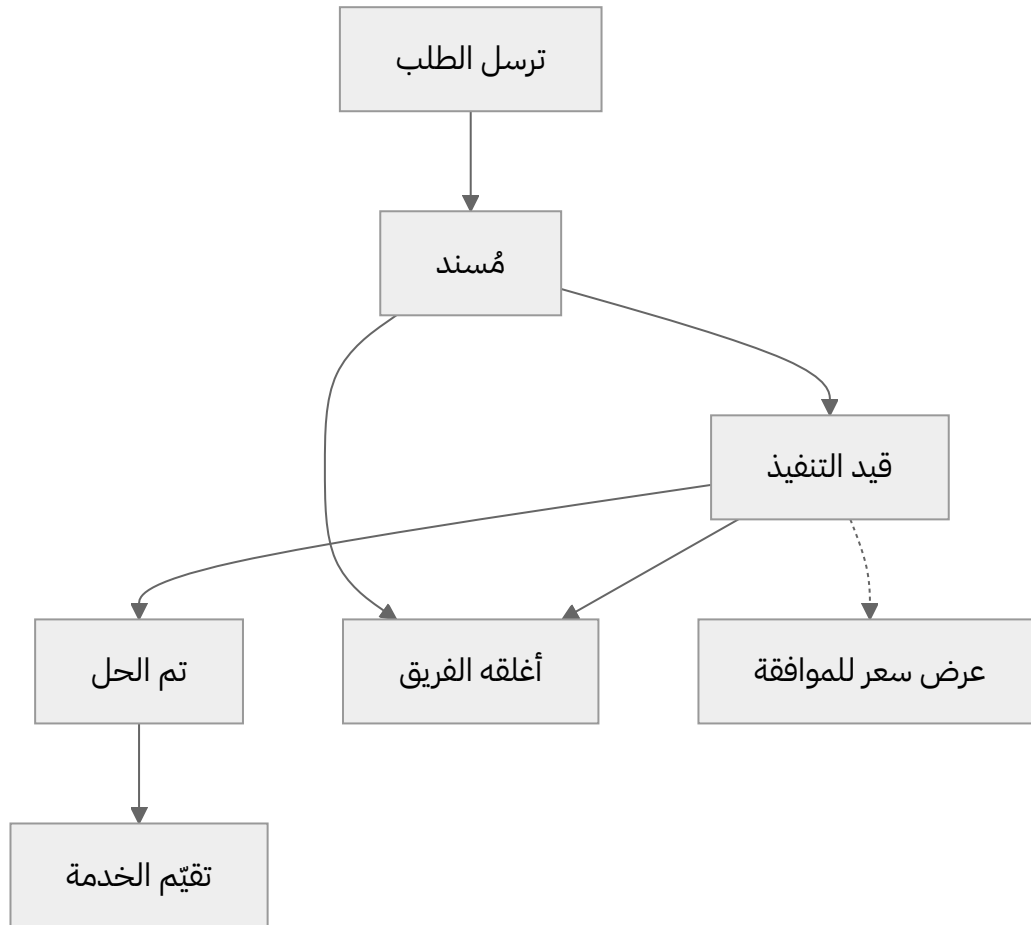
أما الإسناد والجدولة والإغلاق والإلغاء فيتولاها فريق المرافق من تطبيق الويب الخاص به.

ملاحظة

لا يوجد تسجيل ذاتي. ينشئ مسؤول المرافق حسابك إن كنت موظفاً، أو يمنحك مكتب الاستقبال رقم زائر. اطلب منهم بيانات الدخول.

طلبك في لحظة

كل طلب ترسله يصبح طلب خدمة برقم خاص به (مثل SR-2026-0001) وأمر عمل لدى الفريق. هذا ما تراه أثناء سيره:

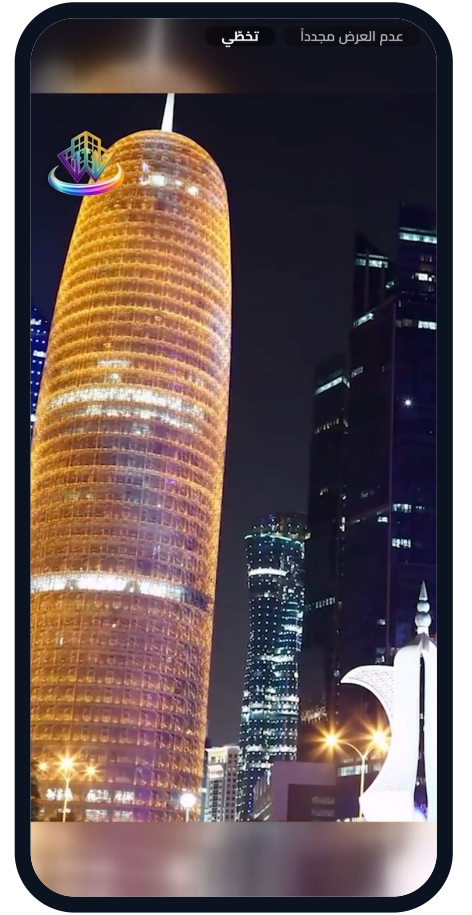


الحالة على البطاقة	معناها	تظهر تحت عامل التصنيف
مُسند	وصل الطلب ووُجّه إلى فريق أو فني، أو ينتظر أن يسنده الفريق	مفتوحة، قيد المعالجة
قيد التنفيذ	قبل الفني العمل أو بدؤه، أو يُراجع قبل اعتماده	مفتوحة، قيد المعالجة
تم الحل	اكتمل العمل	منجزة
مغلق	ألغى فريق المرافق العمل أو رفضه	منجزة
بانتظار الموافقة (شارة إضافية)	تشرط شركتك موافقة داخلية أولاً، ولا يبدأ أي عمل قبلها	
متأخر 3 ساعة (شارة إضافية)	تجاوز العمل موعد اتفاقية مستوى الخدمة	

تسجيل الدخول

المستخدم: أي مقدّم طلب
المكان: شاشة تسجيل الدخول التي تظهر عند فتح التطبيق

عند تشغيل التطبيق يُعرض مقطع تعريفي قصير. اضغط تخطي لإغلاقه، أو عدم العرض مجدداً لإيقافه نهائياً.



شكل 1 المقطع التعريفي وفي أعلاه زرا
تخطي وعدم العرض مجدداً

- 1 في حقل البريد / رقم الموظف / رقم الزائر اكتب بريدك الإلكتروني أو رقمك الوظيفي (مثل EMP-0008) أو رقم الزائر.
- 2 في حقل كلمة المرور اكتب كلمة المرور. أيقونة العين تُظهرها أو تُخفيها.
- 3 اضغط تسجيل الدخول للبدء. تُفتح الشاشة الرئيسية.



شكل 2 شاشة تسجيل الدخول



شكل 3 نموذج تسجيل الدخول بعد إدخال البريد الإلكتروني

يتذكرك التطبيق، فيفتح في المرات التالية على الشاشة الرئيسية مباشرة إلى أن تسجل الخروج.
إذا تركت حقلاً فارغاً تظهر رسالة تحته.



شكل 4 رسائل التحقق تحت الحقول الفارغة

قاعدة عمل

خمس محاولات خاطئة متتالية تقفل الحساب لمدة 15 دقيقة. ولا يمكن الدخول بحساب عطله المسؤول، ولا برقم زائر خارج مدة إقامته.

ملاحظة

رابط نسيت كلمة المرور؟ إعادة تعيينها يفتح نافذة إعادة تعيين كلمة المرور، لكنه لا يرسل أي رسالة حتى الآن. اطلب من مسؤول المرافق إعادة تعيين كلمة المرور.



شكل 5 نافذة إعادة تعيين كلمة المرور

التنقل في التطبيق

المستخدم: أي مقدّم طلب

المكان: تبويب الرئيسية

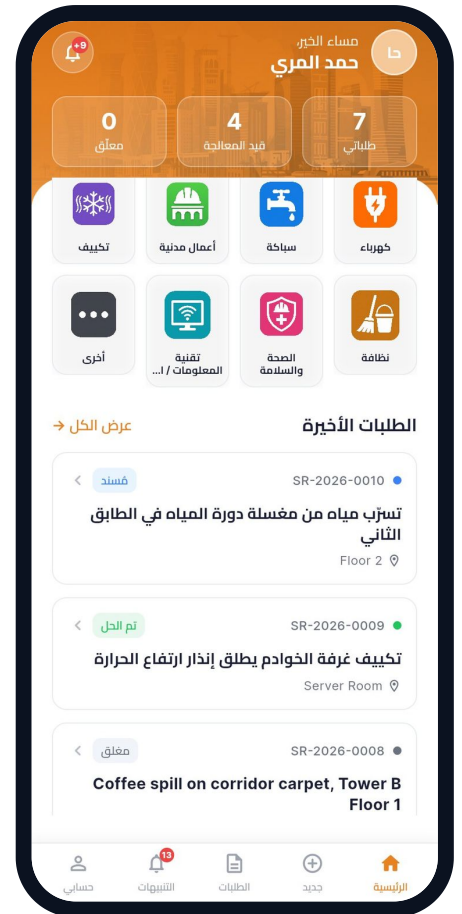
في الشريط السفلي خمسة تبويبات: الرئيسية، وجديد (إنشاء طلب)، والطلبات (قائمتك)، والتنبيهات (الإشعارات)، وحسابي (الملف الشخصي والإعدادات).

تعرض الشاشة الرئيسية:

- اسمك، وجرساً عليه عدد التنبيهات غير المقروءة. اضغطه لفتح التنبيهات.
- ثلاثة عدّادات: طلباتي (كل طلباتك)، وقيد المعالجة (المُسندة وقيد التنفيذ)، ومعلّق.
- بطاقة طلب خدمة جديد لإنشاء طلب، وبطاقة مسح رمز QR / إدخال المعرّف للبدء من ملصق.
- إجراءات سريعة: كهرباء، سباكة، أعمال مدنية، تكييف، نظافة، الصحة والسلامة، تقنية المعلومات / الوسائط، أخرى.
- الطلبات الأخيرة: آخر ثلاثة طلبات لك، ويفتح عرض الكل → تبويب الطلبات.

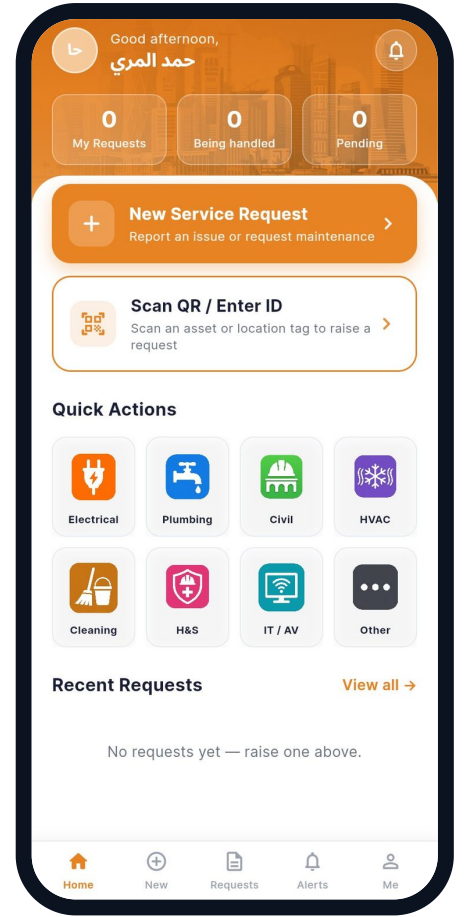


شكل 6 الشاشة الرئيسية مع العدّادات وبطاقتي البدء والإجراءات السريعة



شكل 7 الطلبات الأخيرة أسفل الشاشة الرئيسية

قبل أن تنشئ أي طلب تعرض الشاشة لا توجد طلبات بعد – أنشئ طلباً من الأعلى.



شكل 8 الشاشة الرئيسية لمستخدم جديد
بلا طلبات

ملاحظة

كل مربعات إجراءات سريعة تفتح نموذج الطلب نفسه فارغاً، وتختار الفئة بنفسك في الخطوة 2. عدّاد معلق غير مستخدم بعد ويبقى صفراً.

إنشاء طلب

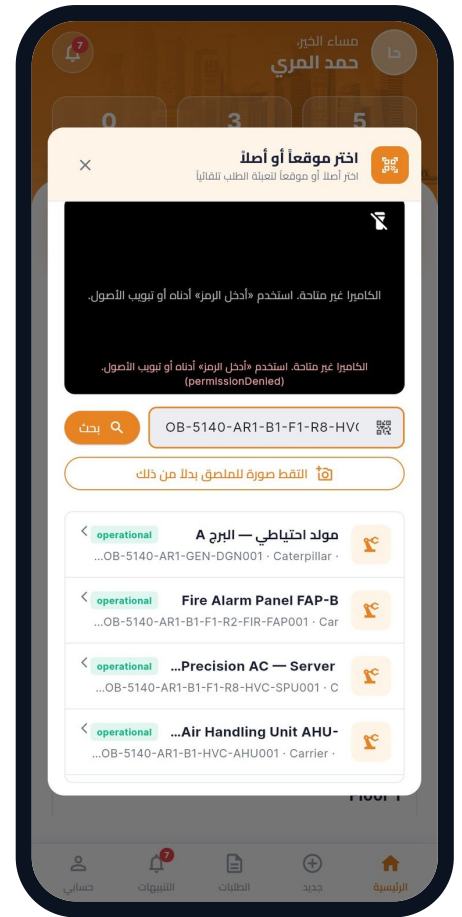
يمكنك بدء الطلب بثلاث طرق: مسح الملصق الموجود على الجهاز أو الباب، أو اختيار المكان من قائمة، أو مسح الملصق بكاميرا الجوال. وتنتهي الطرق الثلاث بالنموذج نفسه ذي الخطوات الأربع.

إنشاء طلب بمسح ملصق

المستخدم: أي مقدم طلب
المكان: الرئيسية ← مسح رمز QR / إدخال المعرف

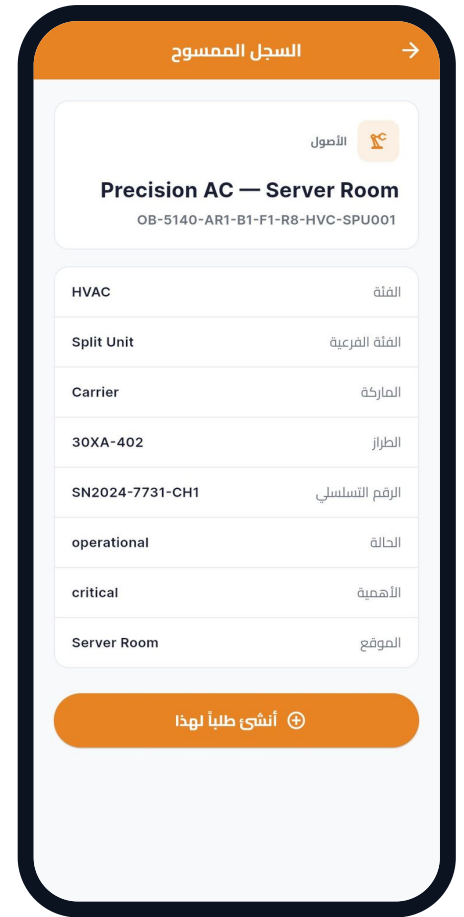
تحميل الأصول والغرف ملصق QR، ومسحه يملأ النموذج عنك.

- 1 في الشاشة الرئيسية اضغط مسح رمز QR / إدخال المعرف. تُفتح نافذة اختر موقعاً أو أصلاً على تبويب مسح الرمز.
- 2 وجه الكاميرا إلى الملصق. اضغط على المعاينة لضبط التركيز، واضغط الإضاءة إن كان المكان مظلماً.
- 3 إن تعذرت قراءة الملصق فاكتب الرمز المطبوع تحته في حقل أدخل الرمز (مثال: AHU-F12-01) ثم اضغط بحث.



شكل 9 نافذة المسح مع رمز مكتوب يدوياً
لأن الكاميرا غير متاحة

- 1 تعرض شاشة السجل **الممسوح** ما مسحته. للأصل: الفئة، والفئة الفرعية، والماركة، والطراز، والرقم التسلسلي، والحالة، والأهمية، والموقع.
- 2 اضغط **أنشئ طلباً** لهذا. يُفتح نموذج الطلب وقد مُلئ فيه الأصل.



شكل 10 السجل الممسوح لجهاز تكييف دقيق

نصيحة

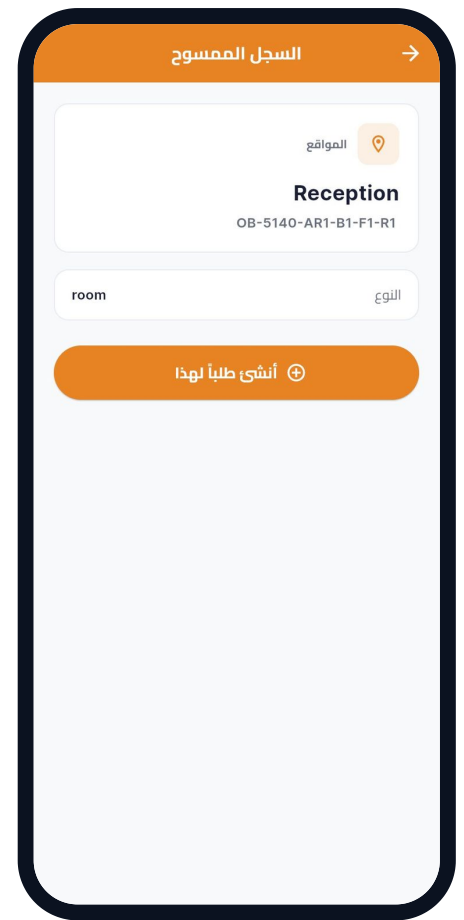
إذا كانت الكاميرا محجوبة أو غير موجودة تعرض النافذة رسالة أن الكاميرا غير متاحة. استخدم حقل الرمز، أو انتقل إلى تبويب الأصول أو المواقع واختر من القائمة.

تنبيه

الرمز الذي لا يخص شيئاً في شركتك يعطي رسالة لا يوجد أصل أو موقع مطابق. والموقع غير المفعل بعد يعطي رسالة بأنه غير نشط.

مسح الملصق بكاميرا الجوال

لا حاجة لفتح التطبيق أولاً. وجّه كاميرا الجوال نفسها إلى ملصق CAFM Way واضغط الرابط الذي يظهر. يُفتح التطبيق (أو requestor.cafm-way.com) على السجل الممسوح لذلك الأصل أو الغرفة. إن لم تكن مسجلاً فسجل الدخول أولاً، ثم يعرض التطبيق السجل.



شكل 11 السجل الممسوح لغرفة الاستقبال بعد فتحه من رابط الملصق

تعبئة نموذج الطلب

المستخدم: أي مقدم طلب
المكان: تبويب جديد، أو طلب خدمة جديد في الرئيسية، أو أي مربع من الإجراءات السريعة، أو أنشئ طلباً لهذا

لنموذج إنشاء طلب خدمة أربع خطوات: معلومات أساسية، الإسناد، الجدولة، مراجعة. اضغط الخطوة التالية للمتابعة والسابق للرجوع. سهم الرجوع أعلى الشاشة يغلق النموذج ويتجاهل ما كتبته.

الخطوة 1: المعلومات الأساسية

- 1 أين المشكلة؟ بعد المسح يظهر شريط تم مسح الأصل (أو تم اختيار الموقع) ومعه تغيير لإعادة الاختيار. وإن لم تمسح شيئاً فاضغط اختر الموقع أو امسح (انظر مسار العمل التالي).
- 2 عنوان طلب الخدمة *. يقترح المسح عنواناً جاهزاً، فاستبدله بوصف قصير للعطل.
- 3 الوصف *. اذكر المشكلة ومنذ متى بدأت، وما قد يحتاج الفني إلى إحضاره.
- 4 صورة (اختيارية). اضغط رفع صورة ثم التقاط صورة أو اختيار من المعرض. تُعرض الصورة للفني على أنها صورة «قبل». يغيّرها استبدال أو إزالة.

➔ إنشاء طلب خدمة

اتبع الخطوات الأربع لتسجيل طلب خدمة جديد

1 معلومات أساسية

2 الإرسال

3 الجدولة

4 مراجعة

الخطوة 1: المعلومات الأساسية

تم مسح الأصل

Precision AC — Server Room

تغيير ×

OB-5140-AR1-B1-F1-R8-HVC-
SPU001 - Carrier - 30XA-402 -
Server Room

عنوان طلب الخدمة *

تكييف غرفة الخوادم يطلق إنذار ارتفاع الحرارة

الوصف *

منذ الساعة العاشرة صباحاً يطلق جهاز التكييف
الدقيق في غرفة الخوادم بالبرج A إنذار ارتفاع الحرارة،
وتقرأ الشاشة 27 درجة، نرجو الحضور بسرعة.

صورة

← الخطوة التالية

الرئيسية جديد الطلبات التنبيهات حسابي

شكل 12 الخطوة 1 بعد مسح أصل وكتابة العنوان والوصف



إنشاء طلب خدمة →
اتبع الخطوات الأربع لتسجيل طلب خدمة جديد

Precision AC - Server Room
تغيير × 
OB-5140-AR1-B1-F1-R8-HVC-
SPU001 - Carrier - 30XA-402 -
Server Room

*** عنوان طلب الخدمة**
تكييف غرفة الخوادم يطلق إنذار ارتفاع الحرارة

*** الوصف**
منذ الساعة العاشرة صباحاً يطلق جهاز التكييف الدقيق في غرفة الخوادم بالبرج A إنذار ارتفاع الحرارة، وتقرأ الشاشة 27 درجة. نرجو الحضور بسرعة.

صورة

إزالة  استبدال 

نوع الطلب
إصلاح

الأولوية
متوسطة

← الخطوة التالية

الرئيسية  جديد  الطلبات  التنبيهات  حسابي 

شكل 14 الصورة المرفقة مع استبدال وإزالة، ثم نوع الطلب والأولوية

- 1 **نوع الطلب: إصلاحي** (عطل قائم، وهو الافتراضي)، أو وقائي، أو تفتيش.
- 2 **الأولوية: منخفضة أو متوسطة أو مرتفعة أو حرجية.**



شكل 15 قائمة الأولوية

1 قسم الموقع في الأسفل يُملأ من اختيارك ولا يُكتب فيه: المبنى / الموقع *, والطابق، والمساحة / الغرفة، ورمز GPS / QR (رمز الأصل).

→ إنشاء طلب خدمة
اتبع الخطوات الأربع لتسجيل طلب خدمة جديد

إزالة استبدال

نوع الطلب
إصلاح

الأولوية
مرتفعة

الموقع

على شفاطيا من الأصل > OB-5140-AR1-B1-F1-R8 < Server Room HVC-SPU001

الموقع / الموقع *

غير محدد

الطابق
—

المساحة / الغرفة
—

رمز GPS / QR
OB-5140-AR1-B1-F1-R8-HVC-SPU001

← الخطوة التالية

الرئيسية جديد الطلبات التنبؤات حسابي

شكل 16 قسم الموقع للقراءة فقط

إذا نقص شيء عند الضغط على الخطوة التالية تتلّون الحقول بالأحمر وتظهر رسالة بما لا يزال مطلوباً.

شكل 17 الخطوة 1 بحقول ناقصة ورسالة لا يزال مطلوباً

قاعدة عمل

يلزم موقع (أو أصل) وعنوان ووصف. صورة واحدة لكل طلب، بحجم أقصاه 10 ميغابايت.

تنبيه

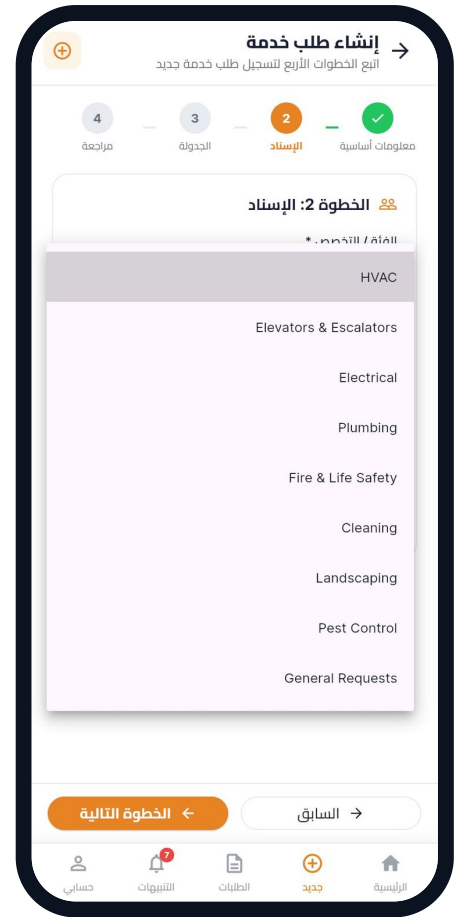
عند إنشاء الطلب على أصل يسجل التطبيق الأولوية حسب أهمية الأصل، حتى لو غيّرت حقل الأولوية. إن كانت درجة الاستعجال مختلفة فاذكر ذلك في الوصف.

تنبيه

إن بقي حقل المبنى / الموقع على غير محدد بعد المسح فالتطبيق لم يستطع تحديد مكان الأصل. اضغط تغيير وافتح المواقع واختر الغرفة، وإلا توقّف إنشاء طلب خدمة برسالة الموقع مطلوب.

الخطوة 2: الإسناد

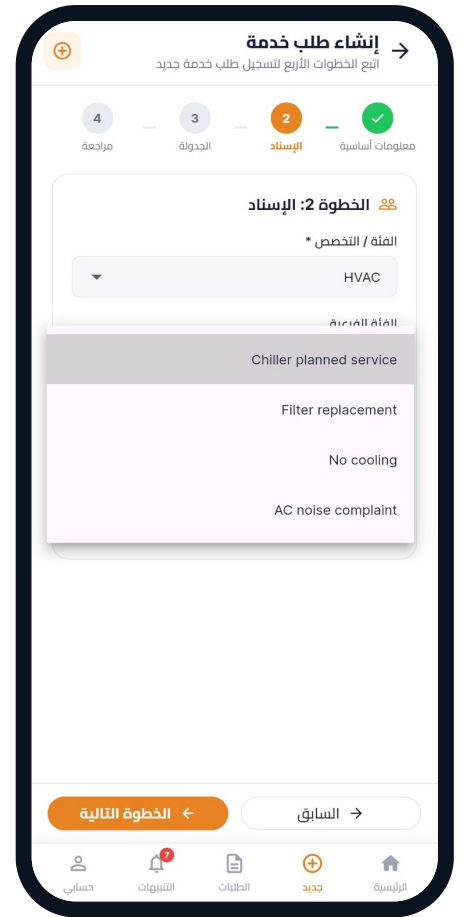
1 الفئة / التخصص *: اختر نوع العمل. بعد مسح أصل تكون مختارة مسبقاً.



شكل 18 قائمة الفئة / التخصص

الفئة الفرعية: اختر الأقرب. يختار التطبيق أولها تلقائياً، فتأكد منها.

1



شكل 19 قائمة الفئات الفرعية للتكييف

1 يوضح يوجّه إلى الجهة التي ستتسلم العمل. لا يمكنك اختيار شخص بعينه، ففريق المرافق هو من يسند العمل.

شكل 20 الخطوة 2 موجّهة إلى فريق التكييف وفيه في مؤهل واحد

معناها	رسالة يُوجّه إلى
يصل العمل مباشرة إلى في مؤهل	الفريق n — مؤهلين. يُسند فور وصوله.
يسنده الفريق يدوياً	لا يوجد بعد من هو مؤهل لهذا العمل، فسيصل الطلب دون إسناد، وسيراه فريق المرافق على أي حال.
الإسناد يدوي لهذه الفئة	يُسند فريق المرافق هذا الطلب فور وصوله.

شكل 21 الخطوة 2 لتسرب مياه سيصل دون إسناد

الخطوة 3: الجدولة ومستوى الخدمة

هذه الخطوة للاطلاع فقط؛ لا تختار موعد الزيارة، وفريق المرافق يحدّده. تعرض الشاشة **المدة التقديرية للعمل** القياسي، و**ملف مستوى الخدمة**، و**معاينة الجدول الزمني لمستوى الخدمة** (الإنشاء، الاستجابة، الحل، الإغلاق).



شكل 22 الخطوة 3 مع المدة التقديرية ومعاينة مستوى الخدمة

الخطوة 4: المراجعة والتأكيد

- 1 راجع الملخص: العنوان، والنوع، والأولوية، والفئة، والفئة الفرعية، والمبنى، والطابق، والغرفة، والوصف.
- 2 اضغط إنشاء طلب خدمة.
- 3 تعرض نافذة تم إنشاء طلب الخدمة رقم الطلب (مثل SR-2026-0009). احتفظ به إن احتجت إلى الاتصال بمكتب المساعدة.
- 4 اضغط عرض طلباتي لترى البطاقة الجديدة في قائمتك.

إنشاء طلب خدمة →
اتبع الخطوات الأربع لتسجيل طلب خدمة جديد

4 مراجعة — — — — —
مراجعة — — — — —
الجدولة — — — — —
الإرسال — — — — —
معلومات أساسية

الخطوة 4: المراجعة والتأكيد

عنوان طلب الخدمة: تكييف غرفة الخوادم يطلق إنذار ارتفاع الحرارة

نوع الطلب: إصلاحي

الأولوية: مرتفعة

الفئة: HVAC

الفئة الفرعية: No cooling

المبنى: Tower A

الطابق: Floor 1

المساحة / الغرفة: Server Room

الوصف: منذ الساعة العاشرة صباحاً يطلق جهاز التكييف الدقيق في غرفة الخوادم بالرجح A إنذار ارتفاع الحرارة، وتقرأ الشاشة 27 درجة. نرجو الحضور بسرعة.

ملف مستوى الخدمة قياسي (استجابة خلال 8 ساعات)

إنشاء طلب خدمة ✓ → السابق

الرئيسية جديد الطلبات التنبيهات حسابي

شكل 23 خطوة المراجعة



شكل 24 نافذة تم إنشاء طلب الخدمة مع رقم الطلب

يبدأ الطلب بحالة **مُسند**، ويصلك تنبيه عند إسناده وكلما تغيّرت حالته.

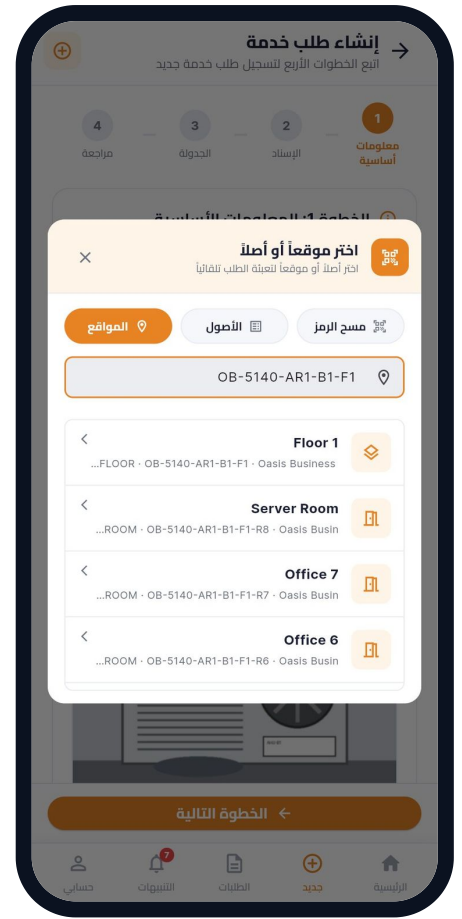
اختيار المكان بنفسك

المستخدم: أي مقدّم طلب
المكان: نموذج الطلب، الخطوة 1 ← اختر الموقع أو امسح

استخدم هذه الطريقة حين لا يوجد ملصق تمسحه، كتسرّب في السقف أو في دورة المياه.

- 1 افتح النموذج (تبويب جديد)، فيبدأ فارغاً.
- 2 اضغط اختر الموقع أو امسح.
- 3 افتح المواقع واكتب جزءاً من الاسم أو الرمز في حقل البحث، مثل OB-5140-AR1-B1-F1 للطابق الأول في البرج A.
- 4 اضغط المبنى أو الطابق أو الغرفة. يظهر شريط تم اختيار الموقع.

شكل 25 نموذج الطلب فارغاً



شكل 26 تبويب المواقع بعد البحث بالرمز

إنشاء طلب خدمة →
اتبع الخطوات الأربع لتسجيل طلب خدمة جديد

1 معلومات أساسية 2 الإسناد 3 الجدولة 4 المراجعة

الخطوة 1: المعلومات الأساسية

تم اختيار الموقع ✓
Server Room
OB-5140-AR1-B1-F1-R8 ROOM

تغيير ×

عنوان طلب الخدمة *
تكييف غرفة الخوادم يطلق إنذار ارتفاع الحرارة

الوصف *
منذ الساعة العاشرة صباحاً يطلق جهاز التكييف الدقيق في غرفة الخوادم بالرجح A إنذار ارتفاع الحرارة، وتقرأ الشاشة 27 درجة. نرجو الحضور بسرعة.

صورة

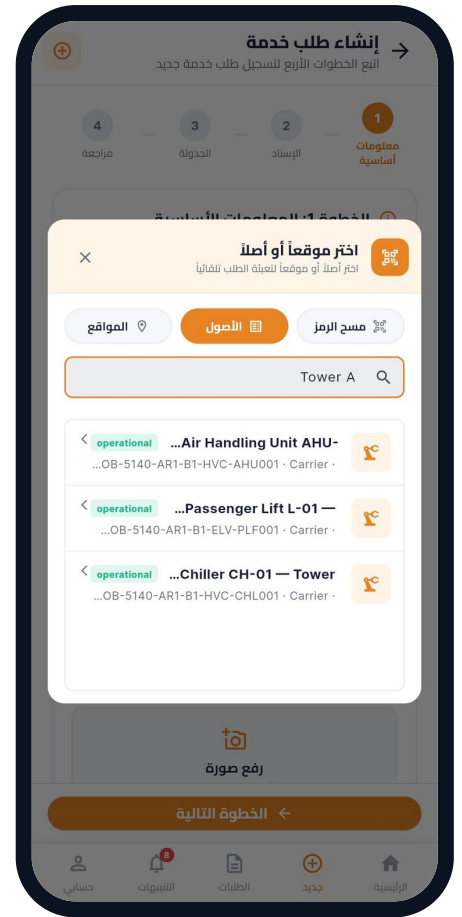
إزالة استبدال

← الخطوة التالية

الرئيسية جديد الطلبات التنبيهات حسابي

شكل 27 الخطوة 1 بعد اختيار غرفة الخوادم

وللإبلاغ عن عطل في جهاز لا تصل إلى ملصقه افتح **الأصول** وابحث بالرمز أو الاسم أو الماركة أو الرقم التسلسلي.



شكل 28 تبويب الأصول بعد البحث عن Tower A

ثم أكمل الخطوات من 1 إلى 4 كما سبق.

نصيحة

اختر أدق مكان ممكن. الغرفة تدلّ الفني على وجهته تماماً، أما المبنى وحده فلا.

متابعة طلبك

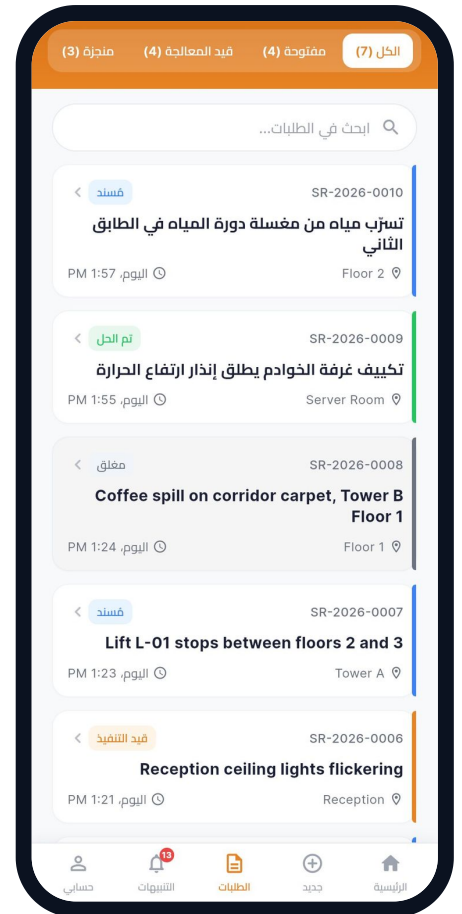
بعد الإرسال تجد كل ما يخص الطلب في بطاقته: الحالة، والفريق، وعدّاد مستوى الخدمة، والصور، والسجل الزمني، والمحادثه، وعروض الأسعار، وتقييمك.

متابعة الطلبات

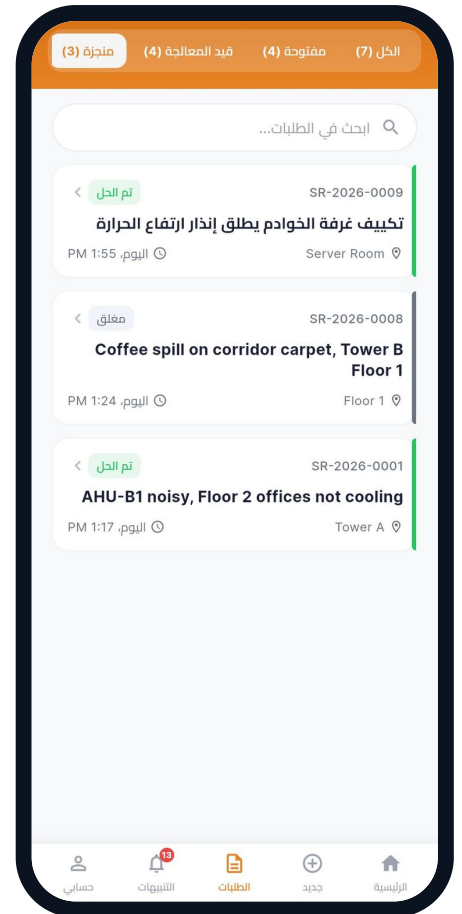
المستخدم: أي مقدّم طلب
المكان: تبويب الطلبات

تعرض القائمة طلباتك أنت فقط، الأحدث أولاً. في كل بطاقة رقم الطلب وحالته وعنوانه ومكانه ووقته.

- 1 استخدم عوامل التصفية في الأعلى: **الكل** و**مفتوحة** و**قيد المعالجة** و**منجزة**، وبجانب كل منها عدد الطلبات.
- 2 اكتب في **ابحث في الطلبات...** للعثور على طلب برقمه أو برقم أمر العمل أو بعنوانه أو بمكانه.
- 3 اسحب القائمة إلى الأسفل لتحديثها. وتصل تغييرات الحالة تلقائياً أثناء فتح التطبيق.
- 4 اضغط أي بطاقة لفتح الطلب.



شكل 29 قائمة طلباتي بحالات مختلفة



شكل 30 عامل التصفية منجزة



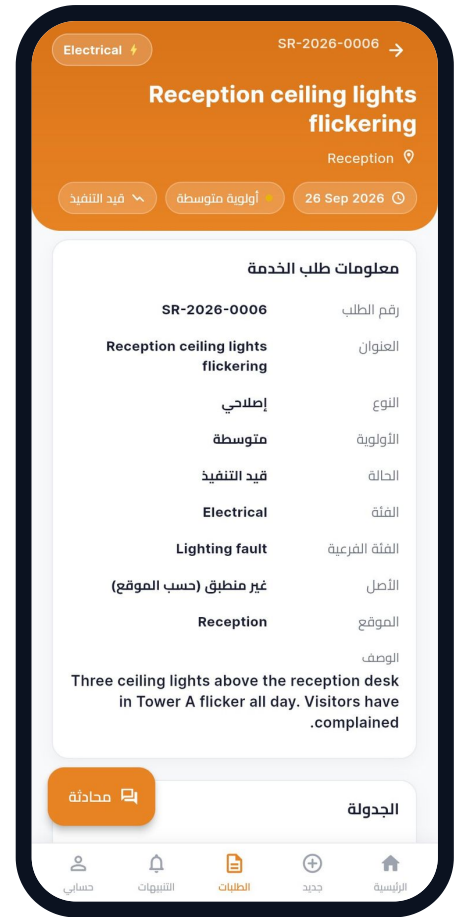
شكل 31 البحث عن كلمة «تسرب»

قراءة تفاصيل الطلب

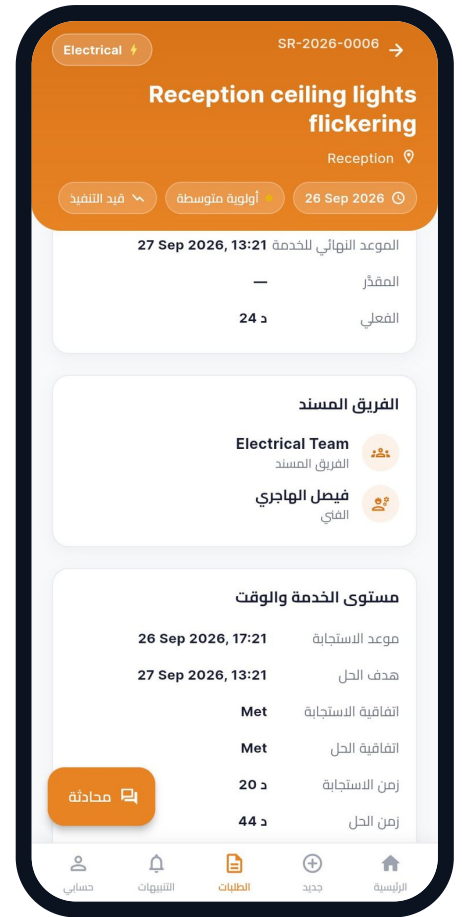
المستخدم: أي مقدّم طلب
المكان: الطلبات (أو الرئيسية) ← اضغط البطاقة

يعرض الشريط البرتقالي رقم الطلب وفئته وعنوانه ومكانه وتاريخه وأولويته وحالته. وتحتة:

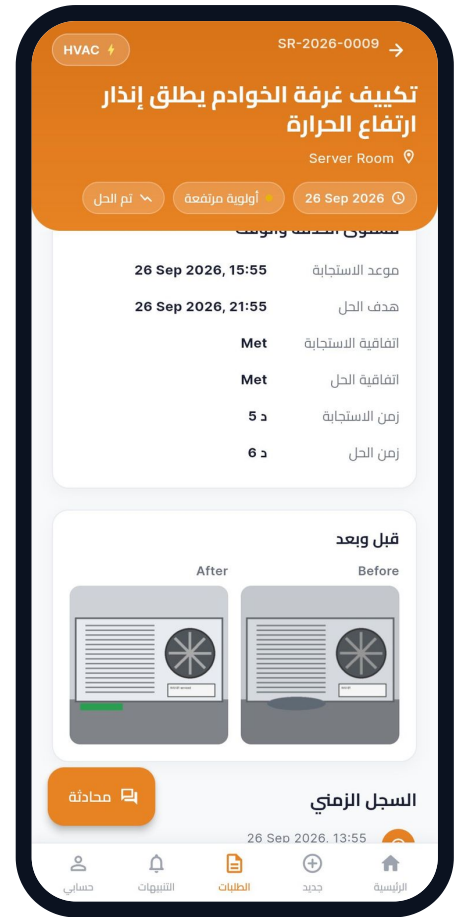
القسم	ما تجده فيه
معلومات طلب الخدمة	الرقم، والعنوان، والنوع، والأولوية، والحالة، والفئة، والفئة الفرعية، والأصل، والموقع، والوصف، وبعد الإنجاز العمل المنقذ
الجدولة	أوقات الإنشاء والبدء والإنجاز، والموعد النهائي للخدمة، والوقت المقدّر والفعلي
الفريق المسند	الفريق والفني المكلف
مستوى الخدمة والوقت	موعدا الاستجابة والحل، وهل تحقق كل منهما، والمدة التي استغرقها
قبل وبعد	صورتك وصورة الفني بعد الإصلاح
السجل الزمني	كل خطوة بتاريخها ووقتها ومنقذها



شكل 32 طلب قيد التنفيذ، أعلى شاشة التفاصيل



شكل 33 قسما الفريق المسند ومستوى الخدمة



شكل 34 صوراً قبل وبعد لعمل منجز



شكل 35 السجل الزمني لعمل منجز

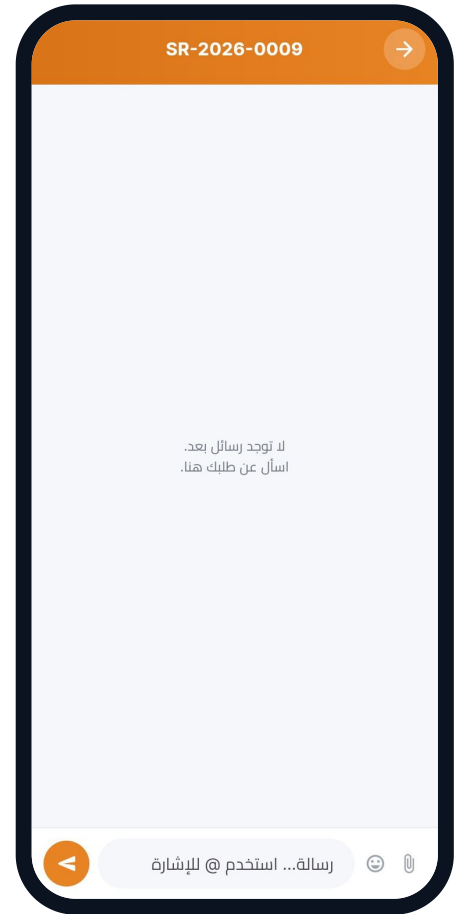
تحدث الشاشة تلقائياً كلما تقدّم العمل، ويبقى زر **محادثة** ظاهراً في الزاوية.

المحادثة بشأن الطلب

المستخدم: أي مقدم طلب
المكان: تفاصيل الطلب ← محادثة

لكل طلب محادثة واحدة مع الفني والمشرف المكلّفين به.

- 1 افتح الطلب واضغط **محادثة**. تحمل المحادثة رقم طلبك عنواناً.
- 2 اكتب في حقل رسالة... استخدم @ للإشارة واضغط زر الإرسال.
- 3 لتوجيه الكلام إلى شخص اكتب @ واختر الاسم. من يظهر بجانبه ستتم إضافته ينضم إلى المحادثة عند الإرسال.
- 4 لإرفاق شيء اضغط إرفاق واختر التقاط صورة أو اختيار من المعرض أو إرفاق مستند.
- 5 للتفاعل مع رسالة اضغط تفاعل أسفلها واختر رمزاً تعبيرياً.



شكل 36 محادثة فارغة



شكل 37 قائمة الإشارة بعد كتابة @



شكل 38 نافذة الإرفاق



شكل 39 الرموز التعبيرية للتفاعل

تصل الردود أثناء فتح الشاشة، وتصل تنبيهات حين تكون مغلقة.



شكل 40 محادثة فيها رد الفني وصورة وتفاعل

ملاحظة

لا توجد قائمة مستقلة للمحادثات. افتح المحادثة من طلبها، أو اضغط تنبيه المحادثة.

التنبيهات

المستخدم: أي مقدّم طلب
المكان: تبويب التنبيهات، أو الجرس في الشاشة الرئيسية

يصلك تنبيه عند استلام الطلب وإسناده وإنجازه، وعند إغلاق الفريق له، وعند كتابة الفني في المحادثة، وعند اقتراب موعد مستوى الخدمة، وعند وصول عرض سعر ينتظرك.

- 1 افتح التنبيهات. للتنبيهات غير المقروءة حافة ونقطة برتقاليّتان.
- 2 اضغط التنبيه. تنبيه المحادثة يفتح المحادثة، وتنبيه الطلب يفتح الطلب، ثم يُزال التنبيه من القائمة.
- 3 اضغط تعليم الكل كمقروء لتصفير العدّاد.



شكل 41 التنبيهات مع رسائل المحادثة وتحديثات الطلبات

اختر التنبيهات التي تصلك من حسابي ← تفضيلات الإشعارات (انظر «تفضيلات الإشعارات»).

قبول عرض سعر أو رفضه

المستخدم: مقدّم الطلب الموجه إليه العرض
المكان: تفاصيل الطلب، بطاقة عرض السعر

حين يحتاج الإصلاح إلى عمل خارج الخدمة المعتادة (كقطع جديدة بتكلفة إضافية) يمكن لفريق المرافق أن يرسل إليك عرض سعر على طلبك، فيصلك تنبيه وتظهر بطاقة في الطلب.

1 افتح الطلب. تعرض البطاقة **Quotation** برقمه، والحالة **SENT**، والمبلغ الإجمالي بالريال القطري، والوصف، وتاريخ صالح حق.

2 اضغط **موافقة** لقبول التكلفة، أو **رفض** لرفضها.

3 يؤكّد التطبيق **اعتمد عرض السعر** أو **رفض عرض السعر**، وتعرض البطاقة الحالة الجديدة ويختفي الزرّان.

قاعدة عمل

لا يُبَتّ إلا في عرض حالته **SENT**، وحق تاريخ **صالح حق** فقط؛ بعده يرفض التطبيق القرار وينتهي العرض. القرار نهائي، ولتغييره تواصل مع الفريق عبر المحادثة.

ملاحظة

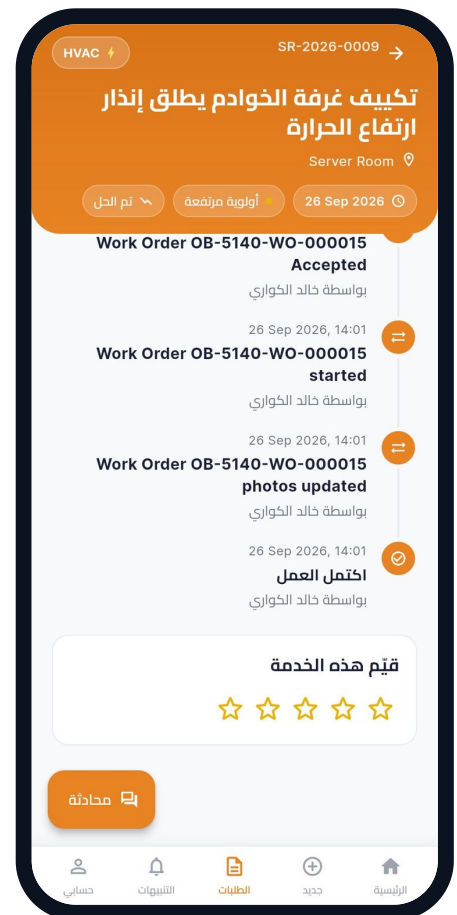
لا تظهر عروض الأسعار إلا إذا أرسل فريق المرافق عرضاً على طلبك، لذا لا تظهر هذه البطاقة في معظم الطلبات. ولا يوجد حقل للتعليق؛ اكتب أي شرط في المحادثة.

تقييم الخدمة

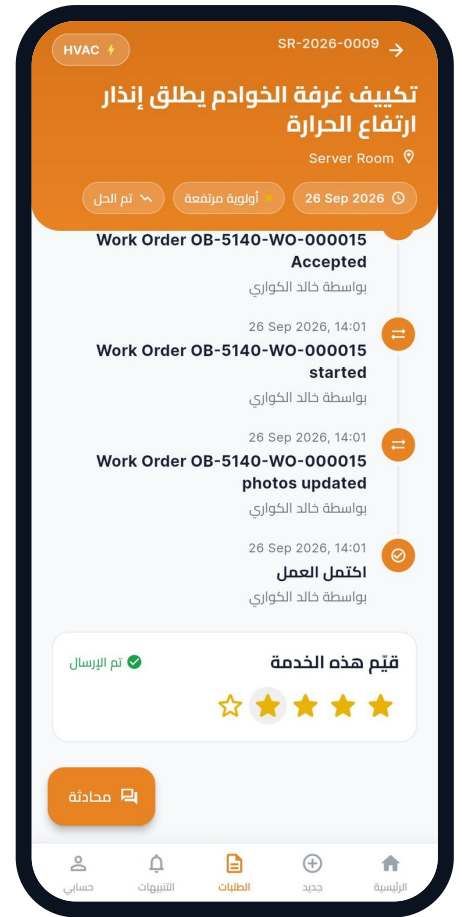
المستخدم: مقدّم الطلب نفسه
المكان: تفاصيل الطلب، بطاقة قيّم هذه الخدمة في الأسفل

حين تصبح حالة الطلب تم الحل تظهر بطاقة قيّم هذه الخدمة تحت السجل الزمني.

- 1 افتح الطلب المنجز وانزل إلى أسفله.
- 2 اضغط نجمة: نجمة واحدة ضعيف، وخمس نجوم ممتاز. يُرسل التقييم فوراً.
- 3 يعرض التطبيق شكراً – تم إرسال تقييمك وتظهر على البطاقة عبارة تم الإرسال.



شكل 42 بطاقة قيّم هذه الخدمة في طلب
تم حله



شكل 43 البطاقة بعد تقييم بأربع نجوم

قاعدة عمل

يمكنك تقييم كل طلب مرة واحدة، وبعد أن يغلق مكتب المساعدة الطلب فقط. إن ظهرت رسالة **تعذر إرسال التقييم** وفيها أن التقييم لا يكون إلا بعد اكتمال الطلب، فمكتب المساعدة لم يغلقه بعد؛ أعد المحاولة لاحقاً.

ما لا يفعله التطبيق

إلغاء الطلب. يتولى فريق المرافق الإلغاء. اطلبه في المحادثة أو راسل الدعم مع ذكر رقم الطلب.
إعادة فتح العمل المنجز أو رفضه. إن عاد العطل فأنشئ طلباً جديداً واذكر الرقم القديم، أو اكتب في محادثة الطلب القديم.
اختيار الفني أو موعد الزيارة. الفريق هو من يسند العمل ويجدوله.
تعديل الطلب بعد إرساله. اكتب التصحيحات في المحادثة.

حسابك

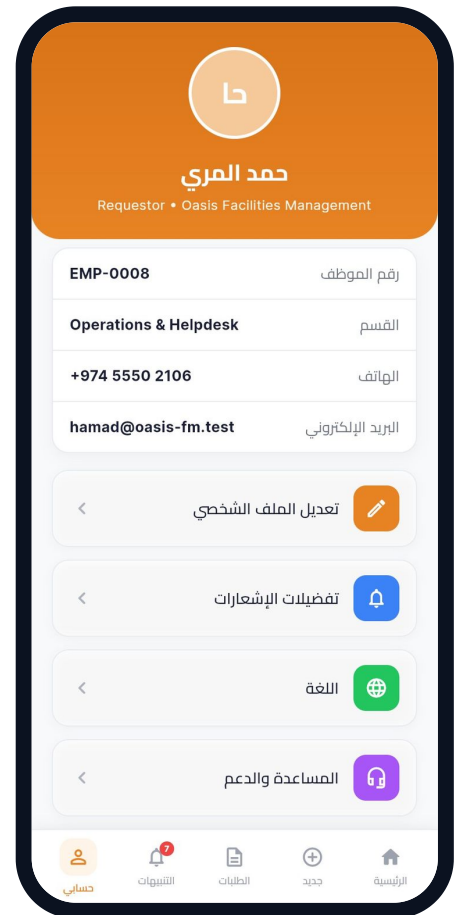
يضم تبويب حسابي ملفك الشخصي وإعدادات التطبيق.

الملف الشخصي

المستخدم: أي مقدّم طلب

المكان: تبويب حسابي ثم تعديل الملف الشخصي

يعرض حسابي اسمك ودورك وشركتك، ورقم الموظف والقسم والهاتف والبريد الإلكتروني. أما الزائر فيرى رقم الزائر والغرفة ومدة الإقامة.



شكل 44 تبويب حسابي

لتغيير بياناتك:

1 اضغط تعديل الملف الشخصي.

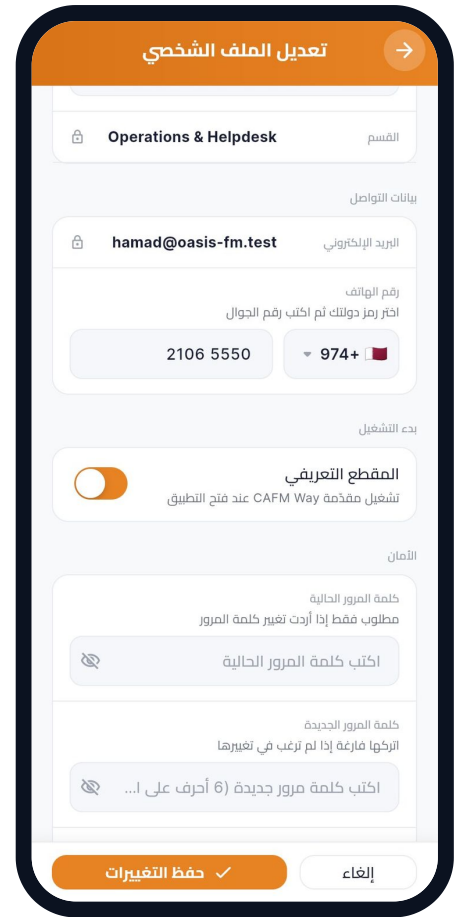
2 غير الاسم الكامل أو رقم الهاتف (اختر رمز الدولة ثم اكتب الرقم).

اضغط حفظ التغييرات. يعرض التطبيق تم تحديث الملف الشخصي بنجاح.

يظهر البريد الإلكتروني والقسم مع قفل، فلا يغيرهما إلا المسؤول. ويرى الزائر قسم إقامتك الذي لا يغيره إلا مكتب الاستقبال.

شكل 45 تعديل الملف الشخصي: البيانات الشخصية وبيانات التواصل

لتغيير كلمة المرور انزل إلى الأمان، واكتب كلمة المرور الحالية ثم كلمة المرور الجديدة (6 أحرف على الأقل) وتأكد كلمة المرور، واضغط حفظ التغييرات. يسجل التطبيق خروجك، فادخل بكلمة المرور الجديدة.



تعديل الملف الشخصي →

القسم Operations & Helpdesk

بيانات التواصل

البريد الإلكتروني hamad@oasis-fm.test

رقم الهاتف
أكثر رمز دولتك ثم اكتب رقم الجوال

2106 5550 974+

بدء التشغيل

المقطع التعريفي
تشغيل مقدمة CAFM Way عند فتح التطبيق

الأمان

كلمة المرور الحالية
مطلوب فقط إذا أردت تغيير كلمة المرور

اكتب كلمة المرور الحالية

كلمة المرور الجديدة
أتركها فارغة إذا لم ترغب في تغييرها

اكتب كلمة مرور جديدة (6 أحرف على الأقل)

✓ حفظ التغييرات إلغاء

شكل 46 قسما بدء التشغيل والأمان في تعديل الملف الشخصي

مفتاح المقطع التعريفي تحت بدء التشغيل يشغل المقطع الافتتاحي أو يوقفه.

تفضيلات الإشعارات

المستخدم: أي مقدّم طلب
المكان: حسابي ← تفضيلات الإشعارات

- 1 تحت الإشعارات الفورية شغل أو أوقف تحديثات حالة الطلب وإرسال الفني وتم حل الطلب وتنبيهات مستوى الخدمة.
- 2 تحت إشعارات البريد الإلكتروني اختر الملخص اليومي وتذكيرات الصيانة.
- 3 تحت ساعات الهدوء شغل تفعيل ساعات الهدوء وحدّد وقتي البداية والنهاية لكتم التنبيهات غير العاجلة ليلاً.
- 4 اضغط حفظ التفضيلات. يعرض التطبيق تم حفظ التفضيلات بنجاح.

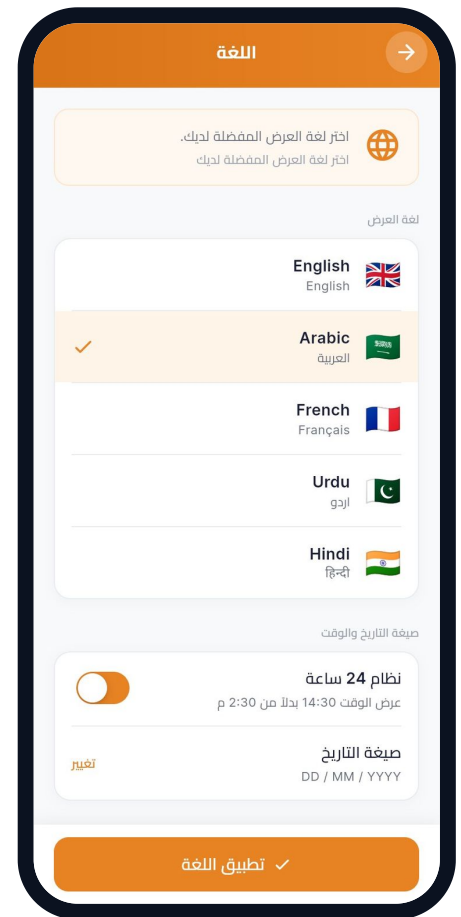


شكل 47 تفضيلات الإشعارات

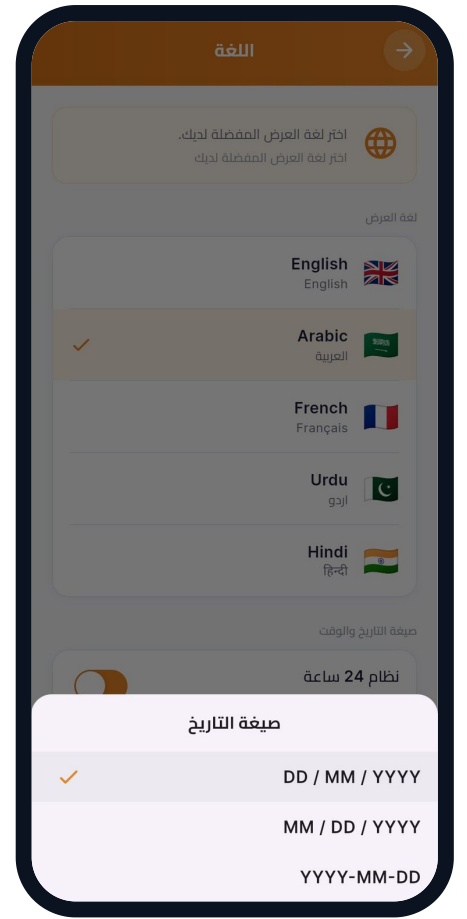
اللغة وصيغة التاريخ

المستخدم: أي مقدّم طلب
المكان: حسابي ← اللغة

- 1 تحت لغة العرض اضغط English أو Arabic (العربية) أو French أو Urdu أو Hindi.
- 2 تحت صيغة التاريخ والوقت شغل نظام 24 ساعة أو أوقفه، واضغط تغيير بجانب صيغة التاريخ لاختيار DD / MM / YYYY أو MM / DD / YYYY أو MM / YYYY.
- 3 اضغط تطبيق اللغة. يتحوّل التطبيق كله فوراً، وتقلب العربية والأردية اتجاه الواجهة من اليمين إلى اليسار.



شكل 48 شاشة اللغة والعربية مختارة



شكل 49 خيارات صيغة التاريخ

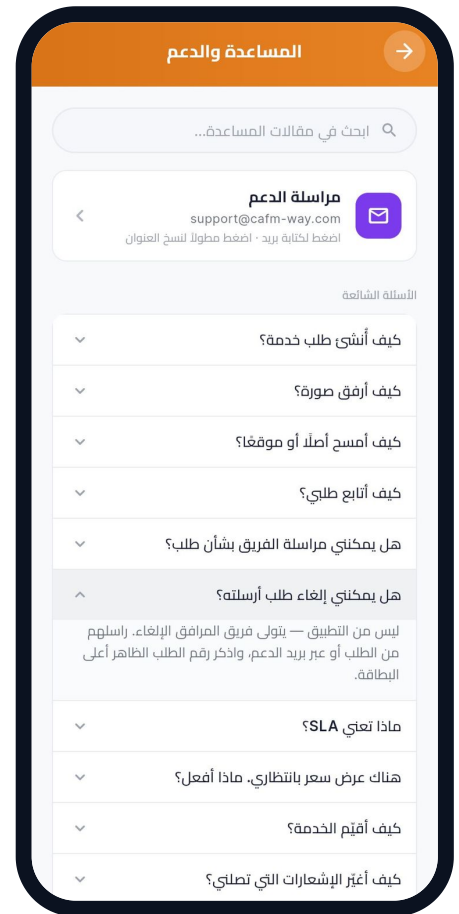
ملاحظة

تُحفظ اللغة على هذا الجوال فقط. على جوال أو متصفح آخر اخترها من جديد.

المساعدة والدعم

المكان: حسابي ← المساعدة والدعم

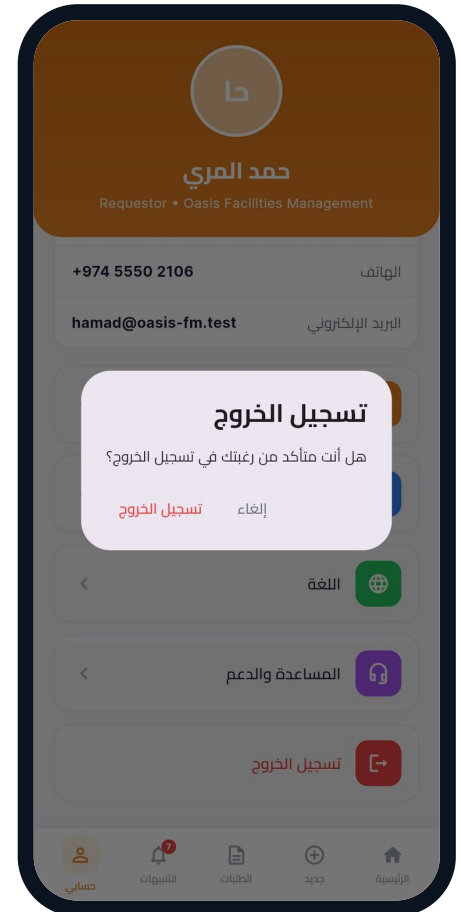
في الشاشة حقل ابحث في مقالات المساعدة... ومراسلة الدعم (اضغط للكتابة إلى support@caf-m-way.com، واضغط مطوّلًا لنسخ العنوان)، والأسئلة الشائعة. اضغط أي سؤال لعرض جوابه. وفي الأسفل إصدار التطبيق وسياسة الخصوصية وشروط الخدمة.



شكل 50 المساعدة والدعم مع جواب مفتوح

تسجيل الخروج

- 1 في حسابي انزل واضغط تسجيل الخروج.
- 2 أكد بالضغط على تسجيل الخروج في نافذة هل أنت متأكد من رغبتك في تسجيل الخروج؟



شكل 51 تأكيد تسجيل الخروج

يعود التطبيق إلى شاشة تسجيل الدخول ويتوقف إرسال التنبيهات إلى هذا الجوال.

تحديثات التطبيق

يتحقق التطبيق من وجود نسخة أحدث في كل مرة يُشغَّل فيها.

- تتوفر نسخة جديدة. يظهر شريط في الأسفل نصه **النسخة ... متاحة**. اضغط تحديث لتثبيتها، أو لاحقاً للمتابعة.
- التحديث مطلوب. حين تتوقف نسختك عن الدعم تظهر شاشة كاملة بعنوان **التحديث مطلوب** تعرض نسختك (لديك ...) وزر تحديث، ولا يمكنك المتابعة قبل تثبيت النسخة الجديدة.
- في المتصفح (requestor.cafm-way.com) يظهر شريط نصه **تم نشر نسخة جديدة من التطبيق**. اضغط إعادة التحميل لتحميلها.

نصيحة

تُبَيِّن التحديثات حين تُعرض عليك، فقد تتوقف النسخة القديمة عن العمل عند تحديث الخادم.