

بِسْمِ اللَّهِ



راهنمای کاربری سامانه تکریم ارباب رجوع و
مدیریت ارتباط با مشتری دانشگاه الزهراء (س) -

CRM



راهنمای کاربری نسخه وب

به منظور استفاده از سامانه تکریم ارباب رجوع و مدیریت ارتباط با مشتری دانشگاه الزهرا (س) که به اختصار سامانه CRM نامیده می‌شود، لازم است کاربر در مرورگر خود آدرس زیر را وارد نماید:

<http://crm.alzahra.ac.ir/>

شکل ۱ صفحه اول سامانه CRM دانشگاه الزهرا را نشان می‌دهد. چنانچه کاربر، یکی از دانشجویان دانشگاه الزهرا (س) باشد، می‌تواند با تکمیل فرم ورود و ثبت شماره دانشجویی خود به عنوان نام کاربری و رمز عبور در سامانه وارد شود.



شکل ۱ صفحه ورود به سامانه CRM دانشگاه الزهرا

هر کاربر پس از ورود به سامانه می‌تواند اقدام به ارزیابی واحد، کارشناس و یا فرایند مربوط به خود کند که در ادامه شرح داده می‌شود.

۱-۱ نحوه ارزیابی واحد

بدین منظور، کافی است کاربر پس از ورود به سامانه وارد لینک فرم ارزیابی واحد گردد. در این صفحه، همان طور که شکل ۲ نشان می‌دهد با کلیک بر روی دکمه سبز رنگ "حوزه ریاست دانشگاه"، قادر خواهد بود تمام واحدهایی که اجازه ارزیابی آن را دارد را انتخاب کند و سپس با تکمیل پرسشنامه مشاهده شده، اقدام به ارزیابی واحد مورد نظر خود کند. در صورتی که نظرسنجی با موفقیت ثبت گردد، پیغام "نظرسنجی با موفقیت ثبت شد." به کاربر نمایش داده می‌شود. لازم به توضیح است، هر واحد می‌تواند در طول یک ماه تنها یک بار مورد ارزیابی قرار گیرد.

شکل ۲ فرم ارزیابی واحد

۲-۱ نحوه ارزیابی کارشناس

بدین منظور، کافی است کاربر پس از ورود به سامانه وارد لینک فرم ارزیابی کارشناس گردد. در این صفحه، ابتدا لازم است کارشناس مورد نظر جهت ارزیابی انتخاب گردد.

کاربر رنجبریان خوش آمدید

جستجوی کارشناس بر اساس نام

نام کارمند را وارد کنید

جستجو

انتخاب کارشناس بر اساس واحد

ارزیابی شونده

انتخاب شما:

حوزه ی ریاست دانشگاه

حوزه ریاست دانشگاه

تمام حقوق مادی و معنوی این سایت متعلق به شرکت طویلی تک می باشد.

شکل ۳ فرم ارزیابی کارشناس

همان طور که شکل ۳ نشان می‌دهد، انتخاب کارشناس موردنظر به دو شیوه امکان‌پذیر است.

۱. کاربر می‌تواند نام خانوادگی کارشناس مورد نظر را مشابه شکل ۴، در بلاک "جستجوی کارشناس بر اساس نام" وارد نماید و اقدام به جستجوی آن کند. بدین ترتیب چنانچه کارشناسی با این نام در دانشگاه الزهرا (س) مشغول به کار باشد و دانشجو مجوز ارزیابی وی را داشته باشد، نام کارشناس مربوطه و محل خدمت وی برگردانده می‌شود.
۲. چنانچه کاربر، محل فعالیت کارشناس مورد نظر خود را می‌داند می‌تواند مشابه شکل ۵، با کلیک بر روی دکمه سبز رنگ "حوزه ریاست دانشگاه" اقدام به یافتن کارشناس مورد نظر خود بر اساس محل فعالیت وی نماید.

در هر دو حالت، چنانچه کاربر بر روی گزینه "انتخاب" که در نتیجه جستجو حاصل می‌شود کلیک نماید، فرم پرسشنامه ظاهر می‌گردد و کاربر می‌تواند اقدام به تکمیل فرم نظرسنجی نماید. در صورتی که نظرسنجی

با موفقیت ثبت گردد، پیغام "نظرسنجی با موفقیت ثبت شد." به کاربر نمایش داده می‌شود. لازم به توضیح است، هر کارشناس می‌تواند در طول یک روز تنها یک بار مورد ارزیابی قرار گیرد.

شکل ۴ یافتن کارشناس مورد نظر بر اساس نام خانوادگی وی

شکل ۵ یافتن کارشناس مورد نظر بر اساس واحد محل فعالیت

۳-۱ نحوه ارزیابی فرایند

بدین منظور، کافی است کاربر پس از ورود به سامانه وارد لینک فرم ارزیابی فرایند گردد. در این صفحه، همان طور که شکل ۶، نشان می‌دهد لازم است ابتدا کاربر از میان فرایندهایی که مجوز ارزیابی آن را دارد، فرایند موردنظر خود را انتخاب نماید. سپس با کلیک بر روی دکمه انتخاب، پرسشنامه مربوطه نمایش داده می‌شود و کاربر می‌تواند اقدام به تکمیل فرم نظرسنجی نماید. در صورتی که نظرسنجی با موفقیت ثبت گردد، پیغام "نظرسنجی با موفقیت ثبت شد." به کاربر نمایش داده می‌شود. لازم به توضیح است، به طور کلی هر فرایند می‌تواند تنها یک بار مورد ارزیابی قرار گیرد.

شکل ۶ فرم ارزیابی فرایند