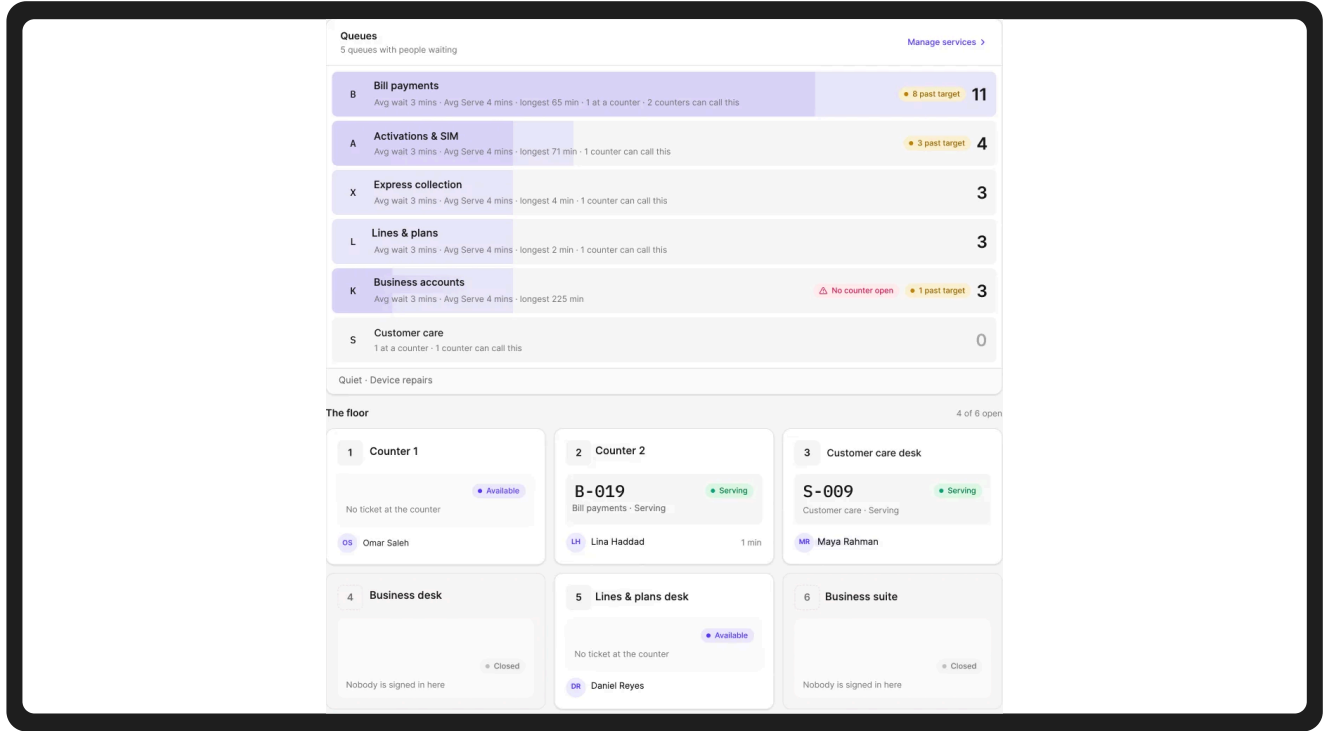


NEXUS QUEUE

نظّموا طريقة وصول العملاء وانتظارهم وخدمتهم، من التذكرة الأولى حتى نافذة الخدمة.



الصالة المباشرة: الطوابير ونوافذ الخدمة

1

لوحة تحكم وتسجيل دخول لكل
منتجات Nexus Cloud

2

خيار النشر: سحابي أو داخل مقر
المؤسسة

7

مجالات قدرات

81

قدرة



الخدمة

يستدعي الموظفون العميل التالي ويديرون
التدفق عند كل نافذة خدمة.



الانتظار

مكان واضح في الطابور واستدعاءات واضحة
إلى نافذة الخدمة الصحيحة.



الوصول

يأخذ العملاء تذكرة للخدمة التي يحتاجونها.

القدرات

يُنظَّم Nexus Queue كل خطوة من خطوات الزيارة، ليعرف العملاء موقعهم في الطابور ويعرف الموظفون من التالي.

إعداد الخدمات



عرّفوا كل خدمة مرة واحدة: اسميها بلغتين، وترقيم تذاكرها، وأهدافها الزمنية، والأماكن التي تُقدَّم فيها.

كتالوج الخدمات لكل فرع

يعرض كل فرع قائمة متسقة ومسقة من الخدمات، فينضم العملاء إلى الطابور الصحيح.

أهداف وقت الخدمة وحدود الطاقة الاستيعابية

تتوقف الفروع عن إصدار التذاكر عند بلوغ الحد، ويرى المشرفون التذاكر التي تجاوزت الهدف الداخلي.

بيانات العميل المطلوبة قبل إصدار التذكرة

تصل البيانات مع التذكرة بصيغة متحقق منها، فتبدأ نافذة الخدمة بما تحتاج إليه.

إلغاء العميل للحجز وإعادة جدولته

يُخلي العملاء المواعيد أو ينقلونها بأنفسهم.

إضافة خدمة واحدة إلى فروع عديدة دفعة واحدة

كتالوج خدمات متسق عبر الشبكة، يُعقَّم بإجراء واحد.

تطبيق إعدادات الحجز على فروع عديدة دفعة واحدة

سياسة حجز واحدة تُعقَّم عبر الشبكة.

إصدار التذاكر



يحصل العملاء على التذكرة الصحيحة من الكشك أو من الاستقبال، مع موقعهم في الطابور ووقت الانتظار التقديري.

رحلة التذكرة عبر جهاز الخدمة الذاتية (الكشك)

يحصل العملاء على التذكرة الصحيحة في خطوات قليلة دون مساعدة الموظفين.

اختيار لغة الكشك

يكمل العملاء الرحلة باللغة التي يختارونها.

تذكرة ورقية مطبوعة

يحمل العميل رقمه وخدمته وخطواته التالية.

تقدير وقت الانتظار وعدد الأشخاص قبلكم

يستطيع العملاء أن يقرروا الانتظار أو العودة لاحقاً.

ترقيم التذاكر حسب الخدمة والمصدر

أرقام التذاكر متوقعة للموظفين وسهلة القراءة للعملاء على التذاكر والشاشات.

توفر الخدمة على الكشك أو إصدارها من الموظفين

تعمل الخدمات الذاتية والخدمات بمساعدة الموظفين جنباً إلى جنب ضمن طابور واحد.

إعدادات الحجز عبر الإنترنت لكل فرع وخدمة

تتحكم الفروع في المدة المسبقة المسموح بها للحجز وآخر موعد له، وفي الخدمات القابلة للحجز، ومتى يُعدّ الحجز فائتاً.

إيقاف خدمة مؤقتاً عن إصدار التذاكر

يمكن للخدمة التوقف عن إصدار التذاكر دون حذفها.

سعة الحجز والحدود اليومية والتواريخ الخاصة لكل خدمة

يتوافق الوقت المتاح للحجز مع ما تستطيع كل خدمة استيعابه فعلياً في كل يوم.

اختيار الأولوية في الكشك

يُحدّد العملاء ذوو الأولوية عند الاستقبال ويُستدعون وفقاً لقواعد معلنة.

تذاكر تصدر من الاستقبال

ينضم الزوار الذين يحصلون على المساعدة إلى الطابور نفسه والتقارير نفسها التي يظهر فيها مستخدمو الكشك.

مصمم التذاكر والإيصالات

تحمل التذاكر شعار المؤسسة والتعليمات التي يحتاجها كل فرع.

تتبع التذكرة مباشرة عبر رمز QR

يتابع العملاء موقعهم في الطابور من هواتفهم.

صفحة الحجز عبر الإنترنت للعملاء

يحجز العملاء موعدًا في أحد الفروع قبل التوجه إليه.

تسجيل الحضور على الكشك للزيارات المحجوزة

يحصل العملاء الذين لديهم حجز على تذكرتهم من الكشك باستخدام مرجع الحجز.

تصاميم إيصالات تُختار لكل خدمة وكشك، مع إعداد افتراضي للفرع

يمكن للخدمات المختلفة أن تطبع تذاكر مختلفة (مثل قائمة تحقق بالمستندات للقروض).

تجربة منطقة الانتظار



تُخبر لوحات الصالة والاستدعاءات الصوتية الناس بالتذكرة قيد الخدمة وبالمكان الذي يتوجهون إليه.

إعلان صوتي للتذاكر المستدعاة

تُرى الاستدعاءات وتُسمع معًا في منطقة الانتظار.

لغتان على شاشة واحدة

يقرأ المتحدثون بالعربية والإنجليزية اللوحة نفسها.

لوحة صالة لكل منطقة: مكاتب خدمة مختارة وعدد الاستدعاءات الأخيرة

تعرض كل منطقة انتظار مكاتب الخدمة التي تخدمها فقط.

عمليات نافذة الخدمة والاستدعاء



يستدعي الموظفون التذاكر ويخدمونها ويعلقونها ويحولونها من تطبيق واحد لنافذة الخدمة.

تسجيل الدخول إلى مكتب الخدمة وبدء الجلسة

يُستدعى العملاء إلى مكتب الخدمة الذي يجلس إليه الموظف فعليًا.

حالة الاستدعاء: بدء الخدمة، إعادة الاستدعاء، عدم الحضور

يعيد الموظفون استدعاء التذاكر الغائبة أو يعلقونها بإجراء واحد، وتُسجل الحصيلة.

التعليق والاستئناف وإعادة الفتح

تُسأف الزيارات المتوقفة مؤقتًا دون تذكرة جديدة.

الاستدعاء خارج الدور

الاستثناءات ممكنة ويمكن تتبعها.

سجل التذكرة في تطبيق الاستدعاء

يرى الموظفون الخطوات السابقة، مثل التحويلات، قبل تقديم الخدمة.

تأكيد الحجز مع المرجع ورمز QR

مرجع واحد يحوّل الحجز إلى تذكرة يوم الزيارة.

رمز QR على الشاشة بدلاً من تذكرة مطبوعة

يمكن للأشياء التي لا تحتوي على طباعة أن تُصدر تذكرة قابلة للمتابعة.

قائمة الحجوزات للموظفين وتسجيل عدم الحضور تلقائيًا

دعم في مكتب الاستقبال للعملاء أصحاب الحجوزات، وبيانات عدم الحضور للتخطيط.

لوحة الصالة: الاستدعاء الحالي والاستدعاءات الأخيرة

يرى العملاء متى يُستدعون وإلى أين.

لوحة صالة تعرض جميع مكاتب الخدمة وأطوال الطوابير وأوقات

الانتظار التقديرية

يرى العملاء المنتظرون جميع مكاتب الخدمة وطابورهم ووقت الانتظار المتوقع بنظرة واحدة.

استدعاء التالي

يتبع كل استدعاء الترتيب المُعد.

قيد الخدمة والإكمال

تنتهي كل زيارة بإكمال مسجل.

تحويل التذكرة

ينتقل العميل إلى الخدمة الصحيحة دون تذكرة جديدة.

إلغاء التذكرة مع ذكر السبب

تُعْذَى أسباب الإلغاء التقارير.

نظرة عامة على الطابور وحالته في تطبيق الاستدعاء

يرى الموظفون حجم الانتظار والتذاكر المتأخرة لخدماتهم.

اختصارات لوحة المفاتيح

يدير الموظفون دورة الاستدعاء من لوحة المفاتيح.

شاشة مكتب الخدمة: قيد الخدمة الآن والتالي في الدور

يتأكد العملاء من مكتب الخدمة الصحيح عند وصولهم.

تسجيل دخول الموظفين إلى تطبيق مكتب الخدمة برمز الموظف ورمز PIN

يستخدم موظفو نوافذ الخدمة تسجيل دخول بسيطًا ومنفصلًا عن المسؤولين.

بدء الخدمة تلقائيًا عند الاستدعاء

خطوات أقل لكل عميل، وموكلات خدمة تبدأ عند الاستدعاء.

قواعد الطابور وتدقيق العملاء



تحدد سياسات استدعاء صريحة من يأتي دوره تاليًا، بالطريقة نفسها في كل مكتب خدمة يستخدمها.

سياسات الاستدعاء (الأسبقية في الحضور أو قواعد مرتبة)

ترتيب الاستدعاء صريح، وتُطبق القواعد نفسها في كل مكتب خدمة يستخدم السياسة.

أنواع العملاء وأوزان الأولوية

قواعد الأولوية متسقة عبر الشبكة.

قواعد استدعاء إضافية: تجاوز الهدف، والمحوّلون، والعائدون، وأولوية الخدمة

يمكن استدعاء العملاء المحوّلين والمتأخرين قبل الوافدين الجدد، وتحافظ سياسة واحدة على ترتيب متسق عبر الفروع.

الإدارة



الفروع ومكاتب الخدمة والأجهزة والمستخدمون وتصاميم الكشك والشاشات، تُدار مركزًا مع سجل تدقيق.

سمات تصميم مميزة

تتشارك شاشات الكشك والصالة ومكاتب الخدمة نمطًا بصريًا واحدًا لكل موقع.

مصمم الشاشات مع عناصر مباشرة للطابور

تُنشئ الفرق تخطيطات شاشات تمتلئ بأرقام الفرع المباشرة.

إدارة الأجهزة

يرى المسؤولون أجهزة الطابور في كل فرع ويتحكمون بها.

سجل تدقيق لتغييرات الإعدادات

يمكن تتبع التغييرات على الخدمات ومكاتب الخدمة والقواعد.

محرر مسار الكشك

تُكيّف فرق العمليات مسار الكشك مع مزيج الخدمات في كل موقع.

مكتبة التصاميم وتعيين الشاشات

يصل تغيير التصميم إلى الشاشات المحددة معًا.

الفروع وساعات العمل والأيام الخاصة

يتبع كل فرع تقويمه الخاص.

المستخدمون والأدوار

صلاحيات الإعداد مقصورة على المسؤولين.

<p>النشر السحابي وداخل مقر المؤسسة</p> <p>يمكن اعتماد المنتج نفسه وفق أي من نموذجي التشغيل.</p>
<p>خطوات اختيارية في الكشك (إظهار كل خطوة أو إخفاؤها)</p> <p>يمكن للفروع اختصار رحلة الكشك إلى الخطوات التي تحتاجها.</p>
<p>إقران الشاشات للأكشاك وشاشات العرض</p> <p>ترتبط الأكشاك والشاشات المُعدّة بأجهزة فعلية محددة.</p>
<p>عوامل تصفية سجل التدقيق حسب نوع التغيير والشخص والفرع والفترة</p> <p>يستطيع المسؤولون تتبع من غير إعدادًا وأين ومتى.</p>
<p>قوالب إعداد الفروع تُطبّق بخطوة واحدة</p> <p>يبدأ الفرع الجديد بإعدادات متسقة خلال دقائق، مع تراجع نظيف عن التغييرات إذا فشل أي جزء.</p>

<p>تنبهات مبكرة للتذاكر المتأخرة والطوابير غير المغطاة</p> <p>يتعامل المشرفون مع الطوابير المتأخرة أو غير المغطاة في وقت أبكر.</p>
<p>تقارير الطابور مع عوامل التصفية</p> <p>يراجع المديرون أداء الطابور انطلاقًا من سجلات التذاكر.</p>
<p>سجل كل تذكرة وحصيلتها</p> <p>يمكن مراجعة مسار أي تذكرة.</p>
<p>جمل الطابور وتغطية مكاتب الخدمة لكل خدمة</p> <p>يمكن نقل الموظفين إلى الخدمات ذات التغطية غير الكافية قبل أن تطول فترات الانتظار.</p>

<p>محتوى خدمة متعدد اللغات</p> <p>تعرض الأكشاك والشاشات ترجمات تُحدَّث باستمرار.</p>
<p>مؤقت خمول للكشك وعودة تلقائية إلى البداية</p> <p>يُعاد ضبط الكشك للتعامل التالي دون تدخل الموظفين.</p>
<p>تنسيق نصوص الكشك والساعة وملاحظة التذييل</p> <p>يمكن تعديل صياغة نصوص الكشك ومظهره دون أدوات تصميم.</p>
<p>حسابات لوحة التحكم بكلمة مرور مؤقتة وتغيير إلزامي لها</p> <p>يمكن إنشاء الحسابات وإلغاء تفعيلها مع خطوة محددة عند أول تسجيل دخول.</p>
<p>نظرة عامة على حالة الفروع وإعدادها</p> <p>تري الجهات المشغلة متعددة الفروع التي لم يكتمل إعدادها بعد.</p>
<p>إغلاق تلقائي في نهاية اليوم</p> <p>تبدأ الفروع يومها بترقيم جديد ومكاتب خدمة فارغة، مع الاحتفاظ بأرشيف لإعداد التقارير.</p>
<p>التقارير والرؤى التشغيلية</p> <p>عرض مباشر لصالة الخدمة، وتقارير مبنية من التذاكر نفسها.</p>
<p>لوحة تحكم مباشرة لصالة الخدمة</p> <p>يرى المشرفون صالة الخدمة بأكملها من شاشة واحدة.</p>
<p>الطلب حسب المصدر</p> <p>يظهر توزيع القنوات لكل فرع ولكل فترة.</p>
<p>توزيع أوقات الانتظار</p> <p>يرى المديرون نسبة فترات الانتظار الطويلة.</p>
<p>تصدير التقارير (Excel و PDF و CSV)</p> <p>تنتقل بيانات الطابور إلى أنظمة التقارير القائمة.</p>
<p>تقرير سجل إجراءات التذاكر عبر الفروع</p> <p>سجل قابل للتصفية للإجراءات التي أُخذت على كل تذكرة عبر الشبكة.</p>



منصة تجربتك. وخيار النشر لك.



يتوفر Nexus Queue سحابيًا أو مثبتًا داخل مقر المؤسسة، وفقًا لمتطلباتكم. ويعمل في لوحة التحكم نفسها وتسجيل الدخول نفسه كبقية منتجات Nexus Cloud. تُؤكّد معكم المتطلبات التقنية وتحديد الحجم والبنية التحتية لبيئتكم.

شاهدوا Nexus Queue في مواقعكم. احجزوا عرضًا توضيحيًا عبر www.nexus-cloud.co.

القدرات الموصوفة هي المتوفرة في أكتوبر 2026. تُؤكّد الأجهزة المدعومة والحدود والتكاملات لكل مشروع. الصور توضيحية.