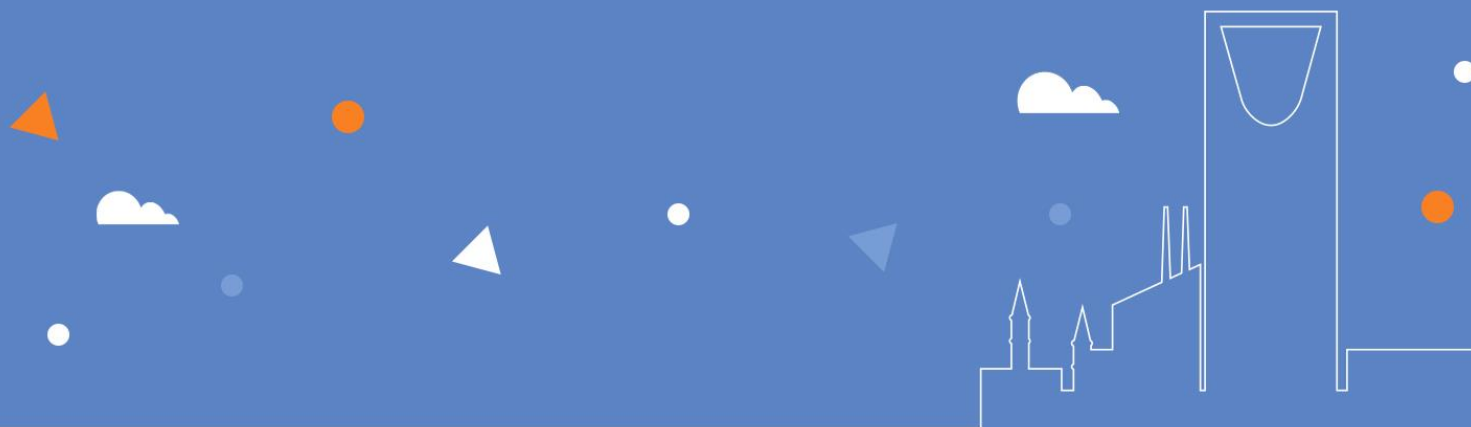


عرض فني

Taqnyat



عرض فني لرسائل الجوال

التاريخ : 2023-00-00
رقم العرض : 202309170
اسم العميل :
رقم الإصدار : 3.0

ملخص تنفيذي

شكرا لكم على وقتكم والسماح لنا بعرض خدماتنا عليكم كمقدم خدمات رسائل الجوال. يهدف هذا العرض إلى توضيح التفاصيل التقنية لتقديم خدمات رسائل جوال شاملة قابلة للتكامل ذات جودة عالية تساعد مؤسستكم الموقرة في تحقيق أهدافها بأقل جهد وتكلفة بالإضافة إلى معلومات عامة عن شركة تقنيات.

تتيح خدمات رسائل الجوال المقدمة من تقنيات لمؤسستكم الموقرة التواصل مع العملاء والمراجعين والموظفين من خلال نظام تنبيهات وتواصل لاسلكي سريع أينما كانوا وفي أي وقت بأقل جهد وتكلفة على مدار الساعة، وهو نظام رسائل الجوال المرسل عبر الإنترنت.

تعتبر تجربة عملاء تقنيات مع خدمات رسائل الجوال التي تقدمها وتمتد لعدة سنوات استفاد خلالها عملائنا في تطوير أعمالهم وتحسين تواصلهم بعملائهم وموظفيهم من خلال استخدامهم للتطبيقات وقنوات الاتصال عبر شركة تقنيات لرسائل الجوال الذي يوفر نظام تواصل سريع، آمن، متكامل وقابل للتكامل مع أي نظام كان، ويستطيع تغطية كميات إرسال هائلة (ملايين الرسائل) في وقت واحد. ولدى النظام أيضا القدرة على التعامل مع الأعمال الحساسة التي تحتاج إلى نظام إرسال قوي وفعال لضمان وصول الرسائل الصحيحة بالوقت الصحيح إلى الشخص الصحيح، ولهذا فإن خدمات رسائل الجوال المقدمة من تقنيات تعد الخيار الأول لدى الكثير من الشركات والمؤسسات الحكومية والخاصة الرائدة في مختلف المجالات ولهذا فإن خدمة رسائل الجوال المقدمة من تقنيات هي الأكثر طلبا على الإطلاق في المملكة العربية السعودية ولأننا في تقنيات ندرك تماما مدى أهمية الوقت لأصحاب الأعمال والمؤسسات الناجحة قمنا بتطوير خدماتنا وأنظمتنا لتكون قادرة على التكامل والربط مع الأنظمة الأخرى بأقصر وقت ممكن، ويستطيع فريقنا الفني تشغيل وتفعيل خدمة الرسائل خلال مدة زمنية قياسية.

تتمتع تقنيات بعدد من المزايا التنافسية التي تميزها بقوة عن غيرها ومنها الخبرة الطويلة والعميقة بمجال رسائل الجوال وخصوصا بمشاريع رسائل الجوال للكميات الضخمة، الكفاءة العالية، المصداقية، السعر المنافس، الجودة العالية، سرعة وصول الرسائل، خدمات ما بعد البيع، كل هذا يجعلنا نتطلع قدما ونرحب بالفرصة التي تتيح لنا إثبات قدرتنا في تلبية احتياجاتكم كمقدم خدمات رسائل الجوال لمؤسستكم الموقرة.

1. مقدمة

1.1 لمحة عن تقنيات

تقنيات، هي شركة متخصصة في خدمات الاتصالات المقدمة على منصات الاتصالات السحابية كخدمة (CPaaS) للشركات والمطورين، حيث تتيح للشركات السعودية من جميع الأشكال والأحجام التواصل من حيث التكلفة والسهولة والفعالية مع عملائها وموظفيها من خلال العديد من قنوات الاتصال، بما في ذلك MMS، WhatsApp، Facebook، Messenger والبريد الإلكتروني والصوت والفاكس وقنوات الاتصال الأخرى من خلال منصة واحدة وعبر واجهات برمجة التطبيقات المرئية. منذ عام 2011 تقدم الشركة خدماتها في المملكة العربية السعودية وتطور خبرتها وأعمالها ومنتجاتها وولاء العملاء.

من خلال خدماتنا المتميزة، نمنح عملائنا قابلية أكبر للوصول إلى جهات الاتصال الخاصة بهم من خلال دعم تسليم الرسائل إلى خارج المملكة العربية السعودية من خلال خيارات اتصال مختلفة، والتي يمكن أن تستخدمها البنوك على سبيل المثال للتواصل مع عملائها أثناء سفرهم.

تمنح القنوات المتكاملة لمنصة تقنيات عملائنا القدرة على دمج أعمالهم بشكل جيد مع مركز اتصالات قوي ومساعدتهم على تحسين أعمالهم ومنتجاتهم ووضعهم التنافسي.

نحن نقدم خدماتنا لجميع القطاعات والصناعات وبشكل رئيسي تجارة التجزئة وتكنولوجيا المعلومات والتصنيع والرعاية الصحية والحكومية.

إن ثقة العملاء تأتي على الفهم العميق والاستجابة السريعة المنسجمة لأهدافهم واحتياجاتهم.

1.2 مهمتنا

تقدم تقنيات خدماتها وأعمالها إلى الوطن العربي والشرق الأوسط من حلول البرمجيات الإلكترونية وتقنيات المعلومات والاتصالات المصممة بما يتناسب مع حاجة العميل الفعلية حيث تبني علاقات إستراتيجية حميمة مع عملائها من خلال تقديم خدماتها من حلول الاتصالات والبرمجيات المميزة والتركيز التام على تحقيق أقصى درجات رضى العميل.

تقنيات وجدت لتخدم المجتمع والناس والأعمال.

1.3 رؤيتنا

الوصول إلى أرقى مستوى من خدمات تقنيات المعلومات والاتصالات وتطوير البرمجيات في الوطن العربي.

2. نطاق العمل

تقدم تقنيات لعملائها العديد من البرامج التي تدعم خدمات رسائل الجوال المرسلة عبر الإنترنت لتوفر لهم تواصل أسرع وأسهل وتساعدهم على القيام بأعمالهم بنجاح. وبناء على خبرة تقنيات الطويلة في مجال رسائل الجوال وتلبية لحاجة مؤسستكم لتطبيق نظام التواصل برسائل الجوال كما في ملف المواصفات الخاصة بهذا النظام فإن مهمة تقنيات في هذا المشروع هي تحقيق أهدافكم في توفير بيئة اتصال فعالة من خلال تزويدكم بخدمة الرسائل النصية SMS باتجاهين للاستقبال وإرسال رسائل الجوال وتشغيل الخدمة والبرامج اللازمة ويشمل أيضا تقديم خدمة الدعم الفني 7/24 بما يضمن تحقيق أهدافكم بإذن الله. وعليه فإن هذا المشروع سيضم المكونات الأساسية التالية:

1. بوابة رسائل الجوال لإرسال رسائل الجوال واستقبالها. وهذا يشمل:
 - a. برنامج محرك إرسال رسائل الجوال (بوابة إرسال رسائل الجوال).
 - b. برنامج إدارة إرسال رسائل الجوال وحسابات الإرسال والأرصدة والمستخدمين.
 - c. برنامج إدارة رسائل الجوال المستلمة والتحكم بالرد الآلي وإعدادات الرد. (الرسائل ثنائية الاتجاه).
 - d. برنامج ربط رسائل الجوال بالبريد الإلكتروني.
2. برامج واجهة منصة الإرسال API.
3. كمية رسائل الجوال (كما هو محدد في العرض المالي)
4. عدادات خط ال VPN بمقر مبنى الأمانة الرئيسي.

ستوفر تقنيات بوابة الرسائل القصيرة وستضمن مساعدة فريق العميل على الربط البرمجي مع الأنظمة الخاصة بالعميل، وسيقوم العميل باستخدام القنوات الافتراضية ومنها بوابة الرسائل النصية لتقنيات بالإضافة الى توفير بيئة جاهزة للاختبار أو التنفيذ المباشر من قبل فريق تقنيات.

وسيتم تفصيل البرامج لاحقا في هذا العرض.

3. تسليم المشروع:

سيتم تسليم العناصر التالية إلى العميل في مرحلة واحدة.
مخرجات المشروع:

• الدعم والصيانة:

سيشمل المشروع دعم فني استثنائي من تقنيات على مدار 7/24 مع إمكانية التواصل مع مهندس دعم تقنيات عبر البريد الإلكتروني، او التواصل عن بعد.

• الخدمات المهنية (التطوير والربط البرمجي):

سيتم توفير جميع خدمات التطوير والربط البرمجي للعميل من قبل مهندسي تقنيات. حيث سيتم إنشاء المنتج على السحابة واختباره بواسطة المهندس قبل الإطلاق التجريبي.

• التدريب ونقل المعرفة

سيقدم خبراء تقنيات جلسة تدريبية واحدة لمسؤولي النظام ومستخدمي العميل، وستتم هذه الجلسة عن بعد أو في الموقع بعد تهيئة النظام وإطلاق النسخة الحية حسب خطة المشروع.

• التوثيق

سيتم توفير المستندات وكتيبات الشروحات فيما يتعلق بمراحل المشروع على النحو التالي "وثيقة مواصفات البرنامج"، "وثيقة بنية التصميم"، "دليل تقنيات للرسائل".

4. خطة المشروع

الهدف من هذه المرحلة هو التثبيت الكامل وتمكين أنظمة تقنيات من الاختبار الكامل وإطلاق النسخة الحية. لن يتم اخذ الميزات الإضافية المطلوبة من قبل العميل في هذه المرحلة ان وجدت.

يوضح الجدول أدناه المهام الرئيسية لإدارة المشروع

الفترة بالأيام										المهمة
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
										إعداد حساب العميل
										تفعيل اسم المرسل في مشغلي الرسائل القصيرة
										ربط أنظمة العميل ببيوتنا
										خدمة الاختبار بعد تفعيل أسماء المرسلين
										تدريب على خدمة الارسال

5. نهج تنفيذ المشروع

ستتم اتباع نهج رفيع المستوى اثناء تنفيذ المشروع وعلى النحو التالي:

5.1 مرحلة التخطيط:

إدارة مشروع

- إنشاء SOW (نطاق العمل)
- إنشاء خطة المشروع

التصميم الفني:

- جمع المتطلبات وتحليلها
- إنشاء مستند بنية التصميم ووثيقة المواصفات ومراجعتها والموافقة عليها

مخرجات المرحلة النهائية:

- الموافقة على وثيقة بنية التصميم المعتمدة
- الموافقة على خطة المشروع المعتمدة
- الموافقة على SOW (نطاق العمل)

5.2 مرحلة التنفيذ:

المفهوم العام لتنفيذ المشروع كما يلي:

(اختبار / ضمان الجودة) إعداد بيئة

- o إنشاء الحساب وضبط اعداداته.
- o الربط البرمجي مع نظام البرمجيات من خلال قناة الرسائل القصيرة.
- o نموذج الدفع (Push Module) في اختبار قبول المستخدم.
- o نموذج السحب (Pull Module) في اختبار قبول المستخدم لغايات تقرير الاستلام (DLR) فقط
- o اختبار تجريبي لجميع الوحدات

إعداد بيئة الإنتاج

- o إنشاء الحساب وضبط اعداداته.
- o الربط البرمجي مع نظام البرمجيات من خلال قناة الرسائل القصيرة.
- o نموذج الدفع (Push Module) في اختبار قبول المستخدم.
- o نموذج السحب (Pull Module) في اختبار قبول المستخدم لغايات تقرير الاستلام (DLR) فقط
- o اختبار تجريبي لجميع الوحدات
- o إطلاق النسخة الحية.

إعداد بيئة العمل للتعافي من الكوارث

- o إنشاء الحساب وضبط اعداداته.
- o الربط البرمجي مع نظام البرمجيات من خلال قناة الرسائل القصيرة.
- o نموذج الدفع (Push Module) في اختبار قبول المستخدم.
- o نموذج السحب (Pull Module) في اختبار قبول المستخدم لغايات تقرير الاستلام (DLR) فقط
- o اختبار تجريبي لجميع الوحدات
- o إطلاق النسخة الحية للتعافي من الكوارث (disaster recovery).

5.3 مرحلة التحكم:

سيقارن مدير المشروع حالة المشروع والتقدم في الخطة الفعلية، حيث يقوم فريق العمل بتنفيذ العمل المجدول. خلال هذه المرحلة، قد يحتاج مدير المشروع إلى تعديل الجداول أو القيام بما هو ضروري لإبقاء المشروع على المسار الصحيح.

المرحلة النهائية:

- ✓ نقل المعرفة والتوثيق
- 1. توفير دليل المساعدة الإداري من تقنيات
- 2. توفير دليل المساعدة من تقنيات
- ✓ جلسة تدريب المستخدم
- ✓ تسجيل الخروج وإغلاق المشروع

6. أعضاء المشروع الرئيسيين:

الاسم	الدور	المسؤولية
يزن صوان	مدير المشروع	تخطيط وتنفيذ ادارة المشروع
انس يونس	مدير المنتج والمنسق	منسق التنسيق الميزانية والجدول الزمني والتواصل
زياد المجالي	مطور	إعداد الحساب وتكوين الملف المبدئي
داوود القواسمي	مطور	إعداد تكوين SMPP بتمكين الحساب
محمد الفقيه	خبير في الموقع	اعداد الخادم وتثبيت التطبيق عند الطلب

7. المزايا العامة لنظام الرسائل

تقنيات نالت ثقة الآلاف من العملاء لتصبح أكبر موزع رسائل جوال في المملكة العربية السعودية يخدم مختلف قطاعات الأعمال والمجالات وبمختلف الأحجام فتجاوز وبفضل الله سبحانه وتعالى عدد الرسائل المرسله من خلال بوابة تقنيات 3 مليار رسالة تم إرسالها بنجاح وفيما يلي بعض الموصفات والمزايا الخاصة بخدمات رسائل الجوال المقدمة من تقنيات وبعض المعلومات العامة عن نظام الإرسال.

7.1.1 استخدامات خدمة الرسائل

إن خدمة الرسائل الجوال التي سيتم تقديمها لكم يمكنها التكامل بكل سهولة مع برامجكم وبالتالي يمكن استخدامها للتواصل بأشكال وأوجه عدة على سبيل المثال لا الحصر الاتصال المباشر والفوري مع عملاء الأمانة كإخبار والإشعار والتنبيه والتحذير، ومنها أيضا إرسال الرسائل لمدراء أنظمة مراقبة الأداء على الخوادم وأجهزة الشبكة، وكذلك الرسائل التفاعلية التي تمكن من استقبال رسائل المراجعين والشكاوي والرد الآلي أو اليدوي على رسائلهم واستفساراتهم وكذلك الربط مع تطبيقات الأمانة بالإضافة إلى إرسال الرسائل التحذيرية لعملاء الأمانة والتنبيهات لسجلات الأمانة من خلال تطبيقات الحفريات وأنظمة العمليات، بالإضافة إلى إرسال الرسائل الواردة على البريد الإلكتروني إلى الجوال وغيرها من الاستخدامات.

7.1.2 الدعم الفني

تقدم شركة تقنيات دعم فني متميز لا مثيل له في مجاله على مستوى الشرق الأوسط حيث تقدم الدعم والمساعدة من خلال جميع قنوات الاتصال الممكنة وتكون الاستجابة خلال لحظات وسيتم تفصيل هذا البند لاحقا في هذا الملف.

7.1.3 إمكانية التكامل والاندماج من خلال API

تتيح تقنيات إمكانية تكامل رسائل الجوال مع جميع البرامج وقواعد البيانات الحالية والمستقبلية (Oracle, .net, and other) وكذلك أنظمة المراقبة (HP open View) من خلال تقنية API وطرق أخرى والتي توفرها للعملاء لإرسال الرسائل والتحقق من الرصيد وغيرها مع نماذج وامثلة كود تساعد المطورين على إتمام عملية التكامل وكذلك يمكن لعملاء تقنيات في أي وقت أخذ الاستشارة المجانية من كادر المطورين لديها للمساعدة في استخدام وتركيب كود إرسال الرسائل بأي وقت. وسيدعم النظام API متنوعة لرسائل الجوال (HTTP/SMPP, SMTP, FTP, XML, SOAP, COM Object) بحيث يتيح إمكانية التكامل السهل والسريع مع أي نظام أو تطبيق.

7.1.4 شبكات الاتصالات المدعومة (المحلية والدولية)

إن أنظمة وبرامج شركة تقنيات تدعم إرسال الرسائل إلى جميع شبكات الاتصالات والمشغلين أو مزودي الخدمة المحلية (STC – ZAIN – MOBILY) وجميع الشبكات السعودية وكذلك الإرسال الدولي لمعظم شبكات ودول العالم.

7.1.5 التقارير

سيتم توفير عدة تقارير حسب ملف الشروط والمواصفات منها (إجمالي الرسائل المرسلة، والمستقبل، والمتأخرة (أكثر من 15 ثانية)، والرسائل التي لم ترسل، تقارير الإتاحة للنظام شهرياً، بالإضافة إلى التقارير التراكمية للرسائل النصية SMS.

7.1.6 المصادقية

المصادقية العالية هي واحدة من أهم السمات التي تجعل من تقنيات الخيار الأول لكثير من العملاء في مختلف الاختصاصات والمجالات في المملكة العربية السعودية وذلك حسب دراسة قام بها فريق الجودة في تقنيات حيث كانت إجاباتهم على سؤال لماذا اخترت تقنيات هو المصادقية العالية وخدمة العملاء المتميزة.

7.1.7 الأمن والحماية وخصوصية البيانات

تعتبر نواحي الأمن والحماية وخصوصية وسرية البيانات واحدة من أهم النواحي التي تؤخذ بعين الاعتبار عند اعتماد تقنية رسائل الجوال كأداة اتصال لدى الشركات والمؤسسات بمختلف أحجامه ومجالاتها لذا فإن تقنيات تعطي اهتمام خاص لهذا الجانب وذلك من خلال تطبيق سياسات أمن وحماية مشددة بعدة مستويات بحيث تضمن بإذن الله حفظ الخوادم والبرامج والبيانات من أي تعدي أو وصول غير مشروع.

7.1.8 قنوات وبروتوكولات الاتصال

تستخدم تقنيات قنوات وبروتوكولات عدة لإرسال رسائل الجوال كاتصال HTTP واتصال SMPP ويمكن توفير قنوات الاتصال للعميل حسب حاجة العميل مع المساعدة في عملية التكامل والتشغيل.

7.1.9 توقيت الإرسال

يمكن لمستخدمي نظام الرسائل التحكم بتوقيت إرسال رسائل جوال فيمكنهم إرسال رسائل فورية بحيث ترسل فور الضغط على زر إرسال الرسائل أو تحديد الوقت والتاريخ ليتم إرسال الرسالة بشكل تلقائي في ذلك الوقت والتاريخ هذا ويمكن للمستخدم إلغاء الرسائل المجدولة وحذفها إن أراد ذلك.

7.1.10 الأداء وسرعة وصول الرسائل

إن الوقت الذي تستغرقه الرسائل من لحظة الإرسال وحتى وصول الرسائل إلى شبكات الاتصالات يقاس بأجزاء الثواني، وتضمن تقنيات وصول الرسائل إلى الجوال في معظم الأحيان خلال ثواني معدودة وتتأثر سرعة الوصول بحجم الإرسال على الشبكة المستلمة للرسائل. هذا ولا تزيد مدة الإرسال عن 15-30 ثانية مع إشعار بالإرسال لكل رسالة.

7.1.11 تقرير الأرصدة والحسابات

سيتم توفير تقرير فوري يبين حالة الحسابات والأرصدة وكذلك تقرير يبين الرسائل المرسلة من قبل أي حساب أو مستخدم.

7.1.12 الاستمرارية وكفاءة الخدمة

تعمل أنظمة تقنيات على إرسال الرسائل بنسبة عمل أكثر من 99,9% على مدار العام في الوضع الطبيعي وحتى في أوقات الذروة. ومع هذا فإن الكمال لله وحده فقد يطرأ خلل أو خطأ ما لسبب أو لآخر علماً بأن احتمالية حدوث هذا الأمر نادر جداً، وفي حال حدوثه يتم تفعيل الأنظمة الاحتياطية لضمان الاستمرارية.

7.1.13 ترخيص هيئة الاتصالات

إن شركة تقنيات هي شركة سعودية رسمية ومرخصة من هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية كشركة رسمية مقدمة لخدمات رسائل الجوال تحت رقم: 29-10-121

7.1.14 الخبرة السابقة في مشاريع مماثلة

تتمتع تقنيات بخبرة قوية في تنفيذ مشاريع مماثلة، بما في ذلك تقديم خدمة الرسائل المحمولة إلى

- مجموعة المصباح التجارية.
 - الغرفة التجارية الصناعية بجازان.
 - مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية.
 - شركة سمسا للنقل السريع المحدودة.
 - مستشفى القوات المسلحة بشروخ.
 - مستشفيات القوات المسلحة بالطائف.
 - مستشفيات القوات المسلحة بالمنطقة الجنوبية.
- وغيرها من الجهات الحكومية والخاصة التي تفتخر تقنيات بأنها خدمتهم.

7.1.15 تنفيذ وتشغيل المشروع

لأن لدى تقنيات الخبرة السابقة والطويلة في مجال تقديم خدمات رسائل الجوال وبكميات كبيرة إلى المؤسسات الحكومية والخاصة فإن عملية تجهيز وإعداد وتركيب وفحص وتشغيل خدمة التواصل برسائل الجوال بكل ما تحتاج من تطبيقات وبرامج تتم بسرعة قياسية وهي في هذا المشروع ستتم بإذن الله خلال 10 أيام من توقيع العقد.

7.1.16 كميات الإرسال الممكنة

يستطيع النظام التعامل مع كميات هائلة (ملايين) من رسائل الجوال دفعة واحدة سواء كانت رسالة واحدة إلى أكثر من جهة اتصال أو أكثر من رسالة لأكثر من جهة اتصال وفي آن واحد ويشترط فقط توفر الرصيد الكافي لإرسال الكمية إلى الأرقام المراد الإرسال لها.

7.1.17 الاستخدام المتوازي والمتعدد

يمكن إرسال رسائل الجوال من خلال البرامج والتطبيقات والروابط المختلفة من أي مكان في العالم ومن أكثر من موقع بنفس الوقت وإلى أي مكان في المملكة العربية السعودية وإلى أي جهاز جوال كان.

7.1.18 سهولة الاستخدام

لقد تم تصميم واجهات وشاشات أنظمة وتطبيقات تقنيات وتطبيق مبادئ تجربة المستخدمين (User Experience) بحيث تكون الشاشات سهلة الاستخدام ويتسلسل منطقي يمكن فهمها والتعامل معها من قبل أكبر فئة من المستخدمين وذلك باعتماد أسلوب تقليل الخيارات المتاحة أمام المستخدم وبالتالي يسهل عليه المضي قدما في تحقيق غايته وإنجاز المطلوب منه بسرعة وبدون أي تعقيدات مع تقديم التدريب اللازم للمستخدمين.

كما ان لوحة العرض الرئيسية تعرض وبشكل واضح الرصيد المتوفر في الحساب على شكل رصيد نقدي وما يكافئه من عدد الرسائل التي يمكن إرسالها بهذا الرصيد، الامر الذي يسهل على المستخدم تتبع الرصيد لتلافى نفاذ وبالتالي انقطاع الإرسال.

7.2 المواصفات والمعايير العامة للرسائل (حسب المعايير العالمية لأنظمة رسائل الجوال)

7.2.1 اسم المرسل

يستطيع مشرف النظام استخدام اسم مرسل خاص بالمؤسسة بحيث يظهر هذا الاسم على جهاز جوال مستلم الرسالة كمرسل للرسلة وحسب نظام إرسال رسائل الجوال العالمي فإن هذا الاسم يتكون من 11 حرف وباللغة الإنجليزية (Alphanumeric).

7.2.2 حجم الرسالة

وفقاً للمعايير الدولية لأنظمة المراسلة المتنقلة:

إذا كانت الرسالة مكتوبة بأحرف عربية:

- إذا كان عدد حروفها 70 أو أقل، فإنها تعتبر رسالة واحدة
- إذا تجاوز ذلك حتى 134 (67 + 67)، فيعتبر رسالتين
- إذا تجاوز العدد 134 حتى 201 (67 + 67 + 67) فإنه يعتبر ثلاث رسائل وهكذا. كل 67 حرفاً تصبح نقطة (أو رسالة)، ويمكن لنظام الإرسال لتقنيات إرسال رسائل يزيد طولها عن خمس رسائل.

7.2.3 تعدد اللغات

يمكن كتابة رسالة الجوال وإرسالها باللغة العربية أو الإنجليزية وكذلك فإنه بإمكان الرسالة الواحدة أن تدعم كلا اللغتين بنفس الوقت.

8 البرامج والمعدات

تدرك تقنيات ان جزء كبير من الرسائل المرسله عبر خدمة رسائل الجوال هي من نوعية ذات حساسية عالية تتطلب سرعة عالية في الاستجابة وإيصال المعلومات وتلبية لهذه الحاجة فقد تم تطوير واستخدام برامج وخوادم وقنوات اتصال فائقة السرعة والأداء بحيث تمكن آلاف المستخدمين معا من إيصال ملايين الرسائل خلال فترة قياسية وتحقق أقل وقت تعطل ممكن، وفيما يلي بعض المعلومات عن الأجهزة والمعدات والبرامج التي تستخدمها تقنيات لإتمام عملية الإرسال:

8.1 البرامج

8.1.1 محرك الإرسال وبرنامج الاتصال مع شركات الاتصالات

هو برنامج متقدم وشامل صمم ليسهل عمليات إرسال واستقبال رسائل الجوال. يستقبل هذا البرنامج الرسالة من برنامج الإرسال ويقوم بإعادة تشكيلها بحيث يتم فهمها من قبل أنظمة الاتصالات ومن ثم ينقلها إلى شركة الاتصالات المعنية. فهو يتيح إمكانية إنشاء بوابة إرسال لإرسال الرسائل عبر عدة أنواع من قنوات الاتصال. وفيما يلي بعض المزايا الخاصة بهذا المحرك:

المزايا العامة

- هذا المحرك يعتبر تطبيق مستقل قائم بحد ذاته لا يحتاج لأي تطبيق آخر ليعمل.
- المعالجة الفورية للعمليات Real time processing.
- نظام إدارة قاعدة بيانات داخلي.
- سهولة التكامل مع التطبيقات والبرامج وقواعد البيانات الخارجية.
- إمكانية التغيير في الإعدادات الخاصة بالمنطقة المحلية.
- واجهات استخدام سهلة وواضحة وقابلة للتخصيص.
- نظام مساعدة شامل يوضح الشاشات والمفاتيح والاستخدامات.

الاتصال

- إمكانية الاتصال المتعدد والمتزامن في نفس الوقت.
- روابط بوابات اتصال ومركز رسائل جوال.
- دعم عدد كبير من بروتوكولات الاتصالات.
- دعم رسائل الجوال بصيغة Unicode.
- إعادة الاتصال التلقائي في حال فقدان الاتصال.
- تسجيل حركات مرور الرسائل.
- ميزة حماية إعدادات الاتصالات.

الخدمات

- إمكانية تشغيل عدد من الخدمات بشكل متزامن.
- فلترة الرسائل المستلمة بناء على شروط عدة.
- إمكانية التصدير التلقائي لمصادر البيانات الخارجية.
- دعم خاصية الشاشات المتعددة.

الرسائل

- إمكانية التحكم باسم المرسل.
- دعم رسائل الجوال الطويلة.
- التحكم بأولوية وترتيب الرسائل (الدور).
- التحكم بأقصى رصيد يتم خصمه.
- إمكانية حذف الرسائل أو إيقافها قبل الإرسال.
- حماية الرسائل المرسلة.

8.1.2 برنامج الإرسال

وهو عبارة برنامج يتم فيه إدخال وإدارة وإرسال الرسائل ويحتوي على العديد من المزايا مثل تخزين الأرقام والمجموعات واستيراد الأرقام وتصديرها وإرسال الرسائل الذكية وجدولة الإرسال وتقارير الرسائل المرسلة، ويكون هذا البرنامج مربوط بحساب رسائل جوال رئيسي ويقوم المشرف بإدارة والإشراف على عملية فتح الحسابات الفرعية ويحتوي البرنامج على عدد من المزايا والإمكانيات والتي تندرج في واجهتين هي المشرف والأعضاء وفيما يلي أهم المزايا لكل منهما:

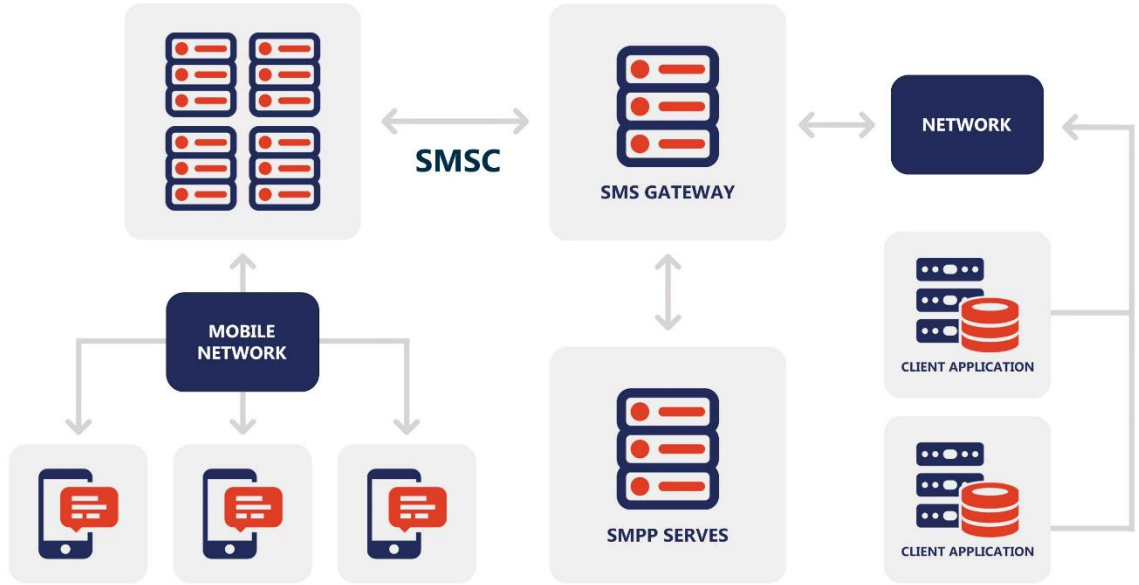
واجهة المشرف:

1. لوحة تحكم خاصة بالمشرف محمية باسم مستخدم وكلمة مرور وتوفر عناصر الأمن والحماية لجميع صفحات البرنامج.
2. اضافة أعضاء ومشتركين بخدمة رسائل الجوال وإمكانية تعديل بياناتهم.
3. ميزة شحن أرصدة الأعضاء ونقل الرصيد.
4. عرض جميع الرسائل المرسلة والعالقة والموقوتة من خلال البرنامج أو من خلال الأعضاء المرسلين.
5. إمكانية التحكم باسم المرسل بحيث يكون مفتوح للمشرف ويتطلب موافقة المشرف للأعضاء.
6. إمكانية استيراد الأرقام وتصديرها من وإلى ملفات من نوع إكسل أو ملفات نص الدفتر text.
7. تقارير الرسائل المرسلة لكل الأعضاء حسب تاريخ ووقت الإرسال أو اسم المرسل أو العضو المرسل وغيرها.

واجهة الأعضاء:

8. يستطيع المشترك الدخول إلى حسابه باسم مستخدم وكلمة مرور خاصة به ويتم مراعاة الأمن والحماية وإمكانية تغيير كلمة المرور.
9. التحكم باسم المرسل.
10. إضافة أرقام وأسماء على دفتر العناوين مع إمكانية استيراد وتصدير الأرقام إلى ومن دفتر العناوين.
11. إمكانية إضافة مجموعات وإدخال الأرقام من دفتر العناوين لها.
12. إرسال رسائل الجوال لأي رقم أو الإرسال للأرقام في دفتر العناوين أو المجموعات.
13. ميزة الإرسال الذكي بحيث يتم إرسال رسالة عامة تحتوي على متغيرات خاصة مثل الاسم ورقم الجوال.
14. عداد خاص بالرسائل يبين عدد الأحرف وكذلك عدد الرسائل التي سيتم خصمها أثناء الكتابة.
15. ميزة التحقق من الرسالة قبل الإرسال تساعد في التأكد من صحة الأرقام وخلوها من الأخطاء قبل الإرسال.
16. عدد من التقارير الخاصة بالرسائل لعرض الرسائل المرسلة والعالقة وغيرها.

الشكل التالي يبين الآلية والمراحل التي تتم من خلالها عملية إرسال رسائل الجوال



8.2 الأجهزة والمعدات وقنوات الاتصال المستخدمة في أنظمة الإرسال:

تستخدم الأجهزة والمعدات التالية من قبل تقنيات لتقديم خدمة رسائل الجوال من خلالها لجميع عملائها وهذه المعدات تعتبر خاصة بتقنيات وتعمل تحت إشراف كادرها الفني وضمن نظام مراقبة عالي الدقة على مدار الساعة لضمان أفضل جودة بإذن الله.

8.2.1 الخوادم

لدى تقنيات 7 خوادم داخل المملكة العربية السعودية وخارجها تتكامل مع بعضها البعض لتتم عملية الإرسال بأفضل وجه ومنها أيضا الخوادم الاحتياطية التي تعمل في حال تعطل الخوادم الرئيسية.

8.2.2 الجدار الناري

وهي أحد طرق الأمن والحماية المستخدمة لضمان عدم وجود اختراقات أو تعديلات على الخوادم.

8.2.3 مزودات الطاقة البديلة

جميع الخوادم مرتبطة بوحدات تزويد الطاقة البديلة التي تعمل تلقائيا في حال انقطاع التيار الكهربائي بحيث لا يؤثر هذا الانقطاع على عملها.

8.2.4 أجهزة جوال

هناك عدد من أجهزة الجوال من مختلف الأنواع (iPhone, Android, Symbian) مخصصة على طول 24 ساعة يوميا لاستلام رسائل الجوال مجدولة بشكل دوري وذلك للتأكد من حالة الخوادم وأنها تعمل بشكل سليم.

8.2.5 قناة اتصال SMPP

قناة التواصل مع شركات الاتصالات حيث يتم نقل الرسائل من خلال هذه القنوات من خوادم تقنيات إلى خوادم شركة الاتصالات. ويمكن تزويد العميل بحساب SMPP حسب الحاجة.

8.2.6 قناة اتصال HTTP و HTTPS

وهي القنوات التي يتم فيها نقل الرسائل والمعلومات من التطبيقات والبرامج إلى خوادم تقنيات. ويمكن تزويد العميل بحساب HTTP حسب الحالة.

لدى تقنيات روابط اتصال مباشرة مع شركات الاتصالات السعودية فلا يوجد طرف ثالث أو خوادم وسيطة مما يزيد من سرعة الإرسال ولدينا أيضا روابط اتصال عالمية تدعم معظم شبكات الاتصالات في العالم.

9 الأمن والحماية وخصوصية البيانات

تعتبر نواحي الأمن والحماية وخصوصية وسرية البيانات واحدة من أهم النواحي التي تؤخذ بعين الاعتبار عند اعتماد تقنية رسائل الجوال كأداة اتصال لدى الشركات والمؤسسات بمختلف أحجامه ومجالاتها لذا فإن تقنيات تعطي اهتمام خاصة لهذا الجانب وذلك من خلال تطبيق سياسات أمن وحماية مشددة بعدة مستويات بحيث تضمن بإذن الله حفظ الخوادم والبرامج والبيانات من أي تعدي أو وصول غير مشروع وفيما يلي بعض جوانب الأمن والحماية التي تقوم بها تقنيات:

9.1 قنوات اتصال آمنة

يتم نقل الرسائل وتبادل المعلومات بين الخوادم والتطبيقات والبرامج ضمن قنوات آمنة لا تسمح بأي وصول غير مشروع لها.

9.2 تشفير البيانات

يتم تشفير الرسائل قبل نقلها إلى الخوادم وفي حال وجود قواعد بيانات فإن الرسائل تخزن مشفرة لتقليل احتمالية الاستفادة منها في حال الوصول الغير المشروع لها لا قدر الله.

9.3 الدخول المخول للبيانات

إن الدخول إلى الخوادم وقواعد البيانات لا يتم إلا للأشخاص المخول لهم بذلك ويتم تغيير معلومات الدخول للخوادم وقواعد البيانات بشكل دوري.

9.4 برامج مضادات الفيروسات

جميع الخوادم تحتوي على برامج مضادات الفيروسات والتي يتم تحديثها بشكل مستمر بحيث تكون دائما تحتوي على آخر تحديث للفايروسات.

9.5 اشعارات الوصول للبيانات

في حال أي وصول للخوادم او قواعد البيانات أو حدوث أي تغيير عليها فإنه يصل تبليغ تلقائي إلى مسؤول الأمن والحماية في تقنيات.

9.6 الجدار الناري

حماية للبيانات من أي وصول غير مشروع فإن هناك نظام جدار ناري يعمل على جميع الخوادم فيمنع الوصول الغير مخول للخوادم والبيانات.

جميع الرسائل والبيانات والمعلومات الخاصة بها والتي تمر بقنوات الاتصال والخوادم تعامل بسرية تامة جدا وتخضع لنظام رقابة يضمن هذه السرية ولا يمكن الوصول لهذه البيانات إلا من قبل المخولين لهذا الوصول، ومن الجدير بالذكر أنه وبفضل الله تعالى لم تتم أي عملية اختراق لخوادم تقنيات منذ تأسيس الشبكة وحتى الآن.

10 ضمان استمرارية الخدمة

تعتبر خدمة رسائل الجوال أسرع أدوات وطرق الاتصال الفوري للجماعات الموجودة حاليا في العالم وهذا يتطلب أن تكون هذه الخدمة متوفرة دون انقطاع على مدار الساعة لتحقيق غايتها وتلبي حاجة مستخدميها، ولضمان استمرارية خدمة رسائل الجوال المقدمة من تقنيات فإن هناك عدة إجراءات وقائية وعلاجية يتم إتباعها لضمان توفر الخدمة إلى أقصى حد ممكن، وفيما يلي بعض من هذه الإجراءات:

10.1 الصيانة الدورية للأجهزة والخوادم

يتم عمل صيانة دورية للخوادم والتحقق من حالة وكفاءة جميع القطع والأدوات وتنظيف الخوادم وتجديد برامجها بمعدل مرة كل سنة.

10.2 المعالجة الدورية لقواعد البيانات

يتم معالجة قواعد البيانات ونقلها إلى قواعد بيانات أخرى على خوادم داعمة بحيث تعطي أداء وكفاءة أفضل في تخزين البيانات وبالتالي سرعة في الإرسال.

10.3 نظام إنذار تعطل الإرسال

في حال تعطل الإرسال فإن هناك أنظمة إنذار فورية تقوم بإبلاغ أكثر من جهة مختصة لدى تقنيات للقيام باللائم وتصحيح العطل إن كان من تقنيات أو متابعة شركات الاتصالات في حال كان الخطأ ناتج من شركات الاتصالات.

10.4 التحقق اللحظي من وصول الرسائل

يوجد عدد من أجهزة الجوال مخصصة للتحقق من الإرسال وأنه يعمل بشكل سليم حيث تستلم هذه الأجهزة رسالة جوال بشكل دوري وفي حال تأخر وصول أي رسالة من هذه الرسائل يتم تبليغ المختص بذلك ليقوم بمعالجة الموضوع فورا.

10.5 الخوادم البديلة

تعمل الخوادم البديلة فورا في حال تعطل الخوادم الرئيسية لأي سبب من الاسباب وذلك ضمانا لاستمرارية الخدمة وعدم انقطاعها.

10.6 مراقب توقف الإرسال

لأن تقنيات تحرص على تقديم خدمة اتصال متكاملة بأعلى درجات الجودة حقا فإن هناك موظف مسؤول عن التحقق من نظام الإرسال بحيث يقوم بإبلاغ المختصين في حال حدوث أي خلل أو توقف للإرسال على الخوادم.

11 الدعم الفني وخدمة العملاء

11.1 الدعم الفني

إن خدمة الدعم الفني المقدمة من تقنيات هي إحدى أهم المزايا التنافسية التي تتميز بها تقنيات عن غيرها من مقدمي خدمات رسائل الجوال حيث تعطى إدارة الشركة اهتمام خاص لهذه الخدمة المتوفرة على مدار الساعة 24*7 ، وتوفر شركة تقنيات عدة طرق للدعم الفني جميعها متوفر على مدار الساعة وهي على النحو التالي:

11.1.1 المساعدة من خلال المحادثة الفورية (chat)

يمكنك الوصول لها من خلال رابط المحادثة على الموقع، يمكنك شرح المشكلة والاستفسار عما تريد وستحصل على أول إجابة من موظف الدعم الفني.

11.1.2 نظام التذاكر (Tickets)

إذا كنت تريد إجابة على مسألة فنية ما يمكنك كتابة المشكلة في تذكرة وإرسالها إلى القسم المعني ليقوم هو بمتابعتها والرد عليك.

11.1.3 إرسال بريد إلكتروني

يوجد بريد إلكتروني خاص لرسائل الدعم الفني يمكنك إرسال رسائل وطلب المساعدة وإرفاق أي ملف وسيتم الإجابة على استفساراتك خلال لحظات. والرد بإذن الله سيكون خلال أقل من ساعة

11.1.4 نموذج الاتصال بنا

إذا لم يكن لديك حق الوصول إلى بوابتنا وما زلت تريد الإبلاغ عن مشكلة، فيمكنك إرسال طلبك باستخدام النماذج حسب الحاجة على الموقع الإلكتروني <https://www.taqnyat.sa/ar/contact>، سيتم إرسال الرد إلى أنت في أقل من ساعة

يتوفر الدعم الفني على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع دون توقف حتى في المناسبات الخاصة والأعياد.

11.2 التصعيد

إن وقت استجابة الدعم الفني لطلبات العملاء تقاس بالثواني وكحد أقصى 3 دقائق حسب سياسة جودة الشركة وفي حال لم يتم الاستجابة خلال هذه الفترة أو ان الخدمة لم تكن بالمستوى المطلوب فإنه يمكن للعميل التصعيد كما يلي:

1. في حال كانت الخدمة غير مرضية، سيتصل العميل بمالك خدمة تقنيات المحدد أدناه لطلب تصعيد حادث / مشكلة / طلب.
2. إذا لزم الأمر، سيتم عقد اجتماع مشترك بين العميل وتقنيات لمناقشة وحل المشكلات لإعادة الخدمات إلى مستويات مرضية.
3. في حالة ما إذا كان هناك ضرورة لتصعيد إضافي، فإن تقنيات ستصعد إلى فريق القيادة العليا من أجل التوصل إلى حل.
4. قد تطلب تقنيات ملاحظاتك بشكل دوري.

المشاكل التقنية

مستوى	المسمى الوظيفي	عناوين التواصل
المستوى الاول	قنوات التواصل الأساسية	
المستوى الاول	مسؤول المناوبة	supportop@taqnyat.sa
المستوى الاول	مسؤول تصعيد الشكاوى	D.alqwasmi@taqnyat.sa

المشاكل غير التقنية

الاسم	المسمى الوظيفي	عناوين البريد	رقم الهاتف
***	مدير الحساب	****	***
****	مشرف مبيعات	****	***

لاحظ أنه يمكن تجاوز هذا الترتيب في حالات الطوارئ



12 الصيانة

تشمل الصيانة على سبيل المثال لا الحصر: إضافة / إزالة / استبدال الأجهزة على الخوادم أو الشبكة، وإحضار خوادم جديدة عبر الإنترنت، وإصلاح الخوادم / محطات العمل / أجهزة الشبكة، والتثبيت

البرامج الجديدة / المحدثة على الخوادم / محطات العمل / أجهزة الشبكة، إلخ. لن يتم قطع الشبكة و / أو الأنظمة إلا إذا كان ذلك ضروريًا للغاية.

إذا كانت هناك حاجة للتغيير خارج ساعات عمل نافذة الصيانة القياسية، فإن نافذة الصيانة غير القياسية الناتجة سوف تتطلب موافقة رسمية من مالك خدمة أعمال تقنيات.

من المفهوم أنه في بعض الظروف، ستكون نوافذ الصيانة في حالات الطوارئ مطلوبة، سوف تعلن تقنية عن جميع نوافذ الصيانة (القياسية، غير القياسية، والطوارئ) بما في ذلك الخدمات التي ستتأثر والمدد التقريبية، عبر البريد الإلكتروني إلى servicealerts@taqnyat.sa

- يجب على العميل تزويد تقنيات بممثل معيّن صالح أو عنوان بريد إلكتروني للمجموعة لإضافته إلى قائمة التوزيع
- يجب على العميل إخطار "تقنيات" على الفور في حالة حدوث أي تغيير / تحديث لهذا الممثل أو عنوان البريد الإلكتروني للمجموعة.