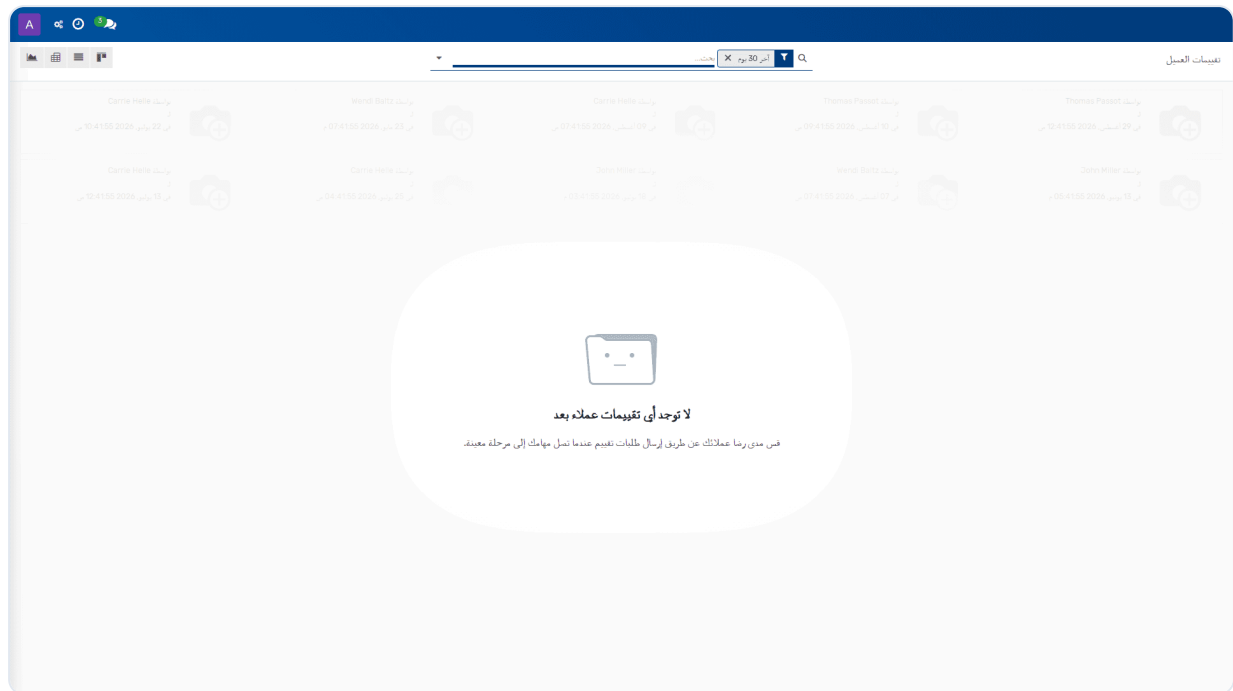


تقييمات العميل

August 24, 2026

تقييمات العميل

التطبيقات ، المشروع ، إعداد التقارير



تقييمات العميل — المشروع ، إعداد التقارير ، تقييمات العميل

نظرة عامة

تُستخدم شاشة **تقييمات العميل** لمراجعة التقييمات المرتبطة بالمستندات والعملاء ضمن المشروع في عرض كانبان. تساعدك هذه الشاشة على التحقق من المستند الذي يخصه التقييم، والعمل، والمشغل المُقيّم، والتعليقات المسجلة، ثم اتخاذ قرار الاحتفاظ بالتقييم أو إزالته عند عدم الحاجة إليه.

تفيد هذه الشاشة مدير المشروع ومسؤول خدمة العملاء والفرق التي تتابع ملاحظات العملاء على الأعمال أو المستندات المرتبطة بالمشروع. لا تعرض الشاشة حالات دورة عمل أو إجراءات اعتماد؛ والإجراء المتاح فيها هو إزالة التقييم.

البيانات المتاحة	الغرض منها
المستند (Document)	المستند المرتبط بالتقييم، وهو حقل مطلوب

البيانات المتاحة	الغرض منها
(Rated Operator) المشغل المُقيّم	الشخص أو المشغل الذي يتعلق به التقييم.
(Visible Internally Only) مرئي داخلياً فقط	إخفاء التقييم عن المستخدمين العموميين أو مستخدمي البوابة، بصورة مستقلة عن إعدادات النوع الفرعي.
(Customer) العميل	العميل المرتبط بالتقييم.
(Publisher comment) تعليق الناشر	التعليق الذي يضيفه ناشر التقييم.
(Comment) التعليق	نص تعليق التقييم.

الإعدادات

(Visible Internally Only) قبل استخدام التقييمات في المتابعة الداخلية أو مشاركتها مع العملاء، راجع قيمة مرئي داخلياً فقط. لكل تقييم ذي معلومات حساسة أو ملاحظات داخلية (Visible Internally Only).

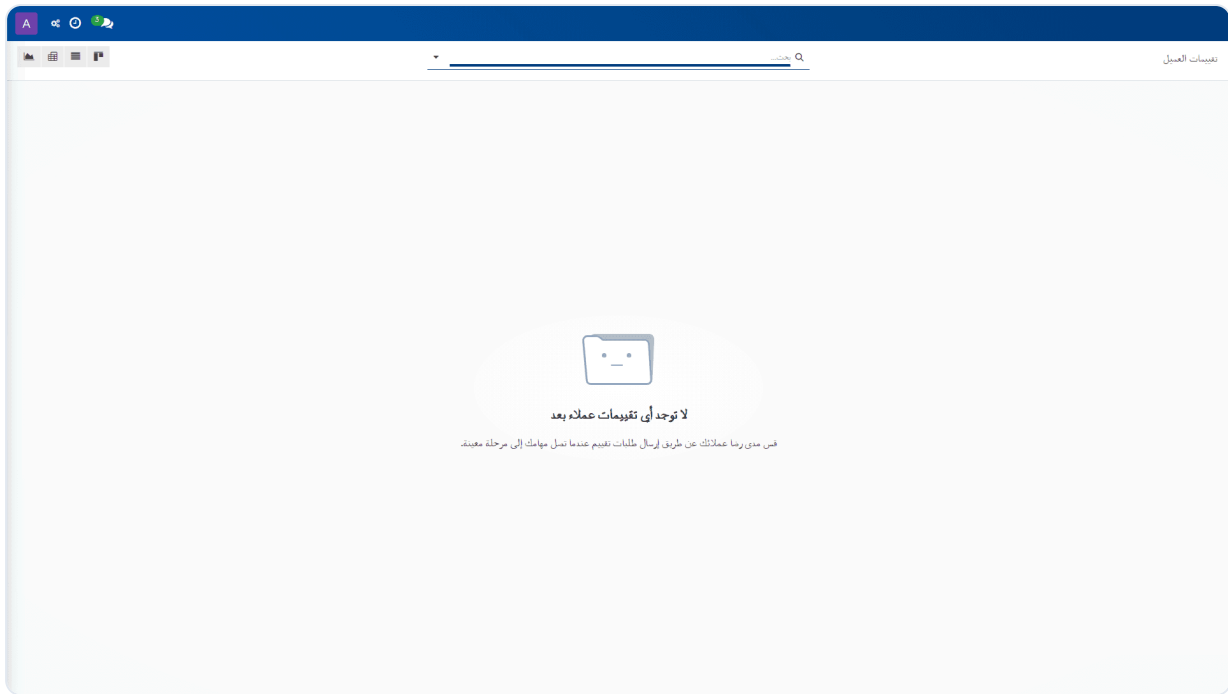
- عند تحديد هذا الخيار، يُخفى التقييم عن المستخدمين العموميين ومستخدمي البوابة.
- يعمل هذا الإخفاء بصورة مستقلة عن تهيئة النوع الفرعي للتقييم.
- لأنه حقل مطلوب لربط التقييم بسياقه التشغيلي، **(Document)** تأكد من وجود قيمة في المستند.

ملاحظة: لا تعرض هذه الشاشة إعدادات عامة لإنشاء التقييمات أو تعديلها؛ وهي مخصصة لمراجعة التقييمات المعروضة واتخاذ قرار الإبقاء عليها أو إلزائها.

سير العمل

1. مراجعة التقييم وتحديد سياقه

انتقل إلى المشروع < إعداد التقارير > تقييمات العميل، ثم راجع بطاقات التقييمات في عرض كانبان. تحقق من ارتباط التقييم بالمستند والعميل قبل اتخاذ أي إجراء.



تقييمات العميل — المشروع ، إعداد التقارير ، تقييمات العميل

1. للتأكد من أن التقييم مرتبط بالسجل الصحيح (Document) تحقق من المستند.
2. لتحديد الجهة التي صدر عنها التقييم (Customer) راجع العميل.
3. إذا كان التقييم متعلقاً بأداء شخص أو مشغل محدد (Rated Operator) راجع المشغل المُقيّم.
4. لفهم الملاحظة كاملة (Publisher comment) وتعليق الناشر (Comment) اقرأ التعليق.
5. عندما تحتاج إلى معرفة ما إذا كان التقييم مخفياً (Visible Internally Only) تحقق من مرئي داخلياً فقط. عن مستخدمي البوابة والجمهور.

نصيحة: استخدم المستند والعميل معاً عند المراجعة؛ فهما يربطان التعليق بالمعاملة أو العمل الصحيحين. ويقللان احتمال إزالة تقييم غير مقصود.

2. اتخاذ القرار: الاحتفاظ بالتقييم أو إزالته

بعد مراجعة محتوى التقييم وسياقه، اتخذ أحد القرارين التاليين:

- **الاحتفاظ بالتقييم:** لا تنفذ أي إجراء إذا كان التقييم مرتبطاً بالمستند الصحيح وتحتاج إليه في المتابعة.
 - **إزالة التقييم:** استخدم الإزالة عندما يكون التقييم غير مطلوب ضمن قائمة التقييمات أو لم يعد مناسباً للاحتفاظ به.
1. والتعليق (Customer) والعميل (Document) راجع التقييم مرة أخيرة، ولا سيما المستند (Comment).
 2. لإزالة التقييم، اختر إزالة.
 3. بعد الإزالة، تحقق من أن التقييم لم يعد ضمن بطاقات عرض كانبان.

تحذير: لا توفر الشاشة إجراءً ظاهراً للتراجع عن الإزالة. راجع المستند والعميل والتعليقات قبل اختيار الإزالة.

أمثلة

لنفترض أن فريق المشروع يراجع تقييماً مرتبطاً بمتابعة خدمة مقدمة للعميل لشركة الأفق التجارية.

1. افتح المشروع < إعداد التقارير > تقييمات العميل.
2. شركة الأفق التجارية: (Customer) ابحث في بطاقات كانبان عن التقييم الذي يظهر فيه العميل.
3. للتأكد من أن التقييم مرتبط بطلب أو مستند المشروع المقصود (Document) راجع المستند.
4. ولنفترض أنه: أحمد علي، (Rated Operator) راجع المشغل المُقيّم.
5. ولنفترض أنه يشير إلى ملاحظة لا تخص الخدمة أو المستند المرتبط بالعميل، (Comment) اقرأ التعليق.
6. (Visible Internally Only) ومرئي داخلياً فقط (Publisher comment) تحقق من تعليق الناشر. لتقييم ما إذا كانت الملاحظة داخلية أو ظاهرة لمستخدمي البوابة.
7. بما أن التعليق غير متعلق بالمستند الصحيح، اختر الإزالة.
8. تأكد من اختفاء بطاقة التقييم من عرض كانبان، وبذلك تنتهي معالجة التقييم غير المناسب.

نصائح

نصيحة: عالج التقييمات من خلال المستند المرتبط بها، وليس من نص التعليق وحده، لأن التعليق قد يكون مختصراً أو عاماً.

للملاحظات التي لا ينبغي أن يراها (Visible Internally Only) ملاحظة: استخدم حقل مرئي داخلياً فقط. مستخدمو البوابة أو الجمهور.

تحذير: لا تزل تقييماً لمجرد أنه نقدي أو سلبي؛ أزل التقييم فقط بعد التحقق من أنه غير مطلوب أو غير مرتبط بالسياق الصحيح.

استكشاف الأخطاء وإصلاحها

الإجراء	السبب المحتمل	العرض
تحقق من ارتباط التقييم بالمستند قبل اتخاذ قرار الاحتفاظ به أو إزالته.	لا توجد قيمة واضحة في المستند (Document)، وهو حقل مطلوب.	لا يمكن تحديد سياق التقييم.
راجع قيمة الحقل للتأكد من تطبيق الإخفاء عن المستخدمين العموميين ومستخدمي البوابة عند الحاجة.	(Visible Internally Only) لم يتم تحديد مرئي داخلياً فقط. لهذا التقييم.	يظهر تقييم لا ينبغي أن يراه مستخدمو البوابة.

الإجراء	السبب المحتمل	العرض
(Document) والمستند (Customer) راجع العميل قبل اختيار إزالة (Comment) والتعليق	قد تكون التعليقات أو العميل أو المستند مرتبطة بمتابعة ما زالت مطلوبة	هناك تردد قبل إزالة بطاقة تقييم.

روابط ذات صلة

- تحليل المهام
- المشروع — نظرة عامة
- المشروع — مسار التعلم
- العملاء
- المشروع
- Backlog
- Milestones
- Team
- Updates
- Burndown Snapshots
- أنواع الأنشطة
- خطط النشاط
- كافة المهام
- Sprints
- مهامي