

- تصميم جداول البيانات .
- تصميم قواميس البيانات .
- تنفيذ شاشات النظام .

أولاً: تصميم جداول البيانات:-

إن نظام خدمة العملاء في شركة ألوان يجب أن يحتوي على 5 جداول كما هو موضح في تحليل النظام المقترح وهذه الجداول هي:

1- جدول المستخدمين : المستخدمين هنا يمثلون المدراء في الموقع الالكتروني حيث يقوم بإدارة الموقع من ناحية إدارة التقارير .

رقم المستخدم	اسم المستخدم	كلمة المرور	نوع المستخدم

جدول رقم (18) يمثل جدول في قاعدة البيانات

المصدر (من تصميم الباحثين)

2- جدول العملاء :

كلمة المرور	البلد	المدينة	البريد الإلكتروني	التلفون	العنوان	اسم العميل	رقم العميل

جدول رقم (19) يمثل جدول في قاعدة البيانات

المصدر (من تصميم الباحثين)

3- جدول مراكز التوزيع :

مراكز التوزيع هي تقوم بشراء ومن ثم تسويق وبيع المنتجات .

كلمة المرور	البلد	المدينة	البريد الإلكتروني	التلفون	العنوان	اسم المركز	رقم المركز

جدول رقم (20) يمثل جدول في قاعدة البيانات

المصدر (من تصميم الباحثين)

4. جدول الطلبيات :

رقم الطلبية	اسم مقدم الطلب	عنوان مقدم الطلب	تلفون مقدم الطلب	نوع الطلبية	الكمية	السعر الكلي	تاريخ الطلبية

جدول رقم (21) يمثل جدول في قاعدة البيانات
المصدر (من تصميم الباحثين)

5. جدول الاتصال بنا :

الرقم	اسم المرسل	بريد المرسل	عنوان الرسالة	الرسالة	تاريخ الإرسال

جدول رقم (22) يمثل جدول في قاعدة البيانات
المصدر (من تصميم الباحثين)

ثانياً: قاموس بيانات الجداول :-

اسم القاموس : المستخدمين :

رقم الحقل	المفردة البيانية	الوصف	النوع	الطول	الاستخدام
1	User_id	رقم المستخدم	Integer	10	المستخدمين
2	User_name	اسم المستخدم	Varchar	100	"
3	Pass_word	كلمة المرور	Varchar	25	"
4	User_type	نوع المستخدم	Varchar	100	"

جدول رقم (23) يمثل جدول في قاعدة البيانات

المصدر (من تصميم الباحثين)

اسم القاموس : العملاء :-

رقم الحقل	المفردة البيانية	الوصف	النوع	الطول	الاستخدام
1	Cust_id	رقم العميل	Integer	10	جدول العملاء
2	Cust_name	اسم العميل	Varchar	100	جدول العملاء
3	Address	العنوان	Varchar	200	"
4	C_telphone	التلفون	Varchar	20	"
5	C_email	البريد الالكتروني	Varchar	45	"
6	C_city	المدينة	Varchar	50	"
7	C_contry	البلد	Varchar	100	"
8	C_password	كلمة المرور	Varchar	20	"

جدول رقم (24) يمثل جدول في قاعدة البيانات

المصدر (من تصميم الباحثين)

اسم القاموس : مراكز التوزيع :-

رقم الحقل	المفردة البيانية	الوصف	النوع	الطول	الاستخدام
1	Cust_id	رقم المركز	Integer	10	مراكز التوزيع
2	Cust_name	اسم المركز	Varchar	100	مراكز التوزيع
3	Address	العنوان	Varchar	200	"
4	C_telphone	التلفون	Varchar	20	"
5	C_email	البريد الالكتروني	Varchar	45	"
6	C_city	المدينة	Varchar	50	"
7	C_contry	البلد	Varchar	100	"
8	C_password	كلمة المرور	Varchar	20	"

جدول رقم (25) يمثل جدول في قاعدة البيانات

المصدر (من تصميم الباحثين)

اسم القاموس : الطلبية :-

رقم الحقل	المفردة البيانية	الوصف	النوع	الطول	الاستخدام
1	Order_id	رقم الطلبية	Integer	10	جدول الطلبيات
2	Order_name	اسم مقدم الطلب	Varchar	100	جدول الطلبيات
3	Order_add	عنوان مقدم الطلب	Varchar	100	جدول الطلبيات
4	Order_tell	تلفون مقدم الطلب	Varchar	50	"
5	Order_type	نوع الطلبية	Varchar	50	"
6	quantity	الكمية	Varchar	50	"
7	Order_price	السعر الكلي	Varchar	50	"
8	Order_date	تاريخ الطلبية	Date		"

جدول رقم (26) يمثل جدول في قاعدة البيانات

المصدر (من تصميم الباحثين)

اسم القاموس : اتصل بنا :-

رقم الحقل	المفردة البيانية	الوصف	النوع	الطول	الاستخدام
1	Send_id	الرقم	Integer	10	اتصل بنا
2	Send_name	اسم المرسل	Varchar	100	"
3	Send_mail	بريد المرسل	Varchar	45	"
4	Subject	عنوان الرسالة	Varchar	100	"
5	Msg	الرسالة	Text		"
6	Date	تاريخ الإرسال	Date		

جدول رقم (27) يمثل جدول في قاعدة البيانات

المصدر (من تصميم الباحثين)

النتائج و التوصيات

النتائج :-

توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج وهي :

- ١/ ان الموقع سيكون له تاثير في المستقبل نظرا لتطور التكنولوجيا في العالم وبلادنا على وجه الخصوص
- ٢/ ان الموقع سيعمل على تثقيف العاملين بالمطبعة على فهم متطلبات واحتياجات العملاء.
- ٣/ يقلل الوقت والجهد والتكلفة بالنسبة للعملاء من خلال الدخول للموقع وطلب منتجاته .
- ٤/ توصلنا من خلال دراسة الجدوى ان الفائدة المادية التي ستعود للشركة من الموقع اكبر بكثير من تكاليفه المادية والتشغيلية .
- ٥/ يتمتع بالمرونة وامكانية التطور مما يتيح فرصة لمزيد من التطور وتوفير اكبر قدر من الخدمات .

التوصيات :-

لقد كنا جاهدين على ان يكون هذا المشروع متكاملًا وان يكون في صورة افضل من الصورة التي عرض بها . ولا يزال هذا النظام بحاجة الى متابعة العمل فيه وتطويره ليحقق الهدف المقصود منه لذلك كان لا بد من ان نضع بعض التوصيات وهي :

اولا : نوصي بان يتم اعتماد هذا المقع والعمل به نظرا لقدرته على استيعاب عدد كبير من طابات العملاء ومراكز التوزيع المختلفة .

ثانيا : كذلك نوصي بمتابعة التطور حتى يوفر اكبر قدر ممكن من الفاعلية والاداء المتميز .

ثالثا : ضرورة استثمار الطاقات والامكانيات الكبيرة للجهة الحواسيب الموجودة في الشركة .

رابعا : ضرورة تعيين المتخصصين واصحاب الخبرة في مجال الحاسوب ومجال امن المعلومات ومتخصصين الشبكات .

الخلاصة :-

يتحدث هذا البحث عن موقع الكتروني لخدمة عملاء مطبعة الزهراء للصحافة والطباعة والنشر وقد اشتملت الدراسة على التعريف بنظام المعلومات من خلال الحديث عن تعريفات اساسية ونبذة عن نظم المعلومات ، وعن مفهوم خدمة العملاء .

كما اقت الدراسة الضوء على مشكلة النظام القديم للمطبعة كما بينت الدراسة الفائدة من الموقع وقامت بعمل دراسة جدوى للنظام المقترح

وقامت الدراسة لبوضع تحليل مفصل للمشروع ومخططات سير العمل في النظام المقترح .

وتم استخدام افضل التقنيات والادوات في عالم الويب والصفحات الالكترونية من لغات برمجة الى ادوات تصميمية ، وافضل محتوى لقاعدة البيانات في هذا البحث وهي لغات

وهي تعتبر الافضل `html` `php` `css` `bootstrap` وتقنيات

الخاتمة :-

الحمد لله بنعمته تتم الصالحات والحمد لله الذي هدانا لهذا العمل ما كنا لنهتدي لولا ان هدانا الله والحمد لله الذي وفقنا لاتمام هذا العمل المتواضع الذي اسأل الله ان يجعله في ميزان حسنات كل من ساهم او ادلى بمشورة او رأي .

هيكل البحث :

الفصل الاول :

. المبحث الاول : عناصر النظام .

. المبحث الثاني : نظام المعلومات .

الفصل الثاني :

. المبحث الاول : مفهوم خدمة العملاء .

. المبحث الثاني : المواقع الالكترونية .

الفصل الثالث :

. المبحث الاول : مقارنة نظم المعلومات وخدمة العملاء .

. المبحث الثاني : الادوات المستخدمة .

جزء دراسة الحالة :

. نبذة عن المطبعة .

. مرحلة التحليل .

. مرحلة التصميم .

. مرحلة التنفيذ .

جزء النتائج والتوصيات .

قائمة المراجع :

اولا : القران الكريم .

ثانيا : الكتب :

- ١/ معالي فهمي حيدر ، نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية (مصر : الدار الجامعية ، ٢٠٠٢) .
- ٢/ محمد السعيد خشبه ، نظم المعلومات (القاهرة : دار جامعة الازهر ، ١٩٨٧ م) .
- ٣/ محمد نور برهان وغازي ابراهيم رحو ، نظم المعلومات المحوسبة (عمان : دار المناهل ، ١٩٩٨ م) .
- ٤/ سرور علي ابراهيم سرور ، تحليل وتصميم النظم (الرياض : دار المريح ، ٢٠٠٤ م) .
- ٥/ المهندس اشرف صلاح الدين ، الانترنت ... عالم متغير (القاهرة : مركز الحضارة العربية للنشر ، ٢٠٠٣ م) .
- ٦/ الدكتورة رشا عبدالله ، الانترنت في مصر والعالم العربي .
- ٧/ شرين فوزي مصاروة ، الانترنت والبحث العلمي ، ٢٠١٢ م .
- ٨/ منشورة من شركة الزهراء للصحافة والطباعة والنشر .

ثالثا : رسالة جامعية :

بو عنان نور الدين ، جودة الخدمات واثارها على رضا العملاء ، ماجستير ، جامعة محمد بو ضياف المسيلة ،
كلية العلوم والاقتصاد وعلوم التسيير والعلوم التجارية ، ٢٠٠٧/٢٠٠٦ م .

رابعا : المواقع الالكترونية :-

<http://www.kenanaonline.com..١>

<http://www.mawdoo٣.com..٢>

<http://www.al-raeed.net/training..٣>

<http://www.ta٣lime.com..٤>