

هل استخدام الموقع سهل ؟

نعم، بسيط جدا وموضح مقطع فيديو لكل خطوة.

متابعة حالة الطلب؟

عن طريق ال Dashboard موضح إذا تمت الموافقة عليه أو جاهز للتسليم. إلخ

عدد الطلبات التي بالإمكان طلبها؟

لا يوجد حد لعدد الطلبات، الحد الأعلى للبنود في كل طلب هو 20 بندا

هل يوجد دعم فني؟

نعم، يوجد موظفو نوبكو مكلفين بنفس المكان للدعم ورفع الملحوظات للأقسام المعنية في نوبكو، ويوجد خيارا في الخدمة للتصعيد في حالة وجود مشاكل تقنية.

كيفية معرفة إذا الطلب أصبح Backorder؟

بعد رفع الطلب التوجه إلى خيار ال Backorder ومتابعة تفاصيل الطلب وحالته.

طريقة تغيير الرقم السري؟

بجانب خيار تسجيل الخروج توجد أيقونة على شكل مفتاح لتغيير الرقم السري.

النظام في بعض الأحيان لا يعمل هل يوجد حل؟

في حال تسجيل الدخول في جلسة واحد أكثر من ساعتين يفضل تسجيل الخروج والدخول مرة أخرى.

كيفية إضافة حساب إلى قسم؟

الشخص المعنى في القسم يرفع الحسابات المراد إنشاؤها إلى قسم إدارة التموين واعتمادها ومشاركتها مع نوبكو

كيفية نقل حساب من قسم إلى قسم ؟

رفع الحساب المراد تحويله إلى قسم اخر إلى ادارة التموين مع مشاركة كود القسم السابق والحديث، بعد الاعتماد يتم مشاركتها من قبل التموين مع نوبكو واتمام النقل.

كيفية معرفة تصنيف البند ؟

في قائمة ال material list يمكن البحث عن اي بند وموضح فيه جميع المعطيات التي تخص البند منها التصنيف.

كيفية طلب أكثر من تصنيف في طلب واحد ؟

لا يمكن، يجب تجزئة الطلبات بناء على التصنيف، على سبيل المثال طلب واحد يحتوي فقط على بنود المستلزمات الطبية والطلب الاخر على بنود الصيدية.. إلخ.

### كيفية استعادة كلمة المرور ؟

بجانب خيار تسجيل الخروج توجد أيقونة على شكل مفتاح لتغيير الرقم السري.

### كيفية تجديد بنود نوبكو ؟

في خيار الـ material list بعدها التوجه إلى الفلتر والبحث عن طريق الوصف أو البنود الوزارية وبعد البحث تجد البند الوزاري مقابلا له نوبكو.

### هل بالإمكان تعديل أو الغاء الطلب ؟

نعم، قبل اعتماد الطلب، الدخول على الطلب ويمكن التعديل، في حال تم قبول الطلب ولم تجهز الشحنة ممكن التواصل مع موظف نوبكو المكلف والتأكد من إمكانية التعديل.

### هل يوجد دعم من قبل نوبكو ؟

نعم، في كل مستشفى أو مركز صحي يوجد شخص أو أكثر مكلفين ومتواجدين من قبل نوبكو، ويمكن زيارتهم والرجوع لهم لأي مساعدة أو استفسار.

### كيفية التحقق من تفاصيل البند والمواصفات ؟

عن طريق وصف المنتج في خيار الـ material list وإذا احتاج الأمر إلى تفاصيل أكثر ممكن التواصل مع موظف نوبكو المكلف وتوجيه السؤال إلى الشخص المختص على حسب التصنيف، مستلزمات طبية، صيدلية.. الخ.

### هل بالإمكان طلب بند غير مخصص ؟

لا، رفع البند إلى التموين مع الحدود المراد استهلاكها شهريا وطلب اضافتها.

### هل توجد سياسة إرجاع ؟

نعم، في خيار الارجاع يمكن إضافة رقم الطلب، وإضافة العدد المراد إرجاعه.

### هل بالإمكان ربط حسابي في قسمين ؟

لا، الإيميل الوزاري يرتبط في قسم واحد.

### هل بالإمكان تحديد موعد تسليم ؟

نعم، على حسب الجدول المتفق عليه من قبل الاقسام وادارة التموين ونوبكو.

### ما هي سياسة الطلبات الطارئة للمنطقة الشرقية ؟

رفع طلب طارئ ورفاق إيميل إلى ادارة التموين وسيتم توفير الطلب خلال ساعتين.

### هل بالإمكان معرفة انتهاء صلاحية البند قبل طلبه ؟

لا، الخدمة تقدم بنود يتم استهلاكها بشكل اسبوعي.

### هل بالإمكان نقل بنود الطلب لقسم آخر في نفس المستشفى أو المركز الصحي ؟

لا يفضل، لانه يؤثر على الحصة الشهرية لصاحب الطلب.

### كيفية رفع طلب Backorder ؟

رفع طلب عادي واذا لا تتوفر الكمية المطلوبة النظام يحول الكمية المطلوبة الغير متوفره إلى الـ Backorder ويتم عمل مناقلة عليها في حال توفرها. والكمية المتواجدة تنعكس بشكل مباشر على الـ Dashboard.

### هل بالإمكان معرفة المخزون الخاصة في بنودي ؟

نعم، في خيار inventory يمكن البحث عن جميع البنود.

### هل يمكن معرفة الطلبات السابقة لي ؟

نعم، عن طريق inventory وبعدها own inventory متابعة جميع الكميات التي تم طلبها بالسابق.

### هل توجد طريقة لتعبية البنود بشكل أسرع ؟

نعم عن طريق خيار رفع الطلب وتحميل ملف الاكسل الموضح وتعبئته وحفظه بالجهاز، في وقت الطلب اضافته الى النظام ورفع الطلب.

### كيف اتواصل مع نوبكو المتواجدين في نفس المستشفى او المركز الصحي معي ؟

عن طريق ادارة التموين سيتم تزويدك بارقامهم وايميلاتهم.

### هل يمكن استلام الطلب خارج ساعات عملي ؟

لا يمكن، يجب استلام الطلب من قبل مقدم الطلب مع تزويد موصل الطلب لرقم الـ OTP لتأكيد التسليم بشكل صحيح.

### هل يمكن تسليم الطلب الى منطقه غير المتفق عليه ؟

لا يمكن، يجب تسليم الطلب الى نفس القسم والموقع المتفق عليه مع ادارة التموين.

### كيف اجد رابط خدمة موصول ؟

عن طريق ادارة التموين او المكلفين من نوبكو.

### هل يمكن استلام الطلب بدون OTP ؟

لا يمكن، يجب تأكيد التسليم وانعكاسه بالنظام عن طريق ارفاق الـ OTP.

### ما المقصود في اشعار الكميات صفر في وقت رفع الطلب ؟

المقصود تم استهلاك الحصة الشهرية المخصصة لهذا القسم.

### آلية الطلبات العاجلة خارج أوقات العمل؟

الطلب عن طريق النظام والتواصل مع ممثل نوبكو

### آلية رفع الحد الأعلى للقسم؟

عن طريق إدارة التموين في المستشفى

آلية التخلص من الأدوات المنتهية الصلاحية في القسم؟

عن طريق التواصل مع إدارة التموين في المستشفى

آلية معرفة الملحقات المناسبة عند استلام البنود غير المكتملة؟

عن طريق التواصل مع ممثلي نوبكو

المدة المتوقعة لوصول الطلبات عاجله من وقت الطلب؟

خلال ساعتان من اعتماد الطلب في انظمة نوبكو

المدة المتوقعة لوصول الطلبات العاديه من وقت الطلب؟

حسب الجدول المتفق عليه مع ادارة التموين

آلية إرجاع البنود المبردة؟

عن طريق النظام حيث انه سوف يتضح لدى موظف نوبكو في المستودعات نوع البند

طريقة عمل حساب جديد في موصول؟

عن طريق التواصل مع ممثلي نوبكو

طريقة استرجاع كلمة المرور في موصول؟

بجانبا خيار تسجيل الخروج توجد ايقونة على شكل مفتاح لتغير الرقم السري.

من الشخص المخول بالشراء المباشر إذا لم يكن هناك عقد للبند؟

عن طريق ادارة التموين في المستشفى

كود نوبكو المربوط ف الكود الوزاري غير صحيح كيف اعرف الكود الصحيح للبند ؟

عن طريق التواصل مع ممثلي نوبكو

هل يمكن طلب بند من شركة معينة؟

لا يمكن ذلك حيث انه آلية الصرف المعتمدة تتبع نظام الصرف بتاريخ الصلاحية الاقرب للإنتهاء.

كيف أعرف عدد الحبات في الوحدة (مثل PKT أو BOX)؟

عن طريق التواصل مع ممثلي نوبكو

عند وجود استفسار عن كود بند معين، من يمكنه المساعدة؟

عن طريق التواصل مع ممثلي نوبكو

ما الفرق بين كود نوبكو والكود الوزاري؟

كود نوبكو منشئ عن نوبكو اما الوزاري فعن طريق وزارة الصحة

ما هي آلية طلب بند غير متوفر في النظام؟

عن طريق ادارة التمويل في المستشفى

هل يمكن تعديل كمية بند في الطلب بعد إرساله؟

نعم في حال لم يتم الاعتماد النهائي للطلب من قبل نوبكو ومن الممكن اضافة بنود اخرى

هل يمكن إلغاء طلب بعد إرساله؟ وما هي الإجراءات المتبعة؟

نعم, قبل اعتماد الطلب, الدخول على الطلب ويمكن التعديل, في حال تم قبول الطلب ولم تجهز الشحنة ممكن التواصل مع موظف نوبكو المكلف والتأكد من امكانية التعديل.

ما هي أسباب رفض الطلبات؟

في حال انشاء طلب مكرر في النظام بنفس الكمية والبنود

من المسؤول عن الموافقة على الطلبات العاجلة؟

نفس اجراء الطلب المعتادة

هل يمكن إرجاع الأدوية المفتوحة أو المستخدمة جزئيًا؟

لا يمكن

كيف يمكن معرفة الكود الصحيح لبند معين؟

عن طريق التواصل مع ممثلي نوبكو

هل يتم إخطار القسم عند تغيير كود بند معين؟

لا يتم اخطار القسم

كيف يتم التأكد من صحة الأكواد قبل تقديم الطلب؟

عن طريق التواصل مع ممثلي نوبكو

كيف يمكن الحصول على قائمة بأحدث الأكواد للبنود المتوفرة؟

تحدث القائمة في النظام بشكل تلقائي

كيف يتم تقديم شكاوى بخصوص خلل في النظام؟

خلال صفحة الدعم في النظام او عن طريق ممثلي نوبكو

في حال تعطل النظام, ما هي آلية تقديم الطلب؟

يوجد اجراء لاستمرارية الاعمال لدى ممثلي نوبكو

ما هو الحد الأقصى للطلبات العاجلة في الشهر؟

لا يوجد حد للطلبات العاجلة

هل يوجد طريقة لتتبع التغييرات في الأكواد؟

عن طريق قائمة البنود في النظام

ما هي الإجراءات المتبعة في حال فشل تسجيل الدخول إلى النظام؟

خلال صفحة الدعم في النظام او عن طريق ممثلي نوبكو

هل يوجد دعم فني في حال حدوث مشاكل تقنية في تقديم الطلبات؟

نعم خلال صفحة الدعم في النظام او عن طريق ممثلي نوبكو

إذا كان الكود الوزاري غير متطابق مع كود نوبكو، كيف يمكن تصحيح هذه المشكلة؟

عن طريق التواصل مع ممثلي نوبكو

كيف يمكنني العثور على الأكواد الصحيحة للبنود عند وجود نقص في التفاصيل؟

عن طريق التواصل مع ممثلي نوبكو

كيف يتم التعامل مع الأكواد التي لا تتطابق مع المواصفات الرسمية للبنود؟

عن طريق ابلغ ممثلي نوبكو لتزويد الاكواد الصحيحة

هل يتم إرسال إشعار تلقائي عند تحديث الأكواد في النظام؟

لا يوجد اشعار تلقائي

هل يمكنني الحصول على تقرير شهري يوضح التغييرات في الأكواد؟

عن طريق قائمة البنود في النظام

تم طلب بند بكون نوبكو، ووصل إلي البند الأساسي فقط. كيف يمكنني معرفة أكواد الملحقات المناسبة؟

عن طريق التواصل مع ممثلي نوبكو