مقدمة وخلفية عن ريتا

معلومات أساسية

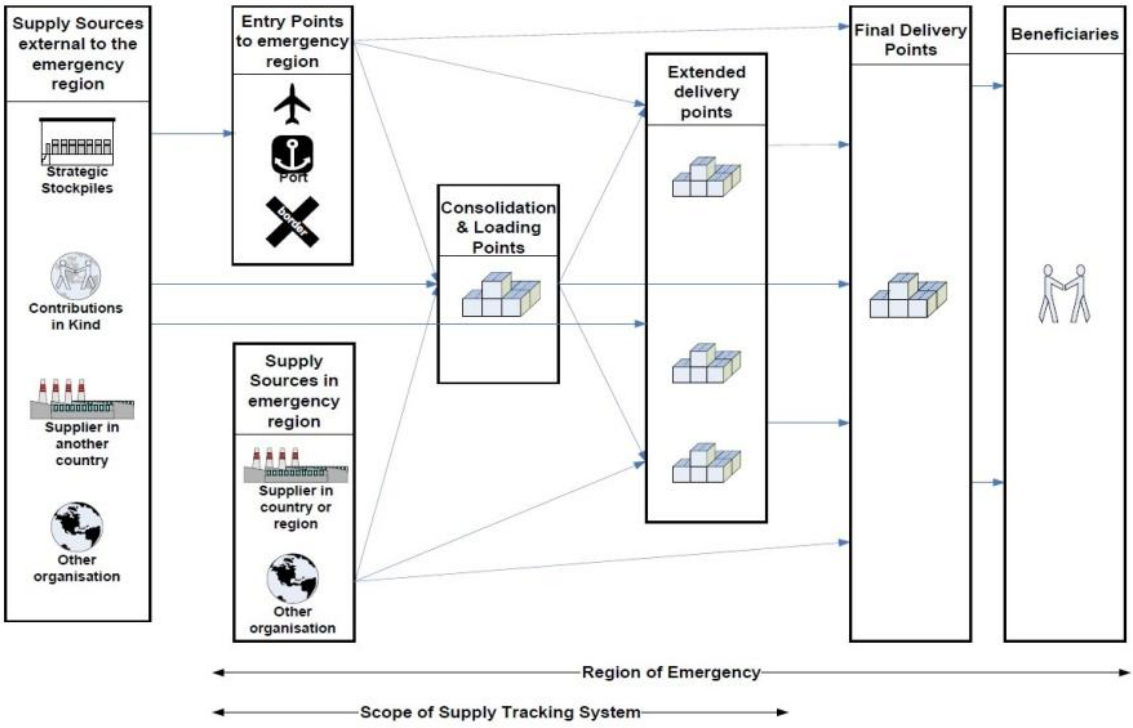
يقدم برنامج الأغذية العالمي والمجموعة اللوجستية الدعم للمجتمع الإنساني الأوسع خلال حالات الطوارئ من خلال توفير الخدمات اللوجستية التي تغطي تخزين ونقل الإمدادات (المعروفة باسم "**مواد الإغاثة**") من نقاط الدخول المختلفة إلى نقاط التسليم الممتدة. إن إدارة المعلومات اللازمة لأداء هذه المهمة بفعالية أمر معقد ويستغرق وقتاً طويلاً. وعلى الرغم من أن الهدف الأساسي في جميع العمليات هو نفسه - تتبع الشحنات - إلا أن المتطلبات التشغيلية الأساسية غالباً ما تختلف اختلافاً كبيراً، مما أدى إلى تطوير مجموعة متنوعة من حلول التتبع - تتراوح بين اللوحات البيضاء وأوراق بيانات Excel وقواعد بيانات Access، أو مزيج من الثلاثة.

في معظم الحالات، كانت الأدوات التي تم تطويرها خاصة بعملية معينة. وكان هذا يعني أن المستخدمين ذوي الخبرة في عملية واحدة كان عليهم تعلم مجموعة جديدة تمامًا من الإجراءات والأدوات عند وضعهم في عملية جديدة. كما أدى ذلك أيضًا إلى إهمال المعلومات التي تم جمعها خلال عملية ما، حيث كان من المستحيل مقارنة البيانات عبر عمليات مختلفة.

تم تطوير RITA استجابةً لهذه العيوب. وباستخدام نظام واحد عبر عمليات متعددة، يمكن توحيد الإجراءات، ويصبح التدريب أكثر كفاءة، ويمكن مقارنة الإحصاءات بدقة بين العمليات.

نطاق تقديم الخدمة

يوضح الرسم البياني أدناه نطاق الخدمة التي تقدمها المجموعة اللوجستية خلال عملية طوارئ:



تتتبع المجموعة اللوجستية الشحنات الإنسانية الغذائية وغير الغذائية ضمن الاستجابة لحالات الطوارئ، حيثما يتم استخدام خدمات النقل أو التخزين المشتركة للخدمات اللوجستية. أما تحركات البضائع داخل العملية التي *لا* تستخدم الخدمات المشتركة فتقع خارج مسؤولية المجموعة اللوجستية.

وبعبارة أخرى، فإن نقل البضائع من العميل إلى نقطة التسليم الأولية؛ ونقل البضائع من نقطة التسليم الموسعة إلى المستفيدين هو مسؤولية الشريك، وبالتالي فهي خارج نطاق نظام التتبع بشكل صريح.

يتم تتبع البضائع من الوصول الأولي إلى نقطة دخول محددة. ثم تنتقل البضائع بعد ذلك عبر مختلف نقاط التوحيد والتحميل (CLP). ينتهي التتبع بمجرد مغادرة البضائع نقطة التسليم الممتدة النهائية.

الغرض

نظام ريتا هو أداة لإدارة الخدمات اللوجستية لنقل البضائع (غير الغذائية بشكل أساسي) لمجتمع العمل الإنساني. الأغراض الرئيسية للنظام هي

- **إدارة الشحنات الواردة** - سواء الاستلام المباشر من مستودعات العملاء؛ أو التسليم من قبل العميل إلى مستودع خاضع لسيطرة المجموعة.
- **إدارة الشحنات العابرة** - بدءاً من تحديد متطلبات المركبات والجداول الزمنية إلى الرد على استفسارات العملاء حول حالة بضائعهم وأماكن وجودها.
- **إدارة المتطلبات الجمركية**،من خلال الحصول على رؤية أفضل لما تحتويه كل شحنة.

- **إدارة الشحنات الصادرة** - سواءً عمليات الإفراج (حيث يستلم العميل بضائعه من المستودع الخاضع لسيطرة المجموعة)؛ وعمليات التسليم (إلى العنوان الذي يحدده العميل).
- **تحسين خدمة العملاء** - تحتاج المؤسسات إلى معرفة مكان وجود بضائعها في سلسلة التسليم، ولو على مستوى عالٍ فقط - قيد النقل، أو تم الاستلام، أو تم إرسالها، أو تم تسليمها، إلخ.
- إعداد التقاريرالأساسية **لإدارة المستودعات** ومراقبتها.
- **الإبلاغ عن** الإحصاءات**على مستوى العمليات**.

وهذا يترجم إلى عدد من الميزات المحددة:

- الاحتفاظ بنقطة مرجعية واحدة للبضائع على مدار عمر الشحنة (معرّف الشحنة).
- تتبع حركة جميع البضائع بشفافية كاملة، من خلال آلية تتبع عبر الإنترنت على غرار DHL (رقم تتبع الشحنة). نظرًا لأن نظام RITA قائم على الإنترنت، يمكن للعملاء الآن الاطلاع بشكل مستقل على سير بضائعهم من خلال استخدام رقم تتبع يتم إنشاؤه بواسطة الكمبيوتر لضمان السرية.
- تبسيط العملية المعقدة المتمثلة في جدولة المركبات على مسارات متعددة النقاط - يتم ذلك حاليًا في وقت الإرسال. يمكن لعامل الإرسال تقسيم الشحنة الواحدة على مركبات مختلفة وتخطيط مسار متعدد النقاط.

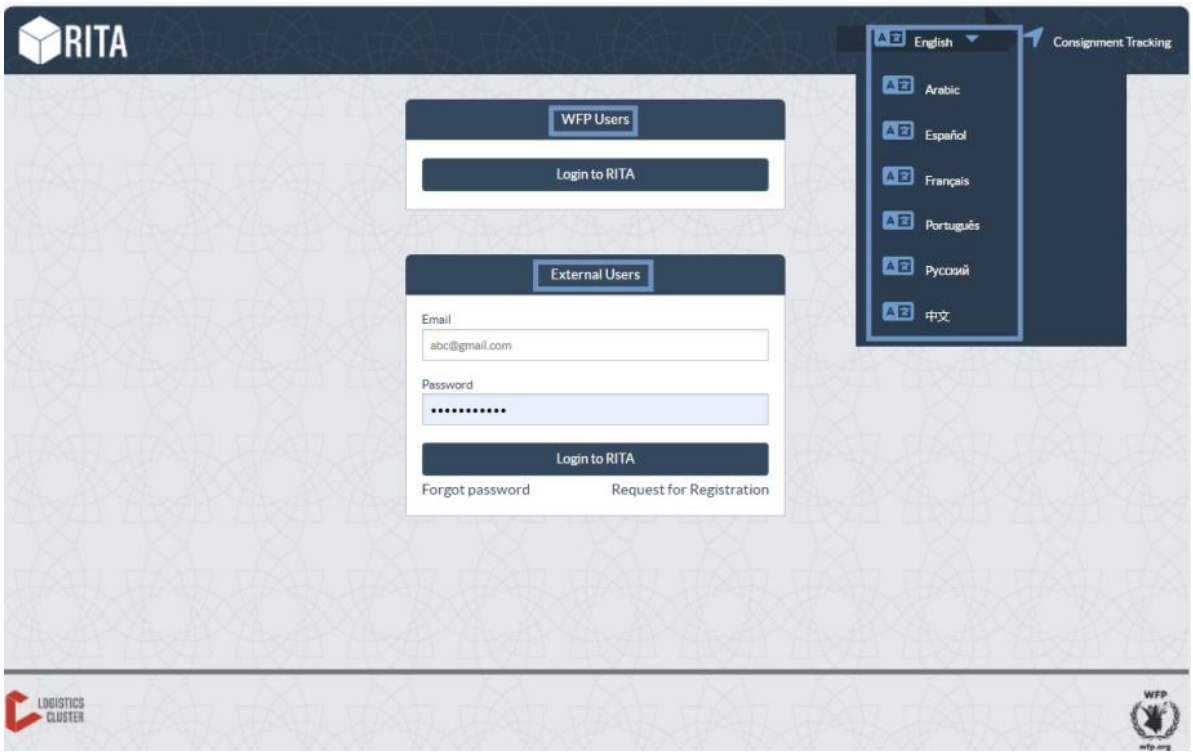
الوصول إلى RITA والتنقل عبره

موقع ريتا الإلكتروني

للوصول إلى موقع ريتا، افتح متصفح الويب الخاص بك (يوصى باستخدام متصفح جوجل كروم كمتصفح افتراضي)، وأدخل عنوان URL المناسب (بالنسبة لمجموعة الخدمات اللوجستية: https://rita.logcluster.org، وبالنسبة لتقديم الخدمات عند الطلب: https://rita.wfp.org).

ستظهر شاشة تسجيل الدخول، ويجب على المشغل تقديم تفاصيل معرف تسجيل الدخول (عنوان البريد الإلكتروني) وكلمة المرور.

اللغة المستخدمة افتراضيًا هي اللغة الإنجليزية. ومع ذلك، يتوفر للمشغل خيار التبديل إلى اللغة الإسبانية والفرنسية والبرتغالية والعربية والروسية والصينية.

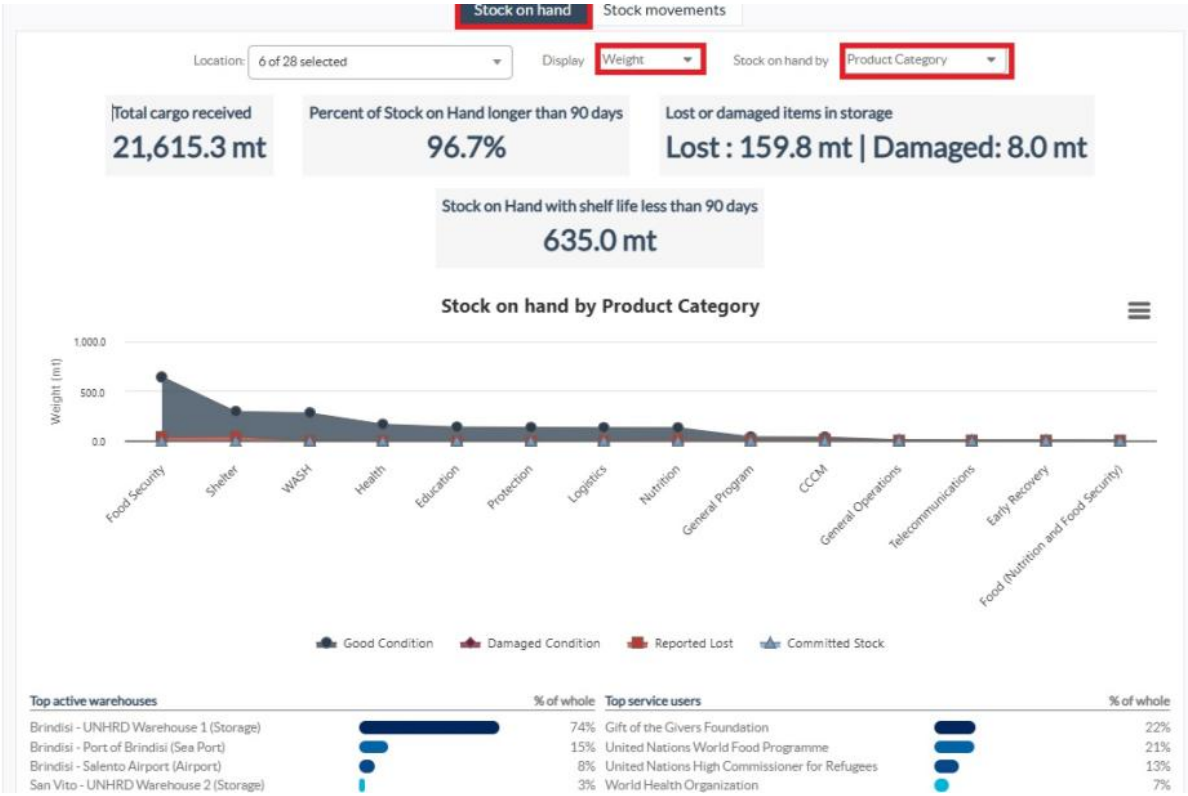


تسجيل الدخول

يمكن للمشغلين الذين لديهم عناوين بريد إلكتروني تابعة لبرنامج الأغذية العالمي كتابة عناوين بريدهم الإلكتروني وتسجيل الدخول بالنقر على "**تسجيل الدخول باستخدام كلمة مرور برنامج الأغذية العالمي**" واستخدام كلمة مرور الشركة.

أما بالنسبة لعناوين البريد الإلكتروني الأخرى، فيمكنك إرسال بريد إلكتروني إلى RITA GLOBAL على rita.global@wfp.org لطلب الدخول. بمجرد أن يقوم مسؤولو ريتا بتعيين الوصول إلى معرف المستخدم (عادةً ما يكون عنوان البريد الإلكتروني)، يتم إعطاء المشغل كلمة مرور افتراضية. اكتب هذه القيم في حقلي "**البريد الإلكتروني**" و "**كلمة المرور**" وانقر على "**تسجيل الدخول**".

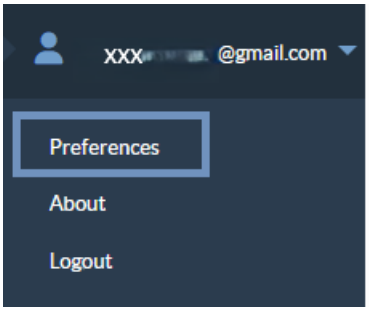
ستنتقل الآن إلى قائمة RITA الرئيسية:



توفر RITA إشعارات تلقائية للحساب تخطر المستخدمين بانتهاء صلاحية الحساب وكلمة المرور مسبقًا.

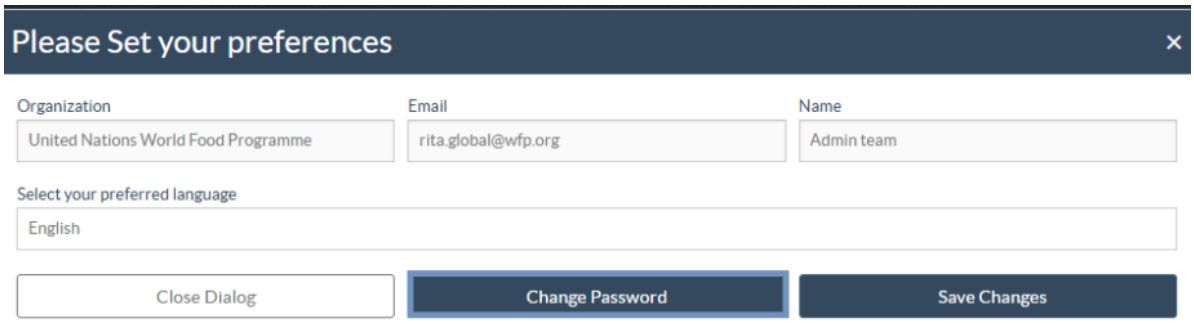
ملاحظة: بالنسبة للمستخدمين الخارجيين، يجب تغيير كلمة المرور بعد تسجيل الدخول. لتغيير كلمة المرور، اتبع الخطوات التالية.

الخطوة 1: بعد تسجيل الدخول إلى RITA، انقر على التفضيلات من واجهة المستخدم، كما هو موضح في لقطة الشاشة.

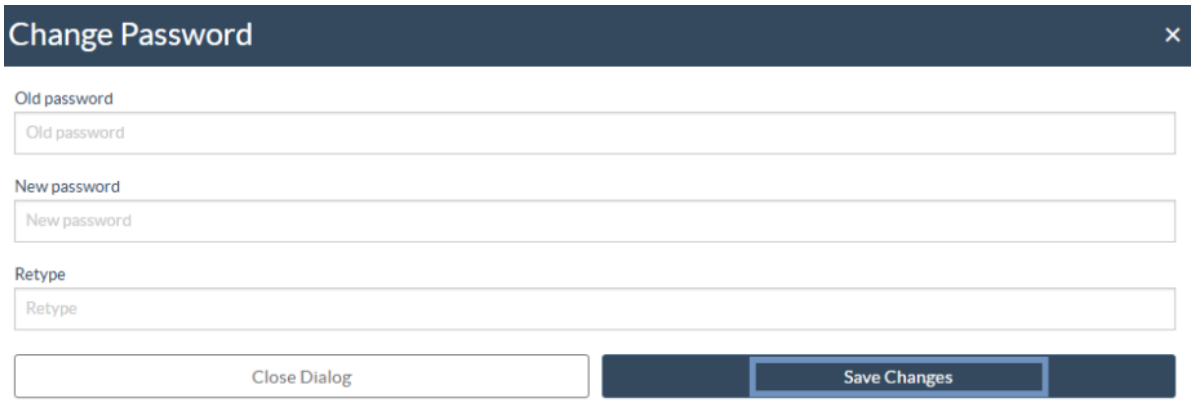


الخطوة 2: سيتم فتح مربع حوار التفضيلات. تعرض هذه الشاشة مؤسسة المستخدم وعنوان بريده الإلكتروني واسمه ولغته المفضلة.

الخطوة 3:انقر على زر تغيير كلمة المرور في مربع حوار التفضيلات.



الخطوة 4: أدخل تفاصيل كلمة المرور المطلوبة باتباع التعليمات التي تظهر على الشاشة. انقر على حفظ التغييرات لتأكيد كلمة المرور الجديدة وتطبيقها.



التنقل في RITA

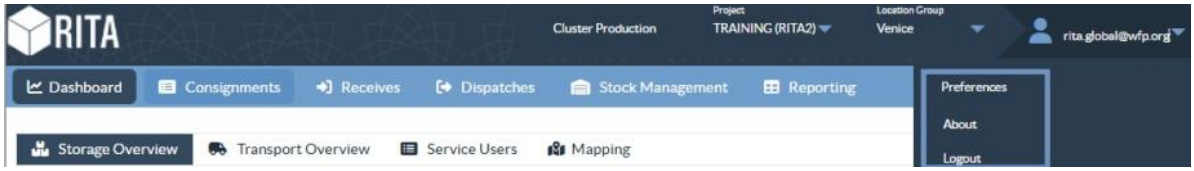
تحتوي قائمة RITA الرئيسية على العناصر الرئيسية التالية المدرجة أدناه:

شعار ريتا: سيؤدي النقر فوق شعار RITA من أي مكان داخل RITA إلى إعادة المشغل إلى شاشة القائمة الرئيسية.

المشروع: يعرض هذا الخيار المشروع الحالي ويتيح للمشغل اختيار ما إذا كان قد تم منح حق الوصول إلى العديد من

مجموعة المواقع: عندما ينقر المشغّل على خيار "**مجموعة المواقع**"، تظهر قائمة منسدلة تحتوي على جميع المواقع داخل المشروع الحالي.

البريد الإلكتروني للمستخدم: عندما ينقر المشغّل على عنوان البريد الإلكتروني، تظهر قائمة منسدلة مع ثلاثة خيارات موضحة أدناه:

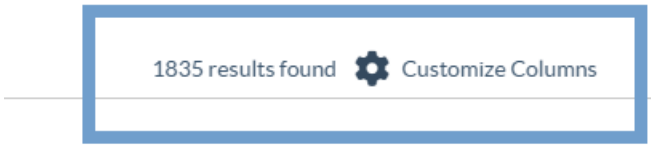


- **التفضيلات**: تسمح علامة التبويب هذه للمشغل بتغيير تفضيلاته اللغوية. الخيارات المتاحة حاليًا لمستخدمي RITA هي الإنجليزية والفرنسية والإسبانية.
- **حول:** سيؤدي النقر على خيار "حول" إلى عرض معرّف المستخدم وتفاصيل حول الخادم.
- **تسجيل الخروج** سيؤدي النقر على رابط "تسجيل الخروج" إلى الخروج من ريتا.

تخصيص الأعمدة

يوفر RITA ميزة تخصيص الأعمدة المرنة عبر مختلف الشاشات مما يسمح للمستخدمين بتخصيص طرق عرض البيانات الخاصة بهم بناءً على الاحتياجات والتفضيلات التشغيلية. تتيح هذه الوظيفة للمستخدمين عرض أعمدة المعلومات الأكثر صلة فقط.

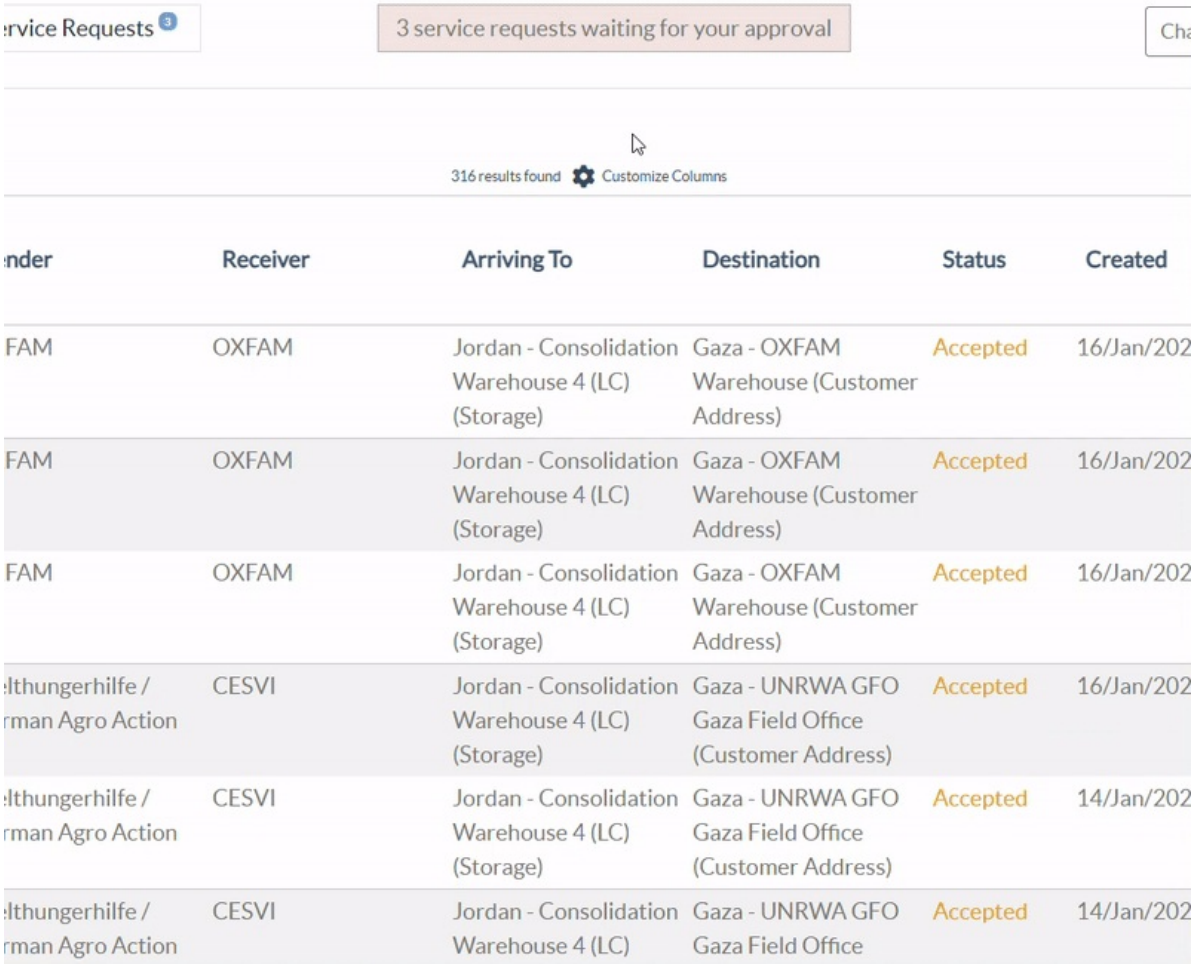
في شاشة الشحنة، يمكن للمستخدمين النقر فوق الزر "**تخصيص الأعمدة**" للوصول إلى قائمة شاملة من الحقول المتاحة.



وتشمل هذه الحقول:

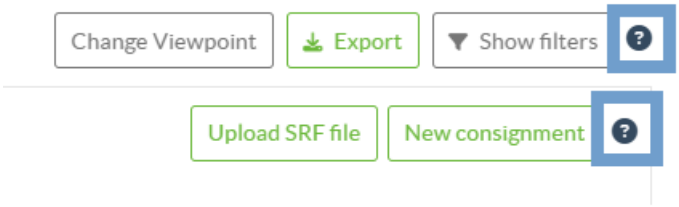
- حقول أساسية مثل الشحنة، والمرجع، والمرسل، والمستلم، والوجهة، والوجهة، والحالة، وتاريخ إنشاء الشحنة، والوزن الإجمالي (كجم) والحجم الإجمالي (متر مكعب).
- التفاصيل التشغيلية مثل المرفقات، ووصف المشروع الفرعي، وسلسلة التبريد، والبضائع الخطرة، والبضائع الهشة، والمنظمة، ورمز التتبع، وتاريخ الإنشاء، وتواريخ انتهاء الصلاحية، وتاريخ انتهاء الصلاحية الأول، والقيمة الإجمالية (بالدولار الأمريكي)، وأرقام الدفعات، والملاحظات، وكمية وحدة النقل، وتاريخ الوصول المتوقع.
- تختلف الأعمدة المحددة المتاحة من صفحة إلى أخرى، وتعتمد على السياق.

من خلال تحديد أو إلغاء تحديد المربعات المجاورة لكل حقل، يمكن للمستخدمين التحكم في ما يتم عرضه على الشاشة. بمجرد تحديد الحقول المطلوبة، سيؤدي النقر على "حفظ" إلى تطبيق طريقة العرض الجديدة.



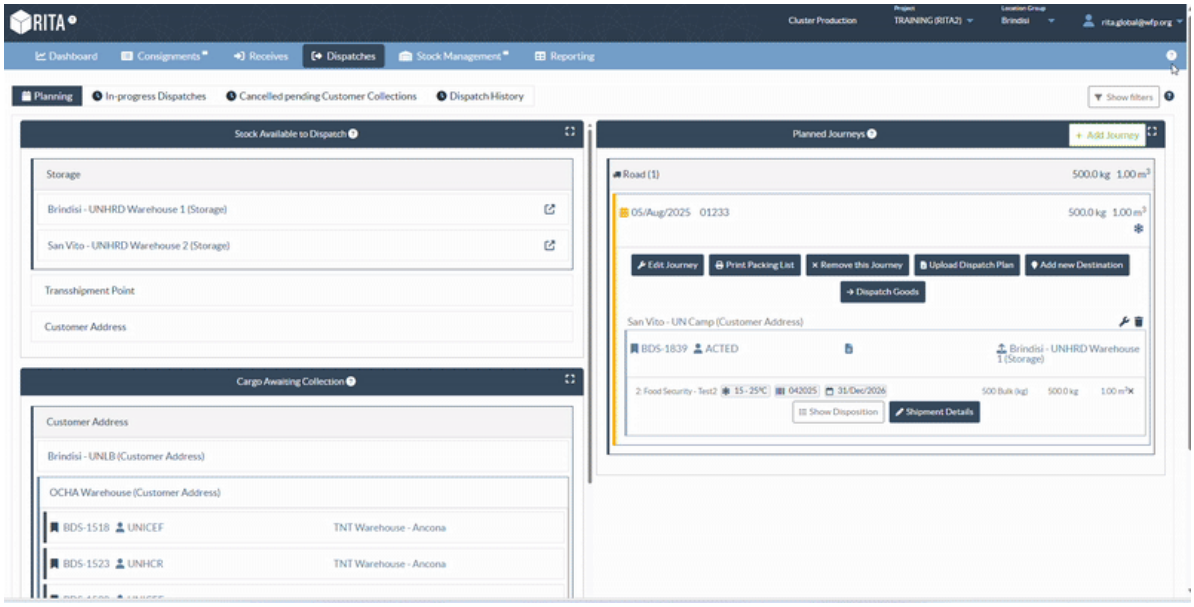
أيقونات المساعدة

عبر علامات التبويب المختلفة داخل RITA (مثل **الإرساليات والشحنات وإدارة المخزون**)، سيلاحظ المستخدمون وجود أيقونة **علامة استفهام صغيرة** بجوار عناوين الأقسام (على سبيل المثال، "الإرساليات" كما هو موضح في الصورة أدناه).



أيقونة المساعدة هذه هي ميزة دعم تفاعلية. عند النقر فوقها، فإنها تعيد توجيه المستخدمين إلى القسم ذي الصلة من **دليل مستخدم ريتا أونلاين**، مما يوفر تعليمات خطوة بخطوة وسياقًا مفيدًا خاصًا بهذه الوظيفة.

على سبيل المثال: في علامة تبويب **تخطيط الإرسال**، سيؤدي النقر على أيقونة المساعدة بجانب "المخزون المتاح للإرسال" إلى فتح الدليل الخاص بكيفية تخطيط رحلة باستخدام المخزون المتاح.



ملاحظة: أيقونة المساعدة متاحة أيضًا لمستخدمي RITA الذين يقدمون طلبات الخدمة إلى المجموعة اللوجستية باستخدام نموذج طلب الخدمة (SRF) ونموذج طلب الإصدار (ROF).

سيؤدي النقر فوق الأيقونة إلى إعادة توجيه المستخدمين إلى صفحات التعليمات المقابلة عبر الإنترنت، مثل

تعليمات نموذج طلب الخدمة عبر الإنترنت أو تعليمات نموذج طلب الإصدار عبر الإنترنت، حيث يمكنهم العثور على إرشادات مفصلة حول كيفية إكمال النماذج وإرسالها بشكل صحيح.

لوحة التحكم

تزود لوحة المعلومات المشغل بلقطة عن الأداء حتى الآن. تتيح لوحة معلومات الرسم البياني للمشغلين تحديد متغيرات متعددة (الوزن والحجم والشحنات)، وتحديد نطاقات التواريخ، وتحديد المواقع ومسارات النقل، وفي بعض الحالات، تراكب البيانات. للحصول على تفاصيل حول علامة تبويب لوحة التحكم، يُرجى الرجوع إلى الفصل"إعداد التقارير-لوحة التحكم".

إشعارات RITA التلقائية

ترسل RITA رسائل بريد إلكتروني تلقائية لإخطار الشركاء وأصحاب الشحنات بأي تغييرات تطرأ على شحناتهم أو شحناتهم. فيما يلي بعض الشروط التي يتم بموجبها إرسال رسائل البريد الإلكتروني التلقائية:

تُمكِّن واجهة RITA سهلة الاستخدام الأفراد من إرسال طلبات الخدمة عبر الإنترنت بست لغات مختلفة دون عناء. وعلاوةً على ذلك، يمكنها إرسال الإشعارات تلقائياً باللغات الإنجليزية والإسبانية والفرنسية والبرتغالية والروسية والصينية، مما يضمن التواصل الفعال مع قاعدة متنوعة من المستخدمين.

تذكير بانتهاء صلاحية الحساب وكلمة المرور:	يوفر RITA إشعارات تلقائية قبل أسبوع واحد لتذكير المستخدمين بانتهاء صلاحية الحساب وكلمة المرور القادمة.
إعادة تعيين كلمة المرور وتأكيد البريد الإلكتروني:	تقوم RITA تلقائيًا بإخطار المستخدمين لإعادة تعيين كلمة المرور الخاصة بهم من خلال رابط إعادة تعيين كلمة المرور وإرسال رسالة تأكيد بالبريد الإلكتروني بعد إعادة تعيين كلمة المرور.
تقديم نموذج طلب الخدمة:	ستؤدي طلبات الخدمة المقدمة من خلال نموذج طلب الخدمة اليدوي أو عبر الإنترنت إلى إرسال رسائل تنبيه عبر البريد الإلكتروني إلى مقدمي الطلبات ومشغلي ريتا، وإخطار الموظفين الرئيسيين وتوثيق سير العمل. إذا كان مالك الشحنة مختلفًا عن طالب الخدمة، ترسل ريتا رسالة بريد إلكتروني منفصلة لكل منهما.
تذكير بطلب الخدمة عبر الإنترنت:	عندما يكون لدى المستخدم طلبات خدمة معلقة تم تقديمها عبر الإنترنت ولم يتم التحقق منها، ترسل ريتا رسالة تذكير عبر البريد الإلكتروني إلى العميل للتحقق من طلبه المقدم.
طلب الخدمة المرفوض:	عندما يتم رفض طلبات الخدمة المقدمة من قبل المستخدمين، يتم إبلاغ صاحب الشحنة، بما في ذلك ملاحظات الرفض.

طلب الخدمة مقبول:	عندما تتم الموافقة على طلبات الخدمة المقدمة من قبل المستخدمين، سيتم إخطار الشخص الذي قدم طلب الخدمة عبر الإنترنت بقبول طلبه. وسيتلقى أيضاً رقم معرّف تتبُّع الشحنة مع رابط تشعبي إلى صفحة التتبع. من هناك، يمكن للمستخدم تتبع التصرف في الشحنة.
البضائع المستلمة:	عندما يتم استلام شحنة من شحنات متعددة في موقع واحد، ترسل ريتا إشعارات تلقائية عبر البريد الإلكتروني إلى مالكي الشحنات والشركاء (إذا كانوا مختلفين عن المالكين).
طلب الإفراج المقدم:	ستؤدي طلبات أوامر الإفراج المقدمة من خلال النموذج اليدوي أو عبر الإنترنت إلى إرسال رسائل بريد إلكتروني تنبيهية إلى أصحاب الطلبات ومشغلي RITA.
إشعار رفض طلب الإفراج:	عندما يتم رفض طلب أمر الإفراج من قبل مشغل RITA، سيتم إخطار الشخص الذي قدم طلب أمر الإفراج، مع ملاحظات الرفض.
إرسال البضائع:	عندما تتضمن رحلة واحدة بضائع من عدة شحنات ويتم إرسالها إلى عدة مواقع/مستلمين، ترسل ريتا تلقائياً إشعارات بالبريد الإلكتروني إلى مالكي البضائع والمستلمين (إذا كانوا مختلفين عن المالك) عند إرسال البضائع على مركبة.
إلغاء الإرسال:	إذا تم إلغاء الإرسال، سيتلقى مالكو البضائع والمستلمون (إذا كانوا مختلفين عن المالك) إشعارات تلقائية بالتغييرات. سيُطلب من مشغلي RITA تقديم تفسير لإلغاء الإرسالية.