

سياسة الدعم الفني

يعمل فريق الدعم الفني لتوفير خدماته لكافة مستخدمي المنصة الإلكترونية بعدة طرق حتى تتناسب مع كافة الرغبات الأسهل للمستخدمين ومنها:

1. دعم عبر برامج وتطبيقات الوصول لأجهزة المستخدمين مثل "TeamViewer".
2. دعم عبر برامج محادثات التواصل الاجتماعي (واتساب – تيلجرام- تويتر).
3. دعم مباشر عبر الهاتف.
4. دعم داخل قاعة التدريب.
5. دعم عبر الايميل.
6. دعم عبر نموذج الدعم الفني بالموقع الإلكتروني.

المستفيدين من خدمات الدعم الفني

- مدربي المركز المسجلين بالمنصة التعليمية لغرض تقديم الدورات التدريبية.
- جميع المتدربين المنضمين إلى للدورات التدريبية على منصتنا التدريبية.
- مشرفي الجهات الحكومية ذات العلاقة مثل:
- المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني والبرنامج الوطني للتعليم الإلكتروني.

الخدمات والأنظمة المشمولة بالدعم الفني

- الالتحاق بالدورات وحل المشكلات التقنية التي تواجه المستخدمين.
- التدريب على المنصة الإلكترونية واستخدامها والاستفادة من مزاياها.
- التأهيل اللازم للمستخدمين.
- تسجيل الدخول إلى المنصة التعليمية وإنشاء حساب للمتدرب.
- حضور الدورة واستخدام تطبيقات البث المباشر.
- دخول المدرب للمنصة.
- استخراج شهادة المتدرب من منصة منار .

الوقت المتوقع للرد:

- في حال كان الدعم عن طريق الواتساب سواء من مدرب أو متدرب يتم الرد عليه بنفس اللحظة.
- تويتر عادة ما يتم الرد خلال دقائق عبر المحادثة.
- البريد الإلكتروني قد يستغرق 10 دقائق لاستلام البريد ومن ثم الرد عليه.

الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات

- تنقسم الأدوار المطلوبة للقيام بالدعم الفني على عدة مستويات:
- المستوى الأول: مركز الاتصال لخدمة العملاء
- ويقوم باستقبال جميع الاتصالات الواردة وكذلك تقديم الدعم الفني الأولي لها حسب طبيعة الاستفسارات الواردة أو تحويلها للإدارة المختصة.
- المستوى الثاني: القسم التشغيلي المساند
- ويتم من خلال هذا القسم استكمال عملية الدعم الفني والتحقق من انتهائها.

ساعات العمل

من الأحد إلى الخميس من الساعة 9 صباحاً إلى 5 مساءً، وأثناء أوقات إقامة الدورات التدريبية.

رضا المستفيد:

يتم قياس مستوى جودة الخدمة المقدمة وقياس رضا مستوى المستفيد منها بعد الانتهاء من البرنامج التدريبي عن طريق استبيان يرسل على البريد الإلكتروني أو عبر نظام التعليم الإلكتروني.