



## قنوات الدعم الفني

نلتزم بتوفير قنوات الدعم الفني التالية من خلال فريق مركز دكتور احمد حمود الغامدي للتدريب للدعم الفني لمتدربينا وهي على النحو التالي:

### قنوات الدعم الفني

حرصا من مركز الدكتور احمد حمود الغامدي التخصصي للتدريب على تحقيق الأهداف التدريبية والتطويرية، فقد تم توفير آليات اتصال تقنية للتواصل للمدربين والمتدربين مع فريق الدعم الفني للحصول على الإرشادات والحلول على مدار الساعة.

### سياسة الدعم الفني

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

- دعم عبر برامج محادثات التواصل الاجتماعي (واتساب – سناب شات – تويتر- تليجرام)
- دعم مباشر عبر الهاتف.
- دعم داخل قاعة التدريب.
- دعم عبر البريد الإلكتروني.
- دعم عبر نموذج الدعم الفني بالموقع الإلكتروني.

### المستفيدين من خدمات الدعم الفني

- مدربي المعهد المسجلين بالمنصة الإلكترونية لغرض تقديم الدورات التدريبية.
- جميع المتدربين المنضمين للدورات التدريبية على منصتنا التدريبية.

### قنوات تقديم الدعم الفني

- خلال أوقات العمل الرسمي من السبت إلى الخميس من الساعة 9 صباحاً حتى 5 مساءً وأثناء أوقات إقامة الدورات التدريبية.
- البريد الإلكتروني للخدمات والدعم الفني
- تطبيقات التواصل الاجتماعي
- واتس اب



### 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 الى المنصة التعليمية و متابعة حساب للمتدرب تقنياً.
- حضور الدورة واستخدام تطبيقات البث المباشر.
- دخول المدرب للمنصة.

### الوقت المتوقع للرد

في حال كان الدعم عن طريق الواتساب سواء من مدرب أو متدرب يتم الرد عليه خلال فترة زمنية قصيرة.

البريد الإلكتروني قد يستغرق 30 دقيقة 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 السبت إلى الخميس من الساعة 9 صباحاً إلى 5 مساءً