

سياسة الدعم الفني

يعمل فريق الدعم التقني على تقديم خدماته لجميع مستخدمي المنصة الإلكترونية بعدة طرق لتلبية جميع أسهل رغبات المستخدمين من تقديم خدمات الدعم الفني ، بما في ذلك:

1. الدعم من خلال برامج وتطبيقات الوصول لأجهزة المستخدم مثل Zoom.
2. الدعم عبر برامج الدردشة على وسائل التواصل الاجتماعي (WhatsApp).
3. دعم البريد الإلكتروني.
4. دعم مباشر عبر الهاتف.
5. تقديم الدعم عن طريق استمارة الدعم التقني على الموقع الرسمي.
6. والدعم الفني داخل قاعة التدريب.

المستفيدون من خدمات الدعم التقني

- المتدربون أنفسهم.
- مدربو المعهد المسجلون على المنصة التعليمية بغرض توفير دورات تدريبية.
- كل من ينضم من المتدربين الجدد إلى الدورات التدريبية على منصتنا التدريبية.
- المشرفون والمراجعون من الجهات الحكومية ذات الصلة مثل: المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني والبرنامج الوطني للتعليم الإلكتروني.

قنوات الدعم التقني

مركز الاتصال المباشر 009665590230040

خلال ساعات العمل الرسمية من الأحد إلى الخميس من الساعة 9 صباحاً حتى الساعة 5 مساءً وخلال أوقات الدورات التدريبية.

البريد الإلكتروني للخدمات والدعم التقني: info@paacademy.net

الواتساب/ 009665590230040

الخدمات والنظم التي يشملها الدعم التقني

- الانضمام إلى الدورات وحل المشاكل 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 الي المنصة.
- استخراج شهادة المتدرب من منصة منار.

الوقت المتوقع للرد:

- إذا كان الدعم عبر WhatsApp ، سواء من مدرب أو متدرب، فسيتم الرد عليه في نفس الوقت.
- إرسال بريد إلكتروني قد يستغرق الأمر ما يصل إلى 15 دقيقة إلى 6 ساعات كحد أقصى لتلقي الرد بالبريد.

ساعات العمل

من الأحد إلى الخميس من الساعة 9 ص إلى الساعة 5 م وخلال أوقات الدورات التدريبية.

الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات

وتنقسم الأدوار المطلوبة للاضطلاع بالدعم التقني إلى عدة مستويات:

المستوى الأول: مركز مكالمات خدمة العملاء

وهي تتلقى جميع الاتصالات الواردة وتقدم لها الدعم التقني الأولي وفقاً لطبيعة الاستفسارات الواردة، أو تنقلها إلى الإدارة المعنية.

المستوى الثاني: الإدارة التشغيلية الداعمة

ومن خلال هذا القسم، يتم إنجاز عملية الدعم التقني والتحقق منها.

رضا المستفيدين:

ويُقاس مستوى جودة الخدمة المقدمة ومستوى رضا المستفيد بعد إتمام البرنامج التدريبي من خلال استبيان يرسل عن طريق البريد الإلكتروني أو عن طريق نظام التعلم الإلكتروني.