

سياسة الدعم الفني

تعليمات خاصة بالنموذج

- يجب أن تضاف سياسة الدعم الفني في الصفحة الرئيسية للموقع الرسمي/المنصة التدريبية للجهة
- يجب أن تكون قنوات الدعم الفني موجودة في الصفحة الرئيسية للموقع الرسمي/المنصة التدريبية للجهة (بوجود قناتين كحد أدنى).
- بإمكان الجهة إضافة المزيد من البنود بما يتواءم مع نشاط الجهة

تهدف سياسة الدعم الفني إلى توضيح الإجراءات والمعلومات المتعلقة بتقديم خدمات الدعم الفني للمستخدمين من خدمات مركز معيار النجاح للتدريب لدعمهم ومساندتهم عند حصول مشكلات تقنية تعيق استمرار العملية التدريبية. كما تلتزم إدارة مركز معيار النجاح للتدريب بتوفير الدعم الفني والتقني والتعليمي لكل المستخدمين من نظام إدارة التعلم/المنصة التدريبية في كل البرامج بشكل مستمر عبر القنوات المتاحة والمنشورة على الموقع الإلكتروني/المنصة التدريبية للجهة وهي:

قنوات الدعم الفني:

معيّار النجاح للتدريب المحترف
للمعلمين والطلاب على اختبارات (قياس)



- الهاتف
- البريد الإلكتروني
- .Live Chat
- Ticketing System
- وسائل التواصل الاجتماعي

الخدمات المشمولة بالدعم الفني:

- تثبيت وتكوين
- حل مشاكل الأعطال
- تحديثات وترقيات
- تدريب المستخدمين

- استشارات تقنية
- خدمات ما بعد البيع
- مراقبة الأداء

الوقت المتوقع للرد على طلبات الدعم الفني:

يختلف بناء على سياسات وإجراءات كل مؤسسة وهناك عدة معايير يمكن أن تؤثر على الوقت

- مستوى الأهمية
- مستوى الخدمة المتوقع
- طريقة الاتصال
- حجم الطلبات
- الجدول الزمني والعطلات

أوقات عمل فريق الدعم الفني:

- الدعم على مدار الساعة (٧/٢٤)
- نموذج المناوبة
- الدعم الفني المحدد خلال فترات زمنية معينة في اليوم

الإجراء المتبع في حال تجاوز الطلب الوقت المحدد للرد (سياسة تصعيد الطلب في حال عدم الرد في المدة المحددة):

- تقديم اعتذار للعميل
- التحقق من الطلب وفهم المشكلة
- تقديم تعويض
- استعادة الثقة

معهد بار النديج للتحسين والتدريب المحترف
تسري هذه السياسة على جميع المستفيدين من خدمات مركز معيار النجاح للتدريب ، وملتزم بضمان تطبيق هذه السياسة، كما يلتزم بها جميع العاملين في الجهة، وأي انتهاك لهذه السياسة يعرض صاحب المخالفة إلى إجراء تأديبي حسب الإجراءات المتبعة في مركز معيار النجاح للتدريب.

فريق منصة معيار النجاح للتدريب

حقوق الملكية الفكرية محفوظة لمركز معيار النجاح للتدريب

٢٠٢٤