



سياسة الدعم الفني

فريق الدعم الفني في شركة "صدر اللوجستية" يعمل على توفير خدماته لمستخدمي المنصة الإلكترونية من خلال عدة وسائل لضمان تلبية احتياجاتهم ورغباتهم. ومن بين الوسائل المتاحة:

1. دعم عن بُعد عبر برامج الوصول: يتم تقديم الدعم عبر برامج مثل "TeamViewer"، حيث يمكن لفريق الدعم الفني الوصول إلى أجهزة المستخدمين عن بُعد وتقديم المساعدة المباشرة.
2. دعم عبر تطبيقات المحادثة الاجتماعية: يتم توفير خدمة الدعم عبر تطبيقات المحادثة مثل واتساب، تيليجرام، وتويتر. يمكن للمستخدمين التواصل مع فريق الدعم وطرح استفساراتهم والحصول على المساعدة عبر هذه الوسائل.
3. دعم هاتفي مباشر: يوفر فريق الدعم خدمة الدعم المباشر عبر الهاتف، حيث يمكن للمستخدمين التواصل مع الفريق وشرح مشكلاتهم أو طلب المساعدة من خلال مكالمة هاتفية.
4. دعم داخل قاعة التدريب: في بعض الحالات، يتم توفير دعم فني مباشر داخل قاعة التدريب، حيث يمكن للمستخدمين الحضور شخصياً والحصول على المساعدة والتدريب المباشر.
5. دعم عبر البريد الإلكتروني: يتم توفير عنوان بريد إلكتروني خاص بفريق الدعم، حيث يمكن للمستخدمين إرسال استفساراتهم ومشاكلهم عبر البريد الإلكتروني والحصول على رد سريع وتوجيهات مناسبة.
6. دعم عبر نموذج الدعم الفني على الموقع الإلكتروني: يتم توفير نموذج للدعم الفني على الموقع الإلكتروني لتسهيل إرسال الاستفسارات والمشاكل والتواصل مع فريق الدعم.

باستخدام هذه الوسائل المتعددة، يهدف فريق الدعم الفني في شركة "صدر اللوجستية" إلى تقديم خدمة فعالة وملائمة لمستخدمي المنصة الإلكترونية، وضمان رضاهم وتلبية احتياجاتهم بشكل فعال.

خدمات الدعم الفني تستهدف الفئات التالية:

1. مدربي المركز المسجلين بالمنصة التعليمية: يتم توفير الدعم الفني للمدربين المسجلين على منصة التدريب الإلكترونية. يتم تقديم المساعدة والاستشارة لهم فيما يتعلق بتقديم الدورات التدريبية وحل المشاكل التقنية التي قد يواجهونها.
2. المتدربين المنضمين إلى الدورات التدريبية: يتم تقديم الدعم الفني للمتدربين الذين يشتركون في الدورات التدريبية على منصة الشركة. يتم توفير المساعدة فيما يتعلق بتسجيل الدخول، التنقل في المنصة، تحميل المواد التعليمية، وحل أي مشكلات تقنية أخرى يواجهونها.
3. مشرفي الجهات الحكومية ذات العلاقة: يتم توفير الدعم الفني لمشرفي الجهات الحكومية المشتركة في التعاون مع الشركة، مثل المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني والبرنامج الوطني للتعليم الإلكتروني. يتم تقديم المساعدة فيما يتعلق بتنفيذ وإدارة الدورات التدريبية على المنصة وتحقيق أهداف التدريب المحددة.

قنوات تقديم الدعم المتاحة:

1. مركز الاتصال المباشر: يمكن للمستخدمين التواصل مع فريق الدعم الفني عن طريق الاتصال برقم المركز المباشر الذي ذكرته (0536339006). يتم استقبال المكالمات خلال أوقات العمل الرسمية من الأحد إلى الخميس من الساعة 9 صباحاً حتى 5 مساءً بتوقيت المنطقة.

2. البريد الإلكتروني: يمكن للمستخدمين إرسال استفساراتهم ومشاكلهم عبر البريد الإلكتروني للخدمات والدعم الفني (israr369@hotmail.com) سيتم الرد على الرسائل في أقرب وقت ممكن خلال أوقات العمل الرسمية.
3. تطبيقات التواصل الاجتماعي: يمكن للمستخدمين التواصل مع فريق الدعم الفني عبر تطبيقات التواصل الاجتماعي مثل واتساب، تيليجرام، أو أي تطبيق آخر يتم استخدامه. يجب توفير معلومات الاتصال الخاصة بالشركة على هذه التطبيقات لتسهيل التواصل.

من خلال هذه القنوات، سيتمكن المستخدمون من الوصول إلى فريق الدعم الفني وطرح استفساراتهم والحصول على المساعدة اللازمة خلال أوقات العمل الرسمية وأثناء إقامة الدورات التدريبية.

الدعم الفني يغطي مجموعة واسعة من الخدمات والأنظمة على منصة التدريب الإلكترونية. وفيما يلي بعض الخدمات التي يقدمها الدعم الفني:

1. الدعم في عملية الالتحاق بالدورات التدريبية: يتم تقديم المساعدة في عملية التسجيل والتسجيل الدخول إلى منصة التدريب وحل المشكلات التقنية التي قد تواجه المستخدمين.
2. التدريب على استخدام المنصة الإلكترونية: يتم توفير التدريب والتوجيه على كيفية استخدام المنصة والاستفادة الكاملة من مزاياها ووظائفها.
3. التأهيل والتدريب للمستخدمين: يتم توفير التدريب اللازم والتأهيل للمستخدمين لضمان قدرتهم على التفاعل بكفاءة مع المنصة والاستفادة منها بشكل صحيح.
4. إدارة حسابات المستخدمين: يتم توفير الدعم في عملية تسجيل الدخول إلى المنصة التعليمية وإنشاء حسابات للمدربين.
5. الدعم خلال حضور الدورات التدريبية واستخدام تطبيقات البث المباشر: يتم توفير المساعدة في حضور الدورات التدريبية عبر تطبيقات البث المباشر وحل أي مشاكل تقنية قد تنشأ خلال الجلسات التدريبية.
6. الدعم للمدربين في الوصول إلى المنصة وتقديم الدورات التدريبية: يتم توفير الدعم الفني للمدربين للوصول إلى المنصة وتحميل المواد التعليمية وإدارة الدورات التدريبية.
7. استخراج شهادات المتدربين: يتم توفير الدعم للمستخدمين لاستخراج شهادات المتدربين من منصة التدريب الإلكترونية.

يهدف الدعم الفني إلى ضمان تجربة سلسة ومرضية للمستخدمين على المنصة التعليمية وتوفير المساعدة في حل المشاكل التقنية وتحقيق أهداف التدريب المحددة.

الوقت المتوقع للرد

1. الواتساب: يتم الرد على الاستفسارات والمشاكل عبر الواتساب فوراً، سواء كانت من المدرب أو المتدرب. يتم تقديم الدعم على الفور لضمان استجابة سريعة وفعالة للاحتياجات.
2. تويتر: عادةً ما يتم الرد على الاستفسارات في غضون دقائق عبر المحادثة على تويتر. يتم تخصيص جهود للرد السريع على التغريدات وتوفير الدعم المطلوب في أسرع وقت ممكن.
3. البريد الإلكتروني: قد يستغرق استلام البريد الإلكتروني والرد عليه ما يصل إلى 10 دقائق. يتم تخصيص وقت لفحص البريد الإلكتروني بانتظام والرد على الاستفسارات والمشاكل التقنية بسرعة وفعالية.

توفير استجابة سريعة عبر الواتساب وتويتر يهدف إلى تلبية احتياجات المستخدمين على الفور، بينما يتم استخدام البريد الإلكتروني للرد على الاستفسارات بشكل أكثر تفصيلاً ويتطلب وقتاً أطول للتدقيق والإجابة.

تقسيم الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات

في الدعم الفني إلى مستويين رئيسيين: مركز الاتصال لخدمة العملاء والقسم التشغيلي المساند. إليك وصفاً لكل مستوى:

1. مركز الاتصال لخدمة العملاء:
يقوم بأدوار الاستقبال الأولى لجميع الاتصالات الواردة من المستخدمين والعملاء. يتلقى استفساراتهم ومشاكلهم ويقدم الدعم الفني الأولي لها. قد يشمل ذلك توجيه المستخدمين لحلول مشتركة وتوفير إرشادات أولية للمشاكل الشائعة. وفي

حالة وجود استفسارات أو مشاكل تتطلب مستوى أعلى من الدعم، يتم تحويلها للإدارة المختصة للمتابعة والتدخل اللازم.

2. القسم التشغيلي المساند:

يقوم بتنفيذ الدعم الفني اللازم لاستكمال عملية الدعم والتأكد من أنها تمت بنجاح. يعمل هذا القسم على التحقق من حل المشاكل والاستفسارات التي تم تحويلها لهم من مركز الاتصال. قد يشمل ذلك التحقق من تنفيذ الخطوات الصحيحة وفقًا لسياسات الدعم الفني المحددة ومطابقة الحلول المقدمة مع متطلبات المستخدمين. إذا لزم الأمر، يتم إعادة توجيه المشاكل أو تقديم توجيهات إضافية للمستخدمين.

يهدف هذا التقسيم إلى تنظيم عملية الدعم الفني وتحقيق استجابة فعالة وفعالة لاحتياجات المستخدمين. يقدم مركز الاتصال لخدمة العملاء الأولي ويتولى تحويل المشاكل المعقدة إلى القسم التشغيلي المساند الذي يستكمل الدعم الفني ويضمن استكماله بنجاح.

ساعات العمل:

1. يتم تقديم الدعم الفني وخدمة العملاء من الأحد إلى الخميس، من الساعة 9 صباحًا حتى 5 مساءً بتوقيت المنطقة المحلية. يتم استثناء أوقات إقامة الدورات التدريبية من هذا الجدول الزمني، حيث يتم توجيه الجهود لتقديم الدعم الفني والمساعدة المطلوبة للمتدربين خلال تلك الفترة.

2. قياس رضا المستفيدين:

بعد انتهاء البرنامج التدريبي، يتم قياس مستوى رضا المستفيدين من الخدمة المقدمة. يتم ذلك من خلال إرسال استبيان عبر البريد الإلكتروني أو نظام التعليم الإلكتروني. يتم استخدام الاستبيان لقياس مدى رضا المستفيدين عن جودة الخدمة وتقديم ملاحظاتهم وتوصياتهم لتحسين الخدمة في المستقبل. يتم تحليل الاستبيانات المستلمة واستخدام النتائج لتطوير وتحسين عملية الدعم الفني وتلبية احتياجات المستفيدين بشكل أفضل.

هذه الممارسات تهدف إلى ضمان توفير خدمة عالية الجودة ورضا المستفيدين من الدعم الفني المقدم في فترات العمل المحددة وتحسينها بناءً على ملاحظات المستفيدين بعد انتهاء البرنامج التدريبي.