

## سياسة الدعم سواء فني أو تعليمي المقدمة للمدرّبين والمتدرّبين طوال مدة تنفيذ الدراسة.

مقدمة

الهدف من هذه السياسة هو التزام مركز التعليم المتكامل للتدريب بتقديم الدعم الفني وفق أفضل الممارسات في مجال التعليم والتدريب الإلكتروني فنيا وتعليميا.

**أولاً:** الخدمات والأنظمة المشمولة بالدعم الفني

جميع الأنظمة والخدمات المطورة بواسطة مركز التعليم المتكامل للتدريب لتقديم خدمات التعليم والتدريب الإلكتروني

**ثانياً:** المستفيدون من الدعم الفني

جميع منسوبي مركز التعليم المتكامل للتدريب من متدرّبين وموظفين وأعضاء الهيئة التدريسية المستفيدون من غير منسوبي مركز التعليم المتكامل للتدريب حسب طبيعة الفئات المستهدفة وما له مصلحة مشتركة فيما يخص التدريب الإلكتروني.

**ثالثاً:** قنوات تقديم الدعم الفني

- قناة الدعم الفني الخاصة بتأهيل المستفيدين فئة (أعضاء هيئة التدريس – موظفين) [اضغط هنا](#)
- قناة الدعم الفني الخاصة بالتعريف بنظام التدريب الإلكتروني للمستفيدين فئة (المتدرّبين)

دليل التسجيل

- مركز الدعم - نظام تذاكر الدعم الفني Technical support tickets [اضغط هنا](#)
- قناة الدعم الفني الخاصة باستقبال رسائل البريد الإلكتروني [info@iltc.ed.sa](mailto:info@iltc.ed.sa)
- من خلال خدمه العملاء على رقم (0115202764) خلال مواعيد الدوام الرسمية من الاحد الى الخميس من الساعة 9 صباحا الى 5 مساء
- من خلال واتساب رقم 966 58 183 1560+
- من خلال صفحات التواصل الاجتماعي [Facebook](#) او [Instagram](#)

**رابعاً:** مسؤوليات الدعم الفني

**مستوى مركز الاتصالات**

استقبال جميع الاتصالات والبلاغات الواردة وفرزها حسب طبيعتها ثم تحويلها لجهة الاختصاص

**مستوى المعالجة المساند**

ويختص هذا المستوى بمعالجة المشكلات الواردة إليه حسب طبيعتها والعمل على إيجاد الحلول وتوفيرها للمستخدمين في أسرع وقت ممكن.

**خامساً:** مواعيد تقديم الدعم الفني

من الأحد إلى خميس من الساعة 9.00 ص إلى 9.00 م

**الوقت اللازم لتنفيذ خدمات الدعم الفني**

الطلبات الطارئة خلال 6 ساعات عمل

الطلبات العالية خلال 16 ساعة عمل

الطلبات العادية خلال 24 ساعة عمل

**سادساً:** القواعد والأداب الواجب مراعاتها لتقديم خدمة دعم فني أفضل.

نأمل من مستفيدينا :-

- مراعاة أوقات العمل المنشورة
- التوضيح قدر الإمكان للمشكلة من كافة جوانبها
- مراعاة الوقت المستغرق لتمكن وحدة الدعم الفني من استيفاء الحلول

يلتزم موظفينا ب:-

- الانصات الجيد للمشاكل المستفيدين
- التوجيه السليم حسب طبيعة المشكلة
- المتابعة للحل وإعطاء تغذية مرتدة للمستخدم
- توجيه المستفيد لقياس الرضا عن الخدمات المقدمة

**سابعاً:** آلية قياس رضا المستفيدين

تهدف مركز التعليم المتكامل للتدريب بان يكون عملاؤنا شركاء نجاح لنا عبر تقييمهم لما نقدمه من خدمات وذلك من خلال قناة قياس رضا المستفيدين [من هنا](#)

