

## سياسة الدعم الفني

تهدف سياسة الدعم الفني إلى توضيح الإجراءات والمعلومات المتعلقة بتقديم خدمات الدعم الفني للمستخدمين من خدمات مركز جمعية المدربين السعوديين الأهلية للتدريب لدعمهم ومساندتهم عند حصول مشكلات تقنية تعيق استمرار العملية التدريبية كما تلتزم إدارة مركز جمعية المدربين السعوديين الأهلية للتدريب بتوفير الدعم الفني والتقني والتعليقي 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:

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

دعم عبر برامج وتطبيقات الوصول لأجهزة المستخدمين .

دعم عبر برامج محادثات التواصل الاجتماعي (واتساب - فيسبوك - تويتر) .

دعم مباشر عبر الهاتف .

دعم داخل قاعة التدريب .

دعم عبر البريد الإلكتروني .

دعم عبر نموذج الدعم الفني بالموقع الإلكتروني .

### الخدمات 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.

استخراج شهادة المتدرب من منصة منار

التاريخ: ١٤٤٥/٠٩/٢٥ هـ  
الموافق: ٢٠٢٤/٠٤/٠٤ م

## أوقات عمل فريق الدعم الفني:

من الأحد إلى الخميس من الساعة ٨ صباحاً إلى ٤ مساءً

- الإجراء المتبع في حال تجاوز الطلب الوقت المحدد للرد (سياسة تصعيد الطلب في حال عدم الرد في المدة المحددة):  
وفي حال لم يتم الرد . في العادة يتم الرد خلال يومي عمل لحل المشكلة من ارسال المشكلة عبر وسائل التواصل المذكورة .  
على المشكلة يتم التواصل مع المدير على الرقم (٠٥٥٣٣٠٤٣٤١) لبحث سبب التأخير وحل المشكلة في اسرع وقت  
تسري هذه السياسة على جميع المستفيدين من خدمات مركز جمعية المدربين السعوديين الاحلية 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 جمعية المدربين السعوديين الاحلية للتدريب .

الموقع الرسمي للمركز [sauditainers.org.sa](http://sauditainers.org.sa)

