

سياسة الدعم الفني

تهدف سياسة الدعم الفني إلى توضيح الإجراءات والمعلومات المتعلقة بتقديم خدمات الدعم الفني للمستخدمين من خدمات النخبة المتميزة للتدريب لدعمهم ومساندتهم عند حصول مشكلات تقنية تعيق استمرار العملية التدريبية.

كما تلتزم إدارة النخبة المتميزة 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:

1. قنوات الاتصال بين المركز والمتدرب من خلال الموقع الإلكتروني والذي تم بقنوات اتصال متعددة (الواتس – الإيميل – الموقع) تضمن وصول المعلومة من والى المتدرب ويمكن من خلالها اقبال الاستفسار أو الشكاوى او المقترحات.
2. حساب المركز (واتساب) والذي يستقبل التواصل مع المتدرب بشكل دائم على مدار الساعة (0559225041) سيتم الرد على الاستفسارات خلال 24 ساعة
3. البريد الإلكتروني للمعهد والمخصص الاستفسارات Info@elite-t-s.com
4. اتاحة الدعم الفني اثناء انعقاد الدورات بصورة دائمة بحيث يكون زمن الاستجابة اقل من 30 دقيقة.

الخدمات المشمولة بالدعم الفني:

1. أي مشاكل تقنية أثناء التسجيل أو استخدام المنصة الخاصة بالنخبة المتميزة للتدريب
2. أي مشاكل تقنية أثناء الدورات التدريبية المتزامنة
3. كافة المشاكل المتعلقة بالاختبارات، اصدار الشهادات، تعديل الاسماء او ارقام الهوية الوطنية او المؤهل الدراسي
4. كافة المشاكل التقنية التي قد تواجه المتدرب اثناء استخدام المنصة باستخدام الكمبيوتر، او الهاتف المتنقل

الوقت المتوقع للرد على طلبات الدعم الفني:

سيتم الرد على كافة الاستفسارات خلال 24 ساعة

أوقات عمل فريق الدعم الفني:

أوقات العمل من الاحد الى الخميس من الساعة العاشرة صباحا وحتى الساعة السادسة مساء

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

سيتم تعويض المتدرب عن الدورة التدريبية او ورشة العمل اما باسترجاع المبلغ داخل محفظة المتدرب أو استرجاعه بشكل نقدي بعد خصم الرسوم الإدارية

تسري هذه السياسة على جميع المستخدمين من خدمات النخبة المتميزة 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 النخبة المتميزة للتدريب.

Technical Support Policy

The purpose of the technical support policy is to clarify the procedures and information related to providing technical support services to users of Elite Training services. This support aims to assist them in resolving technical issues that hinder the continuation of the training process.

Elite Training is committed to providing ongoing technical and educational support to all users of the Learning Management System/training platform across all programs through the available channels published on the organization's website/training platform, which include:

Technical Support Channels:

1. **Communication Channels:** Multiple communication channels are available through the website (WhatsApp, Email, Website) to ensure information flows to and from the trainee, allowing for inquiries, complaints, or suggestions.
2. **WhatsApp Support Account:** The center's WhatsApp account, available 24/7 at (0559225041), will respond to inquiries within 24 hours.
3. **Email for Inquiries:** The designated email for inquiries is Info@elite-t-s.com.
4. **Ongoing Technical Support:** Technical support will be available during training sessions, with a response time of less than 30 minutes.

Services Covered by Technical Support:

1. Any technical issues during registration or use of the Elite Training platform.
2. Any technical issues during synchronous training courses.
3. All issues related to exams, certificate issuance, modification of names, national ID numbers, or educational qualifications.
4. Any technical problems faced by trainees while using the platform on computers or mobile devices.

Expected Response Time for Technical Support Requests:

All inquiries will be responded to within 24 hours.

Working Hours of the Technical Support Team:

The support team operates Sunday through Thursday, from 10:00 AM to 6:00 PM.

Procedure for Exceeding Response Time (Escalation Policy):

If the request exceeds the specified response time, the trainee will be compensated for the training course or workshop by refunding the amount in the trainee's wallet or providing a cash refund after deducting administrative fees.

This policy applies to all users of Elite Training services. We are committed to ensuring the implementation of this policy, and all personnel within the organization are required to adhere to it. Any violation of this policy will expose the violator to disciplinary actions according to the procedures followed at Elite Training.