

سياسة الدعم الفني

تهدف سياسة الدعم الفني إلى توضيح الإجراءات والمعلومات المتعلقة بتقديم خدمات الدعم الفني للمستخدمين من خدمات <النخبة المتميزة للتدريب> لدعمهم ومساعدتهم 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:

١. قنوات الاتصال بين المركز والمتدرب من خلال الموقع الإلكتروني والذي تم بقنوات اتصال متعددة (الواتس – الإيميل – الموقع) تضمن وصول المعلومة من وإلى المتدرب ويمكن من خلالها إيصال الاستفسار أو الشكاوى أو المقترحات.
٢. حساب المركز (واتساب) والذي يستقبل التواصل مع المتدرب بشكل دائم على مدار الساعة (0559225041) سيتم الرد على الاستفسارات خلال ٢٤ ساعة
٣. البريد الإلكتروني للمعهد والمخصص للاستفسارات Info@elite-t-s.com
٤. إتاحة الدعم الفني أثناء انعقاد الدورات بصورة دائمة بحيث يكون زمن الاستجابة أقل من ٣٠ دقيقة.

الخدمات المشمولة بالدعم الفني:

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

الوقت المتوقع للرد على طلبات الدعم الفني:

سيتم الرد على كافة الاستفسارات خلال ٢٤ 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 <اسم الجهة>، ونلتزم 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>.