

تعليمات الدعم الفني للمستفيدين

مقدمة

تهدف هذه السياسة إلى التزام معهد العلوم الإدارية العالي للتدريب بالإجابة على الاستفسارات الخاصة بالمتدربين عند تقديم التدريب بالنمط المتزامن وغير المتزامن

أولاً: - نمط التدريب المتزامن

نوفر المحادثات المباشرة (الشات) المفتوح مجاناً مع أي دورة أثناء تقديمها مباشرة، وتكون مدمجة مع الفصل التفاعلي

التواصل المباشرة عبر تطبيق الواتساب

(966) 0531176732

مركز الاتصالات عبر الأرقام التالية - :

(966) 0550266453

ثانياً: - نمط التدريب غير المتزامن

مستوى مركز الاتصالات

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

مستوى المساندة

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

قنوات التواصل المتاحة

مركز الاتصالات عبر الأرقام التالية - :

(966) 0550266453

قناة التواصل برسائل البريد الإلكتروني Email

iastmanager14@gmail.com

صفحات التواصل الاجتماعي

<https://x.com/hiastsa>

توجيه المستفيد لقياس الرضا عن الخدمات المقدمة

مواعيد التواصل

من الأحد إلى خميس من الساعة ٨,٠٠ ص إلى ٣,٣٠ ظ ومن الساعة ٤,٠٠ م إلى

١٠,٠٠ م

الوقت اللازم للإنجاز

الطلبات الطارئة خلال ٦ ساعات عمل

الطلبات العالية خلال ١٦ ساعة عمل

الطلبات العادية خلال ٢٤ ساعة عمل

القواعد والآداب الواجب مراعاتها لتقديم خدمة دعم فني أفضل.

مراعاة أوقات العمل المنشورة

التوضيح قدر الإمكان للمشكلة من كافة جوانبها

مراعاة الوقت المستغرق لتتمكن وحدة الدعم الفني من استيفاء الحلول

يلتزم موظفينا ب:-

الانصات الجيد للمشاكل المستفيدين

التوجيه السليم حسب طبيعة المشكلة

المتابعة للحل وإعطاء تغذية مرتدة للمستفيد