

## الدية سياسة الدعم الفني:

حرصا من مركز اكاديمية انفيني تي للتدريب الصحي على تحقيق الأهداف التدريبية والتطويرية، فقد تم توفير آليات اتصال تقنية للتواصل للمدربين والمتدربين مع فريق الدعم الفني للحصول على الإرشادات والحلول على مدار الساعة يعمل فريق الدعم الفني لتوفير خدماته لكافة مستخدمي المنصة الإلكترونية بعدة طرق حتى تتناسب مع كافة الرغبات الأسهل للمستخدمين ومنها :

1. دعم عبر برامج محادثات التواصل الاجتماعي (واتساب – لينكد ان- تويتر).
2. دعم مباشر عبر الواتساب.
3. دعم داخل قاعة التدريب.
4. دعم عبر الايميل.
5. دعم عبر نموذج التواصل بالموقع الإلكتروني

## قنوات الدعم الفني:

- الموقع الإلكتروني: [www.infinity.edu.sa](http://www.infinity.edu.sa)
- البريد الإلكتروني: [info@infinity.edu.sa](mailto:info@infinity.edu.sa)
- الجوال: +966564572240
- الواتساب: +966570322051
- نموذج اتصل بنا <https://infinity.edu.sa/links/contact>
- مقر المركز، الموقع: حي البغدادية الغربية – شارع حائل – مبنى زيماس بقرب وزارة الاعلام.
- تويتر: [@infinity\\_educsa](https://twitter.com/infinity_educsa)
- انستقرام: [@infinity\\_educsa](https://www.instagram.com/infinity_educsa)
- يوتيوب: [@infinity\\_educsa](https://www.youtube.com/channel/UC...)
- لينكد ان: [@infinity\\_educsa](https://www.linkedin.com/company/infinity_educsa)
- تليجرام: [@infinity\\_educsa](https://www.telegram.com/channel/infinity_educsa)



+966564572240  
+966570322051



infinity.edu.sa  
info@infinity.edu.sa



Street Hail Baghdadiyah  
KSA - Jeddah 222  
CR:4030355596

## الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات

تنقسم الأدوار المطلوبة للقيام بالدعم الفني على عدة مستويات:

**المستوى الأول:** مركز الاتصال و خدمة العملاء

ويقوم باستقبال جميع الاتصالات الواردة وكذلك تقديم الدعم الفني الأولي لها حسب طبيعة الاستفسارات الواردة أو تحويلها للإدارة المختصة.

## المستوى الثاني: الدعم الفني التقني

ويقوم بحل المشاكل التي تواجه العميل اثناء تواجده في مسيرة العملية, واحتياجات المركز من دعم و تطوير للوصول الى جوده وكفاءة عالية في التعليم الالكتروني.

## ساعات العمل

من الأحد إلى الخميس من الساعة 8 صباحاً إلى 4 مساءً

## المستفيدين من خدمات الدعم الفني

- المدربين المسجلين بالمنصة التعليمية لغرض تقديم الدورات التدريبية.
- جميع المتدربين المنضمين إلى للدورات التدريبية
- مشرفي الجهات الحكومية ذات العلاقة مثل : الهيئة السعودية للتخصصات الصحية و المركز الوطني للتعليم الإلكتروني.
- المسوقين والجهات الخارجية المتعاونة مع المركز.



+966564572240  
+966570322051



infinity.edu.sa  
info@infinity.edu.sa



Street Hail Baghdadiyah  
KSA - Jeddah 222  
CR:4030355596

## الخدمات المشمولة في الدعم الفني:

- الالتحاق بالدورات وحل المشكلات التقنية التي تواجه المستخدمين.
- التطوير من النظام التعليم الإلكتروني بشكل مستمر للوصول الى افضل خدمة ممكنة.
- التأهيل اللازم للمستخدمين والتأكد من الخطة قبل موعدها.
- تسجيل الدخول الى المنصة التعليمية وإنشاء حساب للمتدرب.
- حضور الدورة واستخدام تطبيقات البث المباشر.
- دخول المدرب لزوم والتعرف على الأدوات التقنية المتاحة.
- استخدام المدرب للتقنيات الموجودة في النظام الإلكتروني
- حصول المدرب والمتدرب على الشهادات.
- تسجيل ساعات التعليم ومتابعة الطلب.

## الوقت المتوقع للرد:

- البريد الإلكتروني قد يستغرق 20 دقيقة لاستلام البريد ومن ثم الرد عليه.
- الواتساب 3 ساعات كحد اقصى
- حسابات السوشيال ميديا (تويتر – انستقرام – لينكد ان - فيس بوك) لا يزيد الوقت عن 24 ساعة.

## رضا المستفيد:

يتم قياس مستوى جودة الخدمة المقدمة وقياس رضا مستوى المستفيد منها بعد الانتهاء من البرنامج التدريبي عن طريق استبيان يرسل على البريد الإلكتروني



+966564572240  
+966570322051



infinity.edu.sa  
info@infinity.edu.sa



Street Hail Baghdadiyah  
KSA - Jeddah 222  
CR:4030355596

## سياسة تصعيد الطلب في حال عدم الرد في المدة المحددة:

- يحق للعميل طلب تصعيد الشكوى في حال لم يتم الإجابة عليه اجابه واضحة من قبل موظف خدمة العملاء او في حال عدم الرضى بالإجابة. وفي حال تم قبول طلبه بالتصعيد يتم تصعيد الشكوى لقسم الإدارة ليتم دراسة طلبه ثم اتخاذ الاجراء الازم.
- يتم تصعيد الشكوى تلقائياً من موظف خدمة العملاء في حال لم يكن يستطيع حل مشكلة العميل او لم تكن لدى احد الأقسام الصلاحية لحل مشكلة العميل.
- يتم تصعيد الشكوى تلقائياً بعد 3 أيام حيث يتم دراسة كل حالة على حدى بوجود طاقم الإدارة و المدير العام و معرفة أسباب المشكلة و طرح الحلول ثم الرد على شكوى العميل من 4 أيام عمل الى 6 أيام عمل



+966564572240  
+966570322051



infinity.edu.sa  
info@infinity.edu.sa



Street Hail Baghdadiyah  
KSA - Jeddah 222  
CR:4030355596