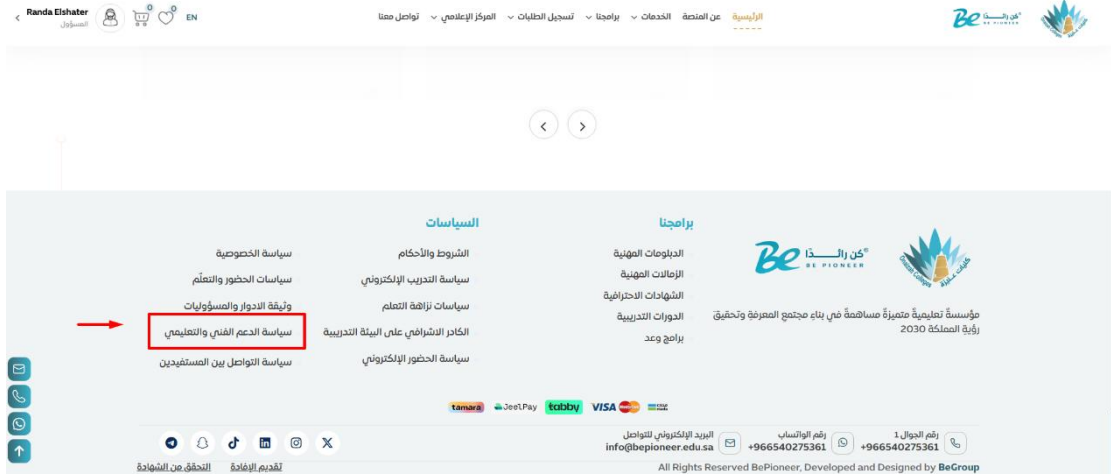


الدعم الفني ونظام إدارة التعلم بالمنصة



الدعم الفني ونظام إدارة التعلم بالمنصة

<https://bepioneer.edu.sa/ar/page/%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%B3%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AF%D8%B9%D9%85-%D8%A7%D9%84%D9%81%D9%86%D9%8A-%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B9%D9%84%D9%8A%D9%85%D9%8A>



سياسة الدعم الفني والتعليمي

نقدم المساعدة والدعم الفني المستمر للمدرسين والمتدربين طوال مدة تنفيذ البرنامج التدريبي لضمان إتمام العملية التدريبية بأعلى جودة وكفاءة ممكنة، وذلك على النحو التالي:

الدعم والمساندة الأكاديمية

تقديم المساعدة الفنية والتعليمية للمدرسين والمتدربين أثناء تنفيذ البرنامج التدريبي المباشر.

توفير مدير للفاعة التدريبية لتنظيم العملية وحل المشكلات التقنية.

دعم المتدربين في الجوانب التقنية لضمان حضور المحاضرات والاستفادة القصوى من البرنامج.

تزويد المتدربين بالشروط اللازمة للتسجيل والتحصير وتعبئة البيانات المطلوبة لإصدار الشهادة.

توفير وسائل التواصل لحل أي مشكلة تواجه المتدربين أثناء الدورة أو للحصول على الشهادة.

قنوات الدعم الفني

توفير آليات اتصال تقنية لتسهيل التواصل بين المدرسين والمتدربين مع فريق الدعم الفني للحصول على الإرشادات والحلول.

البريد الإلكتروني للتواصل: info@bepioneer.edu.sa

رقم الجوال \ واتساب : +966540275361

سياسة الدعم الفني

تقديم خدمات الدعم الفني لكافة مستخدمي النظام بعدة طرق تناسب احتياجاتهم، بما يشمل:
الدعم عن بُعد للأجهزة.

الدعم عبر برامج التواصل الاجتماعي.

الدعم المباشر عبر الهاتف أو داخل القاعة التدريبية.

الدعم عبر البريد الإلكتروني أو نماذج الدعم الفني في الموقع الإلكتروني.

المستفيدون من خدمات الدعم الفني

المدرّبون المسجلون لتقديم الدورات التدريبية.

المتدربون المنضمون للدورات التدريبية.

مشرفو الجهات المعنية ذات العلاقة بالتدريب والتعليم الإلكتروني.

الخدمات والأنظمة المشمولة بالدعم الفني

الالتحاق بالدورات وحل المشكلات التقنية للمستخدمين.

التدريب على استخدام النظام والاستفادة من مزاياه.

التأهيل اللازم للمستخدمين.

تسجيل الدخول ومتابعة الحسابات.

حضور الدورة واستخدام تطبيقات البث المباشر.

دخول المدرب للنظام واستخراج الشهادات.

الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات

المستوى الأول: خدمة العملاء، استقبال جميع الاتصالات وتقديم الدعم الفني الأولي أو تحويلها للإدارة المختصة.

المستوى الثاني: القسم التشغيلي المساند، إتمام عملية الدعم الفني والتحقق من إنهائها بنجاح.

أوقات عمل فريق الدعم الفني

يعمل فريق الدعم الفني في منصة كن رائداً خلال أيام الأحد إلى الخميس من الساعة 8:00 صباحاً حتى 5:00 مساءً بتوقيت المملكة العربية السعودية.

الوقت المتوقع للرد

يلتزم فريق الدعم الفني بالرد على جميع طلبات الدعم خلال 24 ساعة من استلام الطلب في أيام العمل الرسمية.

استقبال الشكاوى والمقترحات

تتيح منصة كن رائداً آلية واضحة لاستقبال الشكاوى والمقترحات عبر قنوات التواصل الرسمية، ويتم التعامل معها بسرية تامة ومعالجتها خلال 48 ساعة من تاريخ تقديمها، مع إشعار المستفيد بنتيجة المعالجة.

إجراءات التصعيد

في حال عدم الرد على طلب الدعم خلال المدة المحددة، يحق للمستفيد تصعيد طلبه عبر البريد الإلكتروني info@bepioneer.edu.sa للوصول إلى المستوى الثاني من الدعم، وهو القسم التشغيلي المساند، الذي يتولى متابعة الطلب وإغلاقه خلال 48 ساعة من تاريخ التصعيد.