



المركز الكندي للغات
CANADIAN LANGUAGE CENTER

سياسة تقديم خدمات الدعم الفني

نظام التعليم الإلكتروني



المركز الكندي للغات
CANADIAN LANGUAGE CENTER

١- الفئة المستهدفة:

- المتدربين.

- أعضاء هيئة التدريس.

- الموظفين.

٢- وسائل التواصل مع الدعم الفني:

البريد الإلكتروني: support@clc.edu.sa

الرقم الموحد:

الدرشة الفورية.

٣- أدوار ومسئوليات الدعم الفني:

- الاتصال: يقوم المستخدم بالتواصل مع الهواتف المخصصة للدعم الفني والإبلاغ عن المشكلة أو تحويلها للقسم المختص وسوف يقوم القسم بمعالجتها فوراً

- البريد الإلكتروني: يقوم المستخدم بإرسال بريد عن المشكلة للدعم الفني، الذي يقوم بدوره بالتواصل مع القسم المختص ومعالجة المشكلة الفنية والرد على المستخدم بما تم.

٤- فترة استقبال طلبات الدعم الفني ومعالجتها:

- يتم استقبال طلبات الدعم الفني يومياً باستثناء إجازة نهاية الأسبوع يتم استقبال الطلبات عن طريق البريد الإلكتروني.

٥- يقدم قسم الدعم الفني خدماته للمستخدمين من جميع أنظمة المركز (الصفحة الرئيسية- نظام التعليم الإلكتروني)

٦- قياس رضا المستخدم: يتم قياس رضا المستخدم من خدمة الدعم الفني بعد تقديم الخدمة مباشرة سوا كان ذلك عن طريق الاتصال أو البريد، وتحليل نتائج رضاهم بشكل دوري لهدف تحسين خدمة الدعم الفني بالمركز.