

سياسات الدعم الفني

مقدمة

الهدف من هذه الوثيقة هو نشر وتوضيح سياسة تقديم الدعم الفني في معهد بناء الخليج العالي للتدريب وفق أفضل الممارسات العالمية بما يخدم أهداف المعهد الإستراتيجية.

المستفيدين من خدمات الدعم الفني

- جميع منسوبي معهد بناء الخليج العالي للتدريب من طلاب وموظفين وأعضاء هيئة تدريس.
- المستفيدين من خارج المعهد حسب طبيعة الفئات المستهدفة للخدمات المقدمة.

قنوات تقديم الدعم الفني

- منصة الدعم الفني في كليات الخليج عبر الرابط: <https://gbi.edu.sa/>
- مركز الاتصال عبر الأرقام التالية: 0597142222

الخدمات والأنظمة المشمولة بالدعم الفني

جميع الأنظمة والخدمات المطورة والمشغلة من قبل وحدة تقنية المعلومات والتعلم الإلكتروني.

الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات:

تم تقسيم الأدوار المطلوبة للقيام بالدعم الفني إلى مستويين رئيسيين:

1. المستوى الأول: مركز الاتصال

ويقوم باستقبال جميع الاتصالات والطلبات والبلاغات الواردة ويتم تقديم الدعم الفني الأولي لها حسب طبيعة الطلبات

والبلاغات أو تحويلها لجهة الاختصاص.

2. المستوى الثاني: القسم التشغيلي المساند:

ويتم من خلال هذه الوحدة استكمال عملية تقديم الدعم الفني والتحقق من انتهائها.

الوقت اللازم لتقديم خدمات الدعم الفني:

ساعات العمل: 5 أيام في الأسبوع - 8 ساعات يومياً - من الساعة 9 صباحاً حتى 5 مساءً.

الوقت اللازم لتقديم خدمات الدعم: (الدرجة 8 ساعات عمل / العالية 24 ساعة عمل / العادية 48 ساعة عمل)

رضا المستفيد:

يتم قياس مستوى الجودة المقدمة وقياس مستوى رضى المستفيد عنها بعد الانتهاء من مكاملة مركز الاتصال أو بعد تنفيذ الطلب وحل البلاغ.