



# Professional Skills Training Institute

معهد المهارات الاحترافية للتدريب

سجل تجاري: C.R. 4030527756

## التنفيذ التفصيلي لمعايير التدريب الإلكتروني

معهد المهارات الاحترافية للتدريب

**المعيار 1.3.3: تعليمات الدعم الفني للمستفيدين**

أولاً: نظام الدعم الفني المتكامل

1. قنوات الدعم

القنوات المتاحة:

- منصة الدعم الإلكتروني
- خط المساعدة المباشر
- البريد الإلكتروني المخصص
- نظام التذاكر الإلكتروني
- منتدى المساعدة والدعم

2. مستويات الخدمة

تصنيف الطلبات:

- مستوى حرج: استجابة فورية
- مستوى عالي: خلال ساعتين
- مستوى متوسط: خلال 24 ساعة
- مستوى منخفض: خلال 48 ساعة

ثانياً: إجراءات معالجة المشكلات

1. خطوات التصعيد

المستوى الأول:



# Professional Skills Training Institute

## معهد المهارات الاحترافية للتدريب

سجل تجاري: C.R. 4030527756

- استقبال وتصنيف الطلبات
- حل المشكلات البسيطة
- توثيق الإجراءات المتخذة
- متابعة رضا المستفيد

### المستوى الثاني:

- معالجة المشكلات المعقدة
- التنسيق مع الفرق التقنية
- تحليل أسباب المشكلات
- تقديم الحلول الدائمة



## Detailed Implementation of E-Learning Standards

Professional Skills Training Institute

### Standard 1.3.3: Technical Support Instructions for Users

#### Section One: Integrated Technical Support System

##### 1. Support Channels

###### Available Channels:

- Electronic Support Platform
- Direct Help Line
- Dedicated Email Support
- Electronic Ticketing System
- Help and Support Forum

##### 2. Service Levels

###### Request Classification:

- Critical Level: Immediate Response
- High Level: Within 2 Hours
- Medium Level: Within 24 Hours
- Low Level: Within 48 Hours

#### Section Two: Problem Resolution Procedures

##### 1. Escalation Steps

###### First Level:

- Receiving and Classifying Requests



# Professional Skills Training Institute

معهد المهارات الاحترافية للتدريب

سجل تجاري: C.R. 4030527756

- Solving Simple Problems
- Documenting Taken Actions
- Following Up on User Satisfaction

## Second Level:

- Handling Complex Problems
- Coordinating with Technical Teams
- Analyzing Problem Causes
- Providing Permanent Solutions