

مركز الدعم والمساعدة

الفوري

5 يوليو 2019



فهرس المحتويات

3	لمحة
3	التجهيزات وتهيئة النظام
4	الأعمال التقنية

لمحة

تقديم الدعم الفني لمنسوبي الجامعة بشكل يُمكن من سرعة ودقة حل الإشكاليات التي تواجههم في أي وقت ومن أي مكان وتعزيز الرضا عن الخدمات المقدمة

التجهيزات وتهيئة النظام

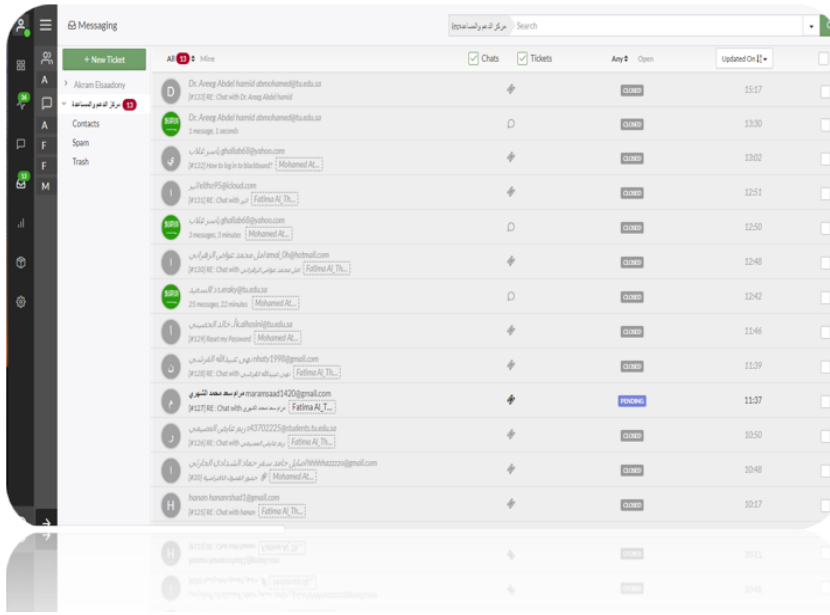
1. البحث التقني عن أفضل أنظمة الدعم الفوري والمباشر والتي تقدم بتكلفة أقل مع الحفاظ على جودة الخدمة المقدمة وإمكانية التوسع في تقديم الدعم على باقي الأنظمة الإلكترونية المعمول بها بالجامعة
2. تهيئة التطبيق وربطه ببوابة التعلم بلاك بورد واختبار كيفية تقديم الدعم دون الاستعانة بشركات خارجية
3. وضع اليات استقبال والرد على المراجعين
4. تم عقد ورشة عمل تدريبية لأعضاء الفريق التقني بقسم التعليم الإلكتروني
5. إطلاق نظام الدعم والمساعدة الفوري والمحادثة المباشرة على بوابة التعلم بلاك بورد مع بداية الفصل الدراسي الأول في 16 سبتمبر 2018، لتوفير الوقت والجهد على الطلاب والطالبات وكذلك أعضاء هيئة التدريس في الرد على استفساراتهم وحل مشاكلهم



<https://lms.tu.edu.sa>

الاستقبال والرد على 2500+ طلب دعم

فيما يخص أنظمة التعلم الإلكتروني



2500+

طلب دعم
تم الرد عليها

900+
محادثة فورية

الأعمال التقنية

1. تقديم الدعم الفني طوال اليوم لجميع الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وحل مشاكلهم عبر مركز الدعم والمساعدة الفوري.
2. استقبال الطلبات المراجعة عبر الخدمة وفي حالة تقديمها بعد الدوام الرسمي يتم اعلام المراجع بأنه سيتم الرد عليه في أقل من 24 ساعة وارسل الرد عبر البريد الإلكتروني الذي قام بتسجيله
3. استقبال طلبات الدعم التي تم ارسالها بعد الدوام صباحاً للرد عليها
4. متابعة ردود فريق الدعم من قبل مسؤولي الأنظمة للتأكد من سير نجاح عملية تقديم الخدمة
5. فتح قناة اتصال مباشرة مع الفريق في كلا شطري الطلاب والطالبات لحل الإشكاليات التي قد تصعب على فريق الدعم