

## سياسة الدعم الفني للمستخدمين

يلتزم مركز رؤى التميز للتدريب بتوفير دعم فني متكامل وفعال لجميع فئات المستخدمين من خدماتها التدريبية، بهدف ضمان تجربة تعليمية سلسة وخالية من المشكلات التقنية. وتُقدّم خدمات الدعم الفني وفق ضوابط واضحة، تشمل قنوات متعددة للتواصل، وإجراءات منظمة للاستجابة والمعالجة، بما يضمن رضا المستخدمين واستمرارية العملية التدريبية.

### 1. قنوات الدعم الفني

يمكن للمستخدمين التواصل مع فريق الدعم الفني عبر الوسائل التالية:

- خدمة المحادثة الفورية على الموقع/المنصة حسب توفرها مثل: واتساب: 009669229281
- الدعم عبر نظام التذاكر الإلكتروني حيث يمكنك إرسال تذكرة بعد تسجيل الدخول تشرح بها المشكلة
- البريد الإلكتروني: [support@ex-visions.com](mailto:support@ex-visions.com)
- الخط الساخن: 00966565198992

تلتزم الجهة بتوفير قناتين على الأقل للدعم الفني لضمان سهولة الوصول وسرعة الاستجابة.

### 2. الخدمات المشمولة بالدعم الفني

يشمل الدعم الفني المقدم من الجهة ما يلي:

- معالجة المشكلات التقنية التي تعيق استخدام المنصة أو الخدمات التدريبية
- المساعدة في التسجيل وإنشاء الحسابات والدخول إلى المنصة
- دعم في الوصول إلى المحتوى التدريبي والفعاليات الافتراضية
- استقبال الشكاوى والملاحظات والمقترحات المتعلقة بالجوانب الفنية والتدريبية

### 3. استقبال الشكاوى والمقترحات

يتم استقبال الشكاوى والمقترحات من خلال القنوات السابقة وتحول هذه الطلبات إلى الجهات المختصة للمعالجة وفق آلية معتمدة تضمن المتابعة والاستجابة خلال فترة زمنية محددة.

### 4. أوقات عمل الدعم الفني

- أيام العمل الرسمية: من الأحد إلى الخميس
- ساعات العمل: من الساعة 9:00 صباحًا حتى 5:00 مساءً (بتوقيت السعودية)

### 5. زمن الاستجابة المتوقع

- الاستفسارات العامة والمشكلات التقنية: خلال 24 ساعة عمل
- الشكاوى والمقترحات: خلال 3 أيام عمل كحد أقصى

## 6. التزامنا

نلتزم بتقديم دعم فني فعّال وموثوق لجميع المستفيدين على اختلاف فئاتهم دون تمييز، بهدف تذليل أي عقبات تقنية أو إجرائية قد تواجههم، وضمان تجربة تدريبية متميزة ومستقرة بأعلى مستويات الجودة والكفاءة.

للاستفسارات، يرجى التواصل عبر البريد الإلكتروني: [info@ex-visions.com](mailto:info@ex-visions.com)

آخر تحديث: 2025/06/01



مركز العلي للأعمال ، طريق الأمير ماجد ، الربوة ، جدة ٢٣٤٤٩

Alaif Business Center, Prince Majid Rd, Al Rabwah, Jeddah 23449

Phone +966505504081 Email [info@ex-visions.com](mailto:info@ex-visions.com)

[www.ex-visions.com](http://www.ex-visions.com)