



خطة وآلية معالجة المشكلات التقنية والفنية للمتدربين

أولاً: قنوات استقبال البلاغات

يمكن للمتدرب الإبلاغ عن أي مشكلة تقنية من خلال القنوات التالية:

✉ نموذج التواصل عبر الموقع الرسمي

✉ البريد الإلكتروني المعتمد للدعم الفني

☎ رقم خدمة العملاء (واتساب / اتصال)

استفسارات سريعة

966+ 51234 5678 الاسم*

البريد الإلكتروني*

استفسار عام

تحميل الملف

الرسالة*

التحقق الأمني: 2 + 4 = ؟

أدخل الإجابة

إرسال

ويطلب من المتدرب تزويدنا بالمعلومات التالية لتسريع المعالجة:

- الاسم الكامل
- اسم الدورة
- وصف دقيق للمشكلة
- وقت حدوث المشكلة
- صورة للشاشة (إن أمكن)
- نوع الجهاز (كمبيوتر / جوال)
- اسم المتصفح المستخدم



ثانياً: الاستجابة الأولية

يتم تأكيد استلام البلاغ خلال فترة زمنية قصيرة.

يتم تصنيف المشكلة وفق نوعها، مثل:

- مشاكل التسجيل أو إنشاء الحساب
- مشاكل تسجيل الدخول أو كلمة المرور
- مشاكل الدفع الإلكتروني
- صعوبة الدخول إلى الجلسة المباشرة (Zoom)
- عدم ظهور المواد التدريبية
- أعطال تقنية في البث أو الصوت

ثالثاً: التشخيص الفني

يقوم فريق الدعم بما يلي:

- فحص الحساب والبيانات المرتبطة به
- إعادة تعيين كلمات المرور عند الحاجة
- التحقق من حالة الدفع والاشتراك
- التأكد من تفعيل صلاحيات الوصول للجلسات أو المحتوى
- اختبار النظام والمتصفح والتوافق التقني

وفي حال كانت المشكلة تتطلب تدخل تقني أعمق، يتم تصعيدها للفريق المختص.

رابعاً: تقديم الحل والمتابعة

- تنفيذ الحل المناسب وإبلاغ المتدرب بالتفاصيل
- التواصل المباشر للتأكد من نجاح المعالجة
- توثيق الحالة في نظام الدعم الفني للرجوع إليها مستقبلاً
- متابعة أي آثار جانبية لضمان عدم تكرار المشكلة

خامساً: الإجراءات الوقائية

- حرصاً على تقليل المشكلات مستقبلاً، يتم:
- تحديث الأنظمة بشكل دوري
- اختبار روابط البث قبل كل دورة
- مراجعة أنظمة الدفع والتسجيل



• إرسال إرشادات تقنية مسبقة للمتدربين قبل بدء البرنامج

Technical and Operational Issue Handling Plan for Trainees

First: Reporting Channels

Trainees may report any technical issue through the following channels:

-  Contact form on the official website
-  Official technical support email
-  Customer service number (WhatsApp / Call)



استفسارات سريعة

966+ 51 234 5678 الاسم *

البريد الإلكتروني *

استفسار عام

تحميل الملف

الرسالة *

التحقق الأمني: 4 + 2 = ؟
أدخل الإجابة

إرسال

To ensure faster resolution, trainees are requested to provide the following information:

- Full name
- Course name
- Clear description of the issue
- Time when the issue occurred



- Screenshot (if possible)
- Device type (Computer / Mobile)
- Browser name

Second: Initial Response

Confirmation of receipt will be sent within a short timeframe.

The issue will be categorized according to its type, such as:

- Registration or account creation issues
- Login or password issues
- Online payment issues
- Difficulty accessing the live session (Zoom)
- Training materials not appearing
- Technical issues related to streaming or audio

Third: Technical Diagnosis

The support team will:

- Review the trainee's account and related data
- Reset passwords when necessary
- Verify payment and subscription status
- Ensure access permissions to sessions or course content are activated
- Test system compatibility, browser settings, and technical requirements

If the issue requires deeper technical intervention, it will be escalated to the specialized team.

Fourth: Resolution & Follow-Up

- Implement the appropriate solution and inform the trainee
- Follow up directly to confirm the issue has been resolved
- Document the case in the support system for future reference

الإستمرار في التدريب ... إستمرار في التطوير | If You Stop Training ... You Stop Training



- Monitor for any recurring issues to prevent repetition

Fifth: Preventive Measures

To minimize future technical issues, the following actions are taken:

- Regular system updates
- Testing live session links before each course
- Reviewing payment and registration systems
- Sending technical guidelines to trainees prior to the program start

