

سياسة تقديم خدمات دعم المستخدمين

عمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات



عمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات

المحتويات

- ٣ غاية الوثيقة
- ٣ المستخدمين من خدمات الدعم الفني
- ٣ قنوات تقديم الدعم الفني
- ٣ الخدمات والأنظمة المشمولة بالدعم الفني
- ٣ الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات
- ٣ الوقت اللازم لتقديم خدمات الدعم الفني
- ٣ رضا المستفيد

غاية الوثيقة

الهدف من هذه الوثيقة هو نشر وتوضيح سياسة تقديم الدعم الفني لخدمات عمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات وفق أفضل الممارسات العالمية بما يخدم أهداف الجامعة الإستراتيجية .

المستفيدين من خدمات الدعم الفني

- جميع منسوبي الجامعة من طلاب وموظفين وأعضاء هيئة تدريس.
- المستفيدين من خارج الجامعة حسب طبيعة الفئات المستهدفة للخدمات المقدمة .

قنوات تقديم الدعم الفني

- منصة خدمات عمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات "معين" عبر الرابط Moeen.ksu.edu.sa على مدار الساعة.
- مركز الإتصال الموحد ٠١٤٦٧٥٥٥٧ . خلال أوقات الدوام الرسمي من يوم الأحد إلى الخميس من الساعة ٧ والنصف صباحًا وحتى الرابعة عصرًا.

الخدمات والأنظمة المشمولة بالدعم الفني

جميع الأنظمة والخدمات المطورة والمشغلة من قبل عمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات

الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات

تم تقسيم الأدوار المطلوبة للقيام بالدعم الفني إلى مستويين رئيسيين:

١. المستوى الأول: مركزي الإتصال والتحكم بوحدة العناية بالمستفيدين:

ويقوم باستقبال جميع الإتصالات والطلبات والبلاغات الواردة ويتم تقديم الدعم الفني الأولي لها حسب طبيعة الطلبات والبلاغات أو تحويلها لجهة الإختصاص.

٢. المستوى الثاني: الأقسام التشغيلية المساندة بوحدة العمادة الأخرى:

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

الوقت اللازم لتقديم خدمات الدعم الفني

تم تحديد الوقت اللازم لتنفيذ الطلبات أو لحل البلاغات على مستوى كل خدمة وذلك عند طلب الخدمة على منصة خدمات عمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات "معين" ، ويتم مراجعة هذه السياسة بشكل دوري للتحقق من مدى ملائمة هذه الأوقات وتحقيقها الهدف المقصود وفق أحدث الممارسات العالمية.

رضا المستفيد

يتم قياس مستوى الجودة المقدمة وقياس مستوى رضى المستفيد عنها بعد الإنتهاء من مكالمة مركز الإتصال أو بعد تنفيذ الطلب وحل البلاغ عبر منصة خدمات عمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات "معين".