

## سياسة تقديم خدمات دعم المستفيدين

### غاية الوثيقة

الهدف من هذه الوثيقة هو نشر وتوضيح سياسة تقديم الدعم التقني المقدم لخدمات عمادة التعلم الإلكتروني وتقنية المعلومات وفق أفضل الممارسات العالمية بما يخدم أهداف الجامعة الإستراتيجية.

### المستفيدين من خدمات الدعم الفني

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

### قنوات تقديم الدعم الفني

م	القناة	التفصيل	وقت التقديم
١	منصة "تساهيل"	<a href="https://tasaheel.bu.edu.sa">https://tasaheel.bu.edu.sa</a>	مفتوح في أي وقت
٢	البريد الإلكتروني	<a href="mailto:tasaheel@bu.edu.sa">tasaheel@bu.edu.sa</a>	مفتوح في أي وقت
٣	مركز الاتصال الموحد	مركز الاتصال الموحد: 0177257700 التحويلات: 15555 - 15563	خلال أوقات العمل الرسمي الموضحة أدناه

### الخدمات والأنظمة المشمولة بالدعم الفني

جميع الأنظمة والخدمات المقدمة من قبل عمادة التعلم الإلكتروني وتقنية المعلومات.



## الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات

تم تقسيم الأدوار المطلوبة للقيام بالدعم الفني إلى مستويين رئيسيين حسب الجدول التالي:

مستوى تقديم الخدمة	الجهة المسؤولة	وصف الخدمة المقدمة
المستوى الأول	ادارة العناية بالمستفيدين	يقوم باستقبال الطلبات الواردة ويتم تقديم الدعم الفني الأولي لها حسب طبيعة الطلب أو تصعيدها إلى الجهة المختصة إذا لزم الأمر.
المستوى الثاني	الأقسام التشغيلية المساندة بوحدات العمادة	ويتم من خلال هذا القسم استكمال عملية الدعم الفني والتحقق من انتهائها

## أوقات العمل

من الأحد إلى الخميس، من الساعة ٨:٠٠ صباحًا إلى ٢:٣٠ مساءً.

## رضاء المستفيد

يتم قياس مستوى جودة الخدمة المقدمة وقياس مستوى رضاء المستفيد منها بعد الانتهاء من اغلاق الطلب عبر منصة "تساهيل".

