



# دعم العملاء

## سياسات وإجراءات

إصدار 1.0

نوفمبر 2022

الغرض من هذه الوثيقة هي وضع طريقة و منهجية معيارية لخدمة عملاء برامج منصة عالم زيدو التعليمية مع توضيح الإرشادات العامة للتعامل مع أسئلة وشكاوي و اقتراحات العملاء للتأكد من توحيد مستوى الخدمة عبر جميع البرامج التعليمية المقدمة من منصة .عالم زيدو

## الفهرس

3	1. مجال الوثيقة
	2. قنوات التواصل
	3
4	3. أنواع الحالات
5	4. الأدوار و المسنوليات
	5. أولويات حالات دعم العملاء
	6
	6. إجراءات العمل
	7
7	6.1. إدارة حالات العملاء
	6.1.1. دورة العمل
	7
	6.1.2. الإجراءات
	8
11	7. الأنظمة التقنية المعتمدة

## 1. مجال الوثيقة

تخدم البرامج التعليمية لمنصة عالم زيدو شرائح مختلفة من العملاء تشمل الأطفال و أولياء الأمور وطلاب المدارس. ويؤمن القائمون على المنصة بأهمية العملاء دائما في المعرفة و الاستفسار و الاعتراض و النصح والاقتراح و الإرشاد و هذه المشاركة من العملاء هي أهم ما يبني عليه خطط التطوير فإذا كنا نقدم برامج تعليمية فلزاما علينا أن نعمل كمؤسسة قائمة على التعلم بحيث نستفيد من الخبرات المختلفة و المتنوعة للدارسين و هيئة التدريس و كافة عناصر العملية التعليمية .

وجود سياسات وإجراءات واضحة و معلنة لخدمة العملاء تضمن تحقق معيارية الخدمة و تقلل من نسب عدم الرضا أو وقوع أخطاء مهنية أو إجرائية أثناء تقديم الخدمة التعليمية .  
تطبق سياسات و اجراءات خدمة العملاء على جميع البرامج التعليمية و التدريبية المقدمة من منصة عالم زيدو.

## 2. قنوات التواصل

يوفر كل برنامج تعليمي قنوات خاصة للتواصل مع فئات العملاء المختلفة و فيما يلي قنوات التواصل التي تستخدم في برامجنا وفقا لطبيعة البرنامج

نوع البرنامج	الفئات المستهدفة	قنوات التواصل الأساسية
تعليم و ترفيه للأطفال	<ul style="list-style-type: none"> <li>● الأطفال</li> <li>● أولياء الأمور</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● صفحة الموقع</li> <li>● البريد الإلكتروني</li> <li>● الفيسبوك</li> </ul>
تعليم هيكلي لطلاب المدارس	<ul style="list-style-type: none"> <li>● طلاب التعليم ما قبل الجامعي</li> <li>● أولياء الأمور</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● صفحة الموقع</li> <li>● البريد الإلكتروني</li> <li>● الفيسبوك</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>● صفحة الموقع</li> <li>● البريد الإلكتروني</li> <li>● الفيسبوك</li> <li>● تويتر</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● طلاب جامعيين</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● تعليم جامعي</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● صفحة الموقع</li> <li>● البريد الإلكتروني</li> <li>● الفيسبوك</li> <li>● تويتر</li> <li>● لينكدان</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● خريجي الجامعات</li> <li>● موظفين</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● تعليم مهني</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● صفحة الموقع</li> <li>● البريد الإلكتروني</li> <li>● الفيسبوك</li> <li>● تويتر</li> <li>● لينكدان</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● الراغبين في التعلم والتثقيف الذاتي</li> <li>● خريجي الجامعات</li> <li>● موظفين</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● تعليم مفتوح / مهارات حياتية</li> </ul>

### 3. أنواع الحالات

يقوم فريق دعم العملاء عن طريق قنوات الاتصال المختلفة باستقبال رسائل العملاء و يتم تسجيل كل رسالة و تصنيفها و فيما يلي التصنيفات الثلاثة للحالات :

1. استفسار وطلب معلومات
2. شكوى
3. اقتراح

## 4. الأدوار و المسئوليات

يوضح الجدول التالي توزيع الأدوار و المسئوليات لدعم العملاء و دور كل عنصر ضمن السياسات والإجراءات المتبعة في مشاريع منصة عالم زيدو التعليمية:

النشاط / المهمة	الجمهور	الطلاب	دعم العملاء	شئون الدارسين	المكتب الإداري	المكتب العلمي	العلاقات العامة والشركاء	تقنية المعلومات	الجودة
تسجيل حالة	مسئول	مسئول	مسئول						
استقبال الحالة وتصنيفها			مسئول						
تقديم دعم مستوى أول للحالة			مسئول						
تقديم دعم مستوى ثاني للحالة				مسئول	مسئول	مسئول	مسئول	مسئول	
إدارة إعدادات و دورة عمل نظام دعم العملاء			مسئول					مشارك	إستشاري
الإدارة التقنية لنظام دعم العملاء								مسئول	
تطوير و عمل استبيانات لقياس أداء خدمة العملاء									مسئول

## 5. أولويات حالات دعم العملاء

يقوم مسئول دعم العملاء بتعيين أولويات الحالات المستقبلية وفقا للمعايير الآتية

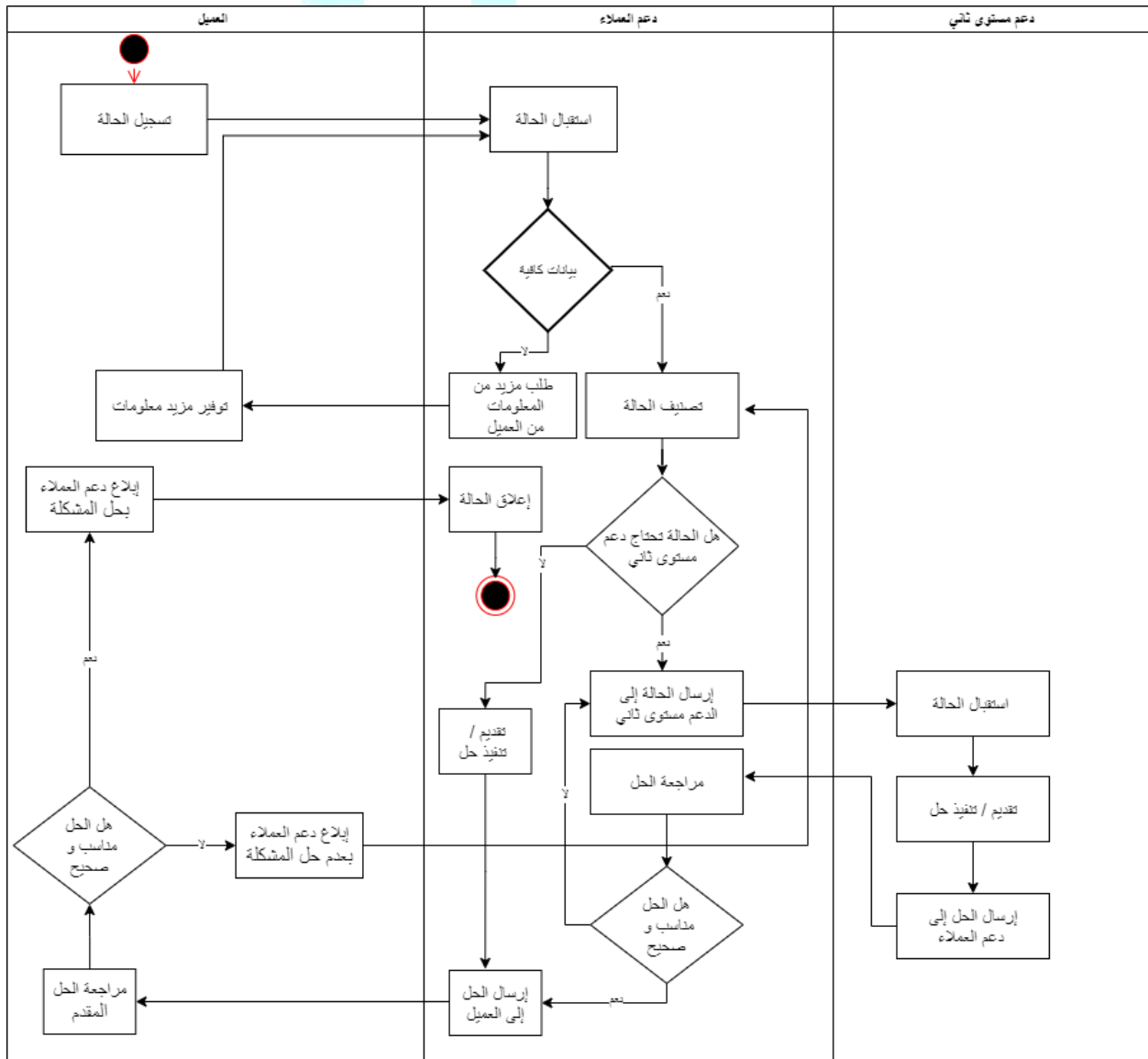
- المستوى الخامس ( highest ) يحوي الحالات التي تمنع الطلاب من استخدام المنصة التعليمية في الوقت المخصص للاختبار . يلتزم فريق دعم العملاء بالعمل على الحالة بصورة آنية حتى الانتهاء منها .
- المستوى الرابع ( High ) يحوي الحالات التي تمنع الطلاب من استخدام المنصة التعليمية في غير الوقت المخصص للاختبار. يلتزم فريق دعم العملاء بالرد على العميل في خلال 12 ساعة من استقبال المشكلة و بالانتهاء من الحالة سواء عن طريق تقديم دعم مستوى أول أو بالتنسيق مع الفريق المختص في خلال 24 ساعة من وقت تسجيل الحالة .
- المستوى الثالث ( Normal ) يحوي كافة الشكاوى من غير المستويين الأول و الثاني و الاستفسارات الشائعة. يلتزم فريق إدارة دعم العملاء بالرد على العميل في خلال يوم عمل و بالانتهاء من الحالة سواء عن طريق تقديم دعم مستوى أول أو بالتنسيق مع الفريق المختص في خلال ثلاثة أيام عمل من وقت تسجيل الحالة .
- المستوى الثاني ( low ) يحوي الاستفسارات التي لا يوجد لها إجابة معروفة و لا تؤثر على استخدام العميل للمنصة التعليمية أو استخدام المحتوى التعليمي. يلتزم فريق إدارة دعم العملاء بالرد على العميل في خلال يوم عمل و بالانتهاء من الحالة سواء عن طريق تقديم دعم مستوى أول أو بالتنسيق مع الفريق المختص في خلال خمسة أيام عمل من وقت تسجيل الحالة.
- المستوى الأول ( lowest ) يحوي مقترحات التحسين . يلتزم فريق دعم العملاء بالرد على العميل في خلال يوم عمل و تحويل المقترح للإدارة المختصة خلال خمسة أيام عمل من استقبال الطلب.

## 6. إجراءات العمل

### 6.1. إدارة حالات العملاء

#### 6.1.1. دورة العمل

يصف الشكل التالي بصورة فوقية دورة العمل الخاصة بإدارة حالات العملاء



## 6.1.2. الإجراءات

الإجراء	المسئولية	توصيف
تسجيل الحالة	كل من يتعامل مع البرنامج التعليمي من جمهور و طلاب و أعضاء هيئة تدريس و فرق عمل.	يقوم العميل بتسجيل الحالة وشرحها بقدر مناسب من التفصيل.
استقبال الحالة	دعم العملاء	استقبال الحالة عن طريق النظام المعتمد لخدمة العملاء ( يمكن الرجوع إلى القسم السابع من هذه الوثيقة لمعرفة أنظمة خدمة العملاء المعتمدة بمنصة عالم زيدو)
طلب مزيد من المعلومات من العميل	دعم العملاء	في حالة ما إذا كان ينقص الحالة بعض المعلومات اللازمة لتحليل و تصنيف الحالة المخالفة يقوم مسئول دعم العملاء بمخاطبة العميل طلبا لمزيد من المعلومات
توفير المزيد من المعلومات	العميل	يقوم العميل بتقديم مزيد من المعلومات بناء على استيضاحات فريق دعم العملاء
تصنيف الحالة	دعم العملاء	تعيين أولوية للحالة وفقا لما ورد في القسم الخامس حول تصنيف أولويات الحالات.



<p>يقوم مسئول دعم العملاء بتقديم أو تنفيذ الحل في حال كان تقديم أو تنفيذ الحل في مقدوره.</p>	<p>دعم العملاء</p>	<p>تقديم / تنفيذ حل عن طريق موظف دعم العملاء</p>
<p>في حالة ما إذا كان تقديم أو تنفيذ الحل خارج إطار صلاحيات أو قدرات موظف الدعم يقوم بتحويل الحالة وفقا لطبيعتها إلى الإدارة المختصة لتقديم دعم مستوى ثاني.</p>	<p>دعم العملاء</p>	<p>إرسال الحل إلى الدعم المستوى الثاني</p>
<p>تقوم الإدارة المختصة وفقا لطبيعة الحالة بمراجعة الحالة</p>	<p>الإدارة المختصة ( المكتب العلمي – المكتب الإداري – شئون الدارسين – الجودة – العلاقات العامة و الشراكات – تقنية المعلومات)</p>	<p>إستقبال الحالة دعم مستوى ثاني</p>
<p>يقوم مسئول الإدارة المختصة بتقديم أو تنفيذ حل مستوى ثاني</p>	<p>الإدارة المختصة ( المكتب العلمي – المكتب الإداري – شئون الدارسين – الجودة – العلاقات العامة و الشراكات – تقنية المعلومات)</p>	<p>تقديم / تنفيذ حل مستوى ثاني</p>
<p>إرسال الفحل إلى دعم العملاء كونها الإدارة المسؤولة عن التواصل المباشر مع العميل.</p>	<p>الإدارة المختصة ( المكتب العلمي – المكتب الإداري – شئون الدارسين – الجودة – العلاقات العامة و الشراكات – تقنية المعلومات)</p>	<p>إرسال الحل لدعم العملاء</p>
<p>يقوم فريق دعم العملاء بمراجعة الحل المرسل من الإدارة المختصة و التأكد أن</p>	<p>دعم العملاء</p>	<p>مراجعة الحل المرسل من الدعم مستوى ثاني</p>

<p>الحل المقدم يناسب الحالة و توقعات العميل .</p>		
<p>يقوم مسئول دعم العملاء بإرسال الحل إلى العميل موضحا و يتابعه للتأكد من وضوح خطوات و تعليمات الحل المقدم.</p>	<p>دعم العملاء</p>	<p>إرسال الحل إلى العميل</p>
<p>في حالة إذا ما كان الحل المرسل غير صحيح أو غير كافي لحل المشكلة يقوم العميل بالرد على دعم العملاء موضحا بقاء المشكلة و عدم كفاية الحل المقدم</p>	<p>العميل</p>	<p>إبلاغ دعم العملاء بعدم حل المشكلة</p>
<p>في حالة ما إذا كان الحل المرسل مناسب للحالة المرسله و يفي بتوقعات العميل يقوم العميل بإبلاغ دعم العملاء بحل المشكلة</p>	<p>العميل</p>	<p>إبلاغ دعم العملاء بحل المشكلة</p>
<p>يقوم مسئول دعم العملاء بغلق الحالة عند تلقيه رسالة تأكيد بحل المشكلة من العميل أو في حالة عدم وجود رد من العميل في خلال 5 أيام عمل من آخر رسالة من العميل</p>	<p>دعم العملاء</p>	<p>إغلاق الحالة</p>



## 7. الأنظمة التقنية المعتمدة

الأنظمة و الأدوات التقنية المعتمدة من إدارة تقنية المعلومات لعمليات دعم العملاء في برامج منصة عالم زيدو التعليمية هي كالتالي :

النظام	الرابط	نطاق الاستخدام
Pipedrive CRM	<a href="http://www.pipedrive.com">www.pipedrive.com</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• إدارة علاقة العملاء</li> <li>• إدارة البيع والتسويق</li> </ul>
Ladesk	<a href="http://www.liveagent.com">www.liveagent.com</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الدعم الفني</li> </ul>
Google Forms	<a href="https://www.google.com/forms/about/">https://www.google.com/forms/about/</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• استبيانات العملاء السريعة</li> </ul>
Survey Monkey	<a href="https://www.surveymonkey.com/">https://www.surveymonkey.com/</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• استبيانات رضا العملاء الدورية</li> <li>• بحوث العملاء</li> </ul>