

## كيفية رفع تذكرة دعم فني والتواصل مع فريق المساعدة

شرح كامل خطوة بخطوة لرقة تذكرة دعم فني، تتبع حالة الطلب، والتواصل المباشر عبر البريد أو الجوال أو الواتساب - للمعلمين والطلاب

## الدعم الفني في منصة مشروع العمر

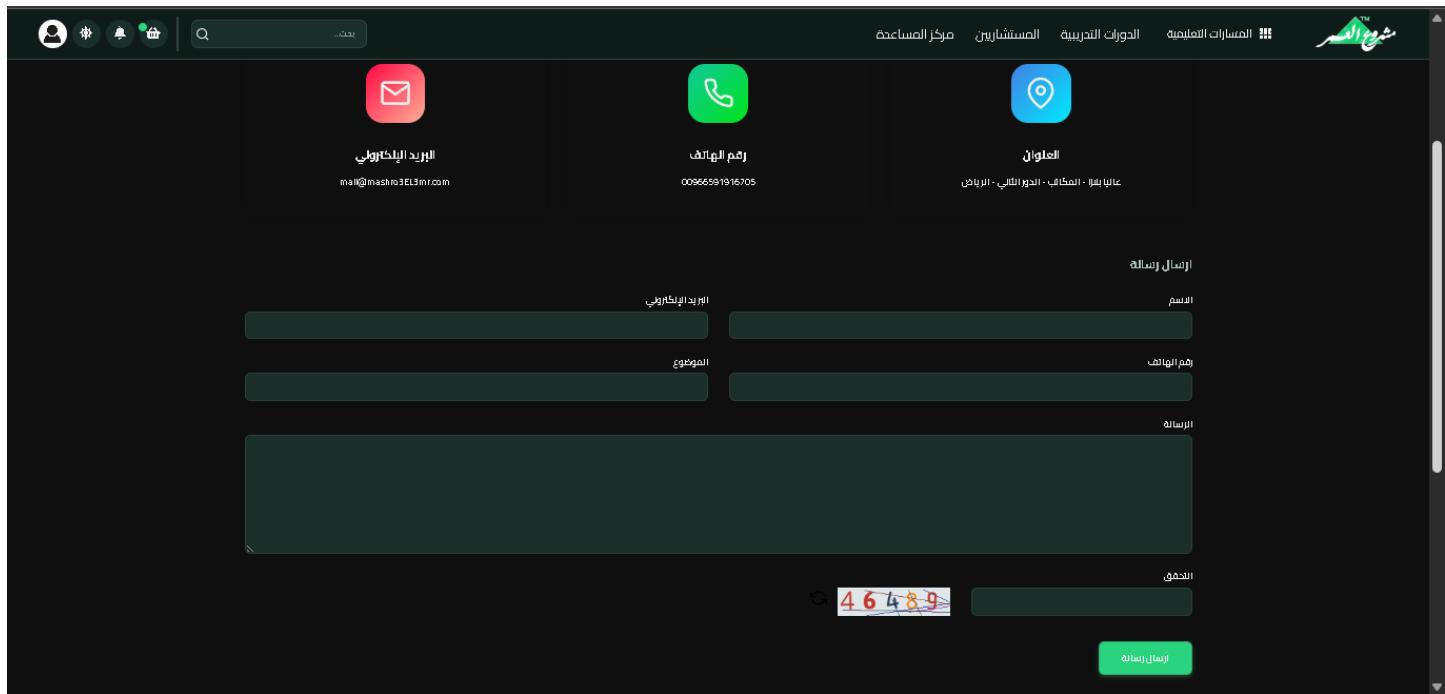
توفر منصة مشروع العمر دعماً فورياً على مدار الساعة لجميع المستخدمين، سواء معلمين أو طلاب.

في هذا الدليل، نوضح كل المطرق المتاحة للتواصل مع فريق الدعم، مع التركيز على الطريقة الرسمية والمفضلة: رفع تذكرة دعم فني داخل المنصة.

(\text{P}(\text{A} \cap \text{B}) - \text{P}(\text{A} \cap \text{B}^c) \text{P}(\text{B}^c))

## قنوات التواصل المتاحة في منصة مشروع العمر

- **زيارة المقر** ← موعد مسبق
  - **الجوال والواتساب** ← للحالات العاجلة جدًا
  - **البريد الإلكتروني** ← للاستفسارات الرسمية
  - **تذكرة الدعم داخل المنصة** ← للأسرع والأفضل لأي مشكلة فنية



## كيفية رفع تذكرة دعم فني داخل المنصة

(٢٠٢٠-٢٠٢١-٢٠٢٢-٢٠٢٣-٢٠٢٤-٢٠٢٥-٢٠٢٦)

### الخطوات بالترتيب

1. من أي صفحة في المنصة، اضغط على **القائمة الرئيسية** (الثلاث خطوط في أعلى اليمين).

2. اختر **«الدعم الفني»** أو **«اتصل بنا»**.

3. ستظهر لك صفحة **نموذج التذكرة** كما في الصورة التالية:

### املاً الحقول كالتالي:

• **الاسم:** يظهر تلقائياً إذا كنت مسجل الدخول

• **البريد الإلكتروني:** البريد المسجل في حسابك

• **رقم الجوال:** اختياري لكن يفضل لتسريع التواصل

• **الموضوع:** عنوان واضح ومختصر للمشكلة

• **وصف المشكلة:** اكتب التفاصيل كاملة ويفضّل إرفاق لقطات شاشة

• **كود التحقق:** أدخل الأرقام الموجودة في الصورة

4. اضغط على الزر الأخضر «إرسال رسالة»

## ماذا يحدث بعد الإرسال؟

• تصلك رسالة تأكيد فورية تحتوي على رقم التذكرة

• يصلك إشعار على بريدك الإلكتروني مع رابط متابعة حالة التذكرة

• يمكنك في أي وقت الدخول إلى قسم «تذاكري» لرؤية كل الردود والتحديثات

## أمثلة شائعة لاستخدام تذكرة الدعم

### (قنوات التواصل الإضافية للحالات العاجلة

• البريد الإلكتروني: support@mashro3alomr.com 

• الجوال والواتسApp: 1605 919 56 00966

## خاتمة

فريق دعم منصة مشروع العمر موجود معك في كل خطوة.  
ننصح دائمًا باستخدام **نظام التذكرة الداخلي** لأنه

- الأسرع والأضمن
- الأكثر توثيقاً
- يحقق متطلبات **هيئة تقويم التعليم والتدريب** كاملة