

كيفية رفع تذكرة دعم فني والتواصل مع فريق المساعدة

شرح كامل خطوة بخطوة لرفع 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 دعمًا فنيًا فورًا على مدار الساعة لجميع المستخدمين، سواء معلمين أو طلاب.

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

(الطلاب: [الطلاب](#) - المعلمين: [المعلمين](#))

قنوات التواصل المتاحة في منصة مشروع العمر

• تذكرة الدعم داخل المنصة ← الأسرع والأفضل لأي مشكلة فنية

• البريد الإلكتروني ← للاستفسارات الرسمية

• الجوال والواتساب ← للحالات العاجلة جدًا

• زيارة المقر ← بموعد مسبق

مشروع مصر

المسارات التعليميةالدورات التدريبيةالمستشارينمركز المساعدة

بحث...

البريد الإلكتروني
mail@masar3el3mi.com

رقم الهاتف
00966591916705

العنوان
عابدين - المكاف - الدور الثاني - الرياض

إرسال رسالة

الاسم

البريد الإلكتروني

رقم الهاتف

الموضوع

الرسالة

التحقق

46489

إرسال رسالة

كيفية رفع تذكرة دعم فني داخل المنصة

(الخطوات بالترتيب)

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 تلقائيًا إذا كنت مسجل الدخول
- البريد الإلكتروني: البريد المسجل في حسابك
- رقم الجوال: اختياري لكن يُفضّل لتسريع التواصل

• **الموضوع:** عنوان واضح ومختصر للمشكلة

• **وصف المشكلة:** اكتب التفاصيل كاملة ويفضل 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 والواتساب: 1605 919 56 00966

- ساعات العمل الرسمية: من ٩ صباحًا حتى ١١ مساءً يوميًا

خاتمة

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

- الأسرع والأضمن

- الأكثر توثيقًا

- يحقق متطلبات هيئة تقويم التعليم والتدريب كاملة