

نظام الدعم الفني في مدارس المرجان العالمية

توفر مدارسنا دعماً فنياً وتربوياً وتعليمياً متواصلاً على مدار السنة الدراسية من خلال مجموعة من القنوات المختلفة وتحرص على استمرار التواصل مع طلابها وأولياء الأمور ومنسوبيها لتسهيل الأعمال والخدمات الفورية في كل وقت وذلك من خلال الأدوات التالية:

1. تم التعاقد مع شركة كلاسيك لتوفير الدعم المستمر وجميع التدريبات اللازمة و المناسبة لمختلف أصحاب المصالح لدى مدارس المرجان العالمية.
2. البريد الإلكتروني: حيث يتوفر إيميل للمدارس وإيميلات خاصة لكل منسوبي الإدارة والمعلمين وقسم الخدمات الطلابية وقد تم نشر الإيميلات على الموقع الإلكتروني ، حيث نضمن لجميع المراجعين الحصول على الفائدة المرجوة من الجهة المسئولة مباشرة والرد المباشر على جميع الاستفسارات. وفي حال تأخر الرد لأي سبب يمكن للمراجعين التواصل المباشر على البريد الرسمي للإدارة العليا وسيتم الرد على استفسارات أولياء الأمور ومتابعة حلها خلال يومي عمل بحد أقصى من خلال عنوان البريد التالي: Info@coralschool.edu.sa
3. الاتصال عن طريق الهاتف (الخاص بكل فرع) او جوات المدارس المنشورة على الموقع الإلكتروني للمدارس حيث يتم الرد مباشرة والتعامل مع ولي الأمر ومتابعة ملاحظاته لحين إغلاقها .
4. يوجد هواتف مخصصة لكل قسم (المدرء- مشرفي الاقسام – القبول و التسجيل- المشرفين الاكاديميين -) تم نشرها على الموقع الإلكتروني للمدرسة موضحة باسم الموظف ومنصبه الوظيفي حيث تقوم إدارة المدرسة بالتعامل مع اولياء الامور خلال الدوام المدرسي حضورياً أو عن بعد. (صورة من الموقع الخاص بالمدارس)

General School Enquiry

Mohammed Abdullah Dahlan
Chief Executive Officer - CEO
Board member
E: mdahlan@coralschool.edu.sa
M: 0546419991

Dina Abdullah Dahlan
Girls Section Superintendent/High School
Principal
Board member
E: ddahlan@coralschool.edu.sa
M: 0506522260

Huda Al Haddad
Academic Director
E: haddadh@coralschool.edu.sa
M: 0554463244

Nahla Masoud
Finance & HR Manager
E: masoudn@coralschool.edu.sa
M: 0505592300

Al Rawdah Branch

Abeer Shalabi
Middle School Principal
E: shalabia@coralschool.edu.sa
M: 0532224302

Samah Jamjoom
E: KG Section and Primary Principal
M: jamjooms@coralschool.edu.sa

Rawan Arab
Admission Officer
E: Arabr@coralschool.edu.sa
M: 0554460299

Maram Asfour
Academic Coordinator
E: asfourm@coralschool.edu.sa
M: 0553222581

Israa Dandashi
Elementary Academic Coordinator
E: dandashii@coralschool.edu.sa
M: 0554436961

Boys Section

Rakan Moomina
Boys Section General Supervisor
E: rakan.m@coralschool.edu.sa
M: 0548580680

Hail Naita
High School Principal & Admission Officer
E: hailnaita@coralschool.edu.sa
M: 0556100544

Hani Bitar
Academic Coordinator
E: hanibitar@coralschool.edu.sa
M: 0583538819

Al Murjan Branch

Nada Mulla
School Principal
E: mullan@coralschool.edu.sa
M: 0530222806

Nojood Mufti
KG Academic Coordinator
E: muftin@coralschool.edu.sa
M: 0554434213

Araa Balkhi
Admission Officer
E: balkhya@coralschool.edu.sa
M: 0530222806

5. التواصل المباشر والفوري من خلال منصة التعلم الافتراضي عن بُعد

6. ومن مهام فريق الدعم الفني تقديم كافة أشكال الدعم التقني من إنشاء الحسابات الإلكترونية لكافة منسوبي المدارس والتأكد من سلامة الشبكات وخطوط الإنترنت وتوفير الأدوات اللازمة لعملهم مع توفير عوامل الأمان التقنية للنظام، كما يقدم التدريبات التقنية اللازمة المناسب للطلاب و اولياء الامور و منسوبي المدرسة سواء كان حضوريا أو عن بعد وكذلك بشكل متزامن وغير متزامن ، ويعمل على توفير الوسائل الإلكترونية لدعم النظام التعليمي وتزويد الإدارة بتقارير إحصائية عن منظومة التعليم الافتراضي وفعالية النظام خلال فترات محددة

• مميزات الدعم الفني في نظام شركة كلاسيرا لعمليات الدعم الفني والتقني

تقدم المنصة نظام دعم فني وتقني متدرج المستويات حيث يمكن المدراء من التحكم فيه ومتابعته مباشرة ويتدرج على النحو التالي:

- 1- مستوى اول: الطالب و المعلم
 - 2- مستوى ثاني مدراء النظام و ادارات المدارس
- فيما يلي صور من داخل النظام توضح كافة عمليات الدعم الفني التي تقدمه الشركة للمدارس و جميع المرتبطين بنا:

Submit New Ticket To Support Team

TICKET TYPE*

SELECT MODULE*

PRIORITY

Low

High

Medium

Severe

SUBJECT

DESCRIPTION*

Description

Support

Classera Support

Internally Support

New Feature Requests

Submit New Ticket

Issues

New Feature Requests

Open

In Progress

Pending Client Reply

Pending Activation Reply

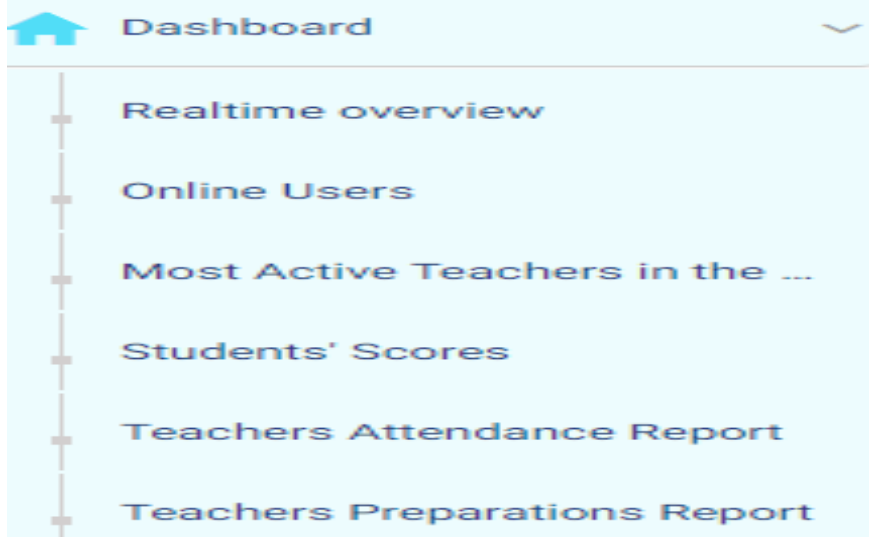
Closed

Ticket Id

Subject

All

كما يمكن النظام مدراء المدارس و المشرفين من متابعة المعلمين و الطلاب من خلال منصة النظام (Dashboard)



مميزات نظام الدعم الفني و التقني :
مميزات نوعية



سهل الإستخدام

تصميم لجميع الأعمار



يغطي جميع إحتياجاتك

من اليوم الأول حتى يوم التخرج



متاح من أي مكان

في الفصل ، من البيت أو حتى من بعيد

خدمات شاملة



التطوير المستمر

تتميز دوماً بتقديم خدمة متكاملة توفر من خلالها كافة التحديثات لمواكبة آخر التقنيات وأساليب التعليم عالمياً وذلك بشكل تلقائي دون الحاجة لتثبيت برنامج جديد أو الخوض في إجراءات معقدة لشراء كل تحديث أو خدمة جديدة حيث يتم جدولة التحديثات من خلال خطة سنوية يتم إعدادها بعناية وإضافتها فوراً.



واجهة برمجة التطبيقات (API)

تمكنك خدمات الويب الخاصة بأنظمة كلاسيرا من الربط بين أنظمة كلاسيرا وأي منظومة أخرى وتبادل البيانات مع كافة الأنظمة بكل سهولة مع الاحتفاظ بجميع تصنيفاتها المذكورة.



خدمات التفعيل والتدريب

تعد خدمة التفعيل أولى الخدمات التي توليها كلاسيرا الشرح الأوسط عنايتها، فكانت المتابعة الفعلية بشكل أسبوعي ومستمر من الشركة، عبر إرسال فريق احترافي ومدرب للإشراف المباشر على النظام ومتابعة سير المشروع والتأكد من تطبيق كافة آليات التحفيز والتفعيل للوصول إلى النجاح المنشود.



التطويع حسب احتياج المستخدم

تعد المرونة في جعل النظام مخصصاً ومكيفاً حسب احتياجات العميل الخاصة خدمة أساسية تتميز بها كلاسيرا بفضل نموذج الاشتراك الذي تتبناه وهو ما سيوفر على المستخدم كافة التكاليف المرتبطة بتطوير أي إضافات أو تحديثات والتي غالباً لا تُحد لأن بيئة وعملية التعليم في تطوير مستمر، وتكون تكاليف الإضافات المطلوبة مشمولة ضمن تكاليف الاشتراك.



الدعم الفني

عبر نظام تذاكر الدعم الفني يمكن أي طرف من الأطراف المستخدمة لحلول وأنظمة كلاسيرا من إرسال طلبات الدعم أو الاستفسارات أو طلب التحديثات دون الحاجة إلى كتابة رسائل البريد الإلكتروني وغيرها مع إمكانية إرفاق ملف أو أكثر مع كل تذكرة دعم فني ليتولى فريق الدعم الفني في كلاسيرا متابعتها بشكل أسرع.