

سوالات متداول

پرسش‌های پر تکرار

در این بخش پرسش‌هایی که ممکن است بیشتر برای فراگران مطرح شود به همراه پاسخ ارائه شده است.

ورود به دوره‌های آموزشی (شرکت در دوره، مشاهده فیلم ضبط شده و ...)

- هر چقدر نام و کاربری و رمز عبور را میزنم وارد نمی‌شود و پیام رمز عبور نامعتبر می‌دهد. چه کاری باید انجام بدهم؟
در صورتی که از درستی نام کاربری و رمز عبور خود اطمینان دارد با پشتیبان تماس بگیرید.
- برای مشاهده فیلم ضبط شده چه کاری باید انجام بدهم؟
مراحل ورود به دوره را انجام دهید، پایین دکمه پیوستن به کلاس لیست جلسات ضبط شده وجود دارد.
- تا چه مدت به فیلم ضبط شده دسترسی دارم؟
حداکثر تا سه ماه به فیلم ضبط شده دوره دسترسی خواهید داشت.
- من صدا (تصویر) ندارم علت چیست؟
علت کندی و مشکل اینترنت شما است. در صورت امکان اینترنت خود را تغییر دهید و حتما فیلترشکن خود را خاموش کنید.
- من هنگام مشاهده فیلم قطع و وصلی دارم. راهنمایی کنید.
از ارتباط خود با اینترنت مناسب مطمئن شوید.

رفع مشکل ورود و ارتباط با تیم پشتیبانی

- راههای برقراری ارتباط با تیم پشتیبانی چیست؟ تماس تلفنی و پشتیبانی آنلاین سیستم
جهت رفع مشکل در همان لحظه و به صورت ضروری (در مواقع کلاس) می‌توانید از طریق شماره تماس **۰۹۹۳۶۲۲۴۶۰۰** موضوع را با پشتیبان مطرح نمایید. در غیر این صورت از طریق درج پیام در سیستم پشتیبانی آنلاین موارد شما حداکثر تا ۲۴ ساعت آینده پاسخ داده می‌شود.

- ساعت کاری تیم پشتیبانی به چه صورت است؟

ساعت پاسخگویی تلفنی تیم پشتیبانی : شنبه الی چهارشنبه از ساعت ۸-۱۷ می باشد. پنجشنبه و جمعه در صورت برگزاری کلاس، پشتیبان از یک ساعت قبل از کلاس پاسخگو خواهد بود.

- آیا می توان به پشتیبان پیام ارسال کرد؟

خیر با توجه به حجم پیامها امکان ارسال پیام به شماره ارسال شده وجود ندارد و در صورت ارسال پشتیبان پاسخگو نخواهد بود.

ساعت پاسخگویی تیم پشتیبانی

شنبه - چهارشنبه: ۹-۱۸

پنجشنبه و جمعه: یک ساعت قبل از کلاس (در صورت برگزاری)

تلفن تماس: ۰۹۹۳۶۲۲۴۶۰۰

(پیامک پاسخ داده نمی شود.)