

خدمة الدعم الفني:

خدمة فنية مستمرة يستفيد منها عملاء الحلول النهائية، وينفذها مهندسون متخصصون في البرمجيات وهندسة الحاسبات وخبراء في تنفيذ أنظمتنا المحاسبية والإدارية، وتتوسع أسباب طلب العميل للدعم الفني، إلا أن أهم الأسباب المشتركة قد تكون كما يلي:

- 1 رغبة بعض العملاء بمشاركة مهندس الدعم الفني في تكييف بعض وظائف أنظمتهم مع متطلباتهم الخاصة.
- 2 محدودية استعانة المستخدم بتعليمات النظام.
- 3 ظهور أخطاء قد تكون متعلقة بالاستخدام أو بالنظام أو بمؤثر خارجي.
- 4 تقديم تحديثات الأنظمة أو إصداراتها الجديدة للعملاء.

تقديم خدمة الدعم الفني:

يحصل على خدمة الدعم الفني عملاء الحلول النهائية لأنظمة أونكس برو وأنظمة متكامل بلاس بواسطة مهندسي خدمة عملاء متخصصين، وهناك لتحقيق ذلك:

3 وسائل تواصل يستخدمها العميل لطلب خدمة الدعم الفني.

- طلب الخدمة بواسطة الإنترنت.
- الاتصال الهاتفي بمنسق الدعم الفني في أقرب فرع للعميل.
- استلام رسالة رسمية من العميل بطلب الدعم الفني.

3 وسائل تقدم بها الحلول النهائية خدمة الدعم الفني.

- التواصل المباشر والسريع والمحادثة بالنت أو الهاتف.
- استخدام برامج الوصول عن بُعد.
- حضور مهندس الدعم الفني لمكتب العميل.

3 خطوات يقدم بها مهندس الحلول النهائية خدمة الدعم الفني.

- استلام بلاغ بطلب الخدمة بأي وسيلة تواصل.
- تقديم الخدمة للعميل بالوسيلة المناسبة لطبيعة الطلب.
- توقيع العميل على نموذج إتمام تنفيذ طلبه.

وصول مهندس الدعم الفني:

تقدمُ الحلول النهائية خدمة زيارة مهندس الدعم الفني للعميل عند طلبه ذلك، فيطلع المهندس على أداء الأنظمة، وينفذ الحلول المباشرة التي تحتاجها، ثم يقدم توصياته اللازمة للمستخدمين، كما يستمع لتوصيات العميل ومقترحاته، ويقدم لإدارته تقريراً عن زيارته للعميل.

رسوم خدمة الدعم الفني:

مجانية تماماً خلال السنة الأولى، ولا يتم تحرير فواتير برسوم تقديم خدمة الدعم الفني في السنوات التالية إلا للعملاء غير المشتركين في تجديد اتفاق الضمان السنوي.