

# الدعم الفني:

## خدمة الدعم الفني:

خدمة فنية مستمرة يستفيد منها عملاء أنظمة أونكس برو، وينفذها مهندسون متخصصون في البرمجيات وهندسة الحاسبات وخبراء في تنفيذ أنظمة أونكس برو المحاسبية والإدارية، وتتنوع أسباب طلب العميل للدعم الفني من بلد لآخر، 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 في النظام لسبب متعلق بالاستخدام أو بالنظام أو بمؤثر خارجي.
- 4 تقديم تحديثات الأنظمة أو إصداراتها الجديدة للعملاء.

## تقديم خدمة الدعم الفني:

يقدم خدمة الدعم الفني لأنظمة أونكس برو مهندسو خدمة عملاء الفرع أو الموزع الذي يتواجد فيه العميل، وقد تختلف وسائل أو وقات تقديم الخدمة من بلد لآخر ومن نظام لآخر، بينما تتوحد إجراءات تقديم خدمة الدعم الفني لأنظمة أونكس برو بالخطوات التالية:

- 1 طلب العميل لخدمة الدعم الفني بالوسيلة المناسبة والمعتمدة في منطقته.
- 2 تنفيذ مهندس الدعم الفني طلب العميل بتقديم الخدمة بالوسيلة المناسبة لمعالجة الطلب.
- 3 موافقة العميل على إتمام تنفيذ طلبه بالوسيلة المعتمدة في منطقة العميل.

## أهم وسائل تقديم خدمة الدعم الفني لعملائنا:

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

## وصول مهندس الدعم الفني:

تقدم كل فروعنا ومكاتب موزعينا المعتمدين 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 تقريراً عن زيارته بواسطة حسابه في نظام CRM لإدارته المختصة وشبكة إدارات ومسؤولي ومهندسي أونكس برو.

## 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 بواسطة فروعنا وموزعينا المعتمدين، وللتعرف على تفاصيل سياسة الدعم الفني في منطقتك، نأمل التواصل سمعهم من خلال زيارة الرابط التالي: [خارطة التواجد والتواصل](#)

## الدعم الفني المركزي

إدارة متخصصة في الإدارة العامة لشركة يمن سوفت بصنعاء، تحتوي خبراء برمجة وتنفيذ الأنظمة، وترتبط بفرق تطوير الأنظمة، ولها مهام متنوعة أهمها:

- 1 دعم الأنظمة لدى العملاء وفي مقدمتها مجموعة أنظمة أونكس برو.
- 2 دراسة أنواع العملاء وأساليب عملهم وسلوكيات المستخدمين.
- 3 تبادل الخبرات والمعارف بين مهندسي الدعم الفني في المناطق.
- 4 استقبال أخطاء الأنظمة ومعالجتها مع فريق التطوير وفحص الحلول الجديدة.
- 5 إرسال التحديث والإصدارات الجديدة للفروع والوكلاء.

## طرق تقديم الدعم الفني المركزي:

- 1 تقديم الاستشارات البسيطة والسريعة بالهاتف أو ببرامج التواصل الاجتماعي.
- 2 إرسال الملفات وتبادلها بواسطة نظام الـ CRM ورسائل الإيميل.
- 3 إعداد منشورات معلوماتية، فنية لتطوير خبرات ومهارات المهندسين، أو تعليمية لمستخدمي الأنظمة في تفاصيل جزئية محددة.

## لمن يُقدَّم الدعم الفني المركزي؟

- 1 لمهندسي الدعم الفني ومنفذي الأنظمة في الفروع ومكاتب الموزعين.
- 2 لعملاء البلدان التي ليس فيها مختص دعم فني وبواسطة الموزع.
- 3 للمشاريع الكبيرة التي لا تكون في إطار اختصاص الفروع أو الموزعين.