

الدعم الفني عن بعد لبرامج الحلول المبتكرة

متطلبات الدعم الفني عن بعد

الدعم الفني عن بعد المقدم لجميع إصدارات برامج الحلول المبتكرة بكافة إصداراتها هو دعم فني عن بعد يتطلب وجود خدمة انترنت متوفرة بجهاز العميل مع تشغيل برنامج الدعم الفني الموجود داخل برنامج الحلول المبتكرة وذلك عند الحاجة للدعم الفني عن بعد فقط.

هل جلسات الدعم الفني عن بعد مجانية؟

لا جلسات الدعم الفني عن بعد غير مجانية.

أنواع جلسات الدعم الفني عن بعد

• يوجد نوعان للدعم الفني عن بعد:

1- دعم فني عن بعد محدد بعدد أشهر (شهر، 12 شهر، 24 شهر): لا يتم الالتزام بعدد الجلسات وإنما يتم الالتزام بتاريخ انتهاء فترة الدعم الفني عن بعد.

2- دعم فني عن بعد محدد بعدد جلسات خلال فترة زمنية. يتم الالتزام بتقديم الدعم الفني عن بعد لعدد الجلسات المحدد خلال الفترة الزمنية المحددة أيهما أولاً.

مدة جلسة الدعم الفني عن بعد

مدة الجلسة الواحدة من الدعم الفني عن بعد هي ساعة واحدة (60 دقيقة) على الأكثر. وكل مدة إضافية تحتسب جلسة جديدة.

مميزات الدعم الفني عن بعد

- - الدعم الفني عن بعد للبرنامج عند الشراء تشمل:
- إعداد البرنامج وقاعدة البيانات والنسخ الاحتياطي التلقائي عند الشراء.
- تجهيز الملف المحاسبي للعميل بناء على احتياجاته، مع المستندات المطلوبة مثال:....(فواتير مبيعات، مشتريات، صناديق، عهد، بنوك، ...) مع تجهيز كافة حسابات ضريبة القيمة المضافة VAT إذا كانت مطلوبة مع كافة تقارير ضريبة القيمة المضافة الدورية. (لقاعدة بيانات واحدة فقط في حال كان الدعم المتوفر من النوع الأول).
- التدريب على طريقة إنشاء قاعدة بيانات عند الطلب.
- التدريب على تدوير البيانات عند الطلب.

- إعدادات ربط نقاط البيع إن وجدت.
- التدريب على إعدادات ربط البرنامج على الشبكة وتصدير ملفات مستخدمين الشبكة في حال شراء أكثر من ترخيص.
- التدريب على استخدام البرنامج حسب متطلبات العمل.
- التدريب على تصاميم التقارير بالبرنامج عند الطلب.
- تصميم الفواتير حسب رغبة العميل مع وجود تصاميم جاهزة يمكن تحميل أحدها من صفحة الدعم الفني والتعديل عليه حسب الرغبة.
- تدريب على الصلاحيات.

مميزات لا يشملها الدعم الفني عن بعد للبرامج

- مراجعة الحسابات والأخطاء الناتجة عن الإدخال.
- إعدادات شبكات الاتصال أو التوصيل ومشاكل شبكات الاتصال أو مشاكل الأجهزة وتعريف الملحقات من طابعات وغيرها.
- التدريب على استخدام الكمبيوتر أو مبادئ الويندوز أو المحاسبة.
- حل المشاكل الناتجة عن تحديثات الويندوز أو أنظمة الحماية من برامج مكافحة فيروسات أو غيرها من البرامج الموجودة على نظام التشغيل للعميل.

نصائح للعميل قبل طلب جلسة دعم فني عن بعد

- مراجعة الشرح الموجود على موقع ويكي الحلول المبتكرة عن طريق الضغط على مفتاح F1 عند فتح أي شاشة أو مستند بالبرنامج.
 - في حال كان لدى العميل جلسات محدودة، ننصح العميل بتجميع ملاحظاته واستفساراته وعدم طلب جلسة دعم للطلبات البسيطة.
 - لضمان أكبر استفادة من الجلسة ننصح العميل بتجهيز كافة الطلبات قبل طلب جلسة الدعم الفني عن بعد وإخبار موظف الدعم الفني بها عند تحديد موعد لاحق للجلسة.
- في حال كان لديكم حساب على متجر البرامج بإمكانكم استعراض فواتير الدعم الفني عن بعد وتاريخ انتهاءها مع عدد الجلسات المتبقي.

اشتراكات الدعم الفني

الكل

اختر الحساب

الكل
 الشركة الدولية - فرع الشمال
 الشركة الدولية - فرع الجنوب
 الشركة الدولية - فرع الغربية

الاشتراكات

الشركة الدولية
 جلسات

المرجع - فاتورة مبيعات 31231312

تاريخ فاتورة الدعم 12/10/2021
 أيام متبقية 72 يوم

عدد الجلسات	غير محدود
الجلسات المستخدمة	0
الجلسات المتاحة	0

الشركة الدولية - فرع الشمال

جلسات دعم لايت

Note

تاريخ فاتورة الدعم 12/10/2021
 تاريخ انتهاء الدعم 31/12/2021
 أيام متبقية 72 يوم


 الإعدادات


 المفضلة


 الطلبات


 السلة


 المتجر



From: <https://wiki.cserps.com> - ويكي الحلول المبتكرة - CS ERP Wiki

Permanent link:
<https://wiki.cserps.com/ar/help/online-support/start>

Last update: 2021/10/20 05:48