

**SAMSUNG**

العناية الشاملة

# من سامسونج المملكة العربية السعودية

حلول خدمات الأعمال للشركات  
(الهواتف المحمولة)



# جدول المحتويات

## الصفحة

- 1 الاهتمامات الرئيسية للعملاء بشأن الخدمة
- 2 لماذا تقدم شركة سامسونج حلول الخدمات للشركات؟
- 3 01 الضمان الممتد
- 4 02 الأضرار العرضية الناجمة عن سوء المعاملة
- 5 03 الصيانة الوقائية
- 6 04 الاستبدال الفوري (يشمل جهاز استبدال)
- 7 05 الدعم الموسمي في الموقع
- 8 06 إرسال مهندس في الموقع
- 9 07 إعداد مركز الخدمة
- 10 08 خدمة التنقل
- 11 09 خط ساخن مخصص (تقديم الدعم عبر الهاتف علي مدار الساعة)
- 12 10 مدير حساب مخصص لشركتك
- 13 11 الخردة وإعادة التدوير في الموقع
- 14 12 تقييد الوصول إلى الإنترنت
- 15 13 خدمة النقش
- 16 ما هي احتياجات عمالك؟
- 17 أي منتج هو الحل المطبق؟

# إهتمامات العملاء الرئيسية بشأن الخدمة

لا يعتبر شراء المنتج نهاية التعامل خاصة لعملاء خدمات الشركات. إن شراء الحلول الخدمية المناسبة معًا يضمن لك راحة البال ويطيل من عمر المنتج، ويزيد من الاستفادة القصوى من المنتجات.

## الحل



“

لا أعلم حتى إذا كان هذا النوع من الخدمات موجودًا في السوق.

”

## الخبرة



“

الكثير من الإعلانات والتوصيات... لا أعرف من أختار

”

## الثقة



“

حصلت على خدمة من بائع صغير منخفضة التكلفة وعانيت من جودة الإصلاح

”

## التكلفة



“

لا يوجد معيار ثابت للأسعار في السوق للخدمة، وأخشى أنني أدفع مبالغ زائدة.

”

# لماذا تقدم شركة سامسونج حلول الخدمات للشركات؟

خدمة موثوقة تلي احتياجات الأعمال المختلفة للعملاء من الشركات، مع خدمة عالية الجودة.



من

المسؤول عن التفويض والتدريب؟

\* بواسطة سامسونج



ماذا

↓ يُقصد بالجودة ↑ الوقت



أين

التغطية

شبكة واسعة

الاستشارة

الاتصال والدردشة على مدار 7/24



كم

↓ التكلفة

\* الإصلاح البيئي

↑ العمر الافتراضي

قطع غيار أصلية

# 01 الضمان الممتد

ضمان إصلاح عيوب التصنيع

## هل أنت قلق

بشأن عطل الجهاز؟  
يمكن أن يحدث ذلك في أي وقت مع الشبكة أو  
الطاقة أو لون الشاشة أو شبكة الواي فاي أو  
التبريد...



## آمن

إذا كنت مع ضمان سامسونج الممتد

- ✓ بدون تكلفة خفية
- ✓ مطالبات خالية من المتاعب
- ✓ قطع غيار أصلية
- ✓ مهندس معتمد من سامسونج



الضمان الممتد			الضمان الأساسي	الفئة
+ 3 Year	+ 2 Year	+ 1 Year	2 Year	
5 Year	4 Year	3 Year	2 Year	إجمالي فترة الضمان

- ✓ يمكن شراء ضمان ممتد لمدة 3 سنوات كحد أقصى
- ✓ ينطبق على منتجات شاشات العرض والتكليف
- ✓ يختلف السعر حسب الطراز، اطلب عرض أسعار لسنوات الضمان المطلوبة

# 02 الأضرار العرضية الناجمة عن سوء المعاملة

إصلاح مضمون للأضرار الناجمة عن سوء المعاملة

## المخاوف

حول الأضرار العرضية التي قد  
تحدث لجهازك؟



## آمن

إذا كنت مشتركًا في  
خطة حماية التعامل مع الأضرار  
العرضية من سامسونج  
✓ بدون تكلفة خفية  
✓ مطالبات خالية من المتاعب  
✓ قطع غيار أصلية  
✓ مهندس معتمد من سامسونج



معالجة الأضرار العرضية + الضمان الممتد (أكثر من مكون)			معالجة الأضرار العرضية فقط	معالجة الأضرار العرضية / الضمان الممتد
معالجة الأضرار العرضية + ثلاث سنوات من الضمان الممتد	أربع سنوات من معالجة الأضرار العرضية + سنتين من الضمان الممتد	ثلاث سنوات من معالجة الأضرار العرضية + سنة من الضمان الممتد	(سنتين من معالجة الأضرار العرضية)	

\* ADH : معالجة الأضرار العرضية  
\* EW : الضمان الممتد

✓ يجب أن يتم معالجة الضرر العرضي مع الضمان الممتد  
✓ غير قابل للتطبيق للأضرار الجمالية مثل الخدوش  
✓ قابل للتطبيق لأضرار الشاشة والأضرار السائلة  
✓ يختلف السعر حسب الطراز، اطلب عرض أسعار لسنوات معالجة الضرر العرضي

# 03 الصيانة الوقائية

إطالة عمر المنتج من خلال الصيانة الدورية

## هل تتمنى

أن يفحص شخص ما جهازك بانتظام للتأكد من استخدامه بشكل صحي ولفترة أطول؟



## تحسين

الاستفادة من خلال زيارة الصيانة الدورية من فنيين سامسونج المعتمدين



- ✓ يمكن أن يختلف عدد زيارات الصيانة سنويًا (2-4 مرات موصى بها)
- ✓ (الهاتف المحمول) تحديث البرامج الثابتة، تدريب المستخدم، التشخيص، التحقق من عمر البطارية، التنظيف
- ✓ يختلف السعر حسب الطراز وعدد الوحدات وتكرار الزيارة

# 04 الاستبدال الفوري (يشمل جهاز استبدال)

مخزون احتياطي مخصص جاهز للتبادل

هل جهازك ضروري  
لاستمرار  
عملك؟



## مخزون مخصص

من الأجزاء أو الوحدات لاستمرارية الأعمال



✓ يمكن للعميل اختيار عدد ونوع قطع الغيار الأساسية مثل لوحة العرض واللوحات  
وما إلى ذلك بالإضافة إلى مستوى المخزون الآمن  
✓ يوصى به للمواقع التي بها عمال في الخطوط الأمامية حيث يرتبط جاهزية الجهاز  
بشكل مباشر بعمليات العمل والأداء

# 05 الدعم الموسمي في الموقع

الصيانة الوقائية على مواقع العملاء حسب الموسمية

## قبل

موسم الذروة في مكتبك أو فندقك، هل أنت قلق بشأن شكاوى العملاء من عطل الجهاز؟



## سنكون هناك

في الوقت المناسب للفحص والصيانة لجعل عملائك سعداء

- ✓ يتوقف توقيت زيارات الصيانة على احتياجات عمالك
- ✓ (الهاتف المحمول) تحديث البرامج الثابتة، تدريب المستخدم، التشخيص، التحقق من عمر البطارية، التنظيف
- ✓ يختلف السعر حسب الطراز وعدد الوحدات والأيام المطلوبة للصيانة

# 06 إرسال مهندس في الموقع

فنيون معتمدون ومدربون من سامسونج يتم إرسالهم إلى الموقع

## الإصلاح السريع

هو ما يهم عميلك أكثر؟



## استجابة فورية

من خلال مهندس مقيم أرسلته سامسونج  
مخصص للموقع

✓ يمكن أن يختلف تكرار الخدمة (1-4 مرات في السنة موصى بها)  
✓ يختلف السعر حسب الطراز وعدد الوحدات والأيام المطلوبة للصيانة

# 07 إنشاء مركز الخدمة

إعداد مركز خدمة مخصص لمواقع المشاريع الضخمة

## على مسافة و ضخم

هل يمكننا وصف مشروعك بهذه الطريقة؟



## مركز خدمة مختص

يقع في موقع مشروعك للصيانة والإصلاح  
الفعالين

- ✓ يختلف السعر حسب مستوى الخدمة المطلوبة من العميل مثل عدد الفنيين وساعات العمل (7/24، 9:00 إلى 17:00، إلخ)، والمخزونات الاحتياطية، إلخ.
- ✳ يجب ترتيب مساحة عمل المهندسين (مكتب، مستودع، إلخ) من قبل العميل
- ✓ يوصى به لعملاء المشاريع الضخمة ذات الحجم الاقتصادي والواقعة في المناطق النائية حيث تكون إمكانية الوصول من المدن القريبة محدودة

# 08 خدمة النقل

توفير الطعام لمواقع العملاء في المناطق الريفية باستخدام شاحنة نقل / شاحنة

## مواقع متعددة

هل تشمل المناطق الريفية التي خارج نطاق التغطية الخدمية؟



## خدمة التنقل

ستقوم بزيارة هذه المناطق وفقًا لجدول زمني منتظم

✓ بناءً على سعة المركبة / القوى العاملة واحتياجات العمل وموقع الشبكة، يجب مناقشة مستوى الخدمة مثل جدول الزيارات حسب الموقع وتحديد شكل متبادل مقدمًا

✓ يوصي به للمشاريع الوطنية بما في ذلك المدن التي تفتقر إلى البنية التحتية المناسبة للإصلاح السليم

# 08 خط ساخن مخصص

(تقديم الدعم عبر الهاتف علي مدار الساعة)

الاستشارة الهاتفية من وكيل مخصص بغض النظر عن الوقت

## هل تحتاج إلى التحدث

مع خبير في مشكلة عاجلة حتى في ساعات الليل؟



## خط ساخن يعمل على مدار الساعة

في انتظار مكالمتك متى احتجت إلى استشارتنا



✓ خدمة الدردشة متاحة بالفعل خلال اليوم وطوال أيام الأسبوع، يوصى بها للعملاء الذين لا يرغب جميع مستخدميهم النهائيين في استشارة الدردشة أو يفضلونها  
✓ يمكنك تحديد ما إذا كان سيكون رقم سامسونج الحالي أو الخط الساخن المخصص، أو موظف خدمة العملاء مخصص أو غير مخصص (مشترك)، وعدد الوكيل واللغات الداعمة

# 09 مدير حسابات متخصص

تعيين مدير حساب تشغيلي للمشروع

## لا تعلم تحديدًا

من الذي يجب الاتصال به لحل المشكلات التي تواجهها بسهولة؟



## يمكنك طلب مدير حساب مخصص لشركتك

نحن في انتظار تواصلك معنا متى  
احتجت إلى استشارتنا

✓ مناسب للعملاء الذين لديهم العديد من المستخدمين النهائيين للإعلان ببساطة  
عن نقطة اتصال واحدة لأي مشكلات متعلقة بالخدمة  
✓ تختلف التكلفة سواء كان مخصص أو غير مخصص لشركتك وعدد مديري  
الحسابات

# 11 الخردة وإعادة التدوير في الموقع

الخردة وإعادة التدوير في الموقع مع منع تسرب البيانات

## هل أمن البيانات

أمرًا مهمًا في مؤسستك؟



يمكننا الإصلاح والتخلص  
من الخردة وإعادة التدوير  
في الموقع  
تحت إشرافك

✓ يتم إرسال المهندس والمعدات إلى الموقع المحدد من قبلك.  
سيتم إصلاح الوحدات وتخريد الأجزاء المستخدمة تحت إشرافك بالإضافة إلى إخراج  
المواد.

✓ تعتمد التكلفة على وقت المعالجة المطلوب بناءً على المنتج وعدد الوحدات

# 12 تقييد الوصول إلى الإنترنت

تعطيل الوصول إلى الإنترنت الخارجي لأسباب أمنية أو تعليمية

## هل تحتاج إلى التحكم

في الوصول إلى الإنترنت لسبب ما؟



يمكننا

**تخصيص**

إعدادات جهازك وفقًا لبيئة  
الاستخدام

- ✓ مناسب للمدارس والمنظمات التي تتعامل مع بيانات شديدة السرية. سيتم التحكم في الوصول إلى الإنترنت من خلال طريقة المصادقة المتفق عليها.
- ✓ يختلف السعر حسب الطراز والوقت اللازم لضبط الإعدادات

# 13 خدمة النقش

استخدام الأجهزة المخصصة مع النقش

منح كل جهاز

هوية



- 
- ✓ النقش بالليزر ضمن حدود 30 حرفًا. موصى به في حالة استخدام عدد من الأشخاص نفس الطراز بنفس اللون
  - ✓ تعتمد التكلفة على عدد الأجهزة والوقت اللازم للرجال

# ما هي احتياجات عملك؟

تخصيص الجهاز	أمن البيانات	حل سريع للمشكلة	الاستخدام الممتد	
			√	الضمان الممتد
			√	الأضرار العرضية الناجمة عن سوء المعاملة
			√	الصيانة الوقائية
			√	الدعم الموسمي في الموقع
		√		خدمة التنقل (شاحنات خفيفة / فان)
	√	√		إرسال مهندس في الموقع
		√		إعداد مركز الخدمة
		√		الاستبدال الفوري
√	√			تقييد الوصول إلى الإنترنت
		√		دعم المكالمات على مدار الساعة
		√		مدير حساب مخصص لشركتك
	√			الخردة وإعادة التدوير في الموقع
√				خدمة النقش

\*الخدمات المذكورة أعلاه تنطبق على منتجات الهواتف المحمولة والأجهزة اللوحية

حلول خدمات سامسونج للشركات

# تواصل معنا

[استفسارات بخصوص حلول الخدمة]  
مركز اتصال سامسونج للشركات

اتصل داخل المملكة العربية السعودية  
8002472222

اتصل خارج المملكة العربية السعودية  
+966112542860

سامسونج السعودية للأعمال | حلول الأعمال



WhatsApp

واتساب

بمسعدنا مساعدتك في أي استفسارات قد تكون لديك.  
لا تتردد في التواصل معنا على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع  
امسح رمز الاستجابة السريعة التالي

للاتصال مباشرة بحسابنا على واتساب

