

**SAMSUNG**

العناية الشاملة

# من سامسونج المملكة العربية السعودية

حلول خدمات الأعمال للشركات



# جدول المحتويات

---

## الصفحة

- 1 الاهتمامات الرئيسية للعملاء بشأن الخدمة
  - 2 لماذا تقدم شركة سامسونج حلول الخدمات للشركات؟
  - 3 01 الضمان الممتد
  - 4 02 الصيانة الوقائية
  - 5 03 التنظيف الاحترافي والعناية بالفلتر
  - 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 خط ساخن مخصص (تقديم الدعم عبر الهاتف علي مدار الساعة)
  - 11 09 مدير حساب مخصص لشركتك
  - 12 10 الخردة وإعادة التدوير في الموقع
  - 13 ما هي احتياجات عملك؟
  - 14 أي منتج تنطبق عليه الحلول؟
-

# 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	إجمالي فترة الضمان
5 Year	4 Year	3 Year	2 Year	

- ✓ 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 الصيانة الوقائية

إطالة عمر المنتج من خلال الصيانة الدورية

## هل ترغب

أن يفحص شخص ما جهازك بانتظام للاستفادة منه لفترة أطول وأكثر فعالية؟



## تحسين

الاستخدام من خلال زيارة في سامسونج المعتمدين للصيانة الدورية

- ✓ يمكن أن يختلف عدد زيارات الصيانة سنويًا (2-4 مرات موصى بها)
- ✓ (شاشات العرض) تحديث البرنامج والفحص الشامل والتحقق من جودة الصورة والتحقق من الكابل وتنظيف الوحدة
- ✓ (مكيف الهواء) تنظيف الوحدة الخارجية والمكثف، العناية بالفلتر، الفحص البصري، فحص ضغط الغاز
- ✓ يختلف السعر حسب الطراز وعدد الوحدات وعدد مرات الزيارة

# 03 التنظيف الاحترافي والعناية بالفلتر

تحسين جودة الهواء من خلال التنظيف المنتظم وتغيير الفلتر

## الحفاظ

على نظافة الهواء وبيئة عمل صحية



## تنفس

هواء نقي من خلال معالجتنا المضادة للبكتيريا  
واستبدال الفلتر



- ✓ يمكن أن يختلف تكرار الخدمة (1-4 مرات في السنة موصى بها)
- ✓ (مكيف الهواء) تنظيف الوحدة الخارجية والمكثف، العناية بالفلتر
- ✓ يختلف السعر حسب الطراز وعدد الوحدات والأيام المطلوبة للصيانة

# 04 الاستبدال الفوري (يشمل جهاز استبدال)

مخزون احتياطي مخصص جاهز للاستبدال

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 لمواقع 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 عميلك
- ✓ (الشاشة) تحديث البرامج، فحص الحالة، فحص جودة الصورة، فحص الكابلات وتنظيف الوحدة
- ✓ (مكيف الهواء) تنظيف الوحدة الخارجية والمكثف، العناية بالفلتر، الفحص البصري، فحص ضغط الغاز
- ✓ 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 عمك أكثر؟



## استجابة فورية

من خلال مهندس مقيم أرسلته سامسونج  
مخصص للموقع

- ✓ يمكن أن يختلف تكرار الخدمة (1-4 مرات في السنة موصى بها)
- ✓ (الشاشة) تحديث البرامج، فحص الحالة، فحص جودة الصورة، فحص الكابلات وتنظيف الوحدة
- ✓ (مكيف الهواء) تنظيف الوحدة الخارجية والمكثف، العناية بالفلتر
- ✓ يختلف السعر حسب الطراز وعدد الوحدات والأيام المطلوبة للصيانة

# 07 إنشاء مركز الخدمة

إعداد مركز خدمة مخصص لمواقع المشاريع الضخمة

## على مسافة و ضخمة

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 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

# 10 الخردة وإعادة التدوير في الموقع

الخردة وإعادة التدوير في الموقع



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

# ما هي احتياجات عملك؟

أمن البيانات	حل سريع للمشكلة	الاستخدام الممتد	
		✓	الضمان الممتد
		✓	الصيانة الوقائية
		✓	التنظيف الاحترافي والعناية بالفلتر
		✓	الدعم الموسمي في الموقع
✓	✓		إرسال مهندس في الموقع
	✓		إعداد مركز الخدمة
	✓		الاستبدال الفوري
	✓		دعم المكالمات على مدار الساعة
	✓		مدير حساب مخصص لشركتك
✓			الخردة وإعادة التدوير في الموقع

# ما هو المنتج الذي ينطبق عليه هذا؟

مكيف الهواء	العرض المرئي	
✓	✓	الضمان الممتد
✓	✓	الصيانة الوقائية
✓		التنظيف الاحترافي والعناية بالفلتر
	✓	الدعم الموسمي في الموقع
✓	✓	إرسال مهندس في الموقع
✓	✓	إعداد مركز الخدمة
✓	✓	الاستبدال الفوري
✓	✓	دعم المكالمات على مدار الساعة
✓	✓	مدير حساب مخصص لشركتك
✓	✓	الخردة وإعادة التدوير في الموقع



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

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

للإتصال مباشرة بحسابنا على واتساب