12#

EN

# الخطوة الاولى: الدخول على صفحة الدعم

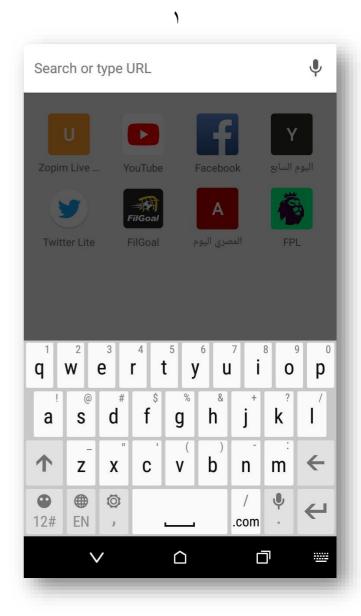
 $\leftarrow$ 

.com

للتواصل معنا قم بالدخول على جوجل كروم ثم كتابة الرابط التالي t.uber.com/dostegypt

X t.uber.com/dostegypt **Zopim Live Chat** ablat.uber.com/dostegypt t.uber t.uber/account-disabled  $\mathbb{Z}$ t.uber.com/country-phone t.uber.com/country-phone t.uber.com/mobile-in-use N W е t i q y u 0 p @ f S d h k a g  $\leftarrow$ Z X C ٧ b m n . 0 0 

۲



# الخطوة الثانية: تسجيل بيانات الدوستر

ستظهر لك الصفحة التالية وسيطلب منك ملئ الخانات بالبيانات الخاصة بك

	Uber Support
۱. اسم الدوستر ۲ الديد ۱۷۱کت : النام باكرة درست	مرحبا بكم فى دعم وكلاء أوبر دوست قدم نفسك * الاسم، البريد الإلكتروني
<ul> <li>١. موضوع الاستفسار:         <u>تفعیل مستندات</u> (إذا اردت تفعیل حساب شریك والمستندات)         <u>مشاكل مدفوعات</u> (إذا اردت مراجعة التحویلات البنكیة او الفواتیر الخاصة بك)         <u>مشاكل متعلقة بالشركاء</u> (أي مشكلة تتعلق بحساب أحد الشركاء من الذین قمت</li> </ul>	تفعیل مستندات *         تفعیل مستندات         هاکل مستندات         رسالة *
٥. رسالة توضح استفسارك	مشاكل مدفوعات يرجي تفعيل الشريك ، رقم المسجل بيه 01012345678
٤. عند الضغط على ابدأ المحادثة،	ابدأ المحادثة

- إذا كان استفسارك بخصوص تفعيل المستندات، يرجي التأكد أنك قد قمت بتحميل جميع المستندات المطلوبة بصورة واضحة (فيش، رخصة قيادة ورخصة سيارة) قبل المراسلة
- إذا كان استفسارك بخصوص مشاكل المدفوعات، يرجى اعلامنا بتاريخ الأسبوع الذي يوجد به مشكلة بالتحويل وإذا أمكن ارسال ما يثبت عدم وصول التحويل (كشف حساب من البنك)
  - اذا كان استفسارك بخصوص الشركاء الخاصين بك، يرجي الالتزام م بإرسالنا رقم الشريك الصحيح و شرح المشكلة التي تواجهه.

# الخطوة الثالثة: القيام بالمحادثة

ستقوم بالتحدث مع ممثل خدمة العملاء لمساعدتك في حل استفسار اتك ولكن يرجي مراعاة التالي حتى نتمكن من تقديم خدمة أفضل لكم:

- 1. يجب ان تقوم بكتابة رقم الشريك الذي تقوم بالاستفسار عن حسابه
  - 2 يجب التأكد ان رقم الشريك هو المسجل على السيستم
- 3 حتى نتمكن من التحدث اليكم بسلاسة يرجى التأكد من النقاط التالية:
  - i وجود اتصال مستقر بالإنترنت
- ii. عدم غلق الصفحة التي قمت بفتحها للتواصل معنا
- "" عدم الضغط على زر " الرجوع" أسفل الشاشة حتى لا تؤدي الى غلق المحادثة

(في حالة حدوث أي حالة من الحالات التي تم ذكرها، سيتوجب عليك القيام بالتسجيل مرة أخرى – الخطوة الثانية وأخذ ترتيبا جديدا في القائمة)

4. الخدمة المقدمة هي خدمة لدعم برنامج دوست، لذا يرجي الالتزام بإرسال استفسارات لها علاقة ببرنامج دوست فقط وليس بحساب uber مالخاص بكم driver



تأخذ المحادثة الخاصة بك ترتيباً في قائمة الانتظار ويتم توضيح داخل المحادثة رقم الترتيب الخاص بك

إذا تأخر ممثلي خدمة العملاء في الرد عليك، يتم ارسال لك رسالة تلقائياً داخل المحادثة بالمحتوى التالي

نعتذر على انتظارك، جميع ممثلي خدمة العملاء مشغولين الآن. يرجى ترك لنا رسالة بها البريد الالكتروني الخاص بك وسوف نتواصل معك في أقرب فرصة.

يمكنك ان تقوم بار فاق مستندات عند التحدث مع الدعم من او انهاء المحادثة خلال اتباع الخطوات التالية:

#### إذا كنت تتواصل معنا من خلال الموبايل:





 قم باختیار "أرسل ملفاً" إذا اردت ارفاق ملف (یمکنك تصویر المستند او رفعه من داخل البوم الصور الخاص بكم)

4

5. قم باختيار "إنهاء هذه الدردشة " إذا اردت انهاء المحادثة

# **Uber Support** Live DOST Support UBER ?How can we help بدأت المادثة خدمة العملاء شكرا للتواصل معنا، سييقوم أحد ممثلى خدمة العملاء بالرد على استفساراتكم في اقرب وقت الترتيب في قائمة الانتظار: 1

#### إذا كنت تتواصل معنا من الكمبيوتر:

- ستجد أسفل الشاشة كلمة "خيارات" عند الضغط عليها ستظهر لك قائمة بها التالي:
- 1. <u>صوت:</u> لتحديد نغمة عند وصول الرد
   2. أرسل ملفاً: حتى تتمكن من ارسال صور مستندات
- 3. إنهاء هذه الدردشة: قم بالضغط عليها إذا انتهيت من التواصل مع الدعم

