

مستوى أداء مراكز الاتصال في الوزارات

تقرير عن
مستوى أداء مراكز الاتصال
في الوزارات



www.exacall.com



exacall

📍 Alabbas Bin Abdulmutaleb Street,
Al Ta'awon, Riyadh, Saudi Arabia.

📞 920033120



الفهرس



الهدف من
التقرير



الإحصائيات



أبرز المشاكل
و التحديات



عن اكساكول



أهم معايير
الدراسة



تقييم أداء
مراكز الاتصال



الاقتراحات
و الطول





الهدف من التقرير

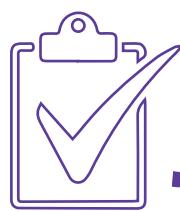
تهدف دراسة هذا التقرير إلى تسلیط الضوء على مستوى أداء مراكز الاتصال في الوزارات التي تخدم المواطنين بشكل مباشر ومدى حرصهم لتقديم خدمات حكومية متميزة وعالية الجودة.



تعد مراكز الاتصال الموحدة الواجهة الأهمية للقطاعات الحكومية لتحقيق الكفاءة والجودة فيما تقدمه للمواطنين من منتجات أو خدمات، وتطوير نظم التعاملات الإلكترونية لتلبية متطلبات المواطنين وحل مشاكلهم و السعي إلى رضاهم، فالحرص على تحسين خدمة العملاء أو المستفيدين أو المراجعين يترك انطباع إيجابي في أذهانهم مما يزيد من رضاهم، ويبقى ثقفهم عاليه بخدمات القطاعات الحكومية فإن العميل آيا كان مواطن أو مقايم هو المعنى الرئيسي بالجهود التطويرية التي تبذلها الدولة لتحقيق أداء متميز.

قد لا تقتصر أهمية خدمة العملاء على الجهات الحكومية بل اهميتها للقطاعات الخاصة في ازدياد، تحظى الشركات التي تهتم بخدمة عملائها برضى عملائها دون الآخرين، تزداد نسبة إيرادات الشركات التي تهتم بعملائها بنسب عالية، كما أن أبرز مزايا رضا العملاء هو تسويق العملاء الراضيين للعلامة التجارية للشركة فتحسين خدمة العملاء يجعل العملاء أكثر سعادة، ويساهم في بناء سمعة جيدة للشركة.

أصبح مؤخرًا توجه لتطوير وتحسين أداء مراكز الاتصال للجهات الحكومية منافسة للقطاعات الخاصة بتأسيس مراكز اتصال تهتم بخدمة المراجعين ورضاهم وتقييم مستوى جودة الخدمة المقدمة من قبل العميل عند الانتهاء من المكالمة لغرض الجودة وتحسين مستوى أداء الخدمات المقدمة .



أهم معايير دراسة التقرير

من خلال دراستنا للتقرير تبين أن هناك تحسن كبير وملحوظ في خدمة المستفيدين من القطاع الحكومي وبالأخص الوزارات، كالسرعة في الرد وتوفير الرد الآلي للتوجه مباشرة للإدارة المعنية مما يساعد ذلك في تقليل وقت الانتظار على العميل وغيرها من مزايا تمتد دارستها بناء على مفاهيم ومقاييس معينة.

من أهم وأبرز المعايير التي تمت دراسة التقرير وقياسها :



وجود رسالة صوتية وقت الانتظار.



الإجابة على المستفيدين بشكل سلس دون تدويلهم لأكثر من شخص/قسم.



اهتمام القطاع برفع جودة الخدمة المقدمة بالتقدير نهاية المكالمة.



مدة الانتظار على الخط.



وجود تدويلات داخلية في حال طلب المستفيد التدويل إلى إدارة أخرى.



اهتمام القطاع برفع جودة العمل بالتدريب بداية المكالمة.



الرد على الاتصال.



وجود رقم موحد أو أرضي أو مجاني.



التعرف على المستفيد حين تم الرد على المكالمة.



وجود رد آلي.

الرقم الموحد

رقمًا موحدًا لجميع
قطاعات الأعمال يبدأ بـ 9200.

الرقم مجاني

يتيح الاتصال مجانيًّا على منشأتك
يبدأ بـ 800 أو تكون من 6 خانات.

الخط الأرضي

أرقام الهاتف في المملكة العربية
السعودية للثابت تتكون من سبعة
أرقام تبتدئ بثلاثة أرقام لمفتاح
المنطقة من 011 إلى 017.

الرد الآلي

يسمح للمستخدمين بالتواصل بشكل
تفاعلٍ مع أجهزة الكمبيوتر من خلال
الهاتف من أجل الوصول إلى مجموعة
واسعة من المعلومات والخدمات و
توجيه المتصلين إلى وجهتهم المطلوبة.

تحويل المكالمات

تحويل المكالمات الواردة إلى أي
رقم هاتف آخر مثل هاتف المنزل أو
المكتب أو البريد الصوتي في أي
وقت.



الإحصائيات

هل يوجد رد الي؟



هل توجد تحويلات داخلية في حال طلب العميل التحويل الي إدارة أخرى؟



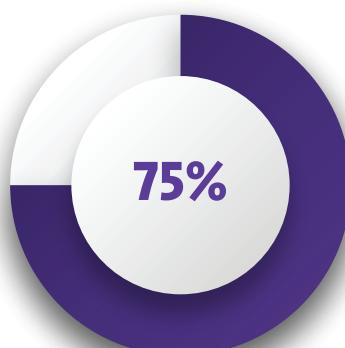
هل تم الرد؟



هل تم التعرف عليك
حين تم الرد على المكالمة؟



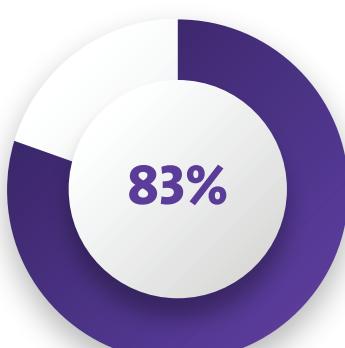
هل يوجد في وقت
الانتظار رسالة صوتيه؟



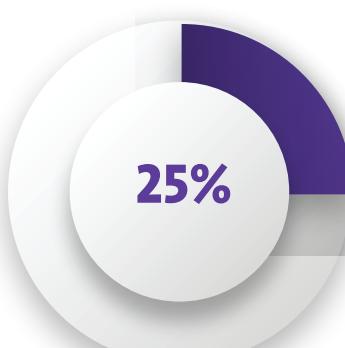
هل تمت الإجابة على استفساراتك
بشكل سلس بدون تحويلك على
أكثر من قسم/شخص



هل يهتم القطاع برفع جودة العمل
بالترحيب بداية المكالمة؟



هل تهتم المنشأة برفع
جودة العمل بالتقدير نهاية المكالمة؟



هل مدة الانتظار
على الخط طويلة؟



نعم ●

لا ●



تقييم مستوى أداء مراكز الاتصال الموعد لدى الجهات الحكومية؟

التقييم 7/10

وكالة وزارة الداخلية - للأحوال المدنية



هل موظف خدمة العملاء ذكر اسم اثنى؟



سعودي الجنسية ام لا؟



هل يوجد رقم موعد؟
 مجاني او كود



هل تم الرد؟



هل توجد تدويلات داخلية
في حال طلب العميل التحويل الي إدارة أخرى؟



هل يوجد رد آلي؟



هل تم التعرف عليك حين تم
الرد على المكالمة؟



هل يوجد في وقت الانتظار
رسالة صوتية؟



هل تمت الإجابة على استفساراتك
بشكل سلس بدون تحويلك على أكثر من قسم/شخص؟



هل تهتم المنشأة برفع جودة العمل
بالتدريب بداية المكالمة؟



هل تهتم المنشأة برفع جودة العمل
بالتقييم نهاية المكالمة؟



هل مدة الانتظار على الخط طويلة؟

تقييم مستوى أداء مراكز الاتصال الموعد لدى الجهات الحكومية؟

التقييم 9/10

وزارة النقل



هل موظف خدمة العملاء ذكر ام انثى؟



سعودي الجنسية ام لا؟



هل يوجد رقم موعد مجاني او كود



هل تم الرد؟



هل توجد تدويلات داخلية في حال طلب العميل التدويل الى إدارة أخرى؟



هل يوجد رد آلي؟



هل تم التعرف عليك حين تم الرد على المكالمة؟



هل يوجد في وقت الانتظار رسالة صوتية؟



هل تمت الإجابة على استفساراتك بشكل سلس بدون تحويلك على أكثر من قسم/شخص؟



هل تهتم المنشأة برفع جودة العمل بالترحيب بداية المكالمة؟



هل تهتم المنشأة برفع جودة العمل بالتقدير نهاية المكالمة؟



هل مدة الانتظار على الخط طويلة؟

تقييم مستوى أداء مراكز الاتصال الموحد لدى الجهات الحكومية؟

التقييم 9/10

وزارة الصحة



هل موظف خدمة العملاء ذكر اسم اثنى؟



سعودي الجنسية ام لا؟



هل يوجد رقم موعد؟
 مجاني او كود



هل تم الرد؟



هل توجد تدويلات داخلية في حال طلب العميل التحويل الى إدارة أخرى؟



هل يوجد رد آلي؟



هل تم التعرف عليك حين تم الرد على المكالمة؟



هل يوجد في وقت الانتظار رسالة صوتية؟



هل تمت الإجابة على استفساراتك بشكل سلس بدون تحويلك على أكثر من قسم/شخص؟



هل تهتم المنشأة برفع جودة العمل بالتدريب بداية المكالمة؟



هل تهتم المنشأة برفع جودة العمل بالتقييم نهاية المكالمة؟



هل مدة الانتظار على الخط طويلة؟



التقييم 8/10

تقييم مستوى أداء مراكز الاتصال الموحد لدى الجهات الحكومية؟

وزارة العمل والتنمية الاجتماعية



هل موظف خدمة العملاء
ذكر اسم اثنى؟



سعودي الجنسية أم لا؟



هل يوجد رقم موحد؟
 مجاني او كود



هل تم الرد؟



هل توجد تدويلات داخلية
في حال طلب العميل التحويل الى إدارة أخرى؟



هل يوجد رد آلي؟



هل تم التعرف عليك حين تم
الرد على المكالمة؟



هل يوجد في وقت الانتظار
رسالة صوتية؟



هل تمت الإجابة على استفساراتك
بشكل سلس بدون تحويلك على أكثر من قسم/شخص؟



هل تهتم المنشأة برفع جودة العمل
بالترحيب بداية المكالمة؟



هل تهتم المنشأة برفع جودة العمل
بالتقييم نهاية المكالمة؟



هل مدة الانتظار على الخط طويلة؟



التقييم 6/10

تقييم مستوى أداء مراكز الاتصال الموحد لدى الجهات الحكومية؟

وزارة الشؤون البلدية والقروية

هل موظف خدمة العملاء
ذكر اسم اشتئ؟

سعودي الجنسية ام لا؟

هل يوجد رقم موحد؟
مجاني او كود

هل تم الرد؟

هل توجد تحويلات داخلية
في حال طلب العميل التحويل الى إدارة أخرى؟

هل يوجد رد آلي؟

هل تم التعرف عليك حين تم
الرد على المكالمة؟هل يوجد في وقت الانتظار
رسالة صوتيه؟هل تمت الإجابة على استفساراتك
بشكل سلس بدون تحويلك على أكثر من قسم/شخص؟هل تهتم المنشأة برفع جودة العمل
بالتدريب بداية المكالمة؟هل تهتم المنشأة برفع جودة العمل
بالتقييم نهاية المكالمة؟

هل مدة الانتظار على الخط طويلة؟



تقييم مستوى أداء مراكز الاتصال الموعدد لدى الجهات الحكومية؟

التقييم 7/10

وزارة الخدمة المدنية



هل موظف خدمة العملاء ذكر اسم انشئ؟



سعودي الجنسية ام لا؟



هل يوجد رقم موعدد مجاني او كود



هل تم الرد؟



هل توجد تحويلات داخلية في حال طلب العميل التحويل الى إدارة أخرى؟



هل يوجد رد آلي؟



هل تم التعرف عليك حين تم الرد على المكالمة؟



هل يوجد في وقت الانتظار رسالة صوتيه؟



هل تمت الإجابة على استفساراتك بشكل سلس بدون تحويلك على أكثر من قسم/شخص؟



هل تهتم المنشأة برفع جودة العمل بالتدريب بداية المكالمة؟



هل تهتم المنشأة برفع جودة العمل بالتقييم نهاية المكالمة؟



هل مدة الانتظار على الخط طويلة؟



تقييم مستوى أداء مراكز الاتصال الموحد لدى الجهات الحكومية؟

التقييم 5/10

وزارة الخارجية



هل موظف خدمة العملاء ذكر اسم اثنى؟



سعودي الجنسية ام لا؟



هل يوجد رقم موحد
مجاني او كود



هل تم الرد؟



هل توجد تحويلات داخلية
في حال طلب العميل التحويل الى إدارة أخرى؟



هل يوجد رد آلي؟



هل تم التعرف عليك حين تم
الرد على المكالمة؟



هل يوجد في وقت الانتظار
رسالة صوتيه؟



هل تمت الإجابة على استفساراتك
بشكل سلس بدون تدويلك على أكثر من قسم/شخص؟



هل تهتم المنشأة برفع جودة العمل
بالترحيب بداية المكالمة؟



هل تهتم المنشأة برفع جودة العمل
بالتقييم نهاية المكالمة؟



هل مدة الانتظار على الخط طويلة؟

تقييم مستوى أداء مراكز الاتصال الموحد لدى الجهات الحكومية؟

التقييم 7/10

وزارة الخدمة المدنية



هل موظف خدمة العملاء ذكر اسم انشئ؟



سعودي الجنسية ام لا؟



هل يوجد رقم موعد مجاني او كود



هل تم الرد؟



هل توجد تحويلات داخلية في حال طلب العميل التحويل الى إدارة أخرى؟



هل يوجد رد آلي؟



هل تم التعرف عليك حين تم الرد على المكالمة؟



هل يوجد في وقت الانتظار رسالة صوتية؟



هل تمت الإجابة على استفساراتك بشكل سلس بدون تحويلك على أكثر من قسم/شخص؟



هل تهتم المنشأة برفع جودة العمل بالترحيب بداية المكالمة؟



هل تهتم المنشأة برفع جودة العمل بالتقدير نهاية المكالمة؟



هل مدة الانتظار على الخط طويلة؟

تقييم مستوى أداء مراكز الاتصال المودد لدى الجهات الحكومية؟

التقييم 6/10

وزارة التعليم



هل موظف خدمة العملاء ذكر اسم انشئ؟



سعودي الجنسية ام لا؟



هل يوجد رقم مودد؟
مجاني او كود



هل تم الرد؟



هل توجد تحويلات داخلية
في حال طلب العميل التحويل الى إدارة أخرى؟



هل يوجد رد آلي؟



هل تم التعرف عليك حين تم
الرد على المكالمة؟



هل يوجد في وقت الانتظار
رسالة صوتيه؟



هل تمت الإجابة على استفساراتك
بشكل سلس بدون تحويلك على أكثر من قسم/شخص؟



هل تهتم المنشأة برفع جودة العمل
بالترحيب بداية المكالمة؟



هل تهتم المنشأة برفع جودة العمل
بالتقييم نهاية المكالمة؟



هل مدة الانتظار على الخط طويلة؟



تقييم مستوى أداء مراكز الاتصال المودد لدى الجهات الحكومية؟

التقييم 9/10

وزارة التجارة والاستثمار



هل موظف خدمة العملاء ذكر اسم اثنى؟



سعودي الجنسية ام لا؟



هل يوجد رقم موحد؟
مجاني او كود



هل تم الرد؟



هل توجد تحويلات داخلية
في حال طلب العميل التحويل الى إدارة أخرى؟



هل يوجد رد آلي؟



هل تم التعرف عليك حين تم
الرد على المكالمة؟



هل يوجد في وقت الانتظار
رسالة صوتيه؟



هل تمت الإجابة على استفساراتك
بشكل سلس بدون تحويلك على أكثر من قسم/شخص؟



هل تهتم المنشأة برفع جودة العمل
بالترحيب بداية المكالمة؟



هل تهتم المنشأة برفع جودة العمل
بالتقييم نهاية المكالمة؟



هل مدة الانتظار على الخط طويلة؟

تقييم مستوى أداء مراكز الاتصال الموعد لدى الجهات الحكومية؟

التقييم 5/10

وزارة البيئة والمياه والزراعة



هل موظف خدمة العملاء ذكر اسم اشتئ؟



سعودي الجنسية ام لا؟



هل يوجد رقم موعد؟
مجاني او كود



هل تم الرد؟



هل توجد تدويلات داخلية
في حال طلب العميل التحويل الى إدارة أخرى؟



هل يوجد رد آلي؟



هل تم التعرف عليك حين تم
الرد على المكالمة؟



هل يوجد في وقت الانتظار
رسالة صوتية؟



هل تمت الإجابة على استفساراتك
بشكل سلس بدون تحويلك على أكثر من قسم/شخص؟



هل تهتم المنشأة برفع جودة العمل
بالتدريب بداية المكالمة؟



هل تهتم المنشأة برفع جودة العمل
بالتقييم نهاية المكالمة؟



هل مدة الانتظار على الخط طويلة؟

تقييم مستوى أداء مراكز الاتصال الموحد لدى الجهات الحكومية؟

التقييم 8/10

وزارة الإسكان



هل موظف خدمة العملاء ذكر اسم اثنى؟



سعودي الجنسية ام لا؟



هل يوجد رقم موحد مجاني او كود



هل تم الرد؟



هل توجد تحويلات داخلية في حال طلب العميل التحويل الى إدارة أخرى؟



هل يوجد رد آلي؟



هل تم التعرف عليك حين تم الرد على المكالمة؟



هل يوجد في وقت الانتظار رسالة صوتية؟



هل تمت الإجابة على استفساراتك بشكل سلس بدون تدويلك على أكثر من قسم/شخص؟



هل تهتم المنشأة برفع جودة العمل بالترحيب بداية المكالمة؟



هل تهتم المنشأة برفع جودة العمل بالتقدير نهاية المكالمة؟



هل مدة الانتظار على الخط طويلة؟



أبرز المشاكل والتحديات



عدم توحيد أرقام خدمة العملاء في بعض القطاعات بحيث أنها تملك أكثر من رقم لخدمة العملاء.



عدم إلمام الموظف بالمعلومات الواجبية لخدمة المستفيدين مما يؤدي ذلك إلى تحويل المستفيد من قسم لأخر دون جدوى.



عدم اهتمام بعض القطاعات بتقييم مستوى جودة الخدمة المقدمة أثناء الانتهاء من المكالمة مما يترك ذلك أثرًا أن القطاع يهتم لتلبية احتياجات العميل و تقييمه لمستوى جودة الخدمة المقدمة من المستفيدين.



عدم إلمام الموظفين بالأقسام أو التحويلات الداخلية للقطاع في حال تم طلبك إدارة أخرى يطلب إعادة الاتصال مرة أخرى و اختيار من القائمة .



قد لا تهتم أغلب الجهات بخدمات الرد الآلي والرسائل الصوتية في وقت الانتظار.



عدم توفر تحويلات داخلية مما يؤدي ذلك إلى تحويل المستفيد من رقم إلى رقم آخر.



الاقتراحات والحلول



ربط جميع الفروع برقم واحد لتوحيد عملية الاتصال برقم واحد و من ثم توجيهها للقسم المسؤول .



تأهيل الموظفين بجمع اكبر قدر ممكن من تساؤلات المستفيدين ليستطيع أن يكون حلقة الوصل الفعالة بين القطاع الحكومي والمستفيد .

توفير التحويلات للأقسام الداخلية وإلمام الموظفين بها لتحويل المتصل للقسم أو المسؤول المختص بكل سهولة .



تفعيل خدمة الرد الآلي لعرض توجيهات و خدمات القطاعات أثناء الانتظار مما يساعد ذلك ايضا على تقليل وقت الانتظار للمستفيد وعدم اشعاره بملل .



توحيد ارقام مراكز الاتصال او اقسام خدمة العملاء برقم موحد ليسهل على المستفيدين سهولة الوصول اليه .



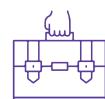
رفع الاهتمام بخدمات المستفيدين والحرص على نشر ارقام مراكز العناية بالمستفيدين في مواقع التواصل الاجتماعي .

عن اكساكول



تأسست اكساكول عام 2011 في المملكة العربية السعودية كأفضل مزود لحلول الاتصالات الهاتفية وتطوير خدمة الرقم الموحد وحrostت منذ البداية على خدمة عملائها بتقديم حلول مبتكرة لإدارة الأعمال والاتصالات الهاتفية ومراقبة الأداء بنظام مرن ومتكامن تخدم من خلاله الشركات ومراكز التواصل لتلبية احتياجات السوق وقطاع الأعمال.

هدفه حلول :



للشركات والأعمال

لتواصل أسرع بين الموظفين نضع بين يدي رؤاد الأعمال نظام إدارة عمليات الاتصال لجميع فروع المنشأة يتيح للموظفين التواصل مع بعضهم عن طريق تحويلات داخلية مباشرة وإمكانية الاتصال واستقبال المكالمات من أي مكان.



لمراكز الاتصال

للوصول إلى أفضل تجربة لخدمة عملائك ورفع إنتاجية مركز الاتصال لديك، نقدم لك نظام بحلول مبتكرة لإدارة المكالمات ومراقبة موظفيك من أي مكان مع تقارير متقدمة.

