

معدل سرعة الرد على المكالمات ببراكز الاستعلام ٩٠,٥ أقل من ٣ ثوان

ترتبط بشكل مباشر بخدمات العملاء، ويستمتع بالترامن ٦ مراكز أخرى في عدد من مناطق المملكة.

وكانت الشركة قد استقبلت حوالي ٣٦ مليون مكالمة من عملائها بمختلف مدن ومناطق المملكة خلال الفترة الممتدة من مارس حتى نهاية ديسمبر ٢٠١١، وذلك على مدار الـ ٢٤ ساعة يوميا، والتي تركز مجملها عن الاستعلام عن أي جهة تجارية أو سكنية داخل المملكة.

كما قامت الشركة خلال العام الماضي ٢٠١١ بتدريب أكثر من ٩٠ طالبا من مراحل دراسية مختلفة خلال فترة الإجازة الصيفية، وذلك ضمن أنشطة المسؤولية الاجتماعية التي اعتادت الشركة على القيامها بشكل مستمر لخدمة شرائح المجتمع المختلفة. كما نظمت الشركة العام الماضي تسعة احتفالات تكريم بمناسبة تطبيق برامج الحوافز على حسن الأداء، بالإضافة إلى أنها قامت بتكريم وترقية ١٠٥ موظفين تغلبر أدائهم الجيد، حيث يمثلون ٢,٥٪ من إجمالي عدد الموظفين في الشركة.



جانب من المؤتمرات الصحفي

نسبة توطين الوظائف (السعودة) حوالي ٨٨٪، مبينا ان الموظفين الحاليين هم المتقنون من «الاتصالات السعودية» للشركة.

وأبان مودى ان الشركة ستسك كل قنوات الاتصال الهاتفية والشبكية لتقديم الخدمة للعملاء، مبينا ان خدمات ٩٠,٥ تمل أقل من ٢٠٪ مما ستقدمه الشركة لعملائها، حيث تشرع في الوقت الراهن على ابرام اتفاقيات مع عدد من المستشفيات والتجمعات التي

الرياض - فصيل المبد الكوريم

■ قال انيل مودى الرئيس التنفيذي لشركة مراكز الاتصال اشرفه على مراكز استعلامات الدليل المسعودى ٩٠,٥، ان الشركة تقدمه لعملائها عبر مركزها من القائمين في كل من الرياض وجدة، في حين أثبتت المؤشرات انخفاض معدل المكالمات المغقودة التي لم يتم الرد عليها من قبل مقفني خدمة الاستعلام.

وبلغ معدل سرعة الرد على المكالمات بمراكز الاستعلام أقل من ٣ ثوان باستخدام أحدث التقنيات العائله اتقمة في هذا المجال، حيث تتمك الشركة أسرع محرك بحث للاستعلام في العالم تصل سرعته إلى أقل من ٥,٠ جزء من الثانية. وتوقع مودى في مؤتمر صحفي عقده الشركة أمس الاول ان يصل اجمالي عدد مقفني الخدمة في مراكز الاتصال إلى ٣٠٠٠ مه تلف خلال العام الحالي ٢٠١٢. بدلا من ٤٠٠٠ مه تلف يقومون بتففيذ هذه الخدمة حاليا، بينهم ١٦ مراتب جودة جميعهم سعوديين، حيث بلغت

لقد تشرفت شركة المنزل للتقنية والاتصالات القيام بتففيذ المشروع منذ عام 2006 م وذلك بتوريد الانظمة والأجهزة اللازمة وتركيبها وتشغيلها لمشروع استعلامات الدليل مركز 905 بالتعاون مع منتج أسرع محرك بحث في العالم شركة VDI العالمية في ميونخ - ألمانيا (فارييس سابقا) وللمعلومية ومنذ ذلك وحتى تاريخه تقوم شركر المنزل للتقنية بتطوير وصيانة النظام وتقديم الدعم الفني اللازم للمشروع.

