اجراء آلية تقديم/ تسجيل واستالم طلب المعلومات ممثل نظام ادارة عالقات 005PRO. األلقسام المعنية اليوجد اإلجراءات المتعلقة اليوجد الهدف من اإلجراء يصف هذا اإلجراء جميع طلبات المعلومات التي يقدمها العمالء للمؤسسة ، عن طريق مختلف قنوات التواصل التى تتيحها المؤسسة لتلقى هذه االطلبات وتعتبرها المؤسسة فرصة لتحسين جودة الخدمات المقدمة إستجابة لتطلعات مختلف فئات المتعاملين وانطالقاًمن واإلرتقاء بمستوى تقديم خدماتها وفقا لمتطلبات نظام إدارة الجودة الذي تتبعه المؤسسة كما أنه يوضح قنوات تقديم طلبات المعلومات وآلية التعامل معها والمدة الزمنية المتوقعة لإلنتهاء منها وتحليلها ومتابعة وضع الحلول والرد على المتعاملين ، ويعد قسم إسعاد المتعاملين فى إدارة العمليات و قسم مركز المعلومات و المبيعات هو القسم المعني بإستالم كافة الحاالت الواردة للمؤسسة وتحويلها للنظام / الفريق المعني بإدارة نظام عالقات المتعاملين بهدف تحسين العمليات وتحقيقا لرضا المتعاملين . ارشادات اإلجراء وتعتبر الحالة أي تعبير عن عدم وضوح المعلومة من قبل العميل أو الزائر أو الشريك ، والتى تقدم بشكل مباشر أو غير مباشر ب. يجب تطوير عمليات إستالم وتسجيل طلبات المعلومات وفقا لنظام إدارة عالقات المتعاملين ، وبما يخدم المؤسسة وتوجهاتها فى التعرف على اهتمامات العميل و تطلعاته ، وكذلك بما يضمن تحسين العمليات والخدمات المقدمة . ت. يتم استالم طلبات المعلومات عبر مختلف القنوات المخصصة في المؤسسة وهي مركز اإلتصال ، الموقع اإللكتروني ، البريد اإللكتروني الخاص بالمؤسسة ، مركز إتصال حكومة أبوظبي ، الحضور الشخصي ، حسابات وسائل التواصل اإلجتماعي. و الطلب و وضوحها و في حال الحاجة إلى أي معلومات أخرى يتم التواصل مع العميل لالستيضاح و إكمال النواقص ث. ينبغي التأكد من ضمان توفر القنوات ، وإتاحتها لجميع المتعاملين مع المؤسسة ، ج. يجب العمل على المراجعة المستمرة لدليل الخدمات و تحديثه وفقا للتحديثات واإلجراءات المتبعة ، واألقسام المعنية فى المؤسسة . وفى حال عدم وجود صالحية للموظف الذي تلقى الحالة ، يتعين عليه إبالغ الشخص المعني بتسجيل الحالة على نظام إدارة عالقات المتعاملين. العمل على تسمية الموظفين للتنسيق مع الفريق المكلف بنظام إدارة عالقات المتعاملين وبما يخدم اإلجراء المتبع الذي يضعه الفريق المكلف بنظام ادارة عالقات المتعاملين إلستالم طلبات المعلومات وتسجيلها وحفظها. يتم التنسيق مع اإلدارات واألقسام المعنية ، فى تطوير وتدريب كافة الموظفين فى المؤسسة حول عمليات إستالم وتسجيل الصفحة 42 من47 تاريخ اإلصدار: 28 فبراير 2024 رقم الدليل: . 005PRO. لإلستخدام الرسمي فقط تحديث رقم 1. 0: اجراء آلية تقديم / تسجيل واستالم طلب المعلومات دليل إدارة المعلومات ذ . يتم تحويلها إلى األلقسام / اإلدارات المعنية وفى هذه الحالة اليتم تسجيلها ، مالم تقع ضمن الصالحيات المحددة . ر . يمكن التنسيق مع جميع الشركاء والمعنيين من خارج المؤسسة حسب اإلقتضاء لتحويل طلبات المعلومات التى التعني بالمؤسسة ويخطر العميل بأن طلب المعلومات ال يقع ضمن إختصاص المؤسسة وإفادته للمتابعة مع الجهه المعنية ، ويتم توثيق ذلك كإجراء قبل إغالق الطلب. ز . على المؤسسة والقائمين على ادارة عالقات المتعاملين متابعة ومراقبة طلبات المعلومات باستمرار والتأكد من أن المؤسسة تلبي متطلبات النظام لعكس مدى كفاءة التعامل مع مختلف فئات المتعاملين وتحقيق رضاهم في معالجة طلبات المعلومات بمهنية اإلدارية والوظيفية ورفعها لفريق إدارة نظام عالقات المتعاملين من خالل النظام أو قنوات التواصل الداخلي المحددة وفقا تفاصيل اإلجراء المعني / القسم تبدأ العملية بعد إستالم طلب المعلومات من خالل القنوات المحددة)مركز اإلتصال ، اإللكتروني ، البريد اإللكتروني الخاص بالمؤسسة ، مركز إتصال حكومة أبوظبي ، الحضور حسابات وسائل التواصل اإلجتماعي (يتم إستالم الطلب حسب القناة والتأكد من وجود كافة التفاصيل الخاصة بالطلب ووضوحها، 1 والتواصل مع المتقدم بالطلب في حال الحاجة إلى أي معلومات أخرى. 2 نظام ادارة عالقات المتعاملين CRM ممثل نظام إدارة المتعاملين التحقق من الطلب وإستيفائها لجميع المتطلبات عالقات المتعاملين يتم تصنيف الطلب بناء على الرد من أول اتصال أو ارساله لالدارة المعنية ممثل نظام إدارة يتم تحديث النظام بإلزامية حل الطلب خالل ساعتي عمل عالقات يقوم ممثل إدارة نظام عالقات المتعاملين بتوفير الرد على الطلب في حال توفر الرد ، الموظف المعني فى اإلدارة يتم إخطار العميل بالطريقة التى حددها العميل للتواصل عند تسجيله الطلب ، والتاريخ المتوقع لحل الطلب 9 يقوم القسم المعني بالطلب بتوفير المعلومة أو الطلب بحسب االجراءات المعتمدة في القسم أو االدارة فى اإلدارة الصفحة 43 من47 تاريخ اإلصدار: 28 فبراير 2024 رقم الدليل: . 005PRO. OPD لإلستخدام الرسمي فقط تحديث رقم 1. 0: اجراء آلية تقديم / تسجيل واستالم طلب المعلومات دليل إدارة المعلومات القوانين ، األلنظمة والمعايير المتعلقة السجالت، والنماذج، المعني / القسم الموظف المعني فريق نظام إدارة عالقات يقوم ممثل ادارة عالقات المتعاملين باغالق الطلب المتعاملين تبدأ العملية بعد إستالم طلب المعلومات من خالل القنوات المحددة)مركز اإلتصال ، الموقع اإللكتروني ، مركز إتصال حكومة أبوظبي ، الحضور

lakhasly.com © تم تلخيص النص بواسطة موقع لخصلي

الشخصي ، حسابات وسائل التواصل إلجتماعي (13 النهاية عدد مرات الهدف وحدة القياس التقييم بمقياس آلداء وصف مؤشر المعادلة # آلداء ربيع سنوي)4 فريق نظام %100 نسبة المتعاملين

lakhasly.com © تم تلخيص النص بواسطة موقع لخصلي