

بسم الله الرحمن الرحيم



# الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض

مسجلة بوزارة الشؤون الاجتماعية برقم 166

الرقم :  
التاريخ :  
المشروعات :

## كراسة الشروط والمواصفات لمشروع (تشغيل مركز الاتصال والعناية بالعملاء)

الإدارة العامة : المملكة العربية السعودية ص.ب 102111 الرياض 11675 هاتف 0114966666 فاكس 0114920184



الإدارة



الزاهية



الشفافية



التميز



السعودية

حائزة على  
الجوائز التالية

www.ensan.org.sa  
الرقم الموحد 920001133



ensan.org.sa



ensanorg



chensan2011



ensanorg



ensanorg



## الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام

### بمنطقة الرياض

مسجلة بوزارة الشؤون الاجتماعية برقم 166

الرقم :  
التاريخ :  
المشروعات :

تتطلع جمعية انسان الى تعهيد مشروع تشغيل مركز الاتصال والعناية بالعملاء إلى إحدى الشركات المشغلة الرائدة في المملكة والتي لديها الخبرة في إعداد وتشغيل مراكز الاتصال، ويهدف المشروع إلى تشكيل فريق لتشغيل وتطوير مركز الاتصال للجمعية و (تصميم تجربة العميل) ، من ما يتطلب لفريق عمل تشغيلي متكامل يتضمن مشرف بالإضافة إلى طاقم ممثلي خدمة العملاء ومعالجي الشكاوى والاستفسارات وضبط الجودة والدعم وسيكون هذا الطاقم المتكامل هو المسؤول عن التشغيل الكامل للمركز وبما يشمل جميع الأعمال اليومية وتنظيم الفترات وتطوير وتقديم التقارير إلى الإدارة المعنية بحيث تضمن الجمعية الكفاءة العالية في التشغيل طيلة فترة التعاقد. يشمل نطاق العمل على تشغيل وإدارة مركز الاتصال للخدمات التي يقدمها مركز الاتصال بشكل عام وتقديم خدمات التواصل عبر قنوات الاتصال المختلفة وتصميم تجربة/ رحلة العميل. يومياً بالاعتماد على كادر تشغيلي مؤهل لخدمة العملاء. ويلتزم المورد بنطاق العرض دون أي تعديل وإذا وجد أي إضافات لديه في كل بند من البنود يتم اضافتها باللون الأحمر في المربع المحدد فقط وسيتم استبعاد العروض المخالفة لذلك مع ضرورة ذكر التكلفة ان وجد عند





الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض

# الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام

## بمنطقة الرياض

مسجلة بوزارة الشؤون الاجتماعية برقم 166

الرقم :  
التاريخ :  
المشروعات :

### 1 وثائق العرض الفني (تضاف نهاية العرض)

يشمل العرض الفني المتطلبات التالية:

- أ. منهجية إنجاز الأعمال.
- ب. الجدول الزمني لتنفيذ الأعمال (حسب نطاق عمل المشروع المحدد في هذا العقد)
- ج. الخبرات السابقة
- د. فريق العمل.

### 2 وثائق العرض المالي (تضاف نهاية العرض)

يشمل العرض المالي المتطلبات التالية:

- أ. جدول الكميات شاملاً الأسعار
- ب. جدول الدفعات.

### 3 نطاق عمل المشروع:

هذا البند يتم توضيح نطاق الخاص بالمشروع والتفاصيل التي يجب مراعاتها عند تقديم الخدمة من المتعاقد تتطلع جمعية انسان الى تعهيد مشروع تشغيل مركز الاتصال والعناية بالعملاء إلى إحدى الشركات المشغلة الرائدة في المملكة والتي لديها الخبرة في إعداد وتشغيل مراكز الاتصال، ويهدف المشروع إلى تشكيل فريق لتشغيل وتطوير مركز الاتصال للجمعية و (تصميم تجربة العميل) ، من ما يتطلب لفريق عمل تشغيلي متكامل يتضمن مشرف بالإضافة إلى طاقم ممثلي خدمة العملاء ومعالجي الشكاوى والاستفسارات وضبط الجودة والدعم وسيكون هذا الطاقم المتكامل هو المسؤول عن التشغيل الكامل للمركز وبما يشمل جميع الأعمال اليومية وتنظيم الفترات وتطوير وتقديم التقارير إلى الإدارة المعنية بحيث تضمن الجمعية الكفاءة العالية في التشغيل طيلة فترة التعاقد. يشمل نطاق العمل على تشغيل وإدارة مركز الاتصال للخدمات التي يقدمها مركز الاتصال بشكل عام وتقديم خدمات التواصل عبر قنوات الاتصال المختلفة وتصميم تجربة/ رحلة العميل. يوماً بالاعتماد على كادر تشغيلي مؤهل لخدمة العملاء.



الإدارة



الزاهية



الشفافية



التميز



السعودية

حائزة على  
الجوائز التالية

www.ensan.org.sa  
الرقم الموحد 920001133



ensan.org.sa



ensanorg



chensan2011



ensanorg



ensanorg



الرقم :  
التاريخ :  
المشروعات :

#### 4 برنامج العمل:

في هذا البند يتم توضيح العمل الخاص بالعقد من خلال تفصيل مراحل تسليم الأصناف والأوقات الفعلية لإكمال الأعمال يتطلب من الشركة المنفذة تشغيل وإدارة مركز الاتصال وفق منهجية إدارة الخدمات بشكل بحيث تتولى الشركة المنفذة تسجيل والرد على جميع المكالمات وإدارة كافة خدمات مركز الاتصال المذكورة تفصيلاً في مهام مركز الاتصال لكافة الاتصالات الواردة ومنصات التواصل الاجتماعي، وذلك بواقع (8) ساعات، 5 أيام في الأسبوع باستثناء الاجازات الرسمية وبالاعتماد على كادر تشغيلي مؤهل من الشباب السعودي حصراً، وذلك وفق منهجية تعهيد مركز الاتصال، بالاعتماد على كادر تشغيلي مؤهل من ممثلي خدمات مركز الاتصال. وستقوم الشركة المنفذة بتوفير كادر بشري متخصص ومؤهل ومدرب لتشغيل مركز الاتصال حسب المعايير العالمية مع تفعيل إجراءات توكيد الجودة لدى خدمات الجمعية، وسيكون هذا الكادر مسؤولاً عن تشغيل مركز الاتصال والقيام باستقبال والرد على مكالمات العملاء وتلقي الاستفسارات.

يجب على مقدم العطاء المشارك أن يتوفر لديه مركز اتصال تقليدي ورقبي ويشغل ما لا يقل عن موقعين داخل المملكة العربية السعودية. ويلزم أن يكون لديه عقود قائمة مع مشاريع لتوفير مراكز اتصال تقليدية ورقمية لخدمة العملاء. وأن تتوفر لديه الخبرة الكافية لدعم جميع أنواع المنتجات المتعددة لمختلف شرائح العملاء. وأن يعمل على تطبيق وتشغيل كافة الآليات، والحلول التقنية لتحليل بيانات القوى العاملة، المتوفر لدى المشغل ليسهل التعامل معه لاستخراج أفضل التقارير المفصلة ونظام التفاعل الصوتي (IVR) ونظام متعدد القنوات 360 درجة (Omni Channel) المتضمن على تطبيق شجرة القرارات، بالإضافة إلى تطبيقات التقييم.

أيضا القدرة على توفير الأنظمة التقنية والمعدات اللازمة لتشغيل مركز الاتصال ومن أبرزها:-

1. نظام مركز الاتصال.
2. منصة إدارة قنوات التواصل الاجتماعي
3. إدارة علاقات العملاء. (الطلبات)
4. نظام متعدد القنوات 360 درجة Omni-Channel
5. الرد الآلي التفاعلي IVR.
- a. التسجيل الرد الآلي التفاعلي باللغة العربية
- b. التسجيل الرد الآلي التفاعلي بجودة عالية ضمن اتفاقية مستوى الخدمة المتفق عليها.
- c. المرونة في تعديل شجرة الرد الصوتي التفاعلي عند الطلب.
- d. إمكانية إرسال الرسائل النصية من خلال الرد الصوتي التفاعلي.
6. ربط الرقم الموحد الخاص بالجمعية مع الشركة.
7. أنظمة الحماية.
8. الأجهزة والمعدات اللازمة (كمبيوتر + سماعة عالية الجودة) والبرامج اللازمة للتشغيل.
9. نظام التقارير.
10. لوحة التحكم والمراقبة لمؤشرات الأداء الرئيسية.
11. نظام إدارة شؤون الموارد البشرية.
12. نظام بنك المعلومات



الرقم :  
التاريخ :  
المشروعات :

ويلزم على مقدم العطاء أن يتوفر لديه نظام أمن سيبراني قوي وأن يكون متوافقاً مع اللوائح والأنظمة الحكومية في المملكة العربية السعودية. وأن يتبع الضوابط الأساسية لهيئة الأمن السيبراني، ونظام الهيئة السعودية للاتصالات وتقنية المعلومات، ونظام الأمن السيبراني للبنك المركزي السعودي. ويجب على مقدم العطاء أن يوفر سياسات وإجراءات مدققة لنظام الأمن السيبراني. والقيام بإجراءات تقييم المخاطر بشكل دوري. بالإضافة إلى القيام باختبارات الثغرات الأمنية بشكل منتظم وتقديم تقييم نضج الأمن السيبراني (CSMA) بناء على المعايير العالمية.

### أولاً: مراحل تطبيق المشروع

يلتزم المتعاقد بتقديم العرض الفني والمالي متضمناً خطة لتنفيذ المشروع كما يلي:

- إدارة وتشغيل مراكز الاتصال
- توريد وتطبيق نظام إدارة البلاغات بحيث يستهدف موظفي وعملاء الجمعية
- توفير وإدارة الموارد البشرية المؤهلة لخدمة ودعم ومتابعة مكالمات واستفسارات العملاء عبر قنوات التواصل لدى الجمعية (نظام الاتصال الموحد، ومواقع التواصل الاجتماعي، والبريد الإلكتروني الخاص بالاستفسارات)
- تهيئة المكان الملائم للمركز وفق المواصفات المعتمدة
- التدريب على مهارات خدمة العملاء والتعامل مع المكالمات الواردة والصادرة
- توثيق وحفظ جميع المكالمات الصادرة والواردة
- تشغيل وإدارة الأنظمة والبرامج المساندة
- توريد الرخص اللازمة لتشغيل الأنظمة
- توفير الدعم اللازم لحل المشاكل الواردة من أول اتصال حسب الصلاحيات الممنوحة.
- متابعة حالة الأنظمة واختبارات الجاهزية للخدمات ومراقبة المؤشرات والتبليغ عن أي حالة خلل بشكل دوري.





## الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام

### بمنطقة الرياض

مسجلة بوزارة الشؤون الاجتماعية برقم 166

الرقم :  
التاريخ :  
المشروعات :

#### ثانياً: نظام مركز الاتصال Contact Center System

توفير نظام مركز الاتصال، وتقديم الدعم الفني خلال فترة العقد، فيما يلي أهم المميزات التي يجب توفرها في نظام مركز الاتصال:

#### مميزات النظام

- نظام احترافي للتعامل مع المكالمات ويشمل تسجيل المكالمات وإعادة توجيه المكالمات.
- إمكانية التكامل والربط مع نظام علاقات العملاء CRM.
- أن يكون النظام ذو سرعة عالية وسهل الاستخدام
- المرونة في إضافة الخدمات والتطوير
- تدريب مباشر أثناء المكالمات.
- القدرة على إجراء حملة تلقائية أو مكالمات صادرة لتقييم الخدمة.
- إمكانية ربط الرسائل النصية.
- أن يكون بإمكان مشرف النظام التوزيع الآلي لمراقبة الحركة الهاتفية الواردة للموظفين
- يكون بإمكان الموظف الاتصال بمشرف النظام بشكل سريع
- الاتصالات الموزعة آلياً Auto-Dialer
- إمكانية كشف رقم المتصل
- تقييم الخدمة عند انتهاء المكالمة.
- استضافة النظام في المملكة العربية السعودية او عند مزود الخدمة.
- إمكانية سحب تقرير مؤشرات الأداء الرئيسية.





الرقم :  
التاريخ :  
المشروعات :

### بيئة العمل:

يلتزم المتعهد بتوفير مكان للعمل في مدينة الرياض ومكاتب عمل احترافية بأجهزة كمبيوتر عالية الأداء. وغرف تدريب للموظفين.

منصة الرعاية الإلكترونية (إدارة حسابات التواصل الاجتماعي والمحادثات المباشرة):

يلتزم المتعهد بتشغيل وتوفير منصة لإدارة شبكات التواصل الاجتماعي المختلفة. ويجب مراقبة مختلف الشبكات الاجتماعية والتفاعل معها ورصد التفاعلات وتحليلها في نظام أساسي واحد وتدعم الرد الآلي chatbot. والقيام بالدعم المباشر للعملاء من خلال الاستفسارات التي ترد عبر قنوات التواصل الاجتماعي مثل (منصة أكس وواتساب، ويوتيوب واي قناة تواصل ترى الجمعية اضافتها) وتطوير محتوى عن الخدمات والتحديثات المهمة التي يرى الجمعية مشاركتها مع العملاء. يجب أن تدعم منصة الرعاية الإلكترونية الميزات التالية:

- دعم العديد من القنوات مثل منصة أكس وواتساب والبريد الإلكتروني والموقع الداخلي.
- مؤشرات الأداء الرئيسية ولوحة البيانات والتقارير.
- القدرة على ربط المنصة مع الأنظمة الداخلية والخارجية مثل نظام علاقات العملاء.
- دعم في.
- دعم المحادثات المباشرة.
- تخصيص التجمع والصلاحيات، صلاحية لكل ممثل خدمة عملاء.
- تاريخ المحادثة.





الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض

# الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض مسجلة بوزارة الشؤون الاجتماعية برقم 166

الرقم :  
التاريخ :  
المشروعات :

## خصائص نظام تسجيل المكالمات الهاتفية:

- يقوم بتسجيل جميع المكالمات للمركز وحفظها.
- تسجيل المكالمات بصيغة عالية الجودة
- البحث والاستماع من خلال المعرفات التالية (كحد أدنى):
  - اسم الموظف أو رقم المتصل ووقت المكالمة وتاريخها
  - التاريخ وفترة معينة: تاريخ تسجيل المكالمة
  - المدة: مدة تسجيل المكالمة
  - الملاحظات: هي الملاحظات الموضوعية مسبقًا على المكالمة
- إمكانية تحديد مقطع معين من المكالمة والاستماع إليه
- إمكانية التحكم في مشغل برنامج الاستماع مثل التشغيل والإيقاف والتقديم والتأخير
- إمكانية التنقل داخل المكالمة للوصول إلى جزء معين منها مع ظهور عداد للوقت
- أدوات للتحكم في تعديل الصوت وسرعة التشغيل
- بإمكان المستخدم أن يختار مجموعة من المكالمات لكي يستمع إليها تلقائيًا بشكل متتالي



الإدارة



الزاهية



الشفافية



التميز



السعودية

حائزة على  
الجوائز التالية

www.ensan.org.sa  
الرقم الموحد 920001133



ensan.org.sa



ensanorg



chensan2011



ensanorg



ensanorg



# الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام

## بمنطقة الرياض

مسجلة بوزارة الشؤون الاجتماعية برقم 166

الرقم :  
التاريخ :  
المشروعات :

### خصائص نظام بناء وإصدار التقارير ولوحة المراقبة:

- إعطاء تقارير يومية، أسبوعية، شهرية عن مستويات الخدمة كما يمكن إظهار رسم بياني لتوضيح التغيرات التي تطرأ على مستوى الخدمة لجميع الخدمات ولأي مدة مطلوبة في أي وقت وفي أي مكان.
- إمكانية لوحة المراقبة أن تحوي على المؤشرات التالية:
  - عدد المكالمات في الانتظار
  - عدد المكالمات التي تم الإجابة عليها
  - متوسط وقت الانتظار
  - متوسط وقت المكالمات
  - متوسط سرعة الإجابة
  - متوسط وقت المكالمات المهملة
  - النسبة المئوية حسب مستويات الخدمة للموظف أو للمجموعة كلها
- توفير التقارير التالية على سبيل المثال لا الحصر:
  - الاتصالات التي تم تجاهلها
  - معدل سرعة الإجابة
  - معدل مدة الاتصال
  - مستوى الخدمة
  - معدل الأوقات التي يكون فيها الموظف غير جاهز
  - معدل الأوقات التي يكون فيها الموظف جاهز
  - تقارير لحظية بالإضافة إلى تقارير سابقة عن جميع ما حدث خلال اليوم
  - تقارير الخاصة بنظام الطلبات و حالات الطلبات.
- إمكانية برمجة النظام لإعطاء تقارير محددة كل فترة زمنية آلياً دون الحاجة إلى إدخال بيانات





# الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام

## بمنطقة الرياض

مسجلة بوزارة الشؤون الاجتماعية برقم 166

الرقم :  
التاريخ :  
المشروعات :

### خصائص النظام المتعدد القنوات (360 درجة / Omni Channel)

يجب أن يكون لدى النظام عرض 360 درجة وإمكانية الكامل و الربط مع أي نظام علاقات عملاء آخر ، ويمتلك الميزات التالية:

#### ❖ العميل / إدارة الحساب

- إنشاء ملف تعريف العميل الرئيسي وإدارته
- نموذج اتصال العميل الرئيسي
- ربط ملف تعريف العميل الخاص بوحدة مكتب المساعدة
- سجل نشاط العميل
- تتبع العملاء المفصل وإدارة الاتصال
- إدارة استفسارات العملاء
- تتبع نشاط العميل
- تمييز العملاء وتقسيمهم
- تكامل وربط متعدد القنوات Multi-channel
- إعداد وتكوين وحدة قياس رضى العملاء CSAT
- ربط البريد الإلكتروني للخدمات التسويقية
- تكامل وربط الرسائل النصية للخدمات التسويقية
- التقارير العميل
- شاشة مراقبة الأداء قابلة للتعديل.





# الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام

## بمنطقة الرياض

مسجلة بوزارة الشؤون الاجتماعية برقم 166

الرقم :  
التاريخ :  
المشروعات :

### ❖ المكتب الخلفي وإدارة الحالة

- دعم إنشاء تذكرة
- إمكانية إنشاء التذاكر من خلال قنوات مختلفة مثل البريد الإلكتروني وإنشاء التذاكر يدويًا بناءً على مكاملة العميل
- تخصيص التذاكر للأقسام المعنية
- إدارة مستوى الخدمة والتنبيهات
- إعدادات التصعيد بناءً على أولوية التذكرة
- إعداد نظام إدارة المعرفة والربط
- ربط البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة للإشعارات
- اشعارات البريد الإلكتروني للعملاء والأقسام الداخلية
- التقارير ولوحات البيانات

### ❖ الإعدادات والربط والتخصيص للقنوات التواصل الرقمية/ الاجتماعية

- ربط قنوات التواصل الاجتماعي مع نظام علاقات العملاء CRM
- ربط الموقع الرسمي بالجمعية والمحادثات المباشرة
- ربط الرد الآلي Chatbot
- ربط النظام وإدارة البريد الإلكتروني
- ربط Instagram
- ربط أكس





الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض

## الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام

### بمنطقة الرياض

مسجلة بوزارة الشؤون الاجتماعية برقم 166

الرقم :  
التاريخ :  
المشروعات :

#### ❖ وحدة رضا العملاء CXHub

- إدارة الاستبيان متعدد القنوات
- ربط الاستبيان مع نظام التذاكر للمكتب الخلفي/ المساعدة
- ربط الاستبيان مع قنوات متعددة مثل البريد الإلكتروني والمحادثات المباشرة وقنوات المراسلة الأخرى
- ربط الاستبيان مع نظام مركز الاتصال لجمع بيانات الاستبيان على الرد الصوتي التفاعلي IVR
- نماذج الاستبيان ولوحات بيانات وتقارير الاستبيان

#### ❖ ثالثاً: (تجربة العملاء ورحلة العميل):

- وهي عبارة عن منصة يمكنها قياس تجربة ورحلة العميل من مختلف الجوانب والوظائف المطلوبة وتكون على النحو التالي:
- تصميم وتخصيص أي نوع من الاستبيانات مثل: رضی العملاء، صوت العميل، VOE، المتسوق الخفي، NPS.. إلخ.
  - يمكن أن يعمل كمرسل ومستقبل وإرسال رسائل نصية جماعية أو رسائل بريد إلكتروني أو من خلال المكالمات المسجلة، وكذلك رمز الاستجابة السريعة.
  - لوحة بيانات مباشرة تعكس جميع النتائج الفعلية.
  - إمكانية الربط مع الأنظمة مثل نظام علاقات العملاء.

#### ❖ مراحل عمل تجربة العملاء ورحلة العميل

- ❖ المرحلة الأولى: تقييم كفاءة تجربة العملاء
- مراجعة إطار تجربة العملاء المعتمد
- مراجعة الممارسات الحالية لتجربة صوت العميل
- فهم رحلة العميل الرئيسية
- توفير مستويات كفاءة لتجربة العميل عبر الأبعاد الرئيسية للإطار المعتمد
- تقديم توصيات لرفع مستوى كفاءة تجربة العملاء
- تقديم خطوات لكل المراحل التالية:
- تصميم البرنامج
- تنفيذ البرنامج
- اعتماد البرنامج



الإدارة



الزاهمة



الشفافية



التميز



السعودية

حائزة على  
الجوائز التالية

www.ensan.org.sa  
الرقم الموحد 920001133



ensan.org.sa



ensanorg



chensan2011



ensanorg



ensanorg



الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض

## الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام

### بمنطقة الرياض

مسجلة بوزارة الشؤون الاجتماعية برقم 166

الرقم :  
التاريخ :  
المشروعات :

#### ❖ المرحلة الثانية: صوت العميل:

والتي تشمل قياسات مؤشرات الأداء الرئيسية (NPS، CSAT، CES، مستوى الإجهاد... إلخ)

- التصميم الأولي لبرنامج صوت العميل
  - تصميم البرنامج
  - تصميم البرنامج على أساس القنوات المادية في الرحلة
  - تصميم البرنامج على أساس القنوات الرقمية (الويب .. إلخ).
  - تنفيذ البرنامج
  - استبيانات الرأي وإنشاء التذاكر
  - إنشاء لوحة البيانات وتمكين إدارة المستخدم
  - ربط الأنظمة (CRM & SM platform)
  - نشر الأجهزة في المواقع المستهدفة
- اعتماد البرنامج
  - الإطلاق والمعايرة
  - برنامج نقل المعرفة

#### ❖ المرحلة الثالثة: المتسوق الخفي

- تصميم البرنامج
  - دراسة تصميم المتسوق الخفي
- تنفيذ البرنامج
  - تكوين البيانات الأساسية
  - تنفيذ برنامج المتسوق الخفي
- اعتماد البرنامج
  - المراقبة المستمرة للبرنامج



الإدارة



الزاهة



الشفافية



التميز



السعودية

حائزة على  
الجوائز التالية

www.ensan.org.sa  
الرقم الموحد 920001133



ensan.org.sa



ensanorg



chensan2011



ensanorg



ensanorg



الرقم :  
التاريخ :  
المشروعات :

**منهجية التدريب**

يجب أن تركز (منهجية التدريب) على أسلوب التركيز على العملاء وتقديم الحلول الدقيقة التي يبحث عنها العملاء وتكون مدة التدريب اسبوعين، وتقوم على التواصل الفعال مثل : طرح الأسئلة والبحث عن النتائج التي يريدها العملاء. وينقسم مبدأ التدريب إلى ثلاثة أجزاء رئيسية:

- تحديد الاحتياجات الكاملة للعميل
  - معرفة ما هو مطلوب لتلبية هذه الاحتياجات
  - تخصيص الحلول التي تحقق النتائج التي يتوقعها العملاء
- وهذا النهج مهم للغاية عند مساعدة الأخصائيين في التحول من نهج التركيز على المنتج إلى نهج التركيز على العملاء.

**كما يشمل نطاق العمل:**

- أن يتوفر لدى انظمة إدارة القوى العاملة حلول ومنتجات تقنية متقدمة ويجب أن يكون لدى الادارة القدرة على تقديمها في الجمعية بناء على طلبهم، وان يتوفر في المنتج التقني المستخدم امكانية جدولة الورديات وأوقات العمل وتحليل حركة المكالمات وضغط الاتصالات الواردة عبر مختلف القنوات وان يمتلك الفريق القدرة والخبرة في إدارة مراكز القيادة وتطوير لوحات التحكم بما يتوافق مع احتياجات الجمعية
- يتعين على المتقدم للعطاء ان يكون لديه خبرة سابقة على نطاق واسع في اعادة توظيف موظفين المشروع على ملاك المتقدم، وضمان عملية الانتقال بشكل سلس دون تأثير ذلك على سير عمل مراكز الاتصال، والارتقاء بالموظفين بالمهارات العملية واضفاء عقلية عملية مركزية.
- قيام الشركة المنفذة بتزويد الجمعية بتسجيل احترافي لنظام الرد الآلي (وتشمل تسجيل كامل للرد الآلي ونظام إعادة الاتصال) وتحديثها بناء على طلب الجمعية.
- تلتزم الشركة المشغلة بتشغيل القنوات السابق ذكرها وكذلك يحق للجمعية إضافة قنوات جديدة أو تعديل عمل بعض القنوات بما يتوافق مع متطلبات العمل.
- يتطلب من الشركة المنفذة تجهيز وتوفير منشأة تشغيلية جاهزة للعمل من اليوم التشغيلي الأول، حيث يمكن نقل كافة الفعاليات التشغيلية وتوفير المكاتب لقسم الجودة والمشرفين والتدريب، على ان تكون هذه المنشأة والتجهيزات المستخدمة محققة لمعايير السلامة ومعايير الحماية والامن السيراني المعمول به لدى الجمعية.



# الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام

## بمنطقة الرياض

مسجلة بوزارة الشؤون الاجتماعية برقم 166

الرقم :  
التاريخ :  
المشروعات :

### إدارة المشروع:

يجب على المتعاقد تعيين منسق مشروع / مدير مشروع حسب الضرورة للتخطيط الفعال والتنسيق والتحكم في أنشطة ومسؤوليات العمل. المهام المطلوبة لمدير المشروع موضحة أدناه:

- عقد اجتماعات أسبوعية إذا لزم الأمر، مراجعة مع ممثل الجمعية.
- إعداد وتقديم تقرير حالة التقدم الشهري.
- بدء وإغلاق التذاكر المتعثرة التي لم يتم حلها عن طريق الدعم المحلي.
- توفير قائمة جهات الاتصال وأرقام الاتصال ورسائل البريد الإلكتروني للاستشارات الهاتفية للحوادث المتصاعدة.
- لدى الجمعية الحق في تغيير أي ممثل خدمة عملاء يؤثر سلبًا على صورة الجمعية مع التبوير في غضون 10 أيام.





الرقم :  
التاريخ :  
المشروعات :

مؤشرات الأداء الرئيسية:-

تلتزم الشركة المنفذة للمشروع بتحقيق مستويات أداء عالية لفريق تشغيل المشروع من ممثلي مركز الاتصال والمشرفين وذلك من خلال إدارة تشغيل المشروع بمعايير الجودة العالمية ومن خلال إتباع عدة منهجيات رقابية بما يضمن تنشيط الأداء باعتماد معايير ضبط جودة الأداء التشغيلي والتقني لمركز اتصال خدمة عملاء الجمعية بحيث تستهدف دوما مؤشرات جودة الخدمات المعيارية والموضحة في الجدول أدناه:

القيمة المستهدفة	الوصف	مؤشر قياس الأداء
30/80	النسبة المئوية من المكالمات يتم الرد عليها خلال عدد معين من الثواني	مستوى الخدمة Service level
>=10%	يتم جمع المكالمات المفقودة إذا فقدت المكالمة قبل التحدث إلى أحد ممثلي خدمة العملاء ويتم إحصاء المكالمات المفقودة إذا كانت قد أخذت وقتاً أكثر من عدد معين من الثواني	المكالمات المفقودة Abandoned calls
240 ثانية	كم يحتاج موظف خدمة العملاء للتحدث مع العملاء وإرضائهم، ويشمل هذا الحديث وقت الانتظار (قابل للتعديل مستقبلاً)	متوسط وقت المكالمة Avg. Handle Time
>=10 ثواني	كم يحتاج موظف خدمة العملاء للرد على المكالمة	متوسط سرعة الرد Answer Avg. Speed
30 ثانية	ما هو متوسط الوقت بعد المكالمة التي تعتبر أنها مفقودة، إذا كانت المكالمة مفقودة أساساً	متوسط وقت المكالمة المفقودة Avg. Abandoned time
<=85%	يتم قياس رضا العملاء من خلال وضع خيار عبر الرد الآلي لقياس الرضا عن الاتصال	رضاء العملاء Customers Satisfaction
>=20 دقيقة	الوقت بعد استقبال رسالة/ تعليق العميل على منصات التواصل الاجتماعي	الوقت المستغرق للرد على التواصل الاجتماعي

• الشروط الخاصة

مدة تنفيذ العقد هي (6شهور) تحسب بالتقويم الميلادي وتبدأ بعد توقيع العقد، وشهر إشعار لأنهاء التعاقد.