

## ارتقاء ERTEQA

## نبذة عن المبادرة

هي مبادرة وطنية من هيئة تنظيم قطاع الاتصالات و الأول من نوعها في العالم لتصنيف مراكز خدمة المتعاملين لدى مزودي خدمات الاتصالات وذلك لتعزيز سعادة العملاء في مراكز خدمة المتعاملين في قطاع الاتصالات في الدولة.

## أهداف المبادرة

1

تقييم مراكز خدمة المتعاملين لدى مزودي خدمات قطاع الاتصالات.

2

توحيد معايير الخدمات في مراكز خدمة المتعاملين.

3

ضمان التناسق في الخدمات المقدمة من مزودي خدمات قطاع الاتصالات.

4

تشجيع المنافسة بين مزودي خدمات قطاع الاتصالات.

## معايير التقييم

### التسهيلات



تجربة المتعاملين المتعلقة بالمرافق والتسهيلات الداعمة المقدمة داخل المركز.

### الوصول للمركز



تجربة المتعاملين المتعلقة بسهولة الوصول إلى مركز الخدمة.

### عرض الخدمات والمنتجات



تجربة المتعاملين المتعلقة بتوفير المعلومات اللازمة عن الخدمات والمنتجات داخل المركز.

### تعامل الموظفين



تجربة المتعاملين المتعلقة باحترافية تعامل موظفي مركز الخدمة.

### الابتكار



تطبيق المركز لممارسات مبتكرة لتعزيز تجربة المتعاملين.

### الكفاءة والفاعلية



تجربة المتعاملين المتعلقة بقدرة المركز على تقديم الخدمات بكفاءة وفاعلية.

## فوائد المبادرة

تعزيز سعادة العملاء في مراكز خدمة المتعاملين في قطاع الاتصالات في الدولة.

تسهيل طموحات المتعاملين للحصول على أفضل خدمات قطاع الاتصالات.

تقييم أداء المرخص لهم من حيث خدمة المتعاملين.

توعية المرخص لهم عن أدائها من حيث خدمة المتعاملين.

تحسين خدمات الاتصالات التي تقدم من خلال مراكز الخدمة لدى المشغلين.