



تجربة تحسين خدمات المستفيدين

المركز الوطني
للإحصاء
والمعلومات

تعزيز المعرفة
سلطنة عُمان



NATIONAL CENTRE
FOR STATISTICS
& INFORMATION

Enhancing Knowledge

SULTANATE OF OMAN

أحمد بن مسلم بن سالم المفرجي

amufarji@ncsi.gov.om



المحتوى

طرق التواصل القديمة

القصور في النظام القديم

التعريف بمنظومة مركز الاتصال الإلكترونية

مكونات منظومة مركز الاتصال الإلكترونية

نتائج تطبيق منظومة مركز الاتصال الإلكترونية

تحديات منظومة مركز الاتصال الإلكترونية



طرق التواصل القديمة

المركز الوطني
للإحصاء
والمعلومات
تعزير المعرفة
سلطنة عُمان



NATIONAL CENTRE
FOR STATISTICS
& INFORMATION
Enhancing Knowledge
SULTANATE OF OMAN

صفحة تواصل معنا في بوابة المركز

الرئيسية | من نحن | الزيارة الأولى | الأسئلة وأجوبة | اتصل بنا

المركز الوطني للإحصاء والمعلومات
سلطنة عُمان

تسجيل الدخول

المعرفة | المكتبة الإلكترونية | عمان الإلكترونية | الخدمات الإلكترونية | مناهج | التنمية المستدامة

الرئيسية | اتصل بنا

أصل بنا

#إحصاء_عمان
#إنفورجاف_عمان

OmanNCSI | NCSIoman | NCSIoman | NCSIoman | (+968) 9145 9145

اسم

البريد الإلكتروني

الموضوع

نص الرسالة

أبق على اتصال

لتعزيز ودعم إنتاج جميع الإحصاءات الرسمية والمعلومات وفقاً لأعلى المعايير العلمية وأدوات المحنة وأفضل الممارسات الدولية

ساعات العمل

الحد - الخميس
من الساعة ٧:٣٠ صباحاً إلى الساعة ٢:٣٠ ظهراً

مركز الاتصال ٨٠٠٧٦٢٧٤

219

1 كل يومين

info@ncsi.gov.om



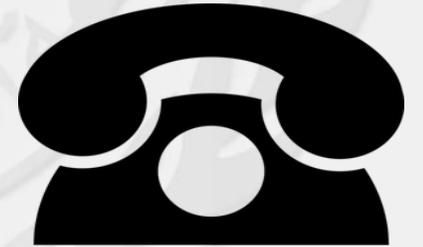
1204

3 كل يوم

800 7 NCSI
800 7 6274



13 استطلاع في السنة



621

2 كل يوم



القصور في النظام القديم

- أيضا من الصعب حصر الطلبات المعلقة والطلبات المحولة والطلبات التي تم الرد عليها والوقت المستغرق في الرد على الطلبات.
- إمكانية عدم الرد على أي طلب كثرة الطلبات التي ترد عن طريق البريد الإلكتروني.
- يتم تسجيل الطلبات الواردة في ملف اكسل.
- رقم المتصل لا يظهر وكذلك لا توجد خاصية تحويل المكالمات.
- تعدد وتنوع قنوات التواصل مع المستخدمين.
- تكرار استقبال نفس الطلب في قنوات مختلفة.
- جهد كبير في عملية الرد ومتابعة الطلبات عن طريق البريد الإلكتروني،



التعريف بمنظومة مركز الاتصال الالكترونية

- أنواع المستخدمين
- موظف مركز الاتصال
- مشرف مركز الاتصال
- المدراء
- الإدارة العليا
- إدارة حالات موظف مركز الاتصال
- إدارة المكالمات
- اجراء مكالمات مؤتمر
- خاصية جدولة ومعاودة الاتصال
- تسجيل المكالمات لأغراض الجودة
- تسجيل ملخص لكل مكالمة
- تحويل مكالمات الى موظفي المركز
- مراقبة بصمت مكالمة موظف مركز الاتصال
- بحث وتشغيل مكالمة مسجلة
- استقبال الطلبات من قنوات مختلفة
- ارسالها الى موظفين حسب الاختصاص



مكونات منظومة مركز الاتصال الالكترونية

- نظام إدارة مكالمات الاستطلاع
- إدارة علاقات المستفيدين CRM
- التكامل مع صفحات «التواصل
- معنا» في بوابات المركز
- نظام التقارير والداشبورد

- نظام التفاعل الهاتفي IVR
- نظام إدارة الطلبات
- قاعدة المعرفة
- نظام الاستطلاع الهاتفي
- نظام الدردشة الفورية



نظام التفاعل الهاتفي IVR

الوصول الى الموظف المختص

سرعة الاستجابة

جودة في الخدمة

التواصل مع المتصلين خارج أوقات الدوام الرسمي

الاستعلام عن الطلب

الساعة السكانية

أداة للتسويق عن المنتجات والخدمات

بدالة

خارج أوقات الدوام الرسمي

- 1 ترك رسالة صوتية
- 2 طلب معاودة الاتصال

خلال أوقات الدوام الرسمي

- إحصائيات ومعلومات
 - اقتصادي
 - اجتماعي
 - الساعة السكانية
- 2 استطلاعات الرأي
- 3 معلومات مكانية
- 4 جوانب إدارية
- 5 تقنية المعلومات
 - أجهزة ومعدات
 - نظم وبرامج
- 6 الاستعلام عن حالة طلب مسبق
- 7 اعلام وتسويق
- 8 الحديث مع موظفي المركز
 - ادخال المحول
 - اختيار من قائمة
- 0 المساعدة



نظام إدارة الطلبات

English

Ahmed

الطلبات المغلقة 1

الطلبات المعاد فتحها 0

الطلبات تحت المعالجة 0

الطلبات المفتوحة 0

الاسم الأول Ahmed

اسم العائلة Al Mufarji

البريد الإلكتروني AMufarji@ncsi.gov.om

رقم الجوال 9682423280280

رقم الهوية Application

المنطقة

المنطقة الفرعية

الهدية البلاغ

لغة العمل عربي

فئة استقبال البلاغ

رفاق ملف

وصف البلاغ

رسل

- بعض البيانات الأساسية ستظهر تلقائياً.
- تستطيع ارفاق عدد لا محدد من الملفات وبصيغ الصور، PDF، الورد.
- مسارات حسب الفئات والفئات الفرعية.
- تطبيق مستوى تقديم الخدمة.
- ميزة التصعيد.
- اخطار صاحب الطلب بوصول الطلب و عليه رقم الطلب للمتابعة في وقت لاحق.
- عند تغيير حالة الطلب «محلولة»، تلقائياً يتم اخطار صاحب الطلب.
- عند تغيير حالة الطلب «مغلق»، تلقائياً يتم اخطار صاحب الطلب.



قاعدة المعرفة

• إضافة فئات/فئات فرعية.

• إمكانية تحميل ملفات الى المستندات المرفقة
في المقالات.

• إمكانية إضافة معرفات البحث للمقالات.

• إمكانية إضافة وصلة موقع الى المقالات.

• البحث عن مقال معين من خلال خانة البحث،

والبحث المتقدم.

ANI No.	Date & Time	Reason for Call
8562356957	17-01-2018 05:51 PM	Enquiry for Booking
6526325459	17-01-2018 05:51 PM	Reservation
9565532347	17-01-2018 05:51 PM	Payment Pending
9874563214	17-01-2018 05:51 PM	Confirmed Reservation
9874563245	17-01-2018 05:51 PM	Enquiry

File Name	File Type
folder-closed-128	png
2386f304-5697-fdc9-fc0b-55afb6a1b806	jpg
folder-closed-128	jpg
2386f304-5697-fdc9-fc0b-55afb6a1b806	gif
2386f304-5697-fdc9-fc0b-55afb6a1b806	jpg



نظام الاستطلاع الهاتفي

- يقدم مركز الاتصال ميزة حملة الاستطلاعات الهاتفية.
- والتي تمكن مركز الاتصال من تشغيل الاستطلاعات الصوتية التي تطرح أسئلة متعددة للمتلقين والرد عليها باستخدام لوحة المفاتيح الخاصة بهم، دون تدخل بشري.
- وتحديد موعد إجراء المكالمات الصوتية.
- ثم إنشاء تقارير مفيدة من ردود الاستبيان.





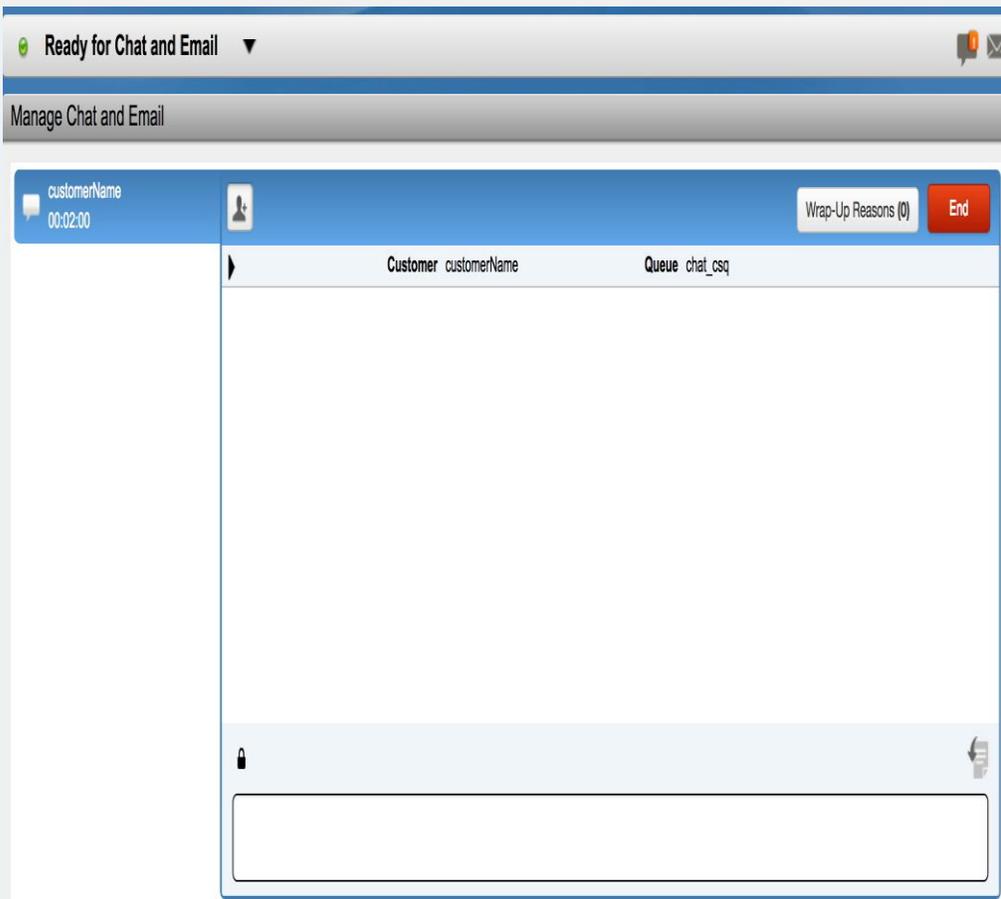
نظام إدارة مكالمات استطلاع الرأي



- تزيد برامج الاتصال التلقائية من كفاءة مركز الاتصال لأنها تقضي على إمكانية الوصول إلى خطأ عدد ، وتوفير الوقت ، وجعل وكلاء مركز الاتصال أكثر إنتاجية
- فقط عندما يصل الطالب إلى جهة اتصال مباشرة ، سيكون الحل هو الحل نقل المكالمات إلى موظف مركز الاتصال التالي المتاح
- يستخدم هذا النوع من الحملات وضعًا صادرًا يؤدي المسجل إلى نقل كل مكالمات عميل مرتبطة بمجموعة مهارات محددة لوكيل



نظام الدردشة الفورية



- قبول ، التفاعل ، إنهاء جلسات الدردشة
- عند وصول دردشة واردة على سطح المكتب الخاص بك ، يتم عرض تفاصيل العميل
- يقدم العميل التفاصيل في نموذج الدردشة ويرسلها
- يتم فتح نافذة الدردشة المنبثقة برسالة ترحيب ، مثل "شكرًا على الاتصال. سنكون معك قريبًا". إذا كان كل الوكلاء مشغولين ، فستظهر رسالة مناسبة.
- عندما يكمل العميل المحادثة ويحاول الخروج من الدردشة ، يتم عرض النوافذ المنبثقة التالية في تسلسل:



- مربع تأكيد إغلاق الدردشة
- مربع تنزيل نص الدردشة.
- مربع تقييم الدردشة
- إغلاق هذا المربع.



إدارة علاقات المستفيدين CRM

Site Title

Gender (male/female) Omani / Non Omani Source Place of work

Name Age Search

Customer 1
 Customer 2
 Customer 3
 Customer 4
 Customer 5
 Customer 6
 Customer 7
 Customer 8

Sending method
SMS / Email

Panel

Subject

Body

Send

- احضار معلومات العميل باستخدام المرشحات (النوع ، العماني / غير العماني ، المصدر ، مكان العمل ، الاسم والعمر).
- حدد الكل / بعض العملاء المصفاة واختر طريقة الإرسال (البريد الإلكتروني أو الرسائل القصيرة)
- إذا تم تحديد رسالة نصية قصيرة ، فسيظهر عرض مع موضوع الرسائل النصية.
- إذا تم تحديده ، فسيتم عرض طريقة عرض بالبريد والجسم



نظام التقارير والداشبورد

المركز الوطني
للإحصاء
والمعلومات
تعزز المعرفة
سلطنة عُمان



NATIONAL CENTRE
FOR STATISTICS
& INFORMATION
Enhancing Knowledge
SULTANATE OF OMAN

Dashboards NCSI Call Center Inbound Statistics

NCSI Call Center Inbound Statistics

CSQ statistics

CSQ Name	Calls Presented	Calls Handled		Calls Abandoned	
		Handled	%	Abandoned	%
Stat_Finance_AR	1	1	100.00	0	0.00
IT_SW_AR	1	0	0.00	1	100.00
Stat_Finance_AR	1	0	0.00	1	100.00
General_AR	2	0	0.00	2	100.00
General_AR	1	0	0.00	1	100.00
Stat_Others_AR	2	1	50.00	1	50.00
General_AR	1	0	0.00	1	100.00
Geoinformation_AR	1	0	0.00	1	100.00
Geoinformation_AR	3	3	100.00	0	0.00
Stat_Finance_AR	1	1	100.00	0	0.00
Stat_Finance_AR	1	1	100.00	0	0.00
Stat_Finance_AR	1	1	100.00	0	0.00
IT_IW_AR	1	0	0.00	1	100.00
Opinion_AR	1	1	100.00	0	0.00
General_AR	1	1	100.00	0	0.00
Stat_Others_EN	1	1	100.00	0	0.00
Stat_Finance_AR	1	1	100.00	0	0.00
Total	33	22	66.67	11	33.33

Success!

CSQ Statistics Chart

Dashboards NCSI Call Center IVR Outbound Statistics

Outbound Statistics

Attempts	Voice	Answering Machine	Invalid	Fax/Modem	No Answer	Busy	Failed	Customer Abando...	System Abandoned
29	5	6	0	41	7	2	2	0	
29	5	6	0	41	7	2	2	0	

NCSI Call Center Agent Outbound Statistics Chart



نتائج تطبيق منظومة مركز الاتصال الإلكتروني

تحسين
مميزات
التقارير.

زيادة
التواصل
والمسؤولية

تعزير
الإنتاجية
والكفاءة

تعزير
إدارة خدمة
العملاء



تحديات منظومة مركز الاتصال الالكترونية

إشراك عدد كبير من
الموظفين

التغيير

صعوبة التعامل مع
الشركة المنفذة خاصة
أنه المقاولين من الباطن
من خارج السلطنة

شعور الموظفين
بالمتابعة والمراقبة



المركز الوطني
للإحصاء
والمعلومات

تعزيز المعرفة
سلطنة عُمان



NATIONAL CENTRE
FOR STATISTICS
& INFORMATION

Enhancing Knowledge
SULTANATE OF OMAN

شكراً جزيلاً لكم على حسن الاستماع

amufarji@ncsi.gov.om