



TRC

Call Center Outsourcing

لشراء خدمات مركز اتصال لاستقبال وتسجيل الشكاوى والمكالمات لصالح هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

1. مقدمة

تسعى الهيئة إلى التعاقد مع جهة مختصة لتوفير خدمات مركز اتصال (Call Center) للرد على الشكاوى والاستفسارات الواردة من متلقي خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، وتسجيلها ومتابعتها باستخدام الأنظمة المعتمدة لدى الهيئة.

2. نطاق العمل

يتعين على الشركة المقدمة للخدمة ما يلي:

- توفير مركز اتصال مؤهل للتعامل مع جميع قنوات التواصل المعتمدة لدى الهيئة.
- تصنيف وتسجيل الشكاوى والاستفسارات من خلال نظام تلقى ومتابعة الشكاوى المؤتمت (ARFS) والمقدم من شركة الطرق الأولية للبرمجيات (01 Track).
- متابعة الشكاوى مع الشركات المرخصة والجهات ذات العلاقة لحين الإغلاق الرسمي حسب الإجراءات المتبعة في الهيئة.
- الالتزام بتقديم خدمات عالية الجودة عبر موظفين مؤهلين وبخبرة مناسبة.
- الرد على المكالمات الصادرة والواردة وتوثيقها وفق الأنظمة المعتمدة لدى الهيئة.

3. الشروط الواجب توافرها في الشركة

- الخبرة:

- خبرة سابقة مثبتة في إدارة وتشغيل مراكز خدمة العملاء لا تقل عن 3 سنوات.
- تقديم نماذج أو شهادات أداء سابقة من عملاء سابقين

02/06/2025

الموافق 02/06/2025

- البنية التحتية التقنية:

- وجود نظام متكامل لإدارة المكالمات (Call Center Software) يدعم تسجيل المكالمات، مراقبة الجودة، وتحليل البيانات.
- توفر خطوط اتصال عالية الجودة ومستقرة لضمان استمرارية الخدمة.
- نظام دعم فني على مدار الساعة.

- الموارد البشرية:

- وجود فريق مدرب ومؤهل للتعامل مع العملاء بلغات متعددة إذا تطلب الأمر.
- نسبة كافية من الموظفين لتغطية جميع نوبات العمل وضمان عدم انقطاع الخدمة.
- برامج تدريب مستمرة لتحسين مهارات خدمة العملاء.

- الجودة والالتزام:

- التزام بمعايير جودة الخدمة مثل مؤشرات رضا العملاء (CSAT)، زمن الاستجابة، معدل حل المشكلة من الاتصال الأول.
- نظام واضح لمعالجة شكاوى العملاء ومتابعتها.

- الأمان والسرية:

- توفير إجراءات لحماية بيانات العملاء والالتزام بسياسات الخصوصية.
- التوافق مع المعايير المحلية والدولية لحماية المعلومات.

- القدرة المالية:

- إثبات القدرة المالية على تنفيذ العطاء والالتزام بشروط العقد.

- الإجراءات التشغيلية:

- وجود خطة تشغيل واضحة ومفصلة توضح كيفية إدارة مركز الخدمة، ساعات العمل، وكيفية التعامل مع حالات الطوارئ.

4. متطلبات مركز خدمة العملاء

الموقع الجغرافي:

- داخل الأردن (خارج مبنى الهيئة)

الخدمات المطلوب تقديمها:

- استقبال المكالمات والاستفسارات العامة.
- تسجيل وفهم وتصنيف الشكاوى.
- تحويل الشكاوى للجهات ذات العلاقة.
- المتابعة لحل الشكاوى خلال المدد المحددة من قبل الهيئة.
- تقديم تقارير دورية حول الشكاوى وبما يتوافق مع متطلبات الهيئة.
- الاتصال بالجهات المستفيدة للتحقق من متطلبات الهيئة عند الحاجة.

5. قنوات التواصل المطلوبة

- الصوتية: عبر الهاتف (نظام Avaya)
- الرقمية: الموقع الإلكتروني، وسائل التواصل الاجتماعي، منصة "بخدمتكم"، وغيرها.
- الواجهية: إن وجدت.

6. ساعات العمل

- (6) أيام عمل في الأسبوع
- من الساعة (8:30) صباحاً وحتى (7:00) مساءً

7. دعم اللغات

- اللغة العربية
- اللغة الإنجليزية

8. الأنظمة المستخدمة

- نظام تلقي الشكاوى (ARFS) Automatic Response Flow System :
- نظام تلقي وتسجيل المكالمات AVAYA
- الاتصال عن بعد مع الهيئة من خلال VPN

9. عدد الموظفين المطلوبين

- مجموع الموظفين: 8
 1. موظفو الرد على المكالمات الواردة: 5
 2. موظفو المكالمات الصادرة: 2
 3. موظف لمتابعة الشكاوى مع الشركات و للتنسيق مع الهيئة

10. متطلبات إضافية

1. التقارير:
 - تزويد الهيئة بتقارير دورية تحتوي على مؤشرات الأداء، أعداد المكالمات، أنواع الشكاوى، القنوات المستخدمة، والمكالمات غير المجابة...إلخ.
2. لوحة تحكم تفاعلية: (Live Dashboard)
 - تعرض مؤشرات الأداء بشكل يومي/أسبوعي/شهري/سنوي وتحديث بشكل مباشر.
3. بديل في حال الغياب:
 - الالتزام بتوفير بديل لأي موظف متغيب دون التأثير على سير العمل.
4. العمل خلال العطل الرسمية:

○ ضمان عمل المركز بطاقة لا تقل عن 50% خلال الإجازات والعطل الرسمية.

10. تسجيل المكالمات

- الاحتفاظ بكافة سجلات المكالمات (الواردة والصادرة) لمدة لا تقل عن 6 أشهر مع إتاحة الوصول المباشر لموظفي الهيئة.

11. التوافق التقني

- توفير تقارير خاصة بتفاصيل المكالمات (عدد، مدة، استجابة، مكالمات فائتة).
- التوافق مع نظام ادارة وتسجيل المكالمات AVAYA لإدارة المكالمات عن بعد

12. فترة التعاقد

- سنة ميلادية واحدة قابلة للتجديد بموافقة الطرفين.
- لا يجوز إلغاء التجديد إلا بعد إشعار خطي قبل (4) أشهر على الأقل.

13. التدريب والخبرة

- تخضع الكوادر المختارة لتدريب مدته (3) أيام من قبل الهيئة.
- يجب أن يمتلك الموظفون شهادة الثانوية العامة كحد أدنى و خبرة لا تقل عن (3) أشهر في مجال خدمة العملاء.

14. الشروط المالية والإجرائية

1. تقديم عرض مالي مفصل يوضح السعر حال زيادة عدد الموظفين المذكور.
2. تقديم الأسعار بالدينار الأردني شاملاً كافة الرسوم والضرائب.
3. صلاحية العرض لا تقل عن (60) يوماً من تاريخ إغلاق العطاء