

TDRA

هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية
TELECOMMUNICATIONS AND DIGITAL
GOVERNMENT REGULATORY AUTHORITY



TDRA | ارتقاء
ERTEQA

مبادرة

نبذة عن المبادرة

هي مبادرة وطنية من هيئة تنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية والأولى من نوعها في العالم لتصنيف مراكز خدمة المتعاملين لدى مزودي خدمات الاتصالات وذلك لتعزيز سعادة المتعاملين في مراكز الخدمة وتعزيز التنافسية بين مزودي خدمات الاتصالات في الدولة.



الأهداف



ضمان التناسق في الخدمات المقدمة
من مزودي خدمات الاتصالات



توحيد معايير الخدمات
في مراكز خدمة المتعاملين



تقييم مراكز
خدمة المتعاملين



تشجيع وتعزيز المنافسة
بين مزودي خدمات الاتصالات

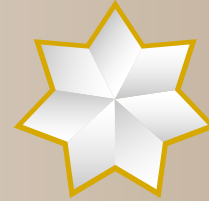


تعزيز سعادة المتعاملين
في مراكز الخدمة

مقارنات معيارية



برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة
Emirates Government Service Excellence Program

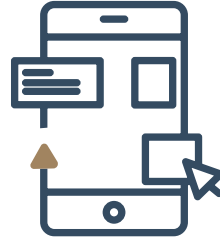


نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات
Global Star Rating System for Services

برنامج أكثر شمولية



توقعات المتعاملين



تجربة المتعامل



تناسق مراكز الخدمة

النتائج المتوقعة

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

المساعدة في تلبية طموحات المتعاملين للحصول على أفضل خدمات الاتصالات في الدولة.

توعية مزودي خدمات الاتصالات عن أدائهم من حيث خدمة المتعاملين.

تحسين خدمات الاتصالات المقدمة للمتعاملين في الدولة.

ابتكار خدمات جديدة لتسهيل خدمات الاتصالات المقدمة للمتعاملين في الدولة.

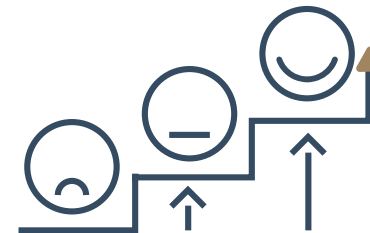
المعايير الرئيسية



تناسق المراكز



رحلة المتعامل



توقعات المتعامل



الابتكار



المركز " الموقع والخدمات والمنتجات "

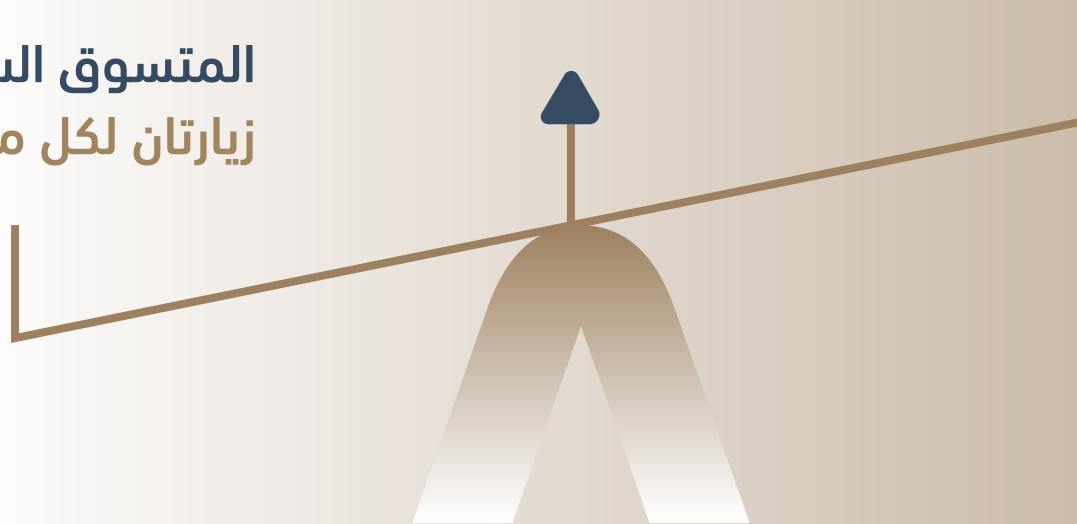
آلية التقييم

الاستبيانات (30%)

30-20 استبيان لكل مركز

المتسوق السري (70%)

زيارتان لكل مركز



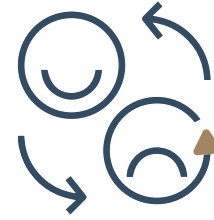
مخرجات دورات التقييم



تصنيف المركز



نقاط القوة



فرص التحسين

شكراً