



Tellkom



NVSSoft®
www.nvssoft.com

Tellkom

نظام تحسين تجربة العملاء

نظام تحسين تجربة العملاء

تيلكوم هو مجموعة متكاملة
من الحلول لتأهيل واستبقاء
العملاء وإدارة عقودهم،
صُمم بهدف تحسين تجربة
العملاء في قطاع الاتصالات.

نظرة عامة

يقدم تيلكوم لقطاع الاتصالات مجموعةً من
الحلول التي تساعد مقدمي الخدمات على
تحقيق التحول الرقمي وزيادة الكفاءة
والتنافسية والقدرة على التوسع والجاهزية
للمستقبل.

صُمم تيلكوم ليلبي توقعات عملاء قطاع
الاتصالات في هذا العصر وأهمها السرعة،
والجودة، والتوفر على مدار الساعة.

يتضمن تيلكوم أجهزةً وحلولاً لتأهيل
واستبقاء العملاء، وتسجيل الشرائح، وإدارة
العقود.

التأهيل

يشمل تيلكوم على نظام لأجهزة التقاط البيانات الحيوية يُمكن مقدّمي الخدمات من الحصول على كافة البيانات الحيوية المطلوبة للعملاء بشكل غير مركزي عبر شبكتهم من المراكز والفروع.

أجهزة تيلكوم لالتقاط البيانات الحيوية مزودةً بقارئٍ للبصمات، وقارئٍ للبطاقات الذكية، وقارئٍ لجوازات السفر، بالإضافة إلى قدرتها على التقاط التوقيعات والمسح الضوئي للوثائق.

يمكن أن تُحوّل المعلومات الملتقطة إلى سلسلةٍ من الإجراءات الآلية أو اليدوية للتأكد من صحة البيانات كجزءٍ من عملية التأهيل.

باستخدام أجهزة تيلكوم للتأهيل تتمكن نقاط البيع ومراكز الخدمة من توفير الوقت والكلفة وخدمة العملاء بشكلٍ أكثر كفاءة من خلال الاستحواذ على كافة المعلومات المطلوبة في مكانٍ واحد ومرّةٍ واحدة.



الاستبقاء

تزداد في قطاع الاتصالات باستمرار الحاجة إلى الاحتفاظ بالعملاء وكذلك بيعهم المزيد من المنتجات والخدمات الجديدة، ويسعى مندوبو المبيعات باستمرار إلى التواصل مع العملاء النشطين وغير النشطين وتقديم العروض القيمة لهم.

لدعم جهود الأقسام التي تعمل على استبقاء العملاء في قطاع الاتصالات ومطلبهم في التأكد من وجود أحدث المعلومات عن العملاء وحاجتهم إلى تقديم خدمة بيع عمودي ممتازة، يقدم تيلكوم أجهزةً محمولةً مخصصة للاستخدام من قبل المندوبين الميدانيين عند تسليمهم للشرائح، أو أجهزة الهواتف المحمولة أو الأجهزة اللوحية.

يساعد نظام الاستبقاء من تيلكوم مقدّمي الخدمات في أتمتة عملية التقاط بيانات العميل وتحديثها وكذلك التأكد من صحة البيانات والمدخلات.

التسجيل

يُوفّر تيلكوم نظاماً شاملاً وآمناً لتسجيل العملاء يمكن الوصول إليه من متصفحات الويب أو من الهواتف الذكية.

يسمح هذا النظام بتسجيل العملاء في أي مكان وأي وقت، وبالتقاط كافة البيانات المطلوبة قانونياً وتخزينها بشكل آمن، ويرتبط هذا النظام أيضاً بشكل جاهز مع أجهزة التأهيل والاستبقاء من مجموعة حلول تيلكوم.

يستطيع كل من مقدمي الخدمات والموزعين وبائعي التجزئة استخدام نظام تيلكوم لتسجيل الشرائح سواءاً الجديدة أو المُصدرة سابقاً.

إدارة العقود

يتضمن تيلكوم إدارةً شاملةً للعقود وإصدار الشرائح وترقيمها وكذلك إدارة مخزونات الشرائح.

يسمح تيلكوم بالتحكم بدورة حياة الشرائح وأرقامها بشكلٍ متناسقٍ وآمن وذلك من خلال الربط اللحظي بين إدارة الإصدارات، وتعيين وتتبع الطلبات والموارد.

نظام إدارة العقود في تيلكوم يساعدكم على زيادة الكفاءة التشغيلية وتحسين تجربة العميل وكذلك تقليل من مخاطر ارتكاب الأخطاء.

