

SCC
SPECTRA CALL CENTER
أطراف لخدمة مراكز الإتصال







من نحن؟



هناك العديد من مراكز الاتصال التي تروج لحلول منخفضة التكلفة مع موظفي خدمة عملاء محترفين. من المحتمل أن يبدو هذا مألوفًا لأن الأمر كله يتعلق بالعمل. ومع ذلك، فإنه من الصعب العثور على شركة تتشارك معك نفس القيم والحماس مثلما نفعل. لأنه بالنسبة لنا هو أكثر من مجرد عمل، إنه يتعلق بالحفاظ على العلاقة. من خلال فريقنا المميز والاحترافي، يمنحك مركز أطياف للاتصالات أفضل تجربة ممكنة. فنحن شركاؤك على المدى الطويل ومعك على طول الطريق.

رسالتنا

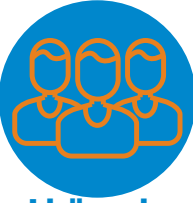


تقديم خدمة عملاء وحلول مراكز اتصال مبتكرة وموثوقة تلبى احتياجات عملائنا وتخلق بيئة تدعم ريادة الأعمال من خلال فريق محترف وبما يتواءم مع الرؤية الوطنية 2030.

رؤيتنا



أن نكون الأفضل ضمن المؤسسات الرائدة في مجال تقديم خدمة العملاء وحلول مراكز الاتصال على مستوى المملكة.



فريقنا

فريقنا هو علامتنا الفارقة فهو خير مثال على الالتزام والاهتمام بالتفاصيل والجودة ويهمله أن يحدث أثرًا ملحوظًا على كل ما يفعله. كل عضو من أعضاء فريقنا يتمتع بأفضل المهارات والمواهب المناسبة لتخصّصه. فريقنا من السعوديين ذي الخبرات المتنوعة هدفنا هو تقديم خدمة عالية الجودة وتجاوز التوقعات في مجال أعمالنا.



قيمنا

- رضا العميل
- الابداع والابتكار
- المسؤولية والانجاز
- التطوير المستمر



أهدافنا الاستراتيجية

- التميز في خدمة العملاء
- تطوير وتحسين الأداء
- زيادة ثقة العميل
- الانتشار على مستوى المملكة
- الاعتناء بالجودة والقوانين العالمية.





الدعم الفني من المستوى الأول

معالجة الشكاوى

استلام الطلب

خدمات الحجز

خدمة العملاء

معالجة الاستفسار

معالجة الطلب

خدمات المساعدة

الاتصالات الواردة

التسويق عبر الهاتف والبيع المرنقى

المتابعة

التحقق من العملاء

الترويج للخدمات والمنتجات

المحافظة على العملاء

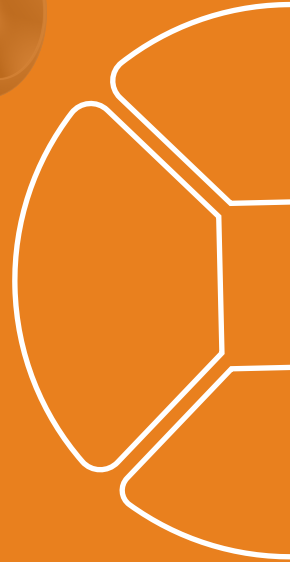
حجز وإدارة المواعيد

التسجيل للندوات والفعاليات

استطلاعات الرأي والجودة

التحصيل

الاتصالات الصادرة



قطاع الأعمال

الخدمات المقدمة

التأمين
التصنيع
الإعلام
الاتصالات
التعليم
قطاع الطاقة
الرعاية الصحية
القطاع الحكومي
الخدمات المالية
الجمعيات غير الربحية
العمليات وورش العمل
الندوات وشركات التسويق

1. خدمات الحجز



التحصيل
خدمة العملاء
تأهيل العملاء
دعم المبيعات
البيع المتقاطع
جدولة المواعيد
تأكيد الحجوزات
تحويل المكالمات
الاحتفاظ بالعميل
استفسارات العميل

4. الخدمات المالية



التحويلات
التحصيل
خدمة العملاء
تسجيل الأعضاء
متابعة الشكاوى
البيع عبر الهاتف
جدولة المواعيد
المساعدة والاستعلام

3. التأمين



إجراءات الدفع
جدولة المواعيد
استطلاعات الرأي
الفعودات الوقائية
استطلاعات المرضى
التقييمات الاجتماعية
الاستعلام والمساعدة
تحديث سجلات المرضى

2. الرعاية الصحية والطبية



تأكيد الطلبات
تتبع الطلبات
دعم المبيعات
خدمة العملاء
تأهيل العملاء
البيع المتقاطع
جدولة المواعيد
الاحتفاظ بالعميل
تحويل المكالمات
استفسارات العميل

5. قطاع العقارات



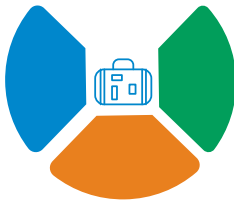
تتبع الطلبات
دعم المبيعات
تأكيد الطلبات
خدمة العملاء
تأهيل العملاء
البيع المتقاطع
جدولة المواعيد
الاحتفاظ بالعميل
تحويلات المكالمات
استفسارات العميل

6. البيع بالتجزئة والتجارة الإلكترونية



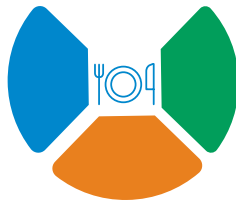
المبيعات
التذاكر
دعم العملاء
إدارة برنامج الولاء
الرد بعد ساعات العمل
إدارة حجوزات الفنادق
عروض الأسعار / الحزم
تتبع الأمتعة المفقودة
برامج التأهيل / الترحيب
مكتب مساعدة متخصص
برامج الدردشة قبل البيع
إعداد المواعيد والحجوزات
الإخطارات / تحديثات السفر
المدفوعات / استفسارات الفواتير

9. سياحة وسفر



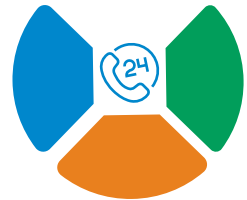
دعم المبيعات
تأكيد الطلبات
تتبع الطلبات
خدمة العملاء
تأهيل العملاء
البيع المتقاطع
جدولة المواعيد
الاحتفاظ بالعميل
تحويل المكالمات
استفسارات العميل

8. المطاعم



نظام الولاء
تتبع الطلب
الفواتير
دعم فني
إدارة الاتصال
طلب الدعم
دعم الفواتير
تحليلات المبيعات
خدمات الاشتراك
مراقبة طلبات الخدمة
المكالمات الواردة والصادرة
البيع المرتقي والبيع المتقاطع
استقبال الاستفسارات والشكاوى

7. الاتصالات



أفضل
استراتيجيات
للخطط
التشغيلية

الاستفادة أكثر من
وقت مواردك البشرية
للتركز على المهام
الرئيسية

خدمة عملاء
عالية الجودة
والكفاءة

تعزيز الكفاءة
التشغيلية

انخفاض
التكاليف
الإدارية

تبسيط
سير العمل

دعم فني
يستجيب
للمعايير
العالمية

تحقيق معدل
أفضل للاحتفاظ
بالعملاء

شفافية
العمليات
ومنهجيات
التحسين
المستمر

خدمة
عملاء
تستجيب
للمعايير
العالمية

زيادة
إنتاجية
العمل

الرفع من مبيعاتك
من خلال فريق
مبيعات وتسويق
ذو كفاءة عالية

دعم العملاء
على مدار
الساعة طوال
أيام الأسبوع

بناء علاقات
أفضل مع
العملاء وبالتالي
سمعة أفضل

حماية خصوصية
العملاء وذلك من
خلال قواعد بيانات
وسيرفرات
مؤمنة بالكامل

ما هي الفوائد التي تحصل عليها
عندما تقوم بالتعاقد معنا؟

مميزات مركز اتصال أطياف

تقارير متكاملة لتقييم أداء الكول سنتر وخدمة العملاء 

إمكانية الربط مع API و CRM 

ربط الشركة وفروعها عبر نظام واحد للكول سنتر 

الانتظار وتحويل وتسجيل مكالمات العملاء 

الاتصال الأوتوماتيكي بقوائم العملاء وتوزيع المكالمات 

متابعة مكالمات خدمة العملاء والدعم الفني سحابيا 

رصد وتقييم الأداء من خلال شاشة المراقبة الحية والتقارير 

تقارير مفصلة بالأرقام حول المكالمات 

أساليب متعددة لتقييم المكالمات 

يساعد في فهم مشاكل واحتياجات العملاء 

تقديم تجربة أفضل لخدمة العملاء 

تقييم وتطوير مستمر لأداء الموظفين 

دعم فني مستمر 24 ساعة/الأسبوع 

توفير الوقت بالاتصال الآلي بدلا من الاتصال يدويا 



مميزات مركز اتصال أطياف



جدولة المكالمات والاتصال في مواعيد محددة

تنظيم إجراء وتوزيع المكالمات على الموظفين.

إجراء عمليات البيع والتسويق بالاتصال الآلي.

يساعد في إجراء الاستبيانات عبر الجوال.

سجل للمكالمات الصادرة والواردة والمفقودة.

التحويل للرد الآلي وتقليل وقت الانتظار.

توفير كثير من الجهود والتكاليف وعدد الموظفين.

تحويل المكالمات إلى أقسام مختصة.

يساعد الرد الآلي في رصد ردود الفعل بالاستبيانات.

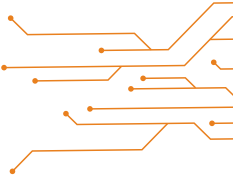
خاصية الحفظ الاحتياطي.

الربط مع خطوط أنالوج Analog.

الربط مع خطوط سيب SIP أو DID/DOD

الربط مع شرائح الجوال.

ربط فروع محلية أو دولية



شركة مهارة
للموارد البشرية
Maharah Human
Resources Company



أكاديمية أيادي
Ayadi Academy



مؤسسة أفكار القمة
للمقاولات العامة
TOP IDEAS
for general contracting



أطياف للخدمات المساندة
SPECTRA SUPPORT SERVICES

Thank you

 0115122110

 @cc_spectra

 @Spectra Ccs

 @spectra_ccs

 @spectra_ccs

 sales@spectracc.com