



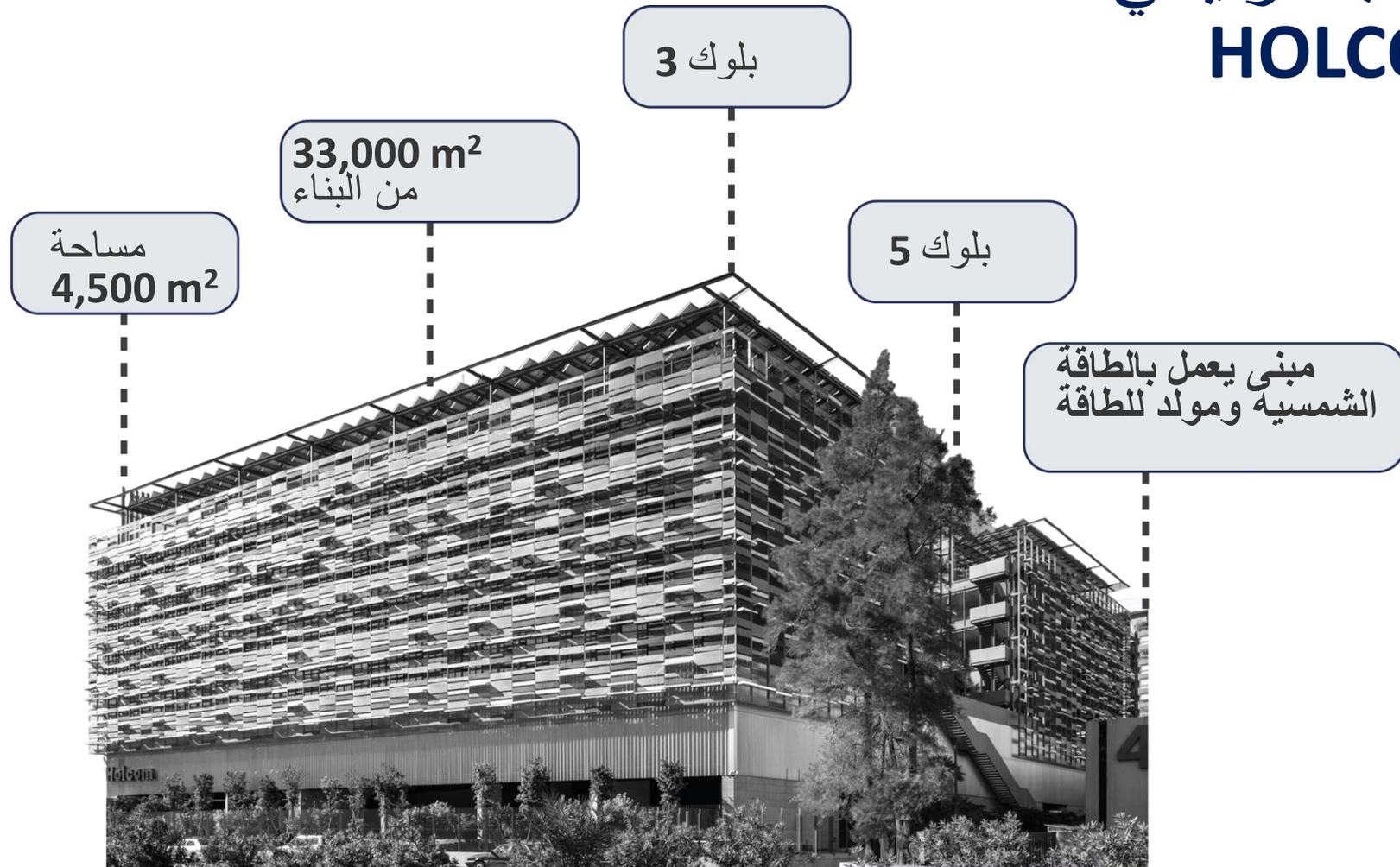
TELESUPPORT
International

An ITG Company

ملف تعريف الشركة

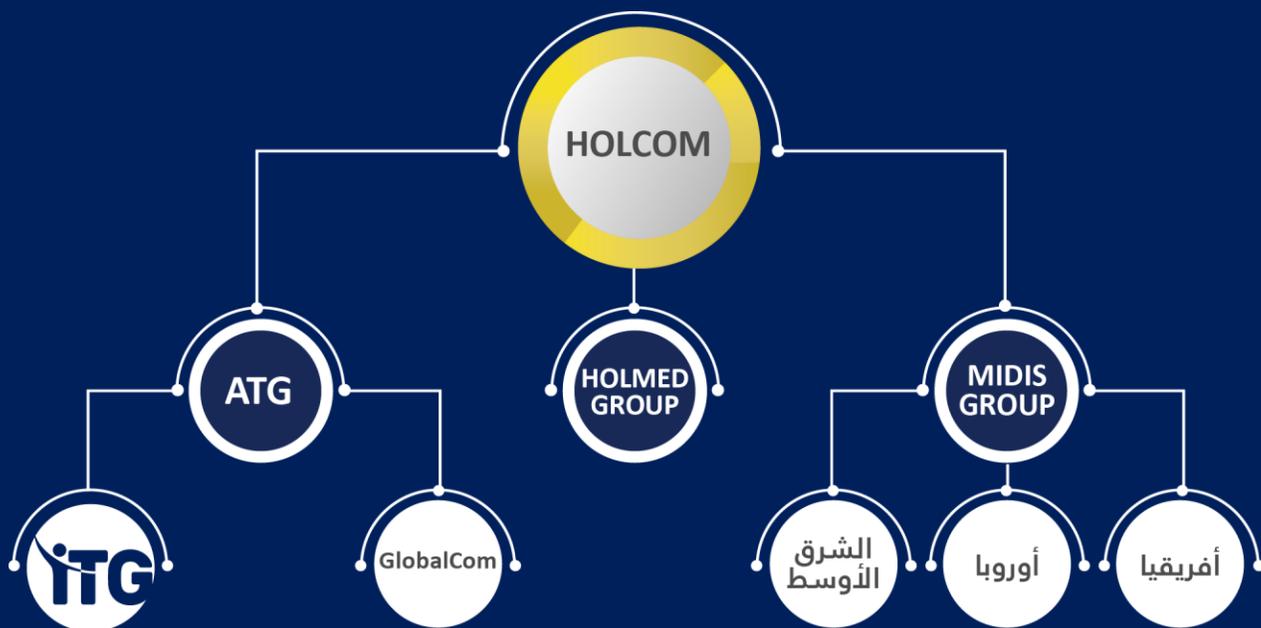
طوني معوض
المدير العام

المكتب الرئيسي HOLCOM



Finalist at **MIPIM Award 2016**,
for “Best Office & Business Development”
(MIPIM is an international real estate competition)

جذورنا



الشركات التابعة لشركة ITG

التوزيع وتجارة التجزئة

460estore
An ITG Company

PCDealNet

**X-TREME
LOGISTICS**

الشركات والخدمات

ABSEGA

CORRUS

**Crystal
Networks**

MIDWARE
data systems

**TELESUPPORT
International**

المراكز والطاقة

ECOSYS

MeS
Mideast Energy Solutions

MPS
Mideast Power Systems

البرامج والحلول

AMIST

IMS

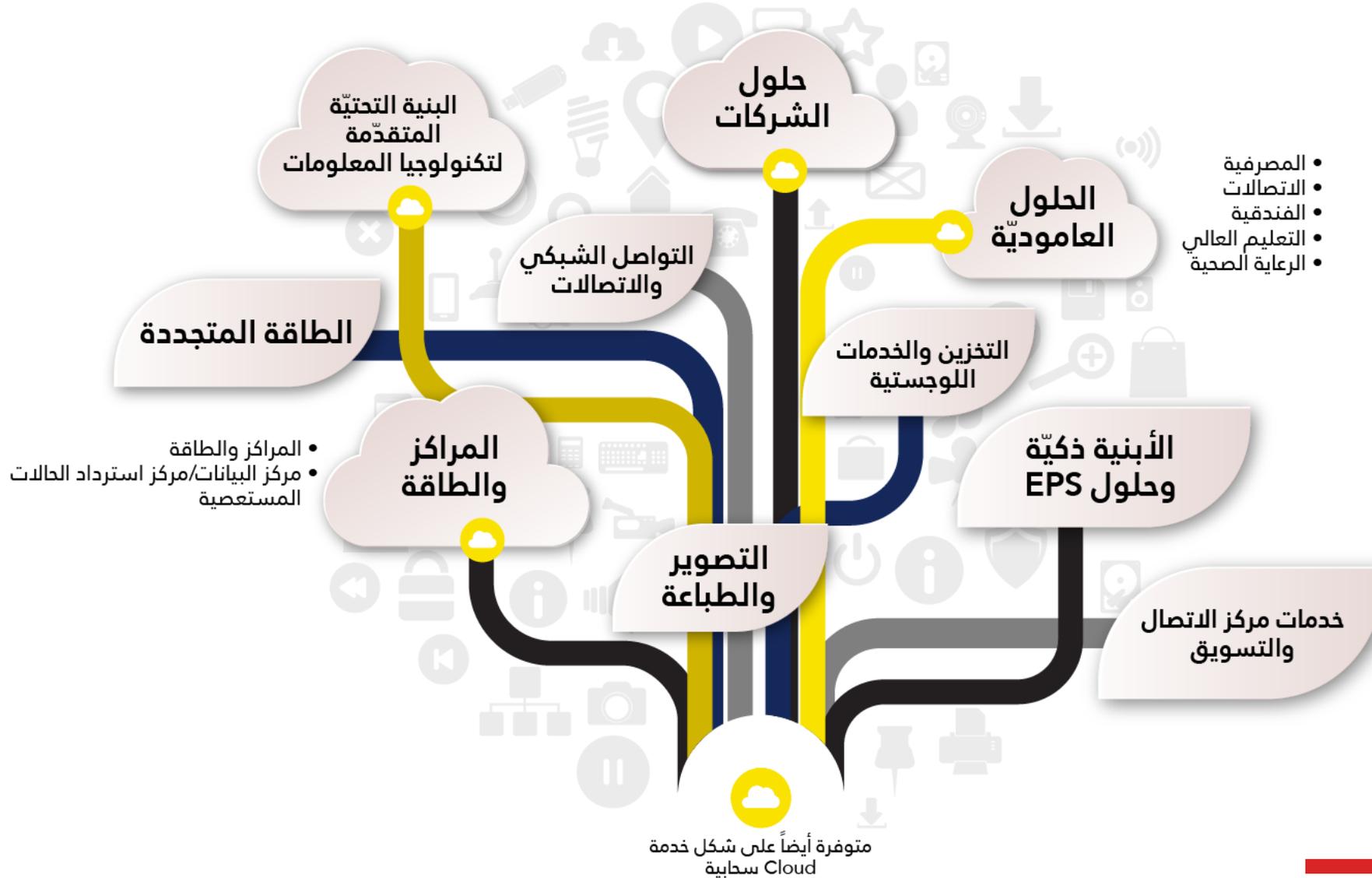
ITB

KLAREO

MDSL

PRIMEWARE

شجرة الحلول التقنية



فروعنا | مراكزنا



نظام العمل في شركتنا



خدمة متوفرة 24/7
تشمل جميع المناطق الزمنية



توفر أكثر من 250 محطة عمل مجهزة بـ:
• أجهزة كمبيوتر متصلة بشبكة الانترنت
• هواتف إلكترونية



أكثر من 252 موظف



أجهزة E1 14 voices
(410 قناة صوتية)



جهازية بروتوكول الصوت عبر الإنترنت
غير محدود - VoIP



النظام الاحتياطي في شركتنا

من حيث التسهيلات

يعمل مركزي الاتصال في لبنان بشكل
متوازي كمركز واحد
بيروت

من حيث نظام التوصيل

مزود الخدمة المحلي
مزود الخدمة عبر القمر الصطناعي

نظام هاتف PBX

نظام هاتف PBX عدد 2 يعملان بالتوازي
امكانية تحويل المكالمات بسهولة إلى
مركز اتصال آخر



نبذة عامة عن الموظفين في شركتنا

اختصاصيون

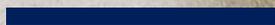
في علوم الكمبيوتر والهندسة
وإدارة الأعمال وغيرها من
الاختصاصات

التوظيف بناءً على مبدأ
المهارات الأساسية
التواصل، الموقف الإيجابي،
المثابرة، الحماس، الشغف
لخدمة الزبائن، القدرة على
التكيف مع التغيير

التوجيه نحو خدمة
الزبائن

التأكد من حصول
الموظف على تدريبات
في المهارات الشخصية
والمهارات التقنية

التعددية اللغوية



لماذا التلزييم الخارجي لمركز الاتصال الخاص بكم؟

خبرات مركز الاتصال



تخفيض الكلفة

- من حيث البنية التحتية التكنولوجية
- من حيث توظيف الخبراء المدربين
- توفير ما بين 20% إلى 50%



مرونة العمل

- توسيع نطاق العمل بشكل سريع
- الالتزام بمشاريع قصيرة الأمد



توفر امكانيّة التغطية الإقليمية



ما هي طبيعة عملنا؟

نتولّى مسؤولية احتياجات مركز الاتصال الخاص بكم ونتيح لكم المجال للتركيز على عملكم

نتولّى مهمة الإجابة على المكالمات الواردة والصادرة عبر استخدام

- تكنولوجيا مركز الاتصال المحدّثة
- موارد مجهزة لتلبية مطالبكم
- طرق العمل والأنظمة المصقولة بخبرتنا



مجالات خبراتنا

خدمة دعم تكنولوجيا المعلومات

خدمة البيع

المبيعات الداخلية، إدارة الحسابات،
البيع عبر الهاتف، التسويق عبر الهاتف

خدمة الزبائن

خدمة التحصيل

القطاعات الصناعيّة
المصرفية، وشركات التأمين
والصيدلانية إلخ

خدمات المحادثات المباشرة

المناطق

الشرق الأوسط وشمال أفريقيا والخليج
وأوروبا وكندا



مجالات خبراتنا

خدمة دعم تكنولوجيا المعلومات

- 21 سنة من الخبرة
- المعرفة التقنية المتنوعة
- القدرة على استيعاب مستويات مختلفة من الخدمات
- توفر المختبرات لتدريب موظفي الشركة

مجالات خبراتنا

خدمة البيع

- أكثر من 14 سنة من الخبرة
- في نظام المبيعات الداخلية، وخلق الفرص، وانشاء الصفقات و ابرامها
- أكثر من 13 سنة في إدارة الحسابات
- مع فريق أنجز عمل ممتاز في إبرام
- الصفقات على صعيد الأسواق الدولية
- أكثر من 17 سنة من التسويق عبر الهاتف



مجالات خبراتنا

خدمة دعم تكنولوجيا المعلومات

- 21 سنة من الخبرة
- المعرفة التقنية المتنوعة
- القدرة على استيعاب مستويات مختلفة من الخدمات
- توفر المختبرات لتدريب موظفي الشركة



مجالات خبراتنا

خدمة دعم تكنولوجيا المعلومات

- 21 سنة من الخبرة
- المعرفة التقنية المتنوعة
- القدرة على استيعاب مستويات مختلفة من الخدمات
- توفر المختبرات لتدريب موظفي الشركة



خدمة دعم تكنولوجيا المعلومات

- 21 سنة من الخبرة
- المعرفة التقنية المتنوعة
- القدرة على استيعاب مستويات مختلفة من الخدمات
- توفر المختبرات لتدريب موظفي الشركة



خدمة دعم تكنولوجيا المعلومات

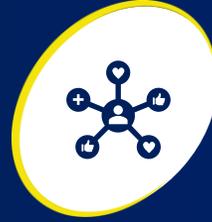
- 21 سنة من الخبرة
- المعرفة التقنية المتنوعة
- القدرة على استيعاب مستويات مختلفة من الخدمات
- توفر المختبرات لتدريب موظفي الشركة



كيفية توفير الخدمات في شركتنا؟



الهاتف



مواقع التواصل
الاجتماعي



البريد الإلكتروني



الفاكس



المحادثات المباشرة /
الرسائل الفورية



تطبيقات الهواتف
المحمولة



توفير التوجيه

- ثقافة مركز الاتصال
- أهمية اللوجيستيات
- الإجراءات والأحكام
- كيفية التعامل مع الزبائن

التنظيم الهيكلي

- تعيين مشرف يساعد الموظف على اتمام الوظيفة

خلق بيئة عمل ايجابية

التركيز على أهمية التدريب الأولي والمستمر

توفير التدريب حول المواضيع التالية:

- مهارات الاتصال الهاتفي
- خدمة الزبائن
- تقنيات البيع عبر الهاتف
- إبرام الصفقات والبيع المتقاطع
- كيفية التعامل مع الزبائن الغاضبة
- تدريب خاص بطبيعة الوظيفة



الاجراءات في شركتنا



المرونة بهدف التكيف مع
طلب الزبائن

- اللوجيستية
- التكنولوجيا



التحسين نحو الأفضل بشكل
ملحوظ ومستمر



تطبيق أفضل الممارسات



ضمان الجودة

الإشراف على الموظفين | 24/7



تعيين أشخاص من خارج الشركة لأداء اختبار ضمان الجودة (QA) بشكل مباشرة



عملية تصعيد ودعم | 24/7



بناءً على نتائج كل من هذه الاختبارات، يتم إنشاء جلسات تدريبية مخصصة للموظفين

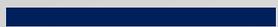


نهج اختبارات ضمان الجودة (QA)

- الاستماع إلى المكالمات المباشرة والمسجلة
- الاتصال والتصرف كزبون



تكنولوجيا الهاتف والكمبيوتر في شركتنا



مرونة التوسع من حيث الموارد في شركتنا

نظام الهاتف

- 1400 محطة عمل
- أي نوع من الخطوط الواردة، E1،
الخطوط الخلوية، توفر الأرقام المحلية

الأشخاص

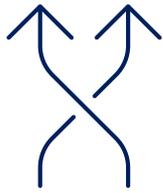
- زيادة الموارد وفق المشروع
والفترة الزمنية التابعة له

التطبيقات الفعالة

- قاعدة بيانات لتسجيل المكالمات
- إدارة علاقات مع الزبائن (CRM)
- غيرها

التسهيلات





يتم تحديث الموارد والأجهزة
التكنولوجية بسهولة لاستيعاب
المشاريع الجديدة



معدّل مدّة الاجابة
على الاتصال
أقل من 30 ثانية



العدد الحالي للمكالمات اليومية
(باستثناء الاتصالات الخارجيّة
لفريق العمل)
أكثر من 15000 مكالمة



الاستعداد للبدء في تلقي المكالمات الأولى

وفق خبرتنا، يستغرق ذلك ما بين
الأسبوعين وصولاً إلى ٣ أشهر

يعتمد ذلك على:

- لاتصال (يعتمد نظام الاتصال التابع لنا على البروتوكولات القياسية لذلك قد لا يشكل هذا الأمر مشكلة)
- الوصول إلى التطبيقات التابعة للزبون
 - تفعيل الشبكة
 - الشبكة الافتراضية الخاصة VPN
- التدريب المناسب من الزبون لموظفي الشركة



زيائننا على الصعيد الدولي

غيرها

 **Charitel**
TELECOMMUNICATIONS



تكنولوجيا المعلومات

 **Symantec**[™]

 **Barracuda**

CITRIX[®]

VERITAS[™]



زيائننا على الصعيد المحلي

المصارف

FEDERAL BANK
YOUR PERFECT BANKING PARTNER

SARADAR BANK

LGB BANK
بنك لبنان والخليج

BML
بنك لبنان

IBL BANK

BSL BANK

MEAB
بنك مينا | bank

Creditbank
S.A.L.

شركات التأمين

AXA
MIDDLE EAST
أكسا الشرق الأوسط

Arabia
INSURANCE

SECURITE
assurance

North
assurance

COMERCIAL
INSURANCE



زيائننا على الصعيد المحلي

غيرها



مركز الاتصال الخاص بنا



فوائد التلزييم الخارجي لمركز الاتصال الخاص بكم



TELESUPPORT
International

An ITG Company

للمزيد من المعلومات
www.telesupport-int.com