



رهنمودهاک اتحادیه بین‌المللی تأمین اجتماعی (ISSA) برای کیفیت خدمات در سازمان‌هاک تأمین اجتماعی

ISSA Guidelines on Service Quality



issa

EXCELLENCE IN SOCIAL SECURITY



سازمان تأمین اجتماعی

سازمان تأمین اجتماعی

محمدحسین سلطانی نژاد

کارشناس مراجع بین‌المللی سازمان تأمین اجتماعی

فهرست محتوا

- معرفی رهنمودهاک اتحادیه بین‌المللی تأمین اجتماعی
- اهداف رهنمودهاک ایسا در خصوص کیفیت خدمت
- تعریف کیفیت خدمت تأمین اجتماعی
- حیطه کیفیت خدمت در سازمانهاک تأمین اجتماعی
- مدل کیفیت خدمت تأمین اجتماعی
- نمای کلی رهنمودهاک کیفیت خدمت در سال ۲۰۲۰
- عناصر هر يك از رهنمودها
- تشریح رهنمود ۱ - ایجاد چارچوب کیفیت خدمات
 - پیاده سازی ساختار کیفیت خدمت
 - مثالهایی از دیگر کشورها
- پیامهاک اصلی ۷ گروه اصلی رهنمودها
- چرخه دمینگ
- تجارب موفق جهان



Actuarial Work

ISSA Guidelines
Service Quality
2019



Contributi

به نام خدا

رهنمودهای اتحادیه بین‌المللی تأمین اجتماعی
(ISSA)

کیفیت خدمت

سازمان تأمین اجتماعی
اداره کل امور بین‌الملل

خردادماه ۱۳۹۷



رهنمودهای اتحادیه بین‌المللی تأمین اجتماعی ISSA

- شامل استانداردهای تخصصی و به رسمیت شناخته شده بین‌المللی
- تهیه توسط کمیسیونهای فنی و کارشناسان دبیرخانه کل اتحادیه
- شامل ۱۳ رهنمود (حکمرانی خوب، کیفیت خدمت، ...)

اهداف رهنمودهای ایسا در خصوص کیفیت خدمت

۱. راهنمایی در خصوص اصول و کاربرد کیفیت خدمت؛
۲. پشتیبانی از ظرفیت سازی جهت ارائه و بهبود کیفیت خدمت؛
۳. ارائه استانداردهای متعادل کیفیت خدمت.

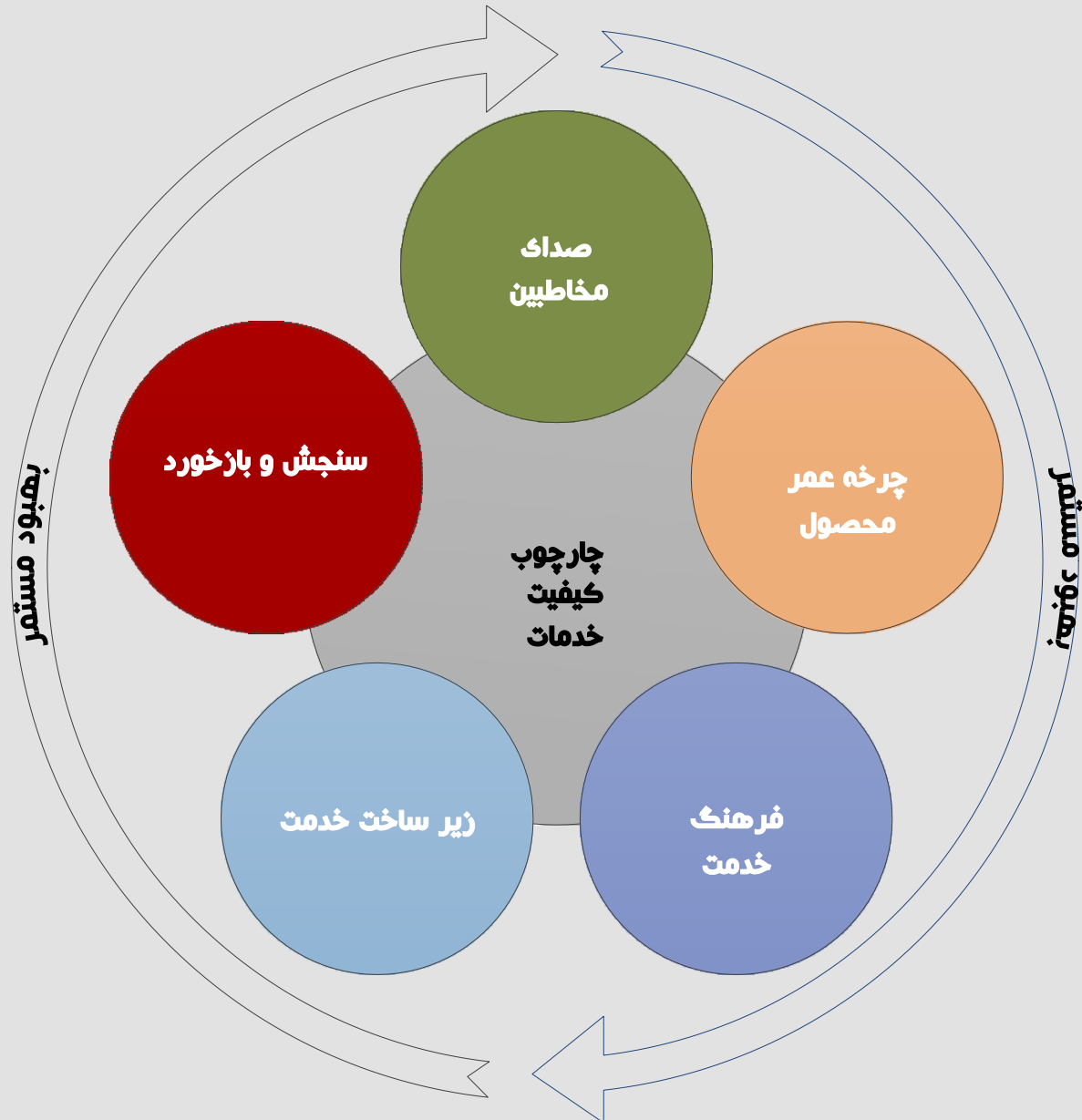
تعریف کیفیت خدمت تامین اجتماعی

کیفیت خدمت در تامین اجتماعی بر ابعاد کیفی مزایا و خدماتی دلالت دارد که سازمان به اعضاء، مزایا بگیران، و گروه‌های مرتبط ارائه می‌کند.

حیطه کیفیت خدمت در سازمان‌های تامین اجتماعی

- قوانین، ضوابط و سایر ابزارهای حقوقی
- سیاست اجتماعی صحیح و پیاده سازی آن در ارائه مزایا
- دسترسی سریع، آسان، شایسته، کارآمد و مطمئن به مزایای تامین اجتماعی
- دسترسی به محصولات و خدمات تامین اجتماعی از طریق کانال‌های مناسب با کاربری آسان
- خدمت‌رسانی توأم با تواضع، احترام و همدلی؛
- ارائه خدمت مناسب به فرد مناسب در زمان مناسب؛
- دستیابی به نتایج اثربخش، به موقع و مقرون به صرفه؛
- افزایش اعتماد و اطمینان در ارائه محصولات و خدمات به شیوه قابل پیش‌بینی، پایدار، و رضایت‌بخش.

مدل کیفیت خدمت تامین اجتماعی



- الف- ساختار رهنمود کیفیت خدمات
- ب- مشاوره و مشارکت مخاطبین
- ج- چرخه عمر توسعه محصول
- د- تأمین زیرساخت‌های خدمت
- ه- سنجش و بازخورد
- و- ایجاد فرهنگ خدمت
- ز- تلاش برای تعالی خدمت از طریق بهبود مستمر

الف- ساختار رهنمود کیفیت خدمات

رهنمود ۱. ایجاد چارچوب کیفیت خدمات

رهنمود ۲. حکمرانی

رهنمود ۳. منابع کلیدی: سیاستها، فرایندها و کنترل

رهنمود ۴. ایجاد استانداردهای خدمت

ب- مشاوره و مشارکت مخاطبین

رهنمود ۵. فهم نیازها و انتظارات کاربران

رهنمود ۶. طراحی مسیر دریافت کنندگان خدمات

رهنمود ۷. تعیین نتایج خدمات

رهنمود ۸. تعیین اهداف کیفی

ج- چرخه عمر توسعه محصول

رهنمود ۹. بکارگیری تفکر طراحانه

رهنمود ۱۰. طراحی محصولات تامین اجتماعی

د- تأمین زیرساختهای خدمت

رهنمود ۱۱. تعالی در ارائه خدمت

رهنمود ۱۲. خلق یک تجربه بی دردسر

رهنمود ۱۳. رویکرد فروشگاه چند خدمتی

رهنمود ۱۴. تفکر سیستمی

رهنمود ۱۵. قابلیت همکاری

رهنمود ۱۶. بهینه سازی اداری مبتنی بر ریسک

رهنمود ۱۷. حرکت به سمت دیجیتالی شدن

ه- سنجش و بازخورد

رهنمود ۱۸. ایجاد اعتماد عمومی از طریق شفافیت و پاسخگویی

رهنمود ۱۹. منشور خدمت

رهنمود ۲۰. سنجش و مدیریت رضایت مشتریان

و- ایجاد فرهنگ خدمت

رهنمود ۲۱. تعهد کارکنان

رهنمود ۲۲. رهبری و تغییر

رهنمود ۲۳. یادگیری مستمر

رهنمود ۲۴. تحول و تغییر سازمانی پایدار

رهنمود ۲۵. درونی سازی مدیریت نوآوری و تغییر

ز- تلاش برای تعالی خدمت از طریق بهبود مستمر

رهنمود ۲۶. بهبود مستمر

رهنمود ۲۷. مدیریت برنامه

Guideline 1. Developing a service quality framework

The service quality framework should define the business boundaries for the one-size-fits-all approach through to a differential response approach based on identified needs and wants.

Structure

- The service quality framework should take account of applicable laws and legal instruments that impact social security delivery including:
 - Service standards enshrined in social security law;
 - Privacy laws and guidelines;
 - Freedom of information principles;
 - Human rights legislation and policies;
 - Financial regulations governing investments, collections and payment distribution;
 - Electronic transaction laws;
 - Identity laws;
 - Mutual obligations.
- The framework should be designed according to the institutional mandate (refer to the ISSA Guidelines on Good Governance).

Mechanism

- The board and management should establish a formal project with a formally appointed project manager reporting directly to a senior executive or senior executive steering group, to develop the framework.
- The board and management should consider investments across the full spectrum of its operations, ranging from staffing, training, ICT, property, publishing, marketing, public relations, etc. These investments need to be justified in terms of the expected business returns and improved social outcomes.
- The management should consider publishing a service charter detailing what it is committing to deliver. The service charter is a living document that should be updated as an institution's capacity and capability grow.
- The board should regularly review progress on the development and implementation of the service quality framework within the appropriate committees.
- The board and management should raise a new project with executive-level sponsorship and a dedicated project manager when the framework needs updating as a result of:
 - Significant change to the business model of the institution such as the introduction of a major ICT change leading to increased automation or a machinery of government change (merging or splitting the organizations functions to another agency);

رهنمود ۱- چارچوب کیفیت خدمت

سازمان یک رویکرد روش شناختی رسمی را برای کیفیت خدمت اتخاذ می کند که با یک بیانیه شفاف و صریح در خصوص اهمیت کیفیت خدمت و نحوه ارائه و سنجش آن، آغاز می شود.

ساختار

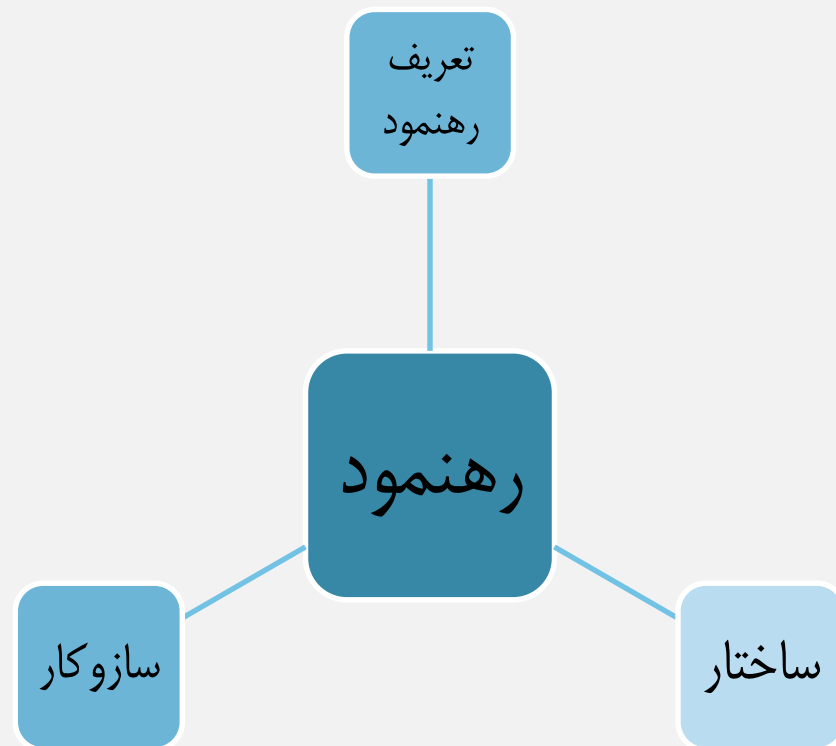
■ بالاترین مقام سازمان باید مسئولیت کلی کیفیت خدمت را بر عهده داشته باشد. این فرد می تواند وزیر دولت، مدیرعامل، مدیرکل یا رئیس هیئت مدیره سازمان باشد. از آنجا که سازمان باید به بازیگران برون سازمانی از قبیل دولت، مجلس، وزرا، عموم مردم و اعضا، پاسخگو باشد، مسئولیت نهایی کیفیت خدمت نمی تواند به فردی در جایگاهی پایین تر از بالاترین مقام سازمان تفویض شود.

■ هیئت مدیره و مدیریت باید تصریح کنند که ساختار کیفیت خدمت درخصوص همه فعالیت های سازمان صدق می کند و هر یک از کارکنان سازمان، مسئول تضمین ارائه و حفظ کیفیت خدمتی است که در حوزه تحت کنترلش می باشد.

■ بالاترین مقام سازمان باید مسئولیت مؤلفه های کیفی خدمت را به طیف متنوعی از کارکنان تفویض کند. مدیریت می تواند یک مدیر ارشد را برای پذیرش مجموعه ای از مسئولیت های مرتبط با کیفیت خدمت، منصوب کند.

سازوکار

■ هیئت مدیره و مدیریت باید با پشتیبانی مالی و غیرمالی سطوح اجرایی و تأمین



الف- ساختار رهنمود کیفیت خدمات

رهنمود ۱. ایجاد چارچوب کیفیت خدمات

رهنمود ۲. حکمرانی

رهنمود ۳. منابع کلیدی: سیاستها، فرایندها و کنترل

رهنمود ۴. ایجاد استانداردهای خدمت

گسترش دامنه پوشش با وجود محدودیت‌های مالی؛

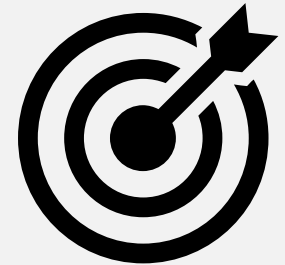
تضمین پایداری نظام تامین اجتماعی؛

توجه به مقوله نابرابری؛

توجه به مقوله تفکیک در ارائه مزایا و تدارک خدمت؛

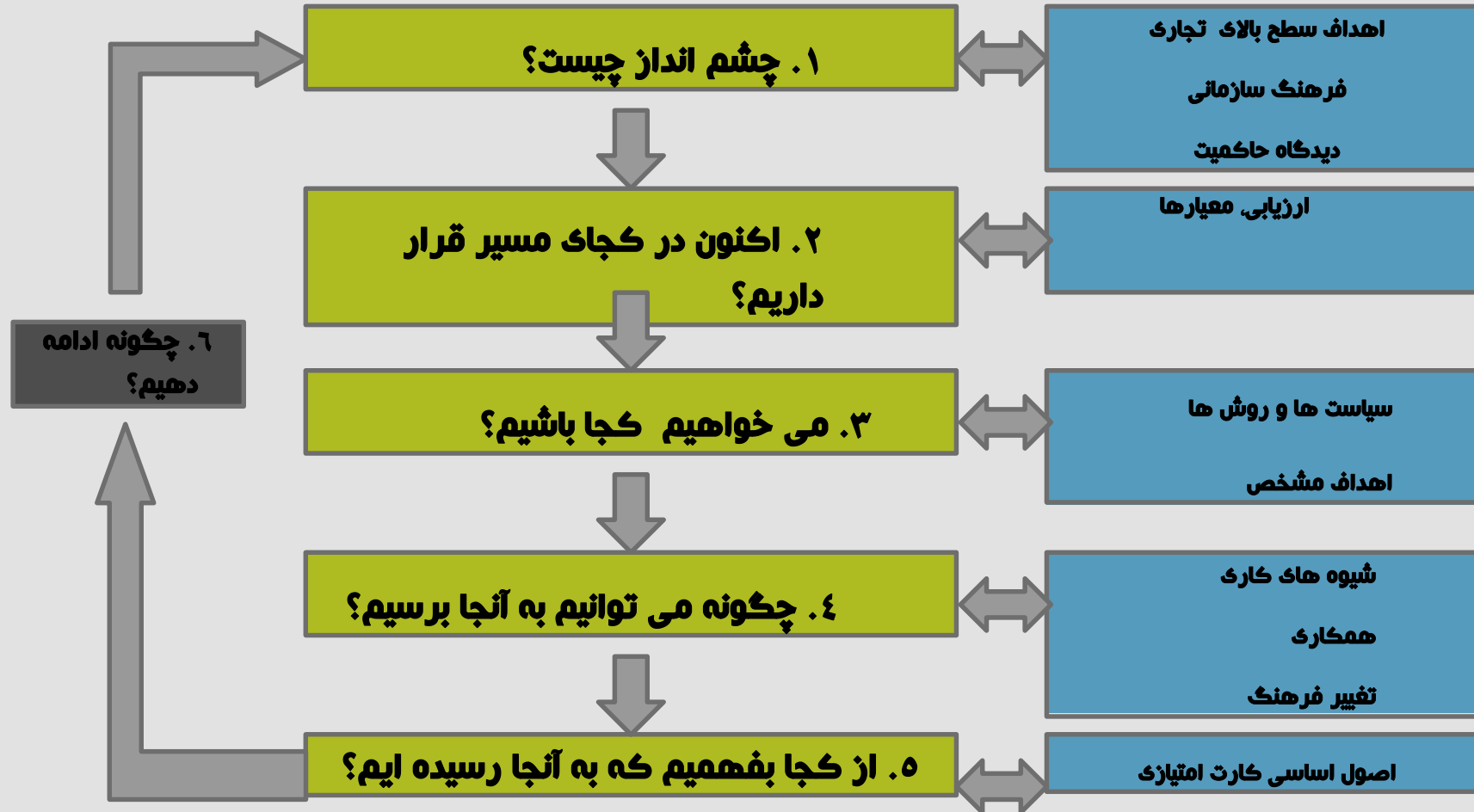
توجه به ریسک و عدم قطعیت از طریق مداخلات زود هنگام و آینده نگر؛

سرمایه گذاری در بخش فرهنگ و آموزش تامین اجتماعی به عنوان یکی از ارکان ضروری در واکنش‌های فعال اثرگذار و پیشگیرانه؛
واکنش و پاسخگویی مناسب در دوره بحران‌های اقتصادی، اجتماعی و محیطی؛
ایجاد فرهنگ عملکرد عالی.



اهداف متعالی
نظام تامین
اجتماعی

پیاده سازی ساختار کیفیت خدمت



رهنمود ۱. ایجاد چارچوب کیفیت خدمات

- همسویی با رهنمودهای حکمرانی خوب
- ایجاد چارچوب باید رسمی باشد
- نیازمند سرمایه گذاری سازمان
- تغییرات قانونی
- شفافیت در تعهدات

The Pillars & Actions



Delivering for Our Public

1. Digital delivery
2. Customer service
3. Accessibility
4. Communications & engagement
5. Efficiency & effectiveness



Innovating for Our Future

6. Innovation
7. Data
8. Strategic planning
9. Collaboration
10. Project management
11. Evidence & evaluation



Developing Our People and Organisations

12. Strategic HRM
13. Workforce planning
14. Professional development
15. Performance management
16. Equality, diversity & inclusion
17. Employee engagement
18. Culture & values

چارچوب کیفیت خدمات اجتماعی (ویکتوریا - استرالیا)



چارچوب ملی کیفیت خدمت درمان مصرف مواد مخدر و الکل (استرالیا)





The Treasury's Living Standards Framework

To help us achieve our vision of working towards higher living standards for New Zealanders, we developed the Living Standards Framework. Our Living Standards Framework provides us with a shared understanding of what helps achieve higher living standards to support intergenerational wellbeing.

Distribution



Our work is focussed on promoting higher living standards and greater intergenerational wellbeing for New Zealanders. These require the country's Four Capitals – human, social, natural and financial/physical – to each be strong in their own right and to work well together.

The Four Capitals (natural, human, social, and financial and physical) are the assets that generate wellbeing now and into the future

Looking after intergenerational wellbeing means maintaining, nourishing, and growing the capitals



Natural Capital

All aspects of the natural environment that support life and human activity. Includes land, soil, water, plants and animals, minerals and energy resources.



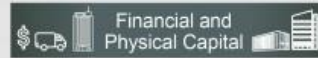
Social Capital

The norms, rules and institutions that influence the way in which people live and work together and experience a sense of belonging. Includes trust, reciprocity, the rule of law, cultural and community identity, traditions and customs, common values and interests.



Human Capital

The capabilities and capacities of people to engage in work, study, recreation, and social activities. Includes skills, knowledge, physical and mental health.



Financial and Physical Capital

Financial and human-made (produced) physical assets, usually closely associated with supporting material living conditions. Includes factories, equipment, houses, roads, buildings, hospitals, financial securities.

The 12 Domains of current wellbeing

reflect our current understanding of the things that contribute to how New Zealanders experience wellbeing

- Civic engagement and governance
- Cultural identity
- Environment
- Health
- Housing
- Income and consumption
- Jobs and earnings
- Knowledge and skills
- Time use
- Safety and security
- Social connections
- Subjective wellbeing

Resilience

prompts us to consider how resilient the Four Capitals are in the face of change, shocks, and unexpected events

الف- ساختار رهنمود کیفیت خدمات

رهنمود ۱. ایجاد چارچوب کیفیت خدمات

رهنمود ۲. حکمرانی

رهنمود ۳. منابع کلیدی: سیاستها، فرایندها و کنترل

رهنمود ۴. ایجاد استانداردهای خدمت

پیام‌های اصلی گروه
«الف» رهنمودها

تعیین انتظارات عملی برای ارائه خدمات

تعیین اهداف کیفی

تمرکز بر نتایج

تعیین نقطه آغاز برای مسیر طولانی

ب- مشاوره و مشارکت مخاطبین

رهنمود ۵. فهم نیازها و انتظارات کاربران

رهنمود ۶. طراحی مسیر دریافت کنندگان خدمات

رهنمود ۷. تعیین نتایج خدمات

رهنمود ۸. تعیین اهداف کیفی

این رهنمودها به سازمان‌هاک تامین اجتماعی در زمینه‌هاک ذیل کمک می‌کند:

- سنجش عملکرد خدمت در قیاس با استانداردهاک منتشر شده؛
- استفاده از بازخورد مخاطبین برای بهبود چرخه عمر توسعه محصول؛
- سنجش تاثیر اقدامات ابتکاری کیفی بر حسب کارآیی و اثربخشی؛
- انتشار نتایج عملکرد حتی در صورت عدم تحقق اهداف؛
- بهره برداری از داده‌ها و اطلاعات با رویکرد اهداف پیش بینی شده و محقق شده، و تعدیل اقدامات بر اساس آنها.

طراحی مزایا با گوش دادن به مخاطبین

اهداف خدمت باید واقع بینانه باشند

پیام‌هاک اصلی گروه

«ب» رهنمودها

ج- چرخه عمر توسعه محصول
رهنمود ۹. بکار گیری تفکر طراحانه
رهنمود ۱۰. طراحی محصولات تامین اجتماعی

ارکان و عناصر تشکیل دهنده خدمت یا مزایای تامین اجتماعی؛

- دستاورد اجتماعی مورد نظر؛
- گروه مخاطبین هدف؛
- قوانین توانمند ساز؛
- بیانیه‌های سیاستی پشتیبان؛
- ضوابط دقیق فعالیت‌های کاری و طرح برنامه؛
- فرایندهای کسب و کار مربوطه (درون و برون سازمانی)؛
- سامانه‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات؛
- استانداردهای عملکرد؛
- مستندسازی (به عنوان مثال: فرم‌ها، نامه‌ها، دفاتر)؛
- ابزارهای تبلیغات و بازاریابی؛
- تارنما و رسانه‌های اجتماعی؛
- کانال‌های دسترسی (به عنوان مثال: مراجعه حضوری، کارگزاران، مراکز پاسخگویی تلفنی، ارتباط اینترنتی)؛
- فرآیند راه اندازی و آگاه سازی؛
- تجربه مخاطبین؛
- معیارهای عملکرد و ارزشیابی.

پیام‌های اصلی گروه
«ج» رهنمودها

- بازطراحی محصول در هر مرحله ای
- بررسی محصول از دیدگاه مخاطبین
- استفاده از تفکر طراحانه
- همیشه برای تغییر قالبها آماده باشید

د- تأمین زیرساخت‌های خدمت

رهنمود ۱۱. تعالی در ارائه خدمت

رهنمود ۱۲. خلق یک تجربه بی دردسر

رهنمود ۱۳. رویکرد فروشگاه چند خدمتی

رهنمود ۱۴. تفکر سیستمی

رهنمود ۱۵. قابلیت همکاری

رهنمود ۱۶. بهینه سازی ادارک مبتنی بر ریسک

رهنمود ۱۷. حرکت به سمت دیجیتالی شدن

سازمان باید با رعایت احترام، تکریم و تواضع با مردم رفتار کند. این رفتار از طریق مجموعه اک از اصول عملیاتی استاندارد سازگار با هنجارهای اجتماعی تحقق می‌یابد

ه- سنجش و بازخورد

رهنمود ۱۸. ایجاد اعتماد عمومی از طریق شفافیت و

پاسخگویی

رهنمود ۱۹. منشور خدمت

رهنمود ۲۰. سنجش و مدیریت رضایت مشتریان

سازمان، عملکرد را در قیاس با استانداردهای خدمت، سنجیده و گزارش مربوطه را منتشر می‌کند و از این داده‌ها برای پیش‌بینی نیازها و تقاضای خدمت آتی، بهره‌برداری می‌کند. این امر به شفافیت سازمانی و متعاقباً بهبود پایدار، منتهی می‌شود.

پیام‌های اصلی گروه
« ه » رهنمودها

شفافیت برای ایجاد اعتماد
تعیین KPI بدون مشارکت مخاطبین ممکن نیست
تحلیل مستمر نیاز مخاطبین

و- ایجاد فرهنگ خدمت

رهنمود ۲۱. تعهد کارکنان

رهنمود ۲۲. رهبری و تغییر

رهنمود ۲۳. یادگیری مستمر

رهنمود ۲۴. تحول و تغییر سازمانی پایدار

رهنمود ۲۵. درونی سازی مدیریت نوآوری و تغییر

پیام‌های اصلی گروه
«و» رهنمودها

خدمت یعنی ایجاد ارزش برای دیگری
کیفیت خدمات تصادفی اتفاق نمی‌افتد
کیفیت خدمات به تعهد و شایستگی کارکنان ارائه دهنده خدمات بستگی
دارد
تغییری که توسط کارکنان آغاز و حمایت می‌شود موفقیت آمیزتر است

ز- تلاش برای تعالی خدمت از طریق بهبود مستمر

رهنمود ۲۶. بهبود مستمر

رهنمود ۲۷. مدیریت برنامه ها

در تمامی بخش‌های اقتصاد، استانداردهای خدمت به طور مستمر در حال ارتقاء و بهبود هستند. سازمان‌های تامین اجتماعی نیز باید به سطوح خدمات مورد انتظار مردم در قیاس با خدماتی که از سایر نهادها دریافت می‌کنند، پاسخگو باشند.

تلاش برای دستیابی به تعالی، منوط به نوآوری در توسعه محصول و مستلزم اتخاذ رویکرد ارتقاء و بهبود مستمر است. زیرا چرخه عمر محصول با هدف حذف فرایندهای ضعیف، ایجاد فرایندهای بهتر و معرفی فناوری‌های جدید، از طریق این رویکرد به طور منظم مورد بازنگری قرار می‌گیرد. ابزار رایج این رویکرد، چرخه طرح-اجرا-کنترل-اقدام (PDCA) است که موسوم به چرخه دمینگ می‌باشد.

استاندارد کیفیت امروز، تجربه بد فردا

Raisnig the Bar

پیام‌های اصلی گروه

«ز» رهنمود ها

چرخه دمینگ

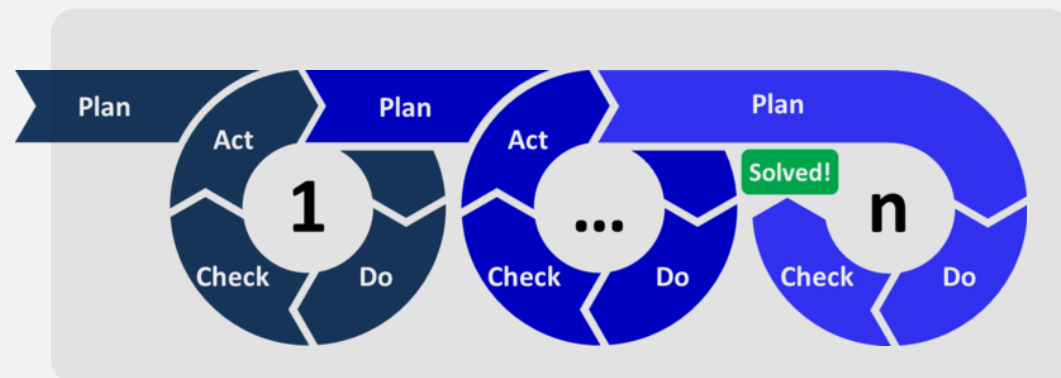
برنامه ریزی



اقدام

انجام دادن

بررسی



تجارب موفق جهان

برخی اقداماتی که در سایر نقاط جهان در راستای رهنمودهای کیفیت خدمت انجام شده است

سال اجرا	عنوان	کشور	#
۲۰۱۷	سیستم مدیریت شکایات - ابزاری برای نظارت موثر	تانزانیا	۱
۲۰۲۰	تحويل دارو در محل اقامت بیماران دچار آسیب‌های مزمن و سالمندان در دوره همه‌گیری ویروس کرونا	کاستاریکا	۲
۲۰۱۷	استقرار سیستم مدیریت کیفیت در مرکز مشاوره تلفنی کارگران	آرژانتین	۳

سیستم مدیریت شکایات، ابزار برای نظارت موثر - تانزانیا

مساله و چالش:

ناکارآمدی فرایند رسیدگی به شکایات به دلیل:

- قابلیت ثبت، ذخیره و دسته‌بندی شکایات بر اساس نوع و گروه و قابلیت رهگیری وضعیت شکایات؛
- اجازه به کاربر جهت اعلام خاتمه يك فعالیت، تعیین مهلت پاسخگویی، ثبت نظرات؛
- امکان اولویت‌بندی و اعلان هشدار برای فعالیت‌هاک نزدیک به سررسید یا سررسید شده؛
- ارسال اعلان به مسئول پاسخگویی چند روز قبل از سررسید شکایت؛
- تنظیم گزارش‌هاک دقیق از وضعیت شکایات؛
- پشتیبانی نظام‌مند از فرایند ثبت و ارسال شکایت با ارسال پست الکترونیکی یا پیامک به فرد پاسخگو.

- نبود دفتر منطقه‌ای نهاد تنظیم‌گر در سراسر کشور و دشواری مراجعه حضوری؛
- کمبود نیروی انسانی برای بازدید از ۲۷ دفتر منطقه‌ای و رسیدگی به شکایات اعضا؛
- تاخیر زمانی در تحویل شکایات و پاسخ نهاد تنظیم‌گر (از طریق اداره پست).

راهکار

- طراحی و بهره‌برداری از نرم‌افزار مدیریت شکایات با ویژگی‌هاک مشروحه ذیل:
- وظیفه اصلی نرم‌افزار:
- ارتقاء قابلیت‌هاک نهاد سازمان تنظیم‌گر برای حل و فصل شکایات اعضا به صورت الکترونیکی بدون نیاز به مراجعه حضوری به دفاتر منطقه‌ای به صورت شبانه روزی؛
- سرعت بخشیدن به روند رسیدگی به شکایات و تضمین ارائه پاسخ در اسرع وقت؛

تحويل دارو در محل اقامت بیماران دچار آسیب‌هاک مزمن و سالمندان در دوره همه‌گیری ویروس کرونا - کاستاریکا

مساله و چالش

- ضرورت تامین نیازهاک حمایتی سالمندان و بازنشستگان تحت پوشش؛
- ضرورت تضمین تداوم روند درمان بیماران دچار آسیب‌هاک مزمن؛
- نیاز به تسهیل فرایند تجویز نسخه و دسترسی به دارو در موعد مقرر.

راهکار

- تمهید تدبیر حمایتی برای گروه‌هاک پرخطر که در شرایط همه‌گیری ویروس کرونا در قرنطینه خانگی هستند؛
- صدور مجوز اختصاص خط تلفن اضطراری سلامت؛ برقراری ارتباط بیماران با مرکز درمانی برای تمدید نسخ دارویی به صورت الکترونیکی در فاصله زمانی بین ۲ تا ۱۰ روز قبل از تاریخ تمدید نسخه؛
- تحويل دارو در محل اقامت بیماران به صورت رایگان.

استقرار سیستم مدیریت کیفیت در مرکز مشاوره تلفنی کارگران- آرژانتین

مساله و چالش

- رسیدگی به انتظارات و نیازهای شهروندان و نظارت بر کیفیت خدمات از طریق:
- شناسایی فرایندهای ضروری سیستم مدیریت کیفیت؛
- شناسایی و پیاده سازی معیارها و روش های نظارت بر این فرایندها؛
- شناسایی منابع مورد نیاز و اطمینان از قابلیت دسترسی به آنها؛
- تعیین مسئول برای هر یک از فرایندها؛
- ارزیابی فرایندها و ایجاد تغییرات و اصلاحات ضروری؛
- مستندسازی اطلاعات ضروری برای مدیریت استقرار سیستم و بهبود فرایندها.
- افزایش رضایتمندی و کیفیت خدمات ارائه شده در مرکز مشاوره تلفنی کارگران.

راهکار

- ۱- شناخت دقیق سازمان و محیط شامل:
 - شناسایی عوامل داخلی و خارجی موثر بر عملکرد سازمان، نیازها و انتظارات ذینفعان از طریق روش های تحقیق استاندارد مثل تعبیه صندوق پیشنهادها و انتقادات، نظرسنجی در شبکه های اجتماعی؛
 - استقرار فرایندهای سیستم مدیریت کیفیت.
- ۲- اجرای اثربخش و کارآمد فرایندها، ارزیابی عملکرد و بهبود رویه ها از طریق:
 - بازنگری مستندات و پیگیری نتایج ارزیابی؛
 - ایجاد محیط و زیرساخت مناسب؛
 - حفظ و نگهداری گزارش های حاصل از بررسی های مدیریتی و ممیزی داخلی به منظور شناسایی نقاط ضعف عملکرد و ایجاد اصلاحات لازم.

ارزیابی نتایج

- افزایش تعداد تماس ها با مرکز تلفن به میزان ۲۱.۷۱ درصد طی مدت يك سال؛
- کاهش فصلی تماس های بدون پاسخ به ۱.۷ درصد و سالیانه ۶.۹ درصد؛
- کاهش میانگین زمان انتظار به کمتر از ۲ دقیقه؛
- افزایش تماس های ضبط شده به ۹۷.۴ درصد.



سپاس از همراهی شما

THANK YOU