

دليل برنامج طور

دائرة خدمة العملاء

الأفكار و الإقتراحات

Prepared by: AADC CSD

Version : 1. 2

Last Update : 02 November 2010

Document : دليل برنامج طور : v 1.2



شركة العين للتوزيع
Al Ain Distribution Company

الفهرس

3	مقدمة
3	جوانب التطوير
3	هدف البرنامج
4	تلقي الافكار وعملية التقييم
4	تنفيذ الأفكار – الموافق عليها
4	تصنيف الأفكار و التكرير
4	حقوق الملكية الفكرية



شركة العين للتوزيع
Al Ain Distribution Company

مقدمة

نتيجة للدعم المستمر من قبل الإدارة العليا في كل من هيئة مياه و كهرباء أبوظبي و شركة العين للتوزيع خلال السنوات الماضية تطورت خدمة العملاء في الشركة و حققت التميز في جوانب مختلفة وبشكل ملحوظ و ذلك لكون تطوير خدمة العملاء عملية مستمرة لا تتوقف عند حد معين.

و للإستمرار في عملية التميز و التطوير فإننا نود من الجميع المساهمة معنا في "برنامج طور" والذي سيقوم بالبحث عن الأفكار و المقترحات مهما كانت صغيرة أو كبيرة، و في كل ما يتعلق بتطوير دائرة خدمة العملاء، و دراستها و تطبيقها على أرض الواقع.

جوانب التطوير

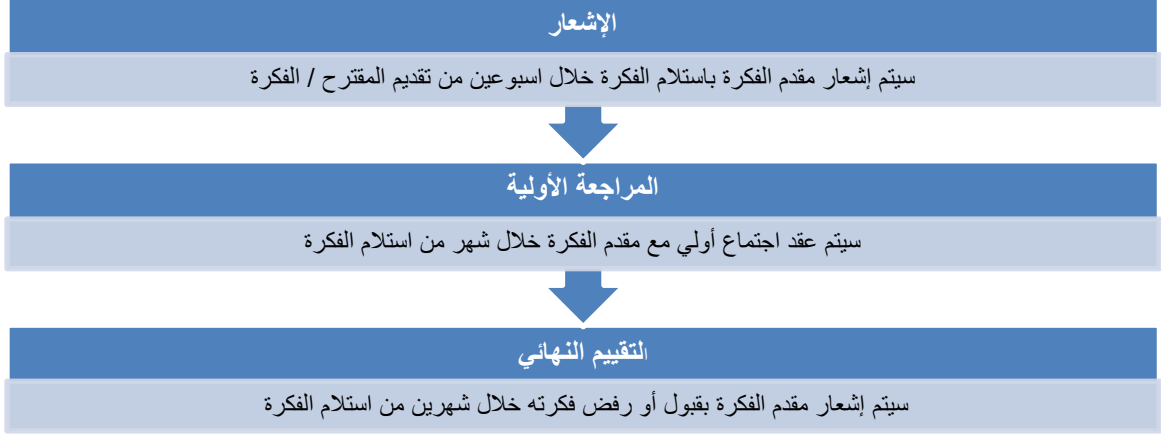
- ❖ تطوير خدمة العملاء و كسب ثقتهم
- ❖ دعم و خدمة المجتمع
- ❖ تطوير علاقاتنا بموظفينا و تحفيزهم
- ❖ دعم التحصيل و الأرباح
- ❖ ترشيد استهلاك الماء و الكهرباء
- ❖ تطوير آليات العمل و التقنيات الموجودة

هدف البرنامج

الإستمرار في عملية التطوير للخدمات المقدمة لعملائنا الكرام و ذلك من خلال مساهماتكم و مشاركاتكم القيمة في برنامج طور



تلقي الأفكار وعملية التقييم



تنفيذ الأفكار – الموافق عليها

- 1 - لمقدم الإقتراح حرية الاختيار في قيادة فريق تنفيذ الفكرة أو المشاركة أو الإكتفاء بتقديمها فقط
- 2 - سيطلب من مقدم الفكرة تعبئة نموذج دراسة أولية مختصرة للفكرة
- 3 - سيقوم فريق طور بتوفير الدعم المطلوب لجميع الأفكار المقبولة و التي تتطلب ميزانية إضافية

تصنيف الأفكار و التكريم

- 1 - سوف يتم تصنيف الأفكار حسب الفائدة و التطوير التي ستعود به على العمل
- 2 - سوف يتم تكريم الأفكار و اعتمادها حسب تصنيفها من قبل فريق طور / إدارة شركة العين للتوزيع

حقوق الملكية الفكرية

شركة العين للتوزيع سوف تنظر في الفكرة فقط إذا تم تقديمها وفقا للشروط التالية:

1. يجب على صاحب الفكرة ملء استمارة تقديم الأفكار مع جميع معلومات الاتصال المطلوبة
2. شركة العين للتوزيع سيكون لها الحق في استخدام أو الاحتفاظ بالأفكار ، و استخدام جميع المعلومات الواردة في نموذج تقديم الفكرة بدون تحفظ