



خبر للنشر

هيئة تنظيم الاتصالات تسعى إلى تطبيق نظام لإدارة علاقات العملاء

المنامة، مملكة البحرين – الاربعاء، 23 فبراير 2011

أصدرت هيئة تنظيم الاتصالات اليوم دعوة إلى الشركات الاستشارية لتقديم مقترحاتها بشأن توفير نظام لإدارة علاقات العملاء وذلك من أجل تمكين الهيئة من التعامل مع استفسارات وشكاوى المستهلكين والتحقق فيها وتوفير المعلومات والحلول بشأنها وفقاً للإجراءات المنصوص عليها في قانون الاتصالات.

وتكمن على عاتق الهيئة، منذ إنشائها، مسؤولية مباشرة لحماية مصالح المستهلكين وحل الشكاوى حول المسائل التي يواجهها المستهلكون مع المشغلين المرخص لهم. وسوف يتوفر لدى الهيئة، من خلال نظام إدارة علاقات العملاء هذا، سجل كامل لجميع استفسارات المستهلكين والشكاوى المتلقية منهم، حيث سيعمل هذا النظام على متابعة الشكاوى والتوصل إلى معلومات بشأن المستهلك الذي قام بتقديم الشكاوى. بالإضافة إلى ذلك، سوف يمكن هذا النظام مقدمي الشكاوى من متابعة حالة شكاوهم عبر الإنترنت.

وتعليقاً على إصدار هذه الدعوة، قالت مديرة شؤون المستهلكين بالهيئة الأستاذة غادة القصاب "مع تطور سوق الاتصالات في مملكة البحرين وتوفير المزيد من الخيارات للمستهلكين من الخدمات المقدمة في البحرين، تتوقع الهيئة أن تتلقى المزيد من الاستفسارات والشكاوى من المستهلكين، حيث تشير إحصاءات الهيئة إلى زيادة شكاوى المستهلكين باستمرار. ولذلك، فإن تطبيق نظام إدارة علاقات العملاء سوف يمكننا من تتبع شكاوى واستفسارات المستهلكين بكل سهولة وتوفير الحلول والمعلومات بشأنها بطريقة أفضل وفي الوقت المناسب."

وتهدف الهيئة، من خلال هذه الدعوة، إلى اختيار مزود خدمة يمكنه من توفير نظام لإدارة الاتصال مع المستهلكين مما يتيح التكامل مع مركز الاتصال التابع للهيئة والتعامل مع شكاوى المستهلكين. يمكن الاطلاع على دعوة تقديم الاقتراحات هذه على الموقع الإلكتروني للهيئة www.tra.org.bh.

معلومات عن هيئة تنظيم الاتصالات

تعمل هيئة تنظيم الاتصالات بمملكة البحرين منذ إنشائها في عام 2002 مع الأجهزة الحكومية والمستهلكين والمشغلين والمستثمرين لجعل مملكة البحرين مركزاً للاتصالات الأكثر تقدماً في المنطقة ودعم تطوير السوق. وكنموذج يحتذى بها في المنطقة، وتقوم الهيئة بمهامها بشكل مستقل وبأسلوب قائم على الشفافية ودون تمييز. يمكن الاطلاع على المزيد من المعلومات بخصوص هيئة تنظيم الاتصالات عبر الموقع الإلكتروني للهيئة www.tra.org.bh