



# نظام إدارة علاقات العملاء (CRM) الخاص بخدمات الهيئة

تتواصل هيئة الرقابة النووية والإشعاعية، من خلال أنشطتها الرقابية، مع أصحاب المصلحة والجهات الحكومية المعنية والجمهور، لرفع مستوى الوعي حسب الحاجة. وتختلف وسائل وطرق التواصل استنادًا إلى نوع/هدف هذا التواصل.

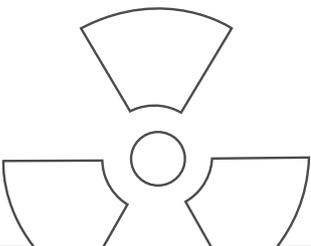
وقد قامت الهيئة بتطوير نظام خاص بإدارة علاقات العملاء، من أجل التواصل مع أصحاب المصلحة. والغرض الرئيسي من هذا النظام هو إدارة هذا التواصل وتلك العلاقات مع أصحاب المصلحة بما له علاقة بالوظائف الرقابية الأساسية للهيئة، بما في ذلك الرد على الاستفسارات والطلبات والتقارير والاقتراحات والشكاوى.

وسوف يضع نظام إدارة علاقات العملاء إطار عمل مشترك للهيئة يمكّنها من فهم احتياجات أصحاب المصلحة، وسلوكياتهم وقيمهم، بشكل أفضل. سيعمل هذا النظام على جعل الهيئة تركز على تحسين العلاقات مع أصحاب المصلحة، وتبسيط مشاركتهم، وجعل مركز الاتصال أكثر كفاءة وقدرة لتقديم خدمات أفضل.

## المزايا الرئيسية لنظام إدارة علاقات العملاء

### 1. معالجة المسائل والحالات بفعالية وكفاءة:

يتيح هذا النظام للهيئة إدارة المسائل والحالات بفعالية وكفاءة، من خلال تمركز معلومات الحالة، وأتمتة سير العمل، وتوفير أدوات للتعاون ولإدارة المهام، مما يساعد هيئة الرقابة النووية والإشعاعية على تتبع ومعالجة الحالات بشكل أكثر فعالية، وعلى تحسين الكفاءة العامة وتقليل أوقات الاستجابة.



## 2. تحسين مشاركة أصحاب المصلحة:

يسهل نظام إدارة علاقات العملاء التعامل بشكل أفضل مع أصحاب المصلحة، ويشمل ذلك المتخصصين في الصناعة وكذلك الجمهور. ومن خلال الاحتفاظ بقاعدة بيانات شاملة للاتصالات والتفاعلات، يمكن للهيئة إيصال التحديثات المهمة، وبشكل فعال، وكذلك تقديم التوجيهات والإرشادات، ومعالجة الاستفسارات أو المخاوف. وهذا يساعد على بناء علاقات أقوى، ويعزز الثقة والشفافية.

## 3. أتمتة سير العمل:

يساهم نظام إدارة علاقات العملاء في تحسين الإنتاجية، وذلك من خلال أتمتة المهام الإدارية المختلفة وكذلك أتمتة سير العمل. وهذا يمكّن هيئة الرقابة النووية والإشعاعية من ضمان اتساق وكفاءة العمليات.

## 4. انسيابية التواصل:

يمكّن نظام إدارة علاقات العملاء الهيئة من توفير الانسيابية لقنوات التواصل، وضمان التفاعلات المتسقة وفي الوقت المناسب. ويوفر النظام كذلك أدوات لإدارة رسائل البريد الإلكتروني، والمكالمات الهاتفية، وأشكال الاتصال الأخرى، مما يسمح لموظفي الهيئة بتسجيل وتتبع التفاعلات، وتعيين المهام وحفظ سجل تاريخي كامل لهذه الاتصالات. وهذا مما يساعد كذلك على تحسين أوقات الاستجابة، وتجنب ازدواجية الجهود، وضمان التواصل الفعال مع أصحاب المصلحة.

## 5. تحليل البيانات والإبلاغ عنها:

يوفر نظام إدارة علاقات العملاء قدرات قوية في مجال الإبلاغ والتحليلات، مما يسمح لهيئة الرقابة النووية والإشعاعية باكتساب رؤى جديدة من البيانات التي يتم جمعها. ومن خلال تحليل الاتجاهات والأنماط ومقاييس الأداء، يمكن للهيئة تحديد مجالات الاهتمام، وتحديد أولويات الموارد، واتخاذ قرارات قائمة على البيانات. ويمكن أن يؤدي ذلك إلى استراتيجيات تنظيمية أكثر فعالية وتدخلات موجّهة.



## بوابة خدمات أصحاب المصلحة



## لوحة تحكم تفاعلية

يوفر نظام إدارة علاقات العملاء، بشكل عام، للهيئة الأدوات والقدرات اللازمة لإدارة علاقاتها بشكل فعال مع أصحاب المصلحة، وتبسيط عملياتها، واتخاذها القرارات المستنيرة بناءً على تحليل البيانات. وتساهم هذه الفوائد في تحسين الكفاءة وإدارة الامتثال، وإشراك أصحاب المصلحة والفعالية الرقابية الشاملة.