

# نظام حماية وتوعية المستهلك



نظام حماية وتوعية المستهلك عبارة عن نظام يستخدم التقنيات الحديثة المدمجة بين أنظمة الاتصالات وخوادم رسائل الجوال القصيرة والبريد الإلكتروني بهدف إلى استقبال شكاوى المستهلكين ومتابعتها من جهة ، وتقديم خدمات توعية للمستهلكين . يتيح النظام استقبال الاستفسارات والشكاوي الواردة على شكل رسائل قصيرة ورسائل بريد إلكتروني والتعامل معها بشكل فوري كما يتيح بعث رسائل توعية على شكل باقات.

## طريقة عمل النظام:

- تخصيص رقم جوال من قبل جهة العلاقة لاستقبال استفسارات المتصلين.
- نشر وتوزيع هذا الرقم بوسائل مختلفة تناسب مع عمل وإمكانيات كل جهة
- في حال رغبة المستهلك في تقديم شكوى، يتم بعث رسالة قصيرة أو بريد إلكتروني إلى الرقم أو العنوان.
- يقوم النظام باستقبال الرسالة وبعث رسالة رد فورية إلى الجهة المتصلة . كما يتم إرسال تنبيه إلى الإدارة المشرفة بوجود شكوى لإجراء اللازم. (يعود للإدارة وضع سياسة للإجراء المتخذ في هذه الحالة).
- إصدار تقارير يومية عن الرسائل المستلمة والإجراءات المتخذة.

## مكاسب النظام :

- توفير خدمة لها اثر فعال في التعامل مع شكاوى المستهلكين والعملاء.
- الاستفادة من المستهلكين والمتطوعين كمصدر هام في توفير الرقابة على جهات تقديم الخدمة
- تزويد المستهلكين بخدمة مهمة تعكس مدى الاهتمام في تقديم خدمات مميزة.
- تسجيل معلومات الاتصال ونقلها إلى مسؤولي الجهة المعنية بشكل لحظي.
- توفير إحصائيات عن التجاوزات تساعد في وضع سياسات واتخاذ إجراءات تصحيحية مناسبة.
- بعث باقات الرسائل التوعوية والرسائل الخاصة بالمناسبات(حملات مكافحة إنفلونزا الطيور، تهنئة بالاعیاد)

## مكونات النظام:

- يتكون النظام من مجموعة برامج وتجهيزات خاصة بإدارة عمليات الإعدادات والمراقبة وتشمل:
- 1- وحدة إدارة النظام : وهو برنامج يتيح التحكم بوحدة النظام الأخرى وإدارة المستخدمين.
  - 2- وحدة تراسل البيانات من وإلى قواعد البيانات في المركز.
  - 3- وحدة متابعة المتصلين.
  - 4- وحدة إرسال باقات التوعية، الإخبار الهامة أو رسائل المناسبات.
  - 4- وحدة إنشاء التقارير والبيانات الإحصائية .