



uniithra.com.sa



ithra-united-business-services

شركة إثراء المتحدة لخدمات الأعمال



ملف تفاعلي
Interactive File

إثراء
ithra
إثراء المتحدة لخدمات الأعمال
Ithra United Business Services

محتوى البروفایل

نبذة تعريفية عن إثراء المتحدة

حول إثراء المتحدة
من نحن - مهمتنا - رؤيتنا - قيمنا - فلسفتنا

لماذا نحن؟

ما يميزنا
شهادات واعترافات عالمية

حلول الأعمال الشاملة

حلول تعهيد الأعمال بالإئابة
حلول تجربة العميل ومراكز التواصل مع العملاء
خدمات القوى العاملة
الشراكة بين القطاعين العام والخاص PPP

الأنظمة والحلول الرقمية

UniPlat 360
UniView 360
UniAssist 360
ReachMax pro

منهجيتنا

تطوير برامج تجارب العملاء

عناصر التميز

مقرات التشغيل - تجارب العملاء - البحث والتطوير/شركات متميزة

عملاء وشركاء النجاح

عملاءنا



شركة إثراء المتحدة لخدمات الأعمال
Ithra United Business Services

حول إثراء المتحدة

إثراء المتحدة لخدمات الأعمال هي شركة سعودية رائدة متخصصة في تعهيد وحلول تجربة العملاء. وبفضل سجل حافل بالنجاحات (BPO) عمليات الأعمال في تنفيذ مشاريع كبرى في القطاعين العام والخاص، تبرز إثراء كمزود متميز للخدمات التشغيلية المتكاملة في المملكة.

مدفوعة بالتميز والمعايير العالمية وأحدث التقنيات - بما في ذلك الذكاء الاصطناعي - تقدم الشركة حلولاً مخصصة في مجالات مثل خدمات العملاء ومراكز الاتصال، والاستشارات المتخصصة، وخدمات القوى العاملة.

ومن خلال مراكز تشغيل متقدمة داخل المملكة وفريق عمل عالي الكفاءة، تمكن إثراء المؤسسات من تقديم خدمات سلسلة عبر قنوات متعددة، مما يدعمها في مواكبة مشهد الأعمال المتسارع.

تواصل إثراء المتحدة أداء دور محوري في تطوير تجربة العملاء وعمليات دعم الأعمال في مختلف أنحاء المملكة العربية السعودية.

مهمتنا

في شركة إثراء المتحدة لخدمات الأعمال، تتمثل مهمتنا في تقديم حلول أعمال عالية الجودة من الدرجة الأولى تغطي طيفاً واسعاً من الاحتياجات. نحن ملتزمون بالتعامل مع تحديات الأعمال المعاصرة من خلال حلول جديدة ومبتكرة، مصممة لتلبية الطلب المتزايد باستمرار في السوق. تأسست استجابةً للحاجة المتزايدة لخدمات استعانة بمصادر أعمال العمليات التجارية المتخصصة، نرى أنفسنا النقطة المحورية التي ينتهي عندها الآخرون. نحن نتفوق في جميع جوانب تقديم خدماتنا، بما في ذلك المرافق التشغيلية الحديثة، والبنية التحتية والأنظمة التكنولوجية المتطورة، والالتزام بالمعايير العالمية ضمن مجالات الخدمة الخاصة بنا. هدفنا النهائي هو تمكين عملائنا من الانطلاق في رحلاتهم إلى ما وراء ما حققه الآخرون

فلسفتنا

تدور فلسفتنا في شركة إثراء المتحدة لخدمات الأعمال حول التزامنا الراسخ بتقديم حلول أعمال استثنائية مع الحفاظ على أعلى المعايير الأخلاقية. نحن نؤمن بالقوة التحويلية للاستعانة بمصادر خارجية وكيف يمكنها تمكين الشركات من التفوق في وظائفها الأساسية. تستند فلسفتنا إلى التزام بتحسين المستمر والابتكار وممارسات الأعمال المسؤولة. من خلال تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات المتخصصة، فإننا نمكن الشركات من التركيز على عملياتها الأساسية مع تكليفنا بتفاصيل العمليات التجارية المهمة الأخرى. نؤمن إيماناً راسخاً بضرورة تعزيز ثقافة النزاهة والشفافية والاحترام في جميع تعاملاتنا، سواء مع العملاء أو الموظفين أو الشركاء. تمتد فلسفتنا لتصل إلى مسؤوليتنا تجاه المجتمع والبيئة، حيث نهدف إلى إحداث تأثير إيجابي من خلال الممارسات الاجتماعية المسؤولة

رؤيتنا

تطمح إثراء المتحدة لخدمات الأعمال إلى أن تكون رائدة في مجال تقديم خدمات التعهيد وإدارة علاقات العملاء داخل المملكة العربية السعودية. نطمح إلى بناء علاقات قوية ومستدامة مع عملائنا، من خلال تقديم حلولاً عالية المستوى لتجربة العملاء تتجاوز توقعاتهم باستمرار. طموحنا يمتد إلى أن نصبح معياراً لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في مجال الأعمال. نهدف إلى تعزيز بيئة عمل تعزز نمو وتطوير موظفينا، حيث يكونون المحرك الرئيسي وراء نجاحنا

قيمنا

في شركة إثراء المتحدة لخدمات الأعمال، تمثل القيم حجر الأساس لعملياتنا. إنها توجه كل قرار وإجراء نتخذه، مما يضمن التزامنا بأعلى معايير النزاهة والتميز ورضا العملاء

من
نحن؟

شركة إثراء المتحدة لخدمات الأعمال هي شركة سعودية متخصصة في خدمات الأعمال. مع التزام قوي بالتميز والابتكار، نهدف إلى أن نكون لاعباً رئيسياً في صناعة الاستعانة بمصادر خارجية في سوق المملكة العربية السعودية المتنامي بسرعة

ما يميّزنا؟

شركة إثراء المتحدة لخدمات الأعمال هي شريكك الموثوق به في التفاعل مع المشهد المتطور باستمرار لحلول الأعمال. نحن نقدم الخبرة والابتكار والالتزام الثابت بالتميز في كل مشروع. نجاحك هو أولويتنا، ونحن حريصون على استكشاف فرص التعاون التي تتماشى بسلسلة مع رسالتك وأهدافك في شركة إثراء المتحدة، ندرك أن اختيار الشريك هو قرار حاسم. فيما يلي أسباب مقنعة تجعل الشراكة معنا هي الخيار الصحيح:

الابتكار الرائد

تعد شركة إثراء المتحدة نقطة انطلاق تتجاوز الآخرين، حيث تتناول جميع جوانب تنفيذ خدماتنا بشكل شامل. يشمل هذا المرافق التشغيلية المتطورة والبنى التحتية التكنولوجية والالتزام بالمعايير الدولية ضمن مجالات خدماتنا. يمتزج التزامنا بالابتكار في نسيج عملياتنا.

المرونة والتكيف

نحن ندرك أن احتياجات كل عميل فريدة من نوعها. لهذا السبب نفخر بقدرتنا على التكيف والمرونة، ونقوم بتكييف خدماتنا لتتوافق تمامًا مع أهدافك ومتطلبات عملك. يضمن هذا حلاً مخصصاً لتحدياتك المحددة.

الدمج التكنولوجي الاستراتيجي

ينطوي نهجنا الاستراتيجي على دمج التقنيات الحديثة وتطبيقاتها بسلسلة في نطاق أعمالنا والخدمات التي نقدمها. لقد عقدنا شراكات وتعاونات مع كيانات البحث والتطوير العالمية، المتخصصة هذا يعزز قدرتنا على التميز. (AI) في الذكاء الاصطناعي المتطور في مجالنا.

خبرة لا مثيل لها

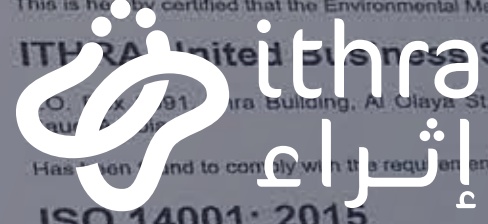
مع فريق يتمتع بأكثر من 15 عامًا من الخبرة الجماعية، بما في ذلك الإدارة المتمرسه وخبراء التشغيل، تجلب شركة إثراء المتحدة ثروة من المعرفة إلى شركتك. قاد فريقنا العديد من الكيانات في مجالنا، مما خلق إرثًا من الخبرة والتميز.

الالتزام بالتميز

شركة إثراء المتحدة ملتزمة بتقديم خدمات بأعلى جودة. نحن لا نكتفي بمجرد تلبية التوقعات؛ هدفنا هو تجاوزها باستمرار. يمتد التزامنا بالتميز إلى جميع جوانب خدماتنا.

الانتشار العالمي

في حين أن تركيزنا الأساسي هو السوق السعودية المحلية، فإننا نطمح إلى التوسع عبر الخليج والشرق الأوسط الأوسع. نرى فرصاً كبيرة لنمو السوق العالمي ونهدف إلى أن نكون في المقدمة.



تؤدي إثراء أهمية كبيرة للحصول على الشهادات والاعتمادات العالمية، كونها تعكس التزامها بأعلى معايير الجودة والكفاءة. هذا التوجه يعزز من موثوقية خدماتها، ويؤكد سعيها المستمر للتميز والتطوير بما يتماشى مع أفضل الممارسات الدولية

شهادات واعتراقات عالمية

ISO معترفة عالمياً من (إدارة الجودة، ضمان البيئة والصحة والسلامة، أمن المعلومات..والمزيد)

ISO 9001: 2015
Quality Management System

ISO 27001: 2022
Information Security
Management System

ISO/IEC 20000-1: 2018
Information Technology Service
Management System

ISO 22301: 2019
Business Continuity
Management System

ISO 10002: 2018
Quality Management
Customer Satisfaction

ISO 15838: 2009
Customer Contact Center
Management System

ISO 14001: 2015
Environmental Management
System

ISO 45001: 2018
Occupational Health & Safety
Management System





CERTIFIED
COPC

Ithra United Business Services
Riyadh, Saudi Arabia

has achieved Certification to the COPC CX Standard for Customer Operations, Release 7.0



Riyadh, Saudi Arabia -
December 2024

This status is granted until December 2025

Chairman

Mohamed Fouad, Auditor

CERTIFIED
COPC

Ithra United Business Services
Riyadh, Saudi Arabia

تُولي إثراء أهمية كبيرة للحصول على الشهادات والاعتمادات العالمية، كونها تعكس التزامها بأعلى معايير الجودة والكفاءة. هذا التوجه يعزز من موثوقية خدماتها، ويؤكد سعيها المستمر للتميز والتطوير بما يتماشى مع أفضل الممارسات الدولية

شهادات واعترافات عالمية

أثر تطبيق معايير COPC CX في إثراء المتحدة

تحسين جودة الأداء



تطوير جودة الخدمة



رفع كفاءة العمليات



خفض حجم المعاملات



أهمية تعزيز مشاركة الموظفين



تقدير القيمة المالية للوفورات المحققة



تحقيق مكاسب مباشرة في الأداء



نمو الإيرادات والفوائد المؤسسية الأخرى



الفوائد غير الملموسة والقيمة المضافة



احتساب العائد من تقليل الاستقالات والغياب



في إيثراء المتحدة لخدمات الأعمال، نقدم مجموعة واسعة من الحلول المصممة خصيصًا لتلبية احتياجات المؤسسات في القطاعين العام والخاص. التزامنا بالتميز والابتكار والاهتمام الثابت بنجاح العملاء يحدد نهجنا



حلول تجربة العميل ومراكز الاتصال

تعيد حلول استعانة بمصادر مراكز الاتصال الخاصة بنا تعريف خدمة العملاء وإدارة العلاقات. مع التزام لا يتزعزع بالجودة والكفاءة الاقتصادية ورضا العملاء



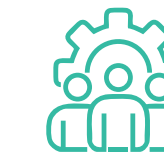
خدمات تعهيد الأعمال (BPO)

في عالم الأعمال سريع التطور، تعتبر الكفاءة أمرًا بالغ الأهمية. من تبسيط (BPO) يمكنك حلول استعانة بمصادر الأعمال التجارية العمليات وتقليل التكاليف وتعزيز إدارة علاقات العملاء



شراكات القطاعين العام والخاص (PPP)

كجزء من التزام المملكة العربية السعودية بتطوير شراكات تقف شركة إيثراء المتحدة على، (PPP) القطاعين العام والخاص أهية الاستعداد لتكون شريكًا خاضعًا للجهات الحكومية. نحن نقدم مجموعة من الخدمات ضمن مجال شراكات القطاعين العام والخاص



تعهد القوى البشرية العاملة

تتمتع شركة إيثراء المتحدة بالقدرة على تزويد الجهات الحكومية والخاصة على حد سواء بمجموعة من القوى العاملة المؤهلة والكفاءات الماهرة، بدءًا من المناصب الأساسية وحتى المهنيين المتخصصين

حلول الأعمال الشاملة لدينا

في إيثراء المتحدة لخدمات الأعمال، نقدم مجموعة واسعة من الحلول المصممة خصيصًا لتلبية احتياجات المؤسسات في القطاعين العام والخاص. التزامنا بالتميز والابتكار والاهتمام الثابت بنجاح العملاء يحدد نهجنا

تعهد الأعمال بالإنابة (BPO)

01

خدمات تكنولوجيا المعلومات

إدارة عملياتك المتعلقة بالتكنولوجيا بسلاسة، مما يضمن أعلى مستوى من الأداء والموثوقية

02

خدمة العملاء وتجربة العملاء (CX)

رفع مستوى رضا العملاء من خلال تجارب مخصصة وحل المشكلات بكفاءة

03

إعادة هيكلة العمليات التجارية وتشغيلها الآلي

دفع الكفاءة التشغيلية وتوفير التكاليف من خلال تحسين العمليات بشكل استراتيجي

04

الخدمات الأمامية ودعم المكتب الخلفي

ضمان سلاسة العمليات اليومية، مما يسمح لفريقك بالتركيز على الوظائف الأساسية

05

خدمات المبيعات والتسويق والتحصيل

زيادة إيرادات المبيعات وتحسين استراتيجيات تحصيل الديون



خدمات الاستشارات

الاستفادة من خبرتنا في مجموعة واسعة من الصناعات في المملكة العربية السعودية لاتخاذ قرارات مستنيرة



خدمات التشغيل والصيانة (O&M)

ضمان الأداء المستمر للأنظمة الحيوية



إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لديك لتلبية احتياجات الأعمال المتطورة



خدمات العمليات الميدانية والتفتيش

الحفاظ على التميز التشغيلي والامتثال

استشارة مراكز الاتصال وتجربة العملاء (CX)

استفد من الأفكار الخيرة لتحسين تجارب العملاء

البرامج والتطبيقات وإدارة علاقات العملاء لمراكز الاتصال

استفد من الأدوات المتطورة لتحسين العمليات

خدمات مراكز الاتصال الداخلية والخارجية المدارة بالكامل

اختر النموذج الذي يتوافق مع استراتيجية عملك

مراكز الاتصال متعددة القنوات

توفر مراكز الاتصال متعددة القنوات المتكاملة لدينا تجربة خدمة عملاء سلسلة عبر قنوات متعددة

إعداد البنية التحتية لمراكز الاتصال

نتولى التوريد والتوريد والتركيب

تطوير وتنفيذ حلول الذكاء الاصطناعي والأتمتة الروبوتية للعمليات

ابق في طليعة الابتكار التكنولوجي

إدارة التوظيف والتدريب والتطوير

ضمان قوة عاملة ماهرة ومتحمسة

دمج التقنيات الجديدة في مراكز الاتصال

استغل قوة الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لتعزيز تفاعلات العملاء

تطوير مراكز الاتصال ومراكز القيادة عالمية المستوى

ارتقِ بقدراتك التشغيلية

حلول تجربة العميل ومراكز التواصل مع العملاء

تعيد حلول استعانة بمصادر مراكز الاتصال الخاصة بنا تعريف خدمة العملاء وإدارة العلاقات. مع التزام لا يتزعزع بالجودة والكفاءة الاقتصادية ورضا العملاء

AI Agent

Chatbot

Virtual Offices

Voice Bot

تطوير وتحسين العمليات
التواصلية الآلية

يُعيد تعريف تجربة العميل من خلال أدوات ذكية تقدم خدمات سريعة، دقيقة، ومخصصة

Automated Quality Monitoring

Customer Journey Mapping

RPA & Automation

AI Virtual Assistant

AI Knowledge Management

تطوير وتحسين إدارة ومتابعة
الجودة الآلية

الذكاء الاصطناعي لا يخدم العميل فقط، بل يُحدث فرقاً كبيراً في كفاءة العمليات الداخلية

CX Analysis

Sentiment Analysis

Voice & Digital Interactions analysis

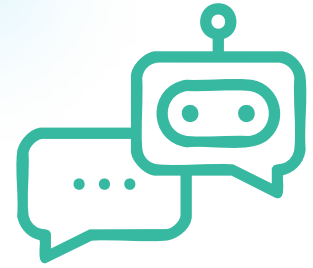
Call/Interaction Reasons Analysis

تطوير وتحسين عمليات
التحليل الذكي

تُكمن القوة الحقيقية في الذكاء الاصطناعي في قدرته على التعلم من البيانات وتحويلها إلى رؤى قابلة للتنفيذ

تصميم وتطوير حلول الذكاء الصناعي

تُكامل الذكاء الاصطناعي في مراكز الاتصال ليس خياراً تقنياً فحسب، بل هو ضرورة استراتيجية لرفع جودة الخدمات، تحسين الكفاءة، وتحقيق تجربة عميل متميزة تتماشى مع تطلعات السوق الحديثة



Virtual Offices

المكاتب الافتراضية

بيئة تفاعلية تدعم العملاء بطرق متعددة، وتوفر تجربة قريبة من التعامل البشري



AI Agent

الوكيل الذكي

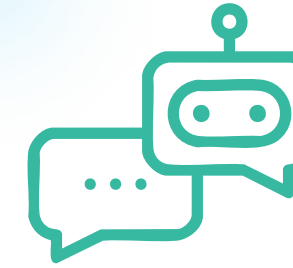
وكيل افتراضي متكامل يمكنه إدارة المحادثات المعقدة، وتحليل احتياجات العملاء بدقة أكبر



Voice Bot

روبوت الصوت

يقدم خدمة آلية عبر المكالمات الصوتية، مما يقلل وقت الانتظار ويعزز رضا العملاء



Chatbot

روبوت المحادثة

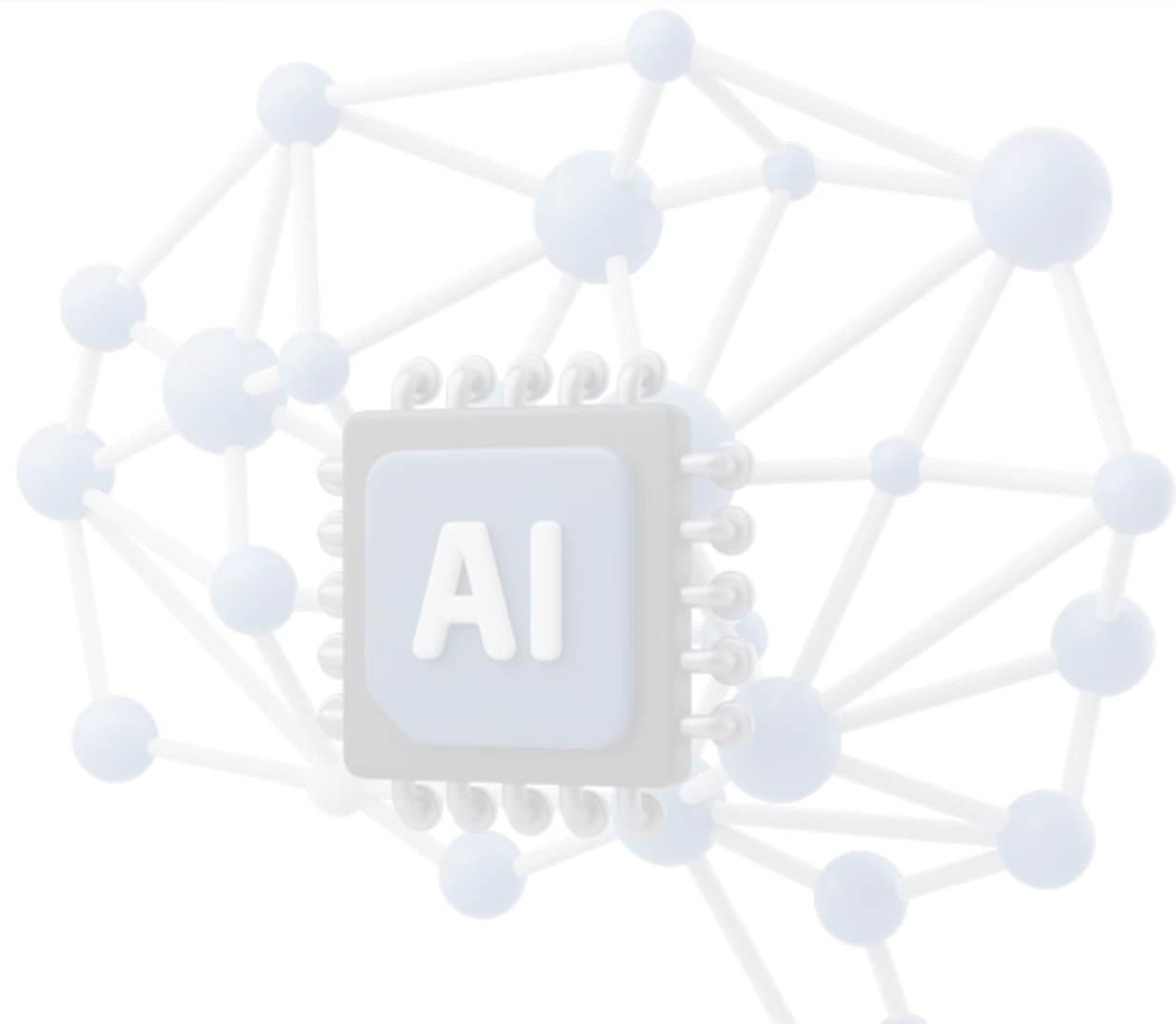
يتيح التفاعل الفوري مع العملاء عبر النصوص، للإجابة عن الأسئلة وتقديم الدعم الأساسي دون تدخل بشري

مميزات المستوى

- تحسين سرعة الاستجابة بنسبة كبيرة
- تقليل تكاليف التشغيل وزيادة كفاءة الموارد
- إتاحة الخدمة على مدار الساعة دون انقطاع
- توفير تجربة تفاعلية مبتكرة تلبي توقعات العملاء الحديثة

تطوير وتحسين العمليات التواصلية الآلية

في عالم الأعمال الحديث، أصبحت سرعة الاستجابة والتفاعل مع العملاء عنصرا جوهريا في نجاح أي مؤسسة. تسعى إثراء المتحدة إلى تمكين عملائها من بناء قنوات تواصل آلية ذكية، تضمن خدمة أسرع، تجربة أكثر سلاسة، وتواصل فعال على مدار الساعة

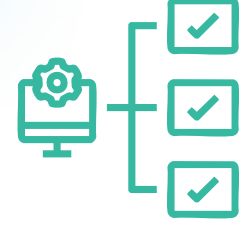




Customer Journey Mapping

رسم رحلة العميل

أداة لتحليل تجربة العميل
في كل نقطة اتصال،
وتحسين الرحلة بأكملها



RPA & Automation

الأتمة والروبوتات البرمجية

تبسيط المهام الروتينية
وتحويلها إلى عمليات
مؤتمتة، مما يوفر الوقت
ويقلل الأخطاء



AI Virtual Assistant

المساعد الافتراضي الذكي

يقدم دعماً فورياً للموظفين
والعملاء، ويقلل من
الأخطاء البشرية



AI Knowledge Management

إدارة المعرفة بالذكاء الاصطناعي

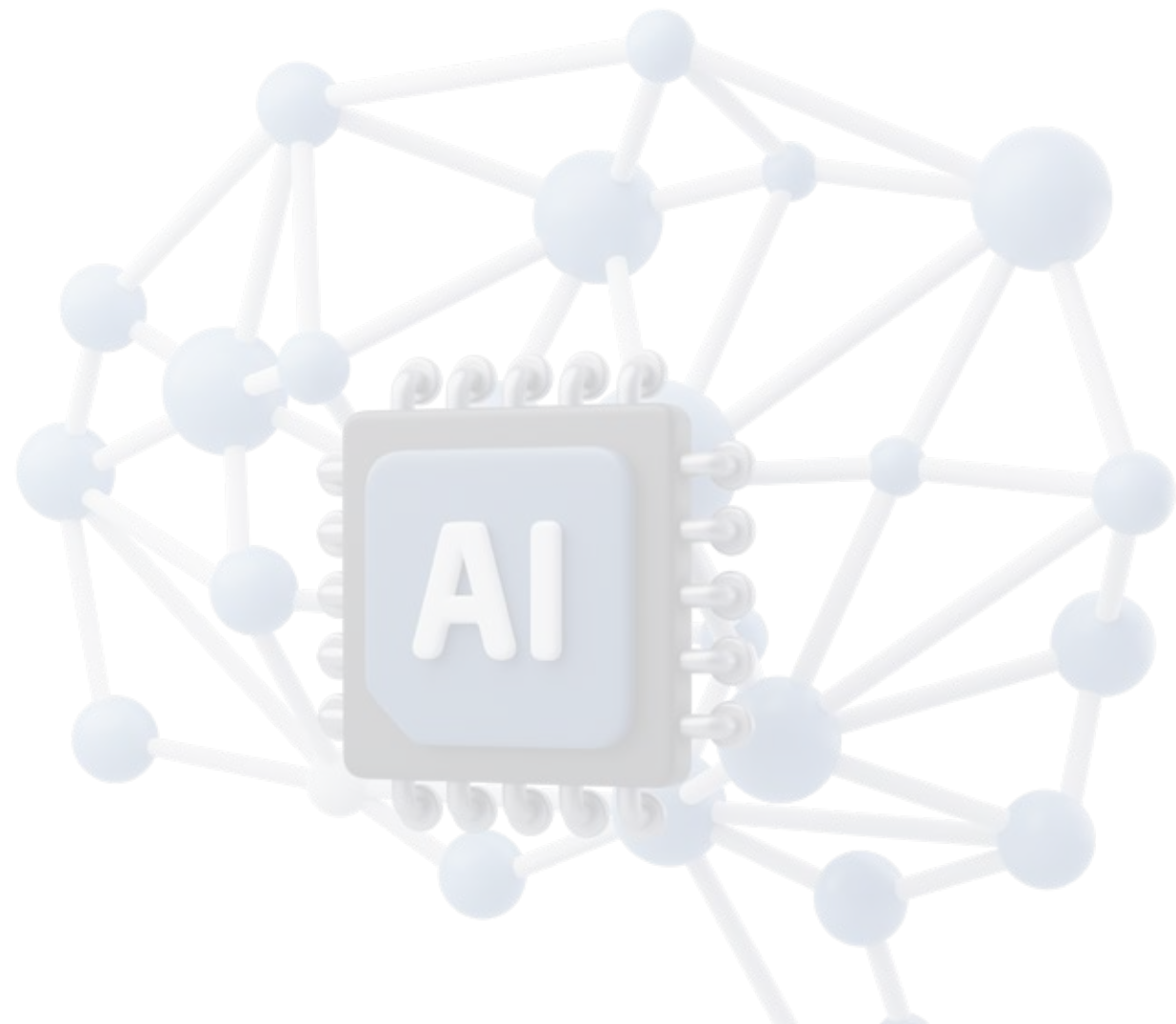
تنظيم وتوظيف المعرفة
المؤسسية لتسريع وصول
الموظفين والعملاء إلى
المعلومات الصحيحة



Automated Quality Management

إدارة الجودة الآلية

متابعة دقيقة وذكية لجودة
التفاعلات والخدمات



مميزات المستوى

- رفع مستوى الدقة في مراقبة الجودة
- تسريع العمليات التشغيلية وتحسين الكفاءة
- تعزيز رضا العملاء عبر متابعة فورية للتجربة
- تمكين اتخاذ قرارات مبنية على بيانات موثوقة

تطوير وتحسين إدارة ومتابعة الجودة الآلية

الجودة ليست مجرد مؤشر، بل هي انعكاس مباشر
لثقة العملاء واستمرارية نجاح الشركات. ومن هذا
المنطلق، تقدم إثراء المتحدة حلولاً ذكية لإدارة ومتابعة
الجودة بشكل آلي، مما يرفع من كفاءة الأداء ويعزز
تجربة العميل



Call/Interaction Reasons Analysis

تحليل أسباب التواصل

تحديد الدوافع الحقيقية وراء اتصالات العملاء وتفاعلاتهم



Sentiment Analysis

تحليل المشاعر

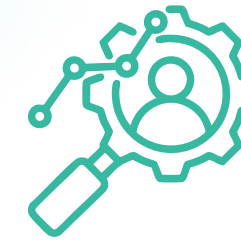
التعرف على انطباعات العملاء الإيجابية والسلبية لفهم رضاهم الحقيقي



Voice & Digital Interactions Analysis

تحليل التفاعلات الصوتية والرقمية

فهم كيفية تفاعل العملاء مع مختلف القنوات الرقمية والصوتية وتقدير العامل النفسي للعملاء



CX Analysis

تحليل تجربة العميل

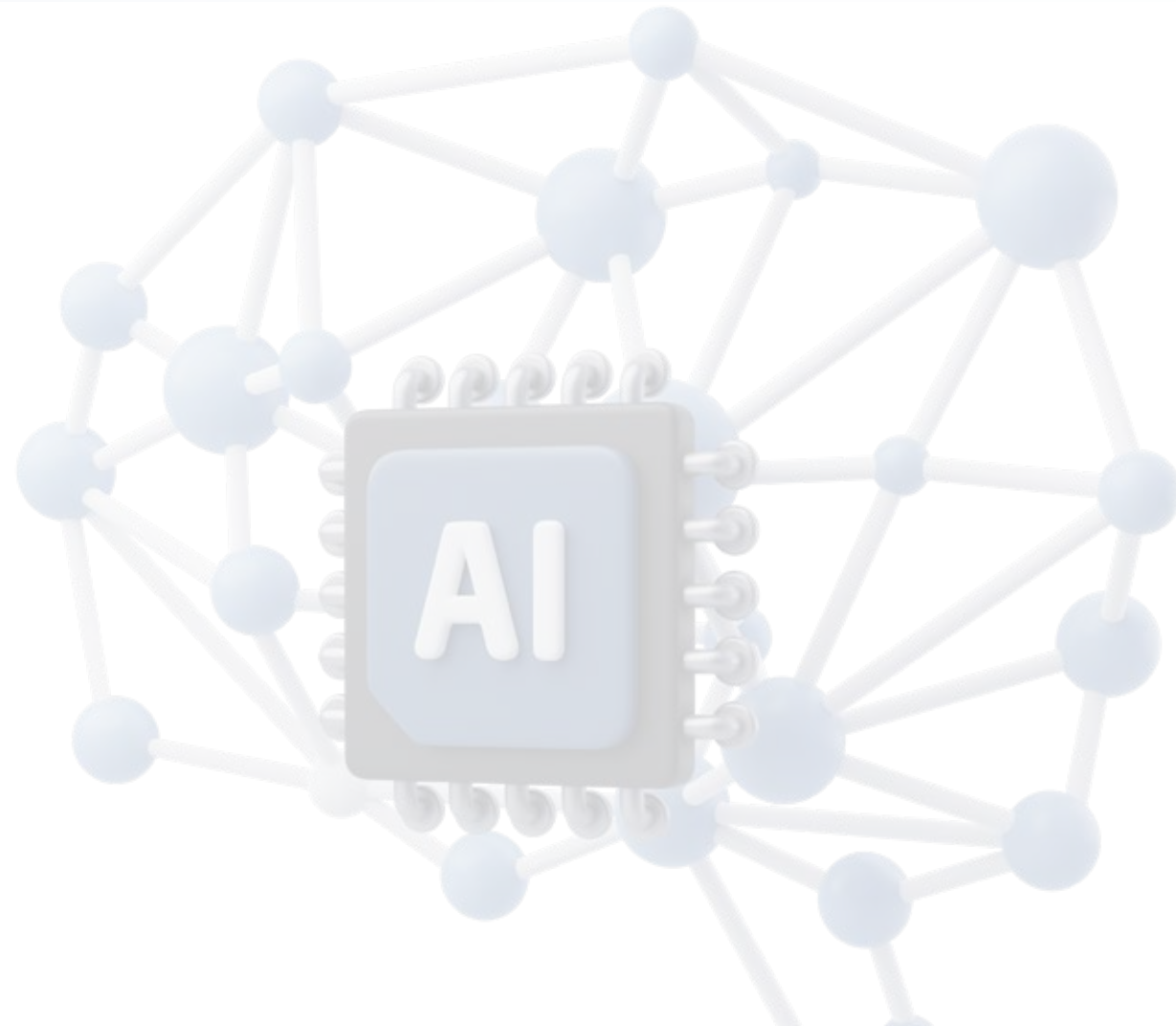
قياس وتقييم تجربة العميل بشكل شامل لاكتشاف فرص التحسين

مميزات المستوى

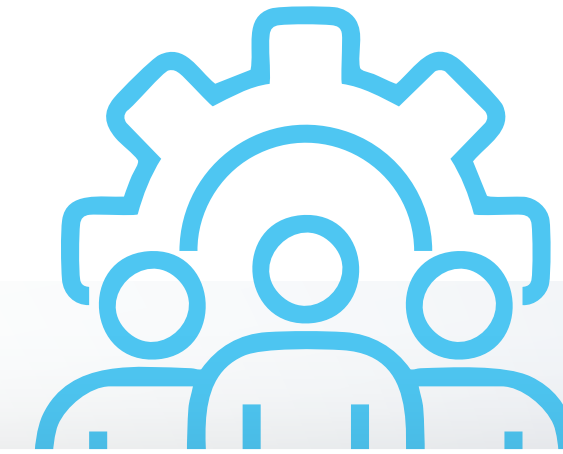
- توفير رؤى دقيقة لدعم اتخاذ القرار
- تعزيز تجربة العملاء من خلال الفهم العميق لاحتياجاتهم
- إمكانية التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية للسوق والعملاء
- تحسين الأداء التشغيلي عبر بيانات تحليلية معمقة

تطوير وتحسين عمليات التحليل الذكي

التحليل الذكي هو المفتاح لفهم العملاء بعمق واتخاذ قرارات استراتيجية ناجحة. تقدم إثراء المتحدة حلولاً تحليلية متطورة تعتمد على الذكاء الاصطناعي، لتحويل البيانات إلى رؤى دقيقة تدعم النمو المستدام



توفير خدمات القوى العاملة



الوصول إلى الكفاءات الماهرة

وتعزيز الأداء

تتمتع شركة إيثراء المتحدة بالقدرة على تزويد الجهات الحكومية والخاصة على حد سواء بمجموعة من القوى العاملة المؤهلة والكفاءات الماهرة، بدءاً من المناصب الأساسية وحتى المهنيين المتخصصين. تغطي خدمات توفير القوى العاملة لدينا مجموعة واسعة من الصناعات، بما في ذلك المصارف وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإدارة والموارد البشرية والمبيعات والتسويق والمكاتب الأمامية وخدمة العملاء وغيرها

في شركة إثراء المتحدة، يمتد التزامنا بالتميز إلى كل جانب من جوانب خدماتنا. نحن نؤمن بقوة الابتكار والتعاون وممارسات الأعمال المسؤولة. سواء كنت تسعى إلى تحسين العمليات أو تعزيز تجارب العملاء أو الوصول إلى الكفاءات الماهرة أو استكشاف فرص الشراكة، فإن فريقنا موجود هنا لتوجيهك نحو النجاح. اكتشف كيف يمكن لشركة إثراء المتحدة لخدمات الأعمال تمكين مؤسستك من الازدهار في السوق السعودي الديناميكي.

(BTO) أو البناء / النقل / التشغيل (BOT) البناء / التشغيل / النقل

إدارة المشاريع الشاملة، من البداية إلى النهاية



البناء / التملك / التشغيل (BOO)

خدمات التملك والتشغيل لنمو مستدام



خدمات التعاقد (الاستعانة بمصادر خارجية)

حلول استعانة بمصادر خارجية استراتيجية، بما في ذلك التشغيل والصيانة والإدارة



المشاريع المشتركة

مشاريع تعاونية لدفع عجلة النجاح في مختلف القطاعات والمبادرات



الشراكة بين القطاعين العام والخاص (PPP)

كجزء من التزام المملكة العربية السعودية بتطوير تقف شركة (PPP) شراكات القطاعين العام والخاص إثراء المتحدة على أهبة الاستعداد لتكون شريكاً خاصاً للجهات الحكومية. نحن نقدم مجموعة من الخدمات ضمن مجال شراكات القطاعين العام والخاص

في إثراء المتحدة لخدمات الأعمال، نقدم مجموعة واسعة من الحلول المصممة خصيصًا لتلبية احتياجات المؤسسات في القطاعين العام والخاص. التزامنا بالتميز والابتكار والاهتمام الثابت بنجاح العملاء يحدد نهجنا

UniView 360

تجمع لوحة تحكم جميع تطبيقات مكان العمل في عرض متكامل في مكان واحد لسهولة الإدارة

UniPlat 360

قم بإدارة دورة تفاعلاتك بالكامل، وتتبع اتصالات العملاء، وقم بالتواصل مع عملائك وموظفيك وغير ذلك الكثير باستخدام نظام أساسي موحد سهل الاستخدام

UniAssist 360

نظام إدارة الخدمة الميدانية بما يمكننا من تقديم خدمات متميزة في أي مكان للخدمات التي تطلب أعمالاً في مواقع عديدة وميدانية

ReachMax PRO

نظام إدارة حملات الاتصال، حيث يعتبر من أفضل الأدوات لقدرته على تسهيل وتنظيم عمليات إدارة الحملات

منتجاتنا وأنظمتنا الرقمية

تسعى شركة إثراء المتحدة دائماً إلى تلبية احتياجات عملائها في مجال مراكز الاتصال وتطوير تجربة العملاء. ولذلك، فقد سخرت خبراتها وفريقها الفني لابتكار وتخصيص منتجات جديدة في مجال مراكز الاتصال وخدمة العملاء. وتهدف الشركة من خلال ذلك إلى تمكين عملائها من تحقيق أفضل تجربة عميل وتحقيق أهدافهم، وذلك عبر تقديم حلول فريدة ومبتكرة تلبي احتياجاتهم في تشغيل مراكز الاتصال

UniPlat 360

بإدارة دورة تفاعلاتك بالكامل، وتتبع اتصالات العملاء، وقم بالتواصل مع عملائك وموظفيك وغير ذلك الكثير باستخدام نظام أساسي موحد سهل الاستخدام يتيح النظام الكثير من الخدمات لكافة الإدارات التابعة لمراكز الخدمة والاتصال الموحد حيث إنه يوفر منصة الكترونية تجمع ما بين مجموعة من الاقسام مثل:

إدارة الجودة



إدارة الاختبارات



إدارة علاقات العملاء



إدارة الاستبيانات



إدارة قاعدة المعرفة



إدارة الملفات



إدارة صوت الموظف



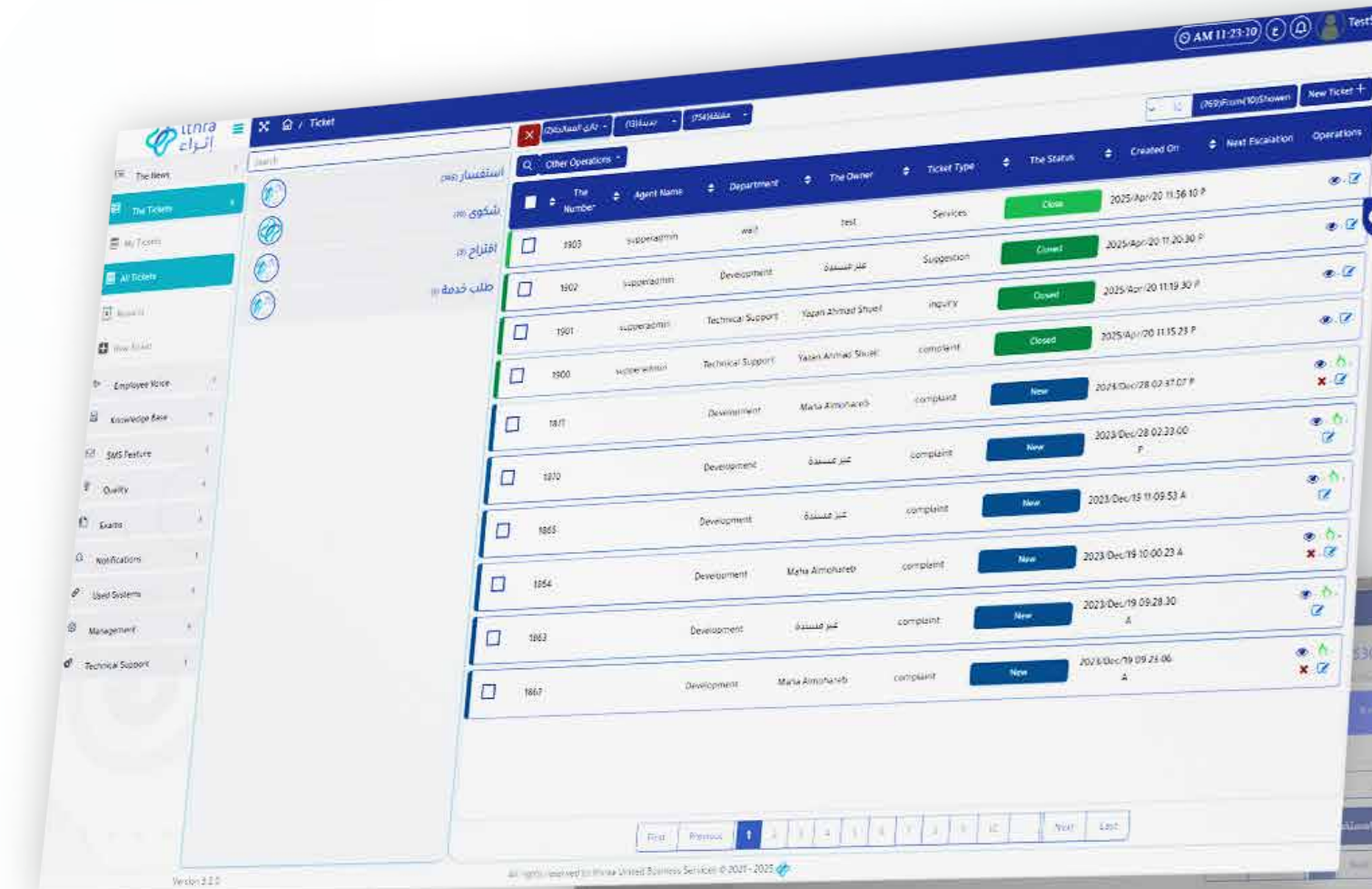
إدارة المشروع



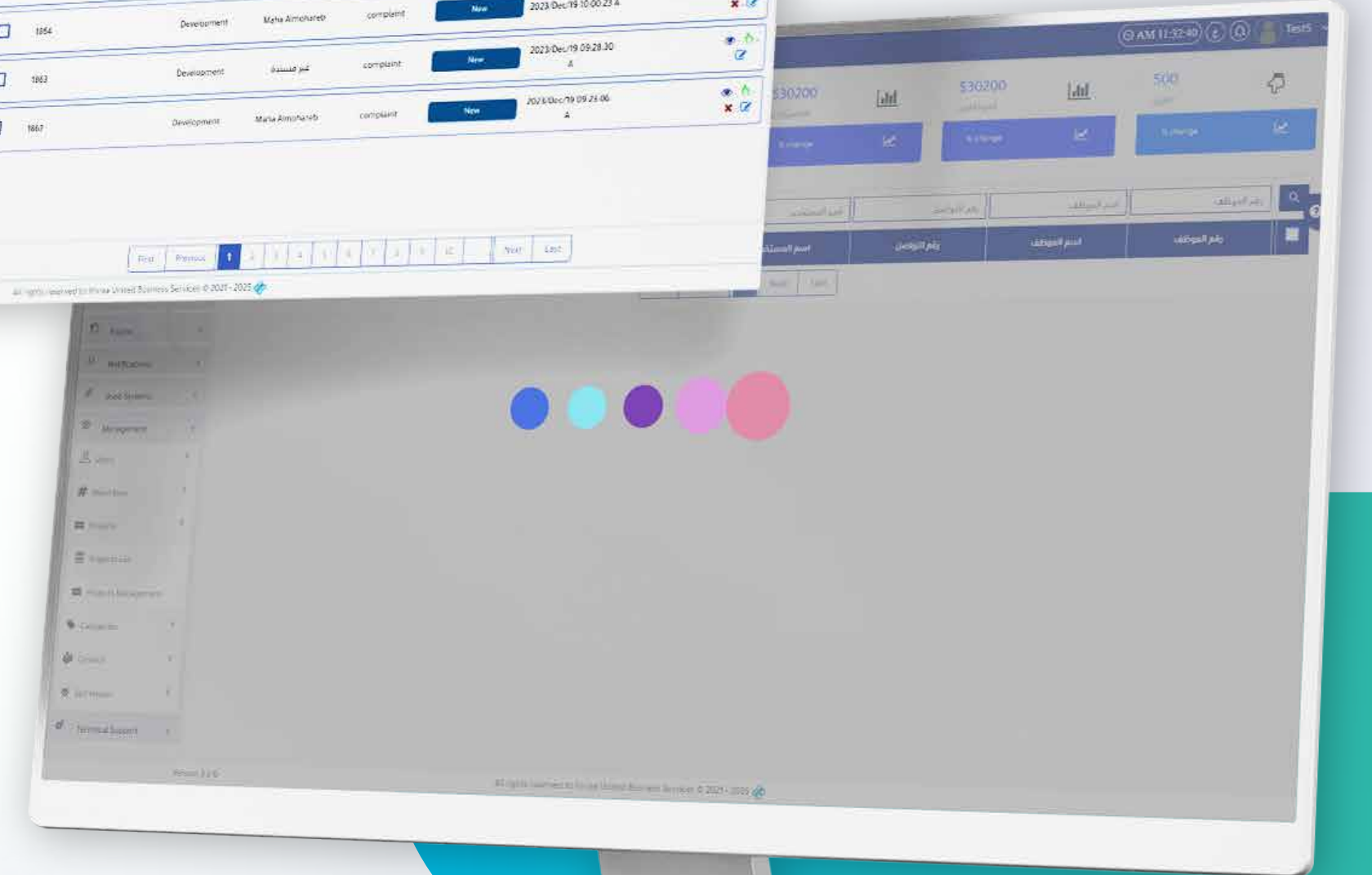
البحث السريع



إدارة الإعلانات والاشعارات



AI Powered



UniView³⁶⁰

تجمع لوحة تحكم جميع تطبيقات مكان العمل في عرض متكامل في مكان واحد لسهولة الإدارة يمكنك تخصيص لوحة التحكم الخاصة بك كما تراها مناسبة وابق على اطلاع دائم على أنشطتك التي تغطي الأداء الرئيسي للعمليات ومؤشرات رضا عملائك وتفاعلاتهم



لوحات معلومات متكاملة

لا داعي للتنقل بين علامات التبويب أو الأنظمة لإنشاء التقارير وعرضها



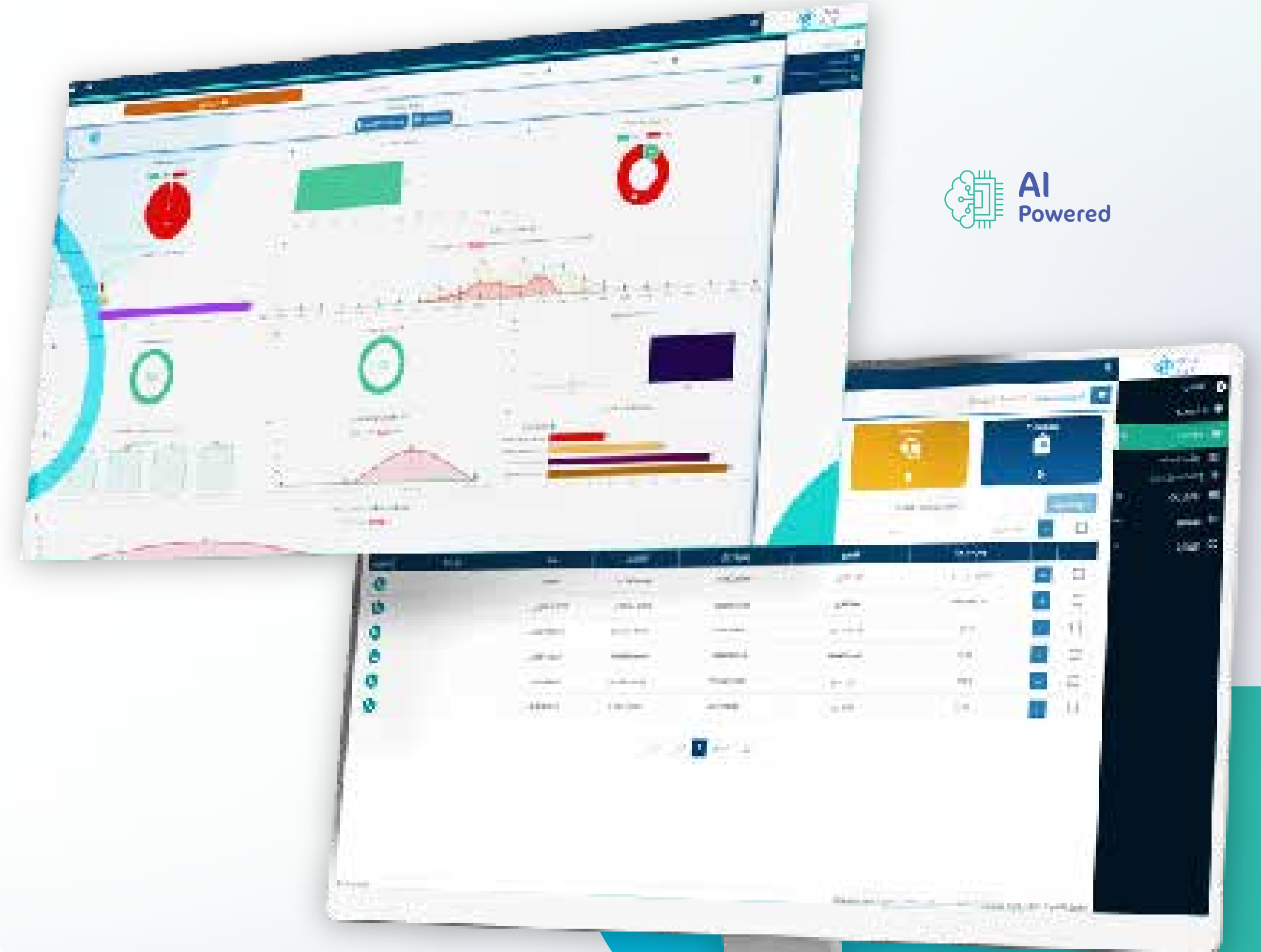
امنحها لمسة شخصية

قم بتخصيص تخطيط لوحات المعلومات الخاصة بك، وإعادة ترتيب، وإضافة أو إزالة الأدوات، وإنشاء مخططات وعناصر الرياح المخصصة من المخططات الموجودة



لوحة تحكم متقدمة

على مزمنة البيانات UniView تعمل لوحة تحكم في الوقت الفعلي وتسهيل التعاون



ReachMax PRO

هو نظام إدارة حملات الاتصال، حيث يعتبر من أفضل الأدوات لقدرته على تسهيل وتنظيم عمليات إدارة الحملات والتكامل مع أنظمة الاتصال وتعزيز الرؤية الشمولية لجميع مكالمات العميل

التكامل مع أنظمة الاتصال



التفاعل بشكل سلس وفعال مع Reach Max Pro يمكن ل أنظمة الاتصال. يتيح هذا التكامل فتح نوافذ بيانات المستفيد تلقائياً عند وصول مكالمة إلى الموظف، مما يوفر رؤية شاملة لمعلومات العميل ومسار رحلته، مما يساعد في تقديم خدمة أفضل وأكثر فعالية

إدارة الحملات



يتيح النظام للمستخدمين إنشاء الحملات وتحديد تفاصيلها بدقة ووضوح، مثل عدد محاولات الاتصال المسموح بها، الفاصل الزمني بين كل محاولة وأخرى، جدولة أوقات تنفيذ الحملة، بالإضافة إلى سهولة رفع المستفيدين المستهدفين لبدء التواصل المباشر معهم

مميزات المسارات الديناميكية



يوفر النظام إمكانية إنشاء مسارات ديناميكية للحملات، بما في ذلك أسئلة وأجوبة لكل حملة بشكل منفصل، بالإضافة إلى تخصيص سلوكيات النظام التي يمكن تنفيذها عند تحقق شروط معينة

التكامل مع لوحات التحكم



بتكامل سهل مع لوحات التحكم من Reach Max Pro يتميز يمكن استخدامها (API) خلال توفير واجهة برمجة تطبيقات لربط النظام مع أي لوحة تحكم مطلوبة. يتيح ذلك الوصول إلى تقارير مفصلة ومخططات شاملة لتحليل الأداء واتخاذ قرارات استراتيجية تستند إلى البيانات

إدارة المستفيدين



يوفر النظام رؤية شاملة لملفات العملاء، مما يسهل على الموظفين تتبع جميع المكالمات والتفاعلات المتعلقة بهم

تقارير



تقارير وإحصائيات مفصلة عن أداء Reach Max Pro يقدم الحملات، استجابات العملاء، ونتائج المسارات



UniAssist 360

نظام إدارة الخدمة الميدانية بما يمكننا من تقديم خدمات متميزة في أي مكان للخدمات التي تطلب أعمالاً في مواقع عديدة وميدانية من إدارة الأعمال والمهام من أي مكان وعلى أي جهاز، وقد تم تصميمه مع Uni-Assist يمكننا مراعاة الأجهزة المحمولة. لا حاجة لتثبيت أي برنامج ولا داعي للقلق بشأن توافق الأجهزة. مع توفير منصة موحدة لتخطيط Uni-Assist خواص تتبع المهام ووقت الأعمال وإنجازها بحيث يشكل الأعمال وجدولتها وإعادة تنظيمها، ومتابعة أداء فرق الأعمال إضافة إلى خواص إصدار التقارير الإلكترونية لفرق العمل بشكل متكامل مع تطبيقات الشركة الأخرى ولوحات المراقبة التفاعلية



تقارير لحظية ومخصصة

إمكانية عرض معلومات وإحصائيات وتقارير فورية ودورية (مخصصة لفترة محددة)



إسناد وجدولة المهام الميدانية

سهولة التخطيط والجدولة للمهام الميدانية وإدخال البيانات



واجهات مرنة ومتجاوبة

الدخول السريع من أي مكان بالإضافة لمرونة الواجهات ودعم مختلف الأجهزة المكتبية واللوحية





منهجيتنا لتطوير برامج تجربة العميل

تتمحور خدمات إثراء المتحدة حول فهم تطلعات العملاء والاستجابة لتغذيتهم الراجعة، ما يعزز من مستويات الرضا والولاء، ويسهم في تحقيق نتائج إيجابية ومستدامة. كما يُمكن هذا النهج من تحديد نقاط الضعف في تجربة العميل ومعالجتها بشكل فَعّال، الأمر الذي ينعكس مباشرة على تحسين الأداء العام ورفع سمعة الشركة في السوق

عناصر تميزنا

تصاميم حديثة للمقرات التشغيلية

أنشأت إثراء المتحدة مقرات تشغيلية لمشاريع مراكز الاتصال بمعايير فنية عالية، مجهزة بأحدث التجهيزات المكتبية والتقنية، وتصاميم عصرية بإضاءة طبيعية مدروسة. كما وفرت جميع المرافق اللازمة لبيئة عمل محفزة وجاذبة للموظفين



عناصر تميزنا



تجارب العملاء

من خلال شراكتنا مع الشركة الهولندية العالمية eCXperience قمنا بتقديم استشارات في المجال بما يخص برامج صوت العميل وتصميم رحلات العملاء مع قياس المخرجات وتوفير حلول وخطط تحسينية

نستخدم مقاييس ومؤشرات أداء محددة لقياس تأثير برامج صوت العميل وتقديم تقارير مفصلة وتحليلات شاملة لتحقيق أهداف تحسين تجربة العملاء

نقوم بتصميم وتحليل رحلة العملاء في الجهة وتحديد نقاط الالتقاء والتواصل مع تحليل لجوانب الضعف واقتراح خطط تحسينية

بفضل قدراتنا على قياس وتحليل أداء برامج صوت العميل، نقدم رؤى عميقة وتوجيهات استراتيجية تساعد في تحقيق تطورات هائلة في تجربة العملاء

نقدم حلول مبتكرة وخطط تحسينية مخصصة تعزز التواصل القوي والتفاعل الإيجابي مع العملاء، مما يساهم في بناء علاقات قوية مستدامة

عناصر تميزنا

البحث والتطوير للتطبيقات والبرمجيات

قامت شركة إيثراء المتحدة بتأسيس شراكات واتفاقيات تعاون بحثية تهدف إلى دمج التقنيات الحديثة انطلاقاً من إيماننا التام بأن استخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي يمكن أن يكون أحد العوامل الرئيسية في تعزيز استراتيجية عملنا في تحسين خدمات العملاء وتعزيز رضاهم

الذراع التطويري

ENERYIELD

شركة Eneryield

السويد

وتعلم (AI) Artificial intelligence وهي شركة متخصصة في تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتطوير المنتجات القائمة على هذه التقنيات. وتركز اتفاقية الشركة، Machine Learning الآلة على توليها مهام تطوير تقنيات الذكاء الاصطناعي في مراكز الاتصال Eneryield مع شركة ودمج هذه التقنيات وتكاملها مع التقنيات التواصلية أو التقليدية المطبقة، بالتوافق مع الأبحاث والدراسات المعدة من قبل شركة إيثراء المتحدة والجامعة

الذراع البحثي



جامعة تشالمرز للتقنية (Chalmers University of Technology)

في غوتنبرغ - السويد

وهي إحدى الجامعات العريقة في أوروبا، والتي تتخصص في تقنية المعلومات وتقنيات الحاسب الآلي والتطبيقات، ومجهزة بأحدث مراكز الأبحاث في عديد المجالات

عناصر تميزنا

GENESYS™

LUCIDYA

globitel

Sparkcentral
by Hootsuite®

CISCO

Microsoft

sprinklr

الشراكات
التقنية
المتميزة

أحدث التقنيات من قبل كبريات الشركات العالمية
في مجال تقديم حلول وتقنيات المشاريع
التشغيلية ومراكز الاتصال



أمانة منطقة الرياض
RIYADH REGION MUNICIPALITY



وزارة التجارة
Ministry of Commerce



الهيئة العامة للإحصاء
General Authority for Statistics



وزارة النقل والخدمات اللوجستية
Ministry of Transport and Logistic Services



هيئة التأمين
Insurance Authority



SME Bank
بنك المنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises Bank



صندوق التنمية العقارية
REAL ESTATE DEVELOPMENT FUND



مركز مشاريع البنية التحتية بمنطقة الرياض
Riyadh Infrastructure Projects Center



الهيئة العامة للغذاء والدواء
Saudi Food & Drug Authority

هيئة المحتوى المحلي والمشتريات الحكومية
Local Content & Government Procurement Authority



ضمان
مجلس الضمان الصحي
Council of Health Insurance

المؤسسة العامة للري
Saudi Irrigation Organization
المملكة العربية السعودية



المركز الوطني للتعليم الإلكتروني
National eLearning Center



تقييم
TAQEEM
لهيئة السعودية للمقيمين المعتمدين
Saudi Authority of Accredited Valuers

المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
National Center for Non-Profit Sector



تنمية
البرنامج الوطني للتنمية المجتمعية في المناطق



ESPORTS
WORLD CUP
كأس العالم للرياضات الإلكترونية



المسار الرياضي
Sports Boulevard



مستشفى دلته
Dallah Hospital

SAMSUNG

عزم السعودية
SAUDI AZM



مشاريع
PROJECTS

من
عملائنا

تواصل معنا

920011964



info@uniithra.com.sa



uniithra.com.sa



ithra-uniited-business-services



● الرياض - المقر الرئيسي

حي المروج - شارع العليا العام

● مقر تشغيلي

حي المونسية - طريق الصحابة



www.uniithra.com.sa