

## رحلة المتعامل

### Customer Journey

الطارش للخدمات الحكومية – أمر

AI Tarash Government Services - AMER

#### المرحلة (1): التوعية والتذكير : Awareness and Reminders

يقوم مركز الطارش للخدمات الحكومية – أمر بتبنيه المتعامل بالخدمة والمتطلبات عبر القنوات المعتمدة

الموقع الإلكتروني :

[www.altaresh.com](http://www.altaresh.com)

#### المرحلة (2) : الاستقصاء والتحضير : Searching and Preparation

يقوم المتعامل بالبحث عن الخدمة واجراءاتها ومتطلباتها ورسومها والاستعداد من خلال الاطلاع على الشروط والوثائق ويمكن للمتعامل القيام بذلك من خلال [موقع الطارش للخدمات الحكومية – أمر](http://www.altaresh.com) على [الصفحة](#) :

[www.altaresh.com](http://www.altaresh.com)

او زيارة موقعنا على التواصل الاجتماعي :

الفييس بوك: <https://www.facebook.com/ameraltaresh>

إنستقرام: [/https://www.instagram.com/altareshamercentre](https://www.instagram.com/altareshamercentre)

لينكد أن : <https://www.linkedin.com/company/al-taresh-uae>

#### المرحلة (3) : الوصول إلى مركز سعادة المتعاملين : Arriving at Customers Happiness Center

- عدد مواقف السيارات : 50 موقفاً
- عدد مواقف النساء : 4 موقفاً
- عدد مواقف أصحاب الهمم : 4 مواقف

يقوم المتعامل بالدخول الى **مركز المنارة** من خلال الضغط على **المصعد Elevator** ( ويتوفر عدد 2 مصعد ) بالضغط على رقم (1) وعندما يفتح باب المصعد سيتجد المتعامل واجهة الاستقبال امامه

## رحلة المتعامل

### Customer Journey

#### الطارش للخدمات الحكومية – أمر

#### Al Tarash Government Services - AMER

#### المرحلة (4) : الاستفسار والاستعلام : Information Inquiry

- عدد موظفي الاستقبال: 4 موظفين
- متوسط زمن الإستفسار: 60 ثانية

يقوم موظفي الطارش للخدمات الحكومية – أمر بالتعرف على المتعامل من عند خروجه من المصعد بتطبيق معادلة 10-5-3 ايما تقع واستقبالة والتعرف على متطلبات الخدمة التي يريدھا بلباقة فائقة حيث يتحدث موظفونا عدد (2) لغات : العربية ، الانجليزية ، يتم اعطاء المتعامل توكن مكتوب عليها وقت الخدمة المتوقع من نظام الاصطفاف الخاص بالمركز.

#### المرحلة (5) : الانتظار : Average Waiting Time

- متوسط زمن الانتظار : 5 دقائق .

يتميز مركز الطارش للخدمات الحكومية – أمر بتوفر مقاعد بنظام الكوفيات حيث يجلس المتعامل باريحية مع توفر ضيافة خلال فترة الجلوس (شاي ، قهوة ، ماء ..... ) مع وجود كوفي في المركز مجاناً ، مع توفر مشرفين يقومون بالمرور على المتعاملين وسؤالهم عن احتياجاتهم ومحاولة تلبيةها حسب الاستطاعة

#### المرحلة (6) : الحصول على الخدمة : Receiving the Service

- متوسط زمن تقديم الخدمة : 7-10 دقائق

يتميز مستشاري الخدمة في مركز الطارش للخدمات الحكومية – أمر بالكفاءة والفعالية ولديهم مهارات عالية في التواصل مع العملاء ، ويتحدثون عدد 3 لغة (العربي ، الانجليزي ، الاردو) يمكن للمتعامل شرح ما يريد بطريقة اريحية وسلسة

#### المرحلة (7) : التواصل والمتابعة : Communication and Following Up

التواصل مع المتعامل عبر :

- الهاتف : 043336767

- البريد الإلكتروني: [support@altareshgov.com](mailto:support@altareshgov.com)

- الواتساب: 0501136329

## رحلة المتعامل

### Customer Journey

#### الطارش للخدمات الحكومية – أمر

#### AI Tarash Government Services - AMER

---

#### المرحلة (8) إنجاز الخدمة : Service Completion

- إنجاز الخدمة تكون على حسب نوع الخدمة وتصنيفها في الإدارة العامة للهوية وشؤون الاجانب – دبي .

#### المرحلة (9) : ما بعد تقديم الخدمة : After Delivering the Service

- قياس مؤشر سعادة المتعاملين : Happiness Index

حيث يقوم مركز الطارش للخدمات الحكومية – أمر بإرسال رسائل واتسبب للمتعامل للتعرف على مدى سعادة المتعامل حول الخدمة المقدمة وتجربة المتعامل مع مركز الطارش للخدمات الحكومية حيث تعتبر هذا القناة اساس في عمليات التحسين والتطوير على رحلة المتعامل.