**تاتش تدشّن مركزين جديدين لخدمة الزبائن في البقاع**

**بيروت، 20 آب 2018**: احتفلت تاتش، شركة الإتصالات الخلوية الأولى في لبنان بإدارة مجموعة زين، بحفل تدشين مركزين جديدين لخدمة الزبائن في كلٍ من المرج وخربة روحا في منطقة البقاع الغربي وراشيا. وقد جرى حفل التدشين في 14 آب الجاري برعاية وحضور وزير الاتصالات جمال الجراح، الى جانب حضور الرئيس التنفيذي لشركة تاتش إمري غوركان ومشاركة ممثلين من وزارة الاتصالات ووجوه رسمية واجتماعية من منطقة البقاع، وحشد من وسائل الإعلام والصحافة.

المركزان الجديدان يضافان الى مراكز خدمة الزبائن التابعة لتاتش والموزعة في لبنان، ليصل عددها الى 12 مركزاً، وهي تعمل على تسهيل وتلبية متطلبات الزبائن أينما وجدوا على الأراضي اللبنانية.

البداية كانت من بلدة خربة روحا حيث أكد وزير الاتصالات جمال الجراح على أن افتتاح مركز خدمة الزبائن لشركة تاتش في خربة روحا هو في إطار استمرار التنمية التي حرمت منها منطقة راشيا وقال الجراح: "سنكون أمام افتتاح مراكز أخرى وتركيب أبراج لتقوية الإرسال وتحسين جودة الانترنت، وذلك بالتزامن مع مواصلة تحسين شبكة الهاتف الثابت من خلال تركيب أجهزة حديثة ومتطورة ".

انتقل بعدها الحضور الى المركز الجديد في بلدة المرج في البقاع الغربي، فأعلن الوزير الجراح أنه اتفق مع تاتش على تنفيذ مشروع تركيب 428 برجاً في جميع الأراضي بهدف تحسين وضمان جودة الإرسال والانترنت على جميع الأراضي اللبنانية لتلبية احتياجات المواطنين وخدمتهم. وأضاف: "سيضمن هذا المخطط تغطية ممتازة وشاملة على جميع الأراضي اللبنانية، بكلفة 200 مليون دولار. وهذا نوع من الإستثمار في المكان الصحيح وهو من مسؤولية الدولة اللبنانية بغض النظر عن نوعية الإستثمار".

الرئيس التنفيذي لشركة تاتش إمري غوركان قال في المناسبة:" إننا ملتزمون بتزويد زبائننا بأفضل تجربة ممكنة، مما هو انعكاس لاستراتيجيتنا التي تتمحور حول تأمين أفضل خدمة زبائن. هذان المركزان الجديدان في البقاع هما مثال على جهودنا المتواصلة لزيادة رضا العملاء وجزء لا يتجزأ من استراتيجية تاتش لتصبح الشبكة المسرّعة للتحول الرقمي Digital Network Accelerator. وفي هذا السياق، إننا بصدد تجهيز كافة مراكز خدمة الزبائن التابعة لنا بأحدث الأدوات والتقنيات الرقمية ومن ضمنها نظام SMART QMS, Digital Kiosk and Interactive Screens".

يمثل مركزا البقاع الجديدين لخدمة الزبائن ترجمة عملية لاستراتيجية الشركة التي تهدف الى توفير أفضل تجربة عملاء، ليس فقط من خلال تنويع القنوات الخاصة بخدمة الزبائن ولكن أيضاً من خلال تعزيز تواجدها

في المناطق النائية في لبنان. إن ما يميّز مراكز تاتش لخدمة الزبائن عن غيرها من مراكز التواصل مع الزبائن التابعة للشركة، هو التجربة الرقمية التي يحصل عليها العملاء من لحظة دخولهم الى هذه المراكز. ويترجم هذا التميّز أيضاً من خلال الموقع الإستراتيجي لهذه المراكز في المناطق، الى جانب الدعم الذي يقدمه الموظفون وتوفر كافة أنواع الأجهزة الرقمية والتكنولوجية.

تعمل تاتش على تنفيذ مخططاتها التي تهدف الى تجهيز كافة مراكزها لخدمة الزبائن بأحدث الأدوات والوسائل الرقمية، بما في ذلك نظام SMART QMS الذي يوفّر ميزات عدة منها التعرف على هوية الزبون والتسجيل الذاتي، التنظيم الذكي لصفوف الانتظار SMART Queuing، اللافتات الرقمية، تلقي ملاحظات الزبائن من خلال القنوات الرقمية المتعددة Omni-channel والتقارير الذكية SMART reporting.

وستجهز تاتش مراكز خدمة الزبائن بالأكشاك الرقمية المزودة بشاشات تفاعلية، مما يتيح المجال أمام العملاء للإطلاع على أحدث المنتجات والخدمات وتصفح الانترنت وتفعيل الخدمات التي يريدونها. الى جانب عدد من الابتكارات التي ستصبح متاحة تباعاً في مراكز خدمة الزبائن مثل الدعم الافتراضي للبيانات Virtual Data Support، التي من شأنها تقديم المساعدة الافتراضية للزبائن الذين لديهم استفسارات تتعلق بالبيانات من خلال دردشة الفيديو التفاعلية المباشرة. وستحتوي مراكز خدمة الزبائن على شاشات LED لعرض المعلومات.

تواصل تاتش جهودها لتعزيز تواجدها في جميع أنحاء البلاد بهدف ضمان حصول المواطنين على كافة الخدمات التي يحتاجونها بطريقة سريعة وسلسة. وفي سبيل تمتين وتفعيل التواصل وسد الفجوة بين الشركة وزبائنها، فإن مراكز تاتش لخدمة الزبائن هي بمثابة خطوة نحو تحقيق هدف الشركة لتأمين رضا الزبائن الكامل.

-انتهى-

**نبذة الى المحرر عن تاتش:**

تاتش شركة الإتصالات والبيانات المتنقلة الأولى في لبنان، بإدارة مجموعة زين الرائدة في خدمات الإتصالات المتنقلة وخدمات البيانات في منطقة الشرق الأوسط وإفريقيا. خلال الثلاثة عشر سنة الماضية من العمليات التشغيلية تحت إدارة مجموعة زين، حققت تاتش العديد من قصص النجاح ووفرت أحدث الخدمات والتكنولوجيا لزبائنها. فمن خلال خبرة زين الإقليمية المستمدة من توفير خدمة الإتصالات والبيانات المتنقلة لما يقارب 50 مليون مشترك، تاتش وضعت واعتمدت استراتيجية تركز وتتمحور على العملاء. إن مجموعة الخدمات والاتصالات المتنوعة من تاتش و 3.9G إضافةً الى 4.5G Advanced والتغطية في كافة الأراضي اللبنانية، مكناها من الإستحواذ على 54% من حصة الاتصالات اللاسلكية في لبنان. الشركة تعمل مع فريق عمل متخصص وكفوء من اللبنانيين يهدف الى توفير كل جديد ومبتكر في عالم الإتصالات والى المساهمة من خلال المنتجات والخدمات المتعددة والسبّاقة الى دعم المجتمع المحلي لتطوير أعماله وبلوغ طاقاته بشكل أكثر استدامة. إن شركة تاتش ومن ورائها مجموعة زين وبالشراكة والتعاون مع وزارة الإتصالات اللبنانية توجّه كافة مواردها وخبراتها لمواكبة كل جديد في عالم الإتصالات والبيانات المتنقلة، ولتمكين المشترك من التواصل الدائم توفّر مركز اتصالات لخدمة الزبائن يعمل 24 ساعة طيلة أيام الأسبوع. تاتش تقدر عالياً المجتمع المحلي، وتعتبره شريك أساسي، وخطتها ورؤيتها تعكسان تفانيها فيما يتعلق بالقضايا الإنسانية والإجتماعية والثقافية، الى جانب الإبداع والابتكار، والذي تعتبرها جزء لا يتجزأ لتعزيز برنامجها للمسؤولية الإجتماعية**.**

للمزيد من المعلومات، يرجى زيارة المواقع الإلكترونية الخاصة بالشركة: [www.touch.com.lb](http://www.touch.com.lb); [www.facebook.com/touchlebanon](http://www.facebook.com/touchlebanon); [www.twitter.com/touchlebanon](http://www.twitter.com/touchlebanon) [www.instagram.com/touchlebanon](http://www.instagram.com/touchlebanon); [www.youtube.com/touchlebanon](http://www.youtube.com/touchlebanon); [www.linkedin.com/company/touch-lebanon](http://www.linkedin.com/company/touch-lebanon)