

COMPANY
PROFILE



JORDAN
STEPS SOLUTIONS



من نحن

مؤسسة خطوات الأردن، مؤسسة أردنية متخصصة في تقديم خدمات وحلول متكاملة لكل ما يتعلق بخدمات الكول سنتر وخدمات أنظمة إدارة علاقات العملاء ومراكز الإتصال وأنظمة إدارة بيانات العملاء وأنظمة ولاء العملاء، وتوسعت المؤسسة باحترافية في تقديم خدمات تطوير البرامج لكل المنشآت والشركات والمشاريع التجارية المختلفة، وتمتلك حالياً عدة برامج وتطبيقات أهمها (عيادة أون لاين - يلا نطلب - ماي لوكيشن)، وتقدم المؤسسة خدماتها في كافة المجالات والقطاعات الخدمية والتعليمية والصناعية والخيرية و الطبية ، كما تعتبر أول شركة في عمان بدأت في مجال الأوت سورسنج بمجال المطاعم، وبدأت المؤسسة انطلاقتها عام 2014، وحصلت على جائزة الملكة رانيا العبدلله من المراكز الأولى للدعم البشري .

وتسعى مؤسسة جوردن ستيبس لتغطي بخدماتها كافة أنحاء الوطن العربي، حيث تمتلك فرعاً في العراق وفرعاً في مصر، وللمؤسسة علاقات طويلة الأمد مع عدد من شركاء النجاح على مستوى الأردن مثل (فاير فلاي - واتساب دوج - القيسي) وغيرهم، وبمزيج من الإبداع والتجديد والتطوير المستمر تقدم المؤسسة خدمات احترافية عالية الجودة لتلبية رغبات العملاء، ويبد كوادر وفرق العمل تميّزنا في مجال خدمات الأوت سورسنج والكول سنتر بقاعدة بيانات ضخمة للعملاء، حيث نسير وفق آليات عمل وخطط استراتيجية مدروسة تتناسب مع أعلى المعايير العالمية .

فريق العمل

تمتلك مؤسسة جوردن ستيبس فريق عمل متكامل يضم فريقاً تقنياً وإدارياً يجمع بين أمهر موظفي مراكز الإتصالات وبين مبرمجين وخبراء في أنظمة الإتصالات واستشاريين خبراء في علاقات العملاء، بجانب عدد من كوادر الإداريين المحترفين ذوي الخبرة العالية، ويساعد فريق العمل المدرب بأعلى كفاءة على تقديم خدمات الكول سنتر بشكل احترافي ووفق نظام مؤهل ومجرب لتوفير خدمة عملاء متواصلة 24/7 بشكل مستمر .





الرؤية

أن تكون لنا الريادة في تقديم خدمات وبرامج الكول سنتر وخدمات أنظمة إدارة علاقات العملاء وتطوير كافة البرامج في السوق المحلي والإقليمي عن طريق تبني الأفكار الإبداعية والأكثر حداثة في تقديم الخدمات مع تحقيق نمو واسع في تنفيذ خدماتنا وأعمالنا بما يُلبي احتياجات ومتطلبات العملاء على أكمل وجه .



الرسالة

الاستغلال الأمثل لتقنيات العصر لتزويد العملاء بخدمات تتسم بالعالمية لنصل لأرقى مراتب الثقة لديهم، ونعمل على ترسيخ مكانة المؤسسة محلياً وعالمياً كشركة رائدة ومزود رئيسي لكافة خدمات الـ CALL CENTER خدمات الـ CRM وتقديم حلول فعّالة في أنظمة CRM الإتصالات وإدارة بيانات العملاء وكافة البرامج.



الهدف

نسعى للعمل دوماً بمستوى عالٍ من الجودة والاحترافية ومواكبة التطورات العالمية عبر تطوير واكتساب المهارات الحقيقية وتدريب فرقنا وطواقمنا بشكل مستمر لخلق بيئة عمل تُلبي رغبات عملائنا في كل ما يخص خدماتنا وقطاعات أعمالنا والتي تواكب أحدث المعايير والمواصفات .

القيم

- ★ الصدق والشفافية في كافة التعاملات
- ★ خلق علاقات طويلة الأمد مع العملاء
- ★ السعي للارتقاء بمستوى أداء الخدمات
- ★ الحرص على توفير أعلى جودة ممكنة
- ★ رضا العملاء ضمن قائمة أهم أولوياتنا



خدمات الكول سنتر

تمتلك المؤسسة مركز إتصال سحابي يوفر جميع خصائص الكول سنتر بشكل احترافي يسمح بإدارة وتشغيل خدمة العملاء سحابياً وعن بعد، ويمتاز ببنية تحتية عالية الاعتمادية لتوفير أفضل استجابة للعملاء . ويمكن هذا النظام كافة مشرفي خدمة العملاء من عمل مراقبة حية وتفصيلية لتقارير الأداء، مع إمكانية الربط مع نظام وخدمة تسجيل المكالمات CRM إدارة خدمة العملاء . التي تعتبر أفضل تقنية AVAYA CALL CENTER وتستخدم المؤسسة أحدث تقنيات وخدمات الكول سنتر في العالم وهي كول سنتر يمكن استخدامها لتحقيق أعلى النتائج وأقصى استفادة من العملاء وتوفر المؤسسة خدمات الكول سنتر بعدة لغات منها اللغة العربية واللغة الانجليزية واللغة الألمانية باحترافية وخبرة مهنية عالية .

خدمات أنظمة إدارة علاقات العملاء

تساعد المؤسسة على تأسيس أنظمة إدارة علاقات العملاء بشكل احترافي يضمن إنشاء قواعد بيانات متكاملة للعملاء وإدارة وتطوير عمليات البيع بجانب إدارة الحسابات لتوفير خدمة عملاء أفضل وعلى أعلى مستوى . كما تساعد هذه الأنظمة على توفير تقارير وتحليلات مفصلة وإمكانية الربط مع الأنظمة المختلفة، حيث تتوفر إمكانية ربط برنامج جوردن ستييس مع أي مكان بالعالم سواء مع نقاط البيع أو برنامج طلبات وغيرها .

خدمات أنظمة الإتصالات (مراكز الإتصال)

توفر المؤسسة أحدث الحلول المتكاملة لمراكز الاتصال السحابية الأفضل والأكثر انتشاراً، والتي تضمن تجربة استثنائية لخدمات الدعم الفني عبر نظام كول سنتر سحابي وإدارة خدمة العملاء ومحادثات الواتس آب وكافة قنوات التواصل التي تناسب العملاء والجمهور المستهدف . كما تساعد مراكز الإتصال لدينا على توفير معلومات دقيقة عن العملاء، وعمل رسائل ترحيبية وتوفير معلومات عن عدد المكالمات الواردة وعدد المكالمات الفائتة، كما يتم تحليل البيانات بشكل دقيق لمعرفة نقاط القوة ونقاط الضعف لكل منشأة أو منظمة .

خدمات إدارة بيانات العملاء

تقدم المؤسسة أحدث أنظمة إدارة بيانات العملاء لتحسين المبيعات ومضاعفة الأرباح وتطوير خدمة العملاء بشكل حقيقي، لتتمكن من المحافظة على بيانات العملاء وإدارتها بشكل أكثر فعالية للمبيعات والمشاريع والمنتجات عبر نظام احترافي ومتكامل .

برنامج جوردن ستيبس للمطاعم

تم تصميم وإنشاء برنامج جوردن ستيبس للمطاعم بهدف توفير تقارير وافية ودقيقة عن كافة تفاصيل المطعم وعمليات البيع، ويمتاز هذا البرنامج بتحديد قدرات العميل، وخلق قاعدة عملاء قوية عن طريق معلومات مهمة مثل المناطق والمنتجات والأسعار وتوفير حماية لهذه المعلومات بشكل كامل مع استخدام أحدث السيرفرات لضمان السرعة والأمان .

موقع يلا نطلب

موقع " يلا نطلب " هو موقع إلكتروني تم تصميمه باحترافية عالية، يمكن من خلال هذا الموقع تنفيذ نظام الطلبات عليه لأي منشأة سواء مطعم أو محل تجاري، حيث يتعامل مع مدى كبير من المطاعم والمحلات يمكن للعملاء من خلال الموقع الاختيار من بين الخيارات المتاحة وتحديد طلباته والإتصال بكل سهولة، وسوف يتم قريباً توفير خدمات الدفع الإلكتروني لتسهيل عمليات الدفع للطلبات .

خدمة الإيجار لمراكز الكول سنتر

تقدم مؤسسة خطوات الأردن خدمات الإيجار لمراكز وبرامج الكول سنتر، حيث يمكن تأجير برامج الكول سنتر لفترة معينة شهرياً أو سنوياً حسب احتياجات ومتطلبات العملاء، حيث يتم تأجير البرنامج وتجهيزه للعمل بما يتناسب مع كل منشأة، ومن ثم الاستفادة من كافة خدمات برامج الكول سنتر وإدارتها بكل سهولة .

خدمات أنظمة ولاء العملاء

تساعد مؤسسة جوردن ستيبس على توفير أحدث وأفضل أنظمة وبرامج الولاء، والتي تساهم بدورها في الحفاظ على العملاء من التسرب للمنافسين ونمو المبيعات وتخفيض تكلفة الاستحواذ على عملاء جدد وبالتالي زيادة أرباح الشركة أو المؤسسة .
كما يمكن مشاركة العملاء عن طريق توفير مكالمات تقييمات لجودة الخدمات المقدمة خدمات ما بعد البيع ومعرفة آراء العملاء في الشركة أو المنشأة التي يتعاملون معها، مع إمكانية عمل دراسات واستبيانات عن آراء ومقترحات العملاء داخلياً وخارجياً بهدف تطوير العمل .

برنامج عيادة أون لاين

تم تصميم برنامج عيادة أون لاين، وهو برنامج طبي يساعد الطبيب على إدارة كافة عمليات العيادة من لحظة دخول المريض حتى لحظة خروجه بشكل متكامل وبدون أي تعقيدات، ويمكن العمل على هذا البرنامج بنظام التأجير أو بشراء البرنامج كاملاً وتهيئته ليناسب احتياجات العيادة والطبيب بشكل خاص
ويتميز برنامج عيادة أون لاين بسهولة الاستخدام والسرعة في التعامل والحسابات الدقيقة وأمان كامل للمعلومات وعدم فقدان بيانات المريض وتسهيل التعامل معه في أي وقت .

برنامج ماي لوكيشنز

برنامج ماي لوكيشنز هو برنامج يساعد الشركات والمؤسسات والمشاريع التجارية على الوصول للعملاء بمنتهى السهولة وسريعة، ويستهدف الشركات والمنشآت التي لها عدد كبير من العملاء SMS عن طريق خرائط جوجل عبر إرسال رسائل وتحتاج التواصل بشكل مستمر معهم لتوضيح البيانات .
يعمل برنامج ماي لوكيشنز على حل هذه المشكلة، ففي خلال لحظات يحصل العميل على بيانات الشركة أو المحل التجاري مثل الاسم والعنوان والعروض والأسعار وتفاصيل المنتجات، حيث يمكن إرسال هذه البيانات بضغط زر واحدة في رسالة تكون باسم الشركة بشكل احترافي وسريع للغاية SMS .

شركاء النجاح

القطاعات الخدمية والتعليمية والصناعية والخيرية و الطيبة

		
		
		



JORDAN
STEPS SOLUTIONS

أرقام التواصل

فرع الأردن

رقم التواصل : +962-795498552

+962-796373371

فرع العراق

رقم التواصل : +964 780 397 7134

فرع مصر

رقم التواصل : +20-1280048888

+20-1116133371