

برگزاری آزمون متمرکز دستورالعمل های خدمات مشتریان

Ostadhashemi, Marieh

Mon 7/29/2019 11:55 AM

Inbox

To: Poorbakhsh, Karim <ash.k.pourbakhsh@mci.ir>; chehlamirani, mehran <agh.m.chehelamirani@mci.ir>; ard.s.asghariehloo@mail.mci.ir <ard.s.asghariehloo@mail.mci.ir>; Ebrahimi, Jamaladin <j.ebrahimi@mci.ir>; b.mirza@tci.ir <b.mirza@tci.ir>; kakaiyan, ali <ilm.a.kakaiyan@mci.ir>; hosseinpour <bsh.s.hosseinpour@mci.ir>; Paydar, Firouzeh <shk.f.paydar@mci.ir>; m.moasheri@tci.ir <m.moasheri@tci.ir>; shariffar, majid <rk.m.shariffar@mci.ir>; Moradi, Ali <skh.a.moradi@mci.ir>; khz.h.mosavi@mci.ir <khz.h.mosavi@mci.ir>; mohammadi, farokh <znj.f.mohammadi@mci.ir>; Noori, HoseinAli <sem.h.noori@mci.ir>; sis.s.hirad@mci.ir <sis.s.hirad@mci.ir>; abedini, gholamhosein <frs.gh.abedini@mci.ir>; Yazdi, Mohammad Ali <ghz.ma.yazdi@mci.ir>; Aghakhani, Kazem <qom.k.aghakhani@mci.ir>; krd.s.karbaschi@mci.ir <krd.s.karbaschi@mci.ir>; Abdolahi, Saeed <kmn.s.abdollahi@mci.ir>; Amiri, Behzad <ksh.b.amiri@mci.ir>; mohamadbagher bazipour <ysj.mb.bazipour@mci.ir>; Askari, Ehsan <gol.e.askari@mci.ir>; afzali, mehdi <gil.m.afzali@mci.ir>; vaiskarami, mohamadreza <lr.s.m.vaiskarami@mci.ir>; alijanzadeh, hosain <mzn.h.alijanzadeh@mci.ir>; habibi, mehdi <mkz.me_habibi@mci.ir>; TohidiNiya, MohammadAli <hmz.ma.tohidinia@mci.ir>; ranginkaman, hamidreza <hmd.hr.ranginkaman@mci.ir>; Nosrati, Naser <yzd.n.nosrati@mci.ir>;

Cc: Malekmohammadi, Mohsen <m.malekmohammadi@mci.ir>;

جهت استحضار

From: Malekmohammadi, Mohsen

Sent: Sunday, July 28, 2019 5:05 PM

To: (gil.m.afzali@mail.mci.ir) گیلان <gil.m.afzali@mail.mci.ir>; kakaiyan, ali <ilm.a.kakaiyan@mci.ir>; Poorbakhsh, Karim <ash.k.pourbakhsh@mci.ir>; chehlamirani, mehran <agh.m.chehelamirani@mci.ir>; اردبیل (ard.s.asghariehloo@mail.mci.ir) <ard.s.asghariehloo@mail.mci.ir>; اصفهان (b.mirza@tci.ir) <b.mirza@tci.ir>; البرز (j_ebrahimi@mci.ir) <j_ebrahimi@mci.ir>; bahrani, iraj <bsh.i.bahrani@mci.ir>; Mohammadi Jozani, Mahmood <teh.m.mohammadi@mci.ir>; Paydar, Firouzeh <shk.f.paydar@mci.ir>; خراسان جنوبی <m.moasheri@tci.ir>; shariffar, majid <rk.m.shariffar@mci.ir>; Moradi, Ali <skh.a.moradi@mci.ir>; خوزستان (khz.h.mosavi@mci.ir) <khz.h.mosavi@mci.ir>; mohammadi, farokh <znj.f.mohammadi@mci.ir>; Noori, HoseinAli <sem.h.noori@mci.ir>; سیستان و بلوچستان (sis.s.hirad@mci.ir) <sis.s.hirad@mci.ir>; abedini, gholamhosein <frs.gh.abedini@mci.ir>; Yazdi, Mohammad Ali <ghz.ma.yazdi@mci.ir>; Aghakhani, Kazem <qom.k.aghakhani@mci.ir>; کردستان (krd.s.karbaschi@mci.ir) <krd.s.karbaschi@mci.ir>; Abdolahi, Saeed <kmn.s.abdollahi@mci.ir>; Amiri, Behzad <ksh.b.amiri@mci.ir>; mohamadbagher bazipour <ysj.mb.bazipour@mci.ir>; Askari, Ehsan <gol.e.askari@mci.ir>; vaiskarami, mohamadreza <lr.s.m.vaiskarami@mci.ir>; alijanzadeh, hosain <mzn.h.alijanzadeh@mci.ir>; habibi, mehdi <mkz.me_habibi@mci.ir>; TohidiNiya, MohammadAli <hmz.ma.tohidinia@mci.ir>; ranginkaman, hamidreza <hmd.hr.ranginkaman@mci.ir>; Nosrati, Naser <yzd.n.nosrati@mci.ir>
Cc: Manzarnejad, Ahmad <a.manzarnejad@mci.ir>; Ostadhashemi, Marieh <m.ostadhashemi@mci.ir>; jabari, mahdi <m.jabari@mci.ir>; Kalij, Yaser <y.kalij@mci.ir>; Motalebifar, Alireza <a.motalebifar@mci.ir>; Ahmadi, Maryam <m.ahmadi@mci.ir>

Subject: برگزاری آزمون متمرکز دستورالعمل های خدمات مشتریان

با سلام و احترام

به استحضار می رساند این اداره کل در نظر دارد بمنظور سنجش دانش کارکنان شبکه فروش و خدمات طبق شرایط ذیل نسبت به برگزاری آزمون متمرکز دستورالعمل های خدمات مشتریان اقدام نماید. لذا خواهشمند است در اینخصوص اطلاع رسانی لازم صورت پذیرد و اطلاعات کاربران مندرج در سیستم مدیران را نیز با اولویت بالا به روزرسانی نمایید.

شایان ذکر است افرادی مجاز به شرکت در آزمون می باشند که نام آنها در سیستم مدیران درج شده باشد. همچنین میزان مشارکت و قبولی کاربران در شاخص مربوطه در فصل تابستان لحاظ خواهد شد.

شرایط برگزاری آزمون:

- عنوان آزمون: آزمون متمرکز دستورالعمل های خدمات مشتریان
- زمان برگزاری آزمون: از ساعت ۸ صبح روز سه شنبه مورخ ۰۵ / ۰۶ / ۹۸ الی ساعت ۲۴ روز چهارشنبه مورخ ۰۶ / ۰۶ / ۹۸
- مخاطبین آزمون: کلیه کانال های حضوری (مدیران+کاربران)
- روش برگزاری آزمون: بصورت غیر حضوری و از طریق بستر LMS
- مدت زمان برگزاری آزمون: مدت زمان پاسخگویی به هر سؤال ۱ دقیقه در نظر گرفته شده است و جمعاً طول مدت برگزاری آزمون برای ۲۰ سؤال ۲۰ دقیقه می باشد
- کیفیت سئوالات بر حسب نوع دسترسی کاربران به سیستم: کلیه سئوالات بر حسب نوع دسترسی کاربران شامل گریدهای (A-B-C) متفاوت خواهد بود
- امتیاز قبولی: مجموع امتیازات ۱۰۰ در نظر گرفته شده است و نمره قبولی نیز ۷۰ به بالا می باشد
- طبقه بندی سئوالات آزمون: طبق ماتریس جدول زیر:

عناوین سیلابس	خدمات	سرویس های ویژه و ارزش افزوده	کمپین ها	تراپرد	انواع قطع و وصل	جمع سئوالات
تعاریف	۱ سؤال	۱ سؤال	۱ سؤال	۱ سؤال	۱ سؤال	۵ سؤال
هزینه ها	۱ سؤال	۱ سؤال	۱ سؤال	۱ سؤال	۱ سؤال	۵ سؤال
درگاه های ارتباطی	۱ سؤال	۱ سؤال	۱ سؤال	۱ سؤال	۱ سؤال	۵ سؤال
قوانین تجاری	۱ سؤال	۱ سؤال	۱ سؤال	۱ سؤال	۱ سؤال	۵ سؤال
جمع سئوالات	۴ سؤال	۴ سؤال	۴ سؤال	۴ سؤال	۴ سؤال	۲۰ سؤال

- راهنمای نحوه ثبت نام و ورود به سایت آزمون:
- راهنمای نحوه ثبت نام و ورود به سایت آزمون متعاقباً خدمتتان ارسال خواهد شد

با تشکر ملک محمد

بسم الله الرحمن الرحيم
 دستورالعمل های خدمات مشتریان
 در تاریخ ۰۵ / ۰۶ / ۹۸
 امضاء: ...