



خدمات اول مخاطرات

بہ نامہ خدای

## درباره ما

شرکت خدمات اول مخابرات در سال ۱۳۹۱ با مصوبه مجمع شرکت مخابرات ایران ، با نام اختصاری خدمات اول مخابرات و با هدف بازاریابی و فروش محصولات و خدمات شرکت مخابرات استان تهران و البرز تاسیس و با بیش از ۱۶۰ شعبه و ۲۵۰۰ نیروی انسانی فعالیت خود را آغاز نمود. این شرکت در زمانی اندک پس از تاسیس توانست سبکی تازه را در خدمات دهی ارتباطی به جامعه پیاده سازی نموده و مسیری نوین را در خدمات ارتباطی همیشه در دسترس برای جامعه اجرایی نماید و فرصت های اشتغالزایی پایداری برای جامعه نیز ایجاد نماید . شرکت خدمات اول مخابرات با تکیه بر توانمندی های داخلی، نیروی انسانی

جوان و خلاق، موفق شده است خود را به عنوان یکی از امیدهای مدیریتی و اجرایی صنعت ارتباطات کشور مطرح نماید و در این مسیر پیشگام ارائه خدمات ارتباطی نوین باشد .

پس از این موفقیت های ارزشمند و قابل توجه از ابتدای سال ۱۳۹۳ جذب و مدیریت نیروهای قراردادی و پیمانی شرکت مخابرات ایران در سراسر کشور نیز به شرکت خدمات اول مخابرات واگذار گردید و این شرکت در مسیری بزرگ در ابعاد ملی قرار گرفت .

خدمات اول مخابرات در حال حاضر مطابق با قراردادهای منعقد شده با شرکت های مخابرات استانی ، مدیریت منابع انسانی بخش اعظمی از نیروهای



شرکت مخابرات ایران را در سراسر کشور در رده های مختلف از جمله خدمات مالی، اداری، امور مشترکین، مرکز تماس، حراست، خودرو، نگهداری و رده های دیگر را بر عهده دارد.

تلاش برای ایفای نقش متعهدانه و پیشگام در خدمات ارتباطی و مدیریت منابع انسانی برای شرکت خدمات اول مخابرات جایگاهی شایسته و معتبر در این حوزه به ارمغان آورده و این شرکت را به عنوان یک شرکت بزرگ و توانمند در صنعت ارتباطات به جامعه معرفی نموده است .

شرکت خدمات اول مخابرات به عنوان مجموعه ای کار آفرین و پیشرو در ارائه خدمات ارتباطی فعالیت های ارتباطی خود را ادامه داده و هم اکنون چندین

پروژه بزرگ ارتباطی کشور را در اختیار داشته و تلاش می کند تا با تمام توان خود نقشی پررنگ تر از همیشه در صنعت مخابرات و ارتباطات کشور ایفا نماید .

شرکت خدمات اول مخابرات به عنوان مجموعه ای کارآفرین و برنامه محور، همواره دارای برنامه های استراتژیک تجاری در صنعت ارتباطات کشور بوده و توانسته است با اتکا بر روحیه ی کارآفرینی و آینده نگری و با اعتمادی که نسبت به این شرکت در سطوح مدیریتی کشور وجود دارد، مسیر موفقیت های خود را با شتاب بیشتری به پیش برد .



## مرکز تماس

از جمله فعالیت های ارتباطی شرکت خدمات اول  
مخابرات در حال حاضر در صنعت خدمات ارتباطی  
می توان به ایجاد و بهره برداری از بزرگ ترین  
مرکز تماس (contact center) بخش خصوصی  
کشور اشاره نمود .

پروژه مرکز تماس (Contact Center) شرکت  
خدمات اول مخابرات به عنوان یکی از بزرگترین  
مراکز تماس ایران آماده بهره برداری گردیده  
است.





پس از انعقاد قرارداد مابین شرکت مخابرات ایران و شرکت خدمات اول مخابرات، مراحل اولیه آماده سازی مرکز تماس مدرن شرکت مخابرات ایران در ساختمان قدیم ۱۱۸ آغاز گردید. برای این منظور با بهره گیری از تجربیات مشاورین محترم شرکت مخابرات ایران، مرکز تماسی با استانداردهای بین المللی طراحی و بلافاصله پس از آن مراحل تخریب ساختمان قدیمی مرکز تماس و نوسازی آن آغاز شد.







این مرکز تماس مبتنی بر آخرین استانداردهای محیطی مراکز تماس دنیا و با ظرفیت ۵۰۰ صندلی پاسخگویی در مساحتی بالغ بر ۲ هزار متر مربع آماده شده است.

مرکز تماس (Contact Center) به مرکزی اطلاق می شود که امکان استفاده از تمامی ابزارهای ارتباطی برای پاسخگویی به نیاز مشتریان وجود دارد.

در این مراکز علاوه بر مکالمه تلفنی، از خدمات



ایمیل، چت، فکس، پیامک، شبکه های اجتماعی و ... نیز استفاده می شود.

شرکت خدمات اول مخابرات در طی سالیان اخیر با شرکت ها و سازمان های بسیاری در زمینه خدمات مرکز تماس همکاری نموده که این همکاری ها با توجه به نیاز آن سازمان یا شرکت ها و با مدل های استاندارد انجام شده است.



## ارزش ها و ماموریت ها

- شرکت خدمات اول مخابرات به عنوان مجموعه ای کارآفرین و پیشرو در صنعت ارتباطات کشور، تلاش و همت کارکنان خود را در تمام سطوح ارج نهاده و توسعه ی داخلی و خدمت به سرافرازی میهن را از ارزش های خود قلمداد می نماید.
- این شرکت در چشم انداز خود تبدیل شدن به نوآورترین و بزرگترین شرکت ارائه خدمات ارتباطی را در دستور کار خود قرار داده است و در این مسیر با کارآمدترین روش های

اجرائی فعالیت های خود را گسترش خواهد داد.

- حضور فعال و با برنامه ی استراتژیک در صنعت ارتباطات کشور به منظور تقویت جایگاه شرکت و رشد جایگاه برند خدمات اول مخابرات در ابعاد ملی و بین المللی با حضور نخبگان و سرآمدان عرصه ی فناوری کشور از مهم ترین اهداف این شرکت می باشد .
- بهره مند سازی شرکت ها، سازمان ها و کار فرمایان از سرمایه های انسانی متخصص در سراسر کشور به همراه افزایش کارآیی ، اثر بخشی و رضایت مندی سازمان ها و همکاران با تکیه





براصل ارزش آفرینی از دیگر ماموریت های مهم شرکت خدمات اول مخابرات در ارائه خدمات مدیریت نیروی انسانی است که با جدیت و اهتمام پیگیری می شود .

مشتری محوری، مسئولیت پذیری ، شایسته سالاری ، پایبندی به تعهدات ، تفکر توسعه محوری ، پویایی سازمانی و دانش محوری از مهم ترین ارزش های شرکت خدمات اول مخابرات در مقابل



کارکنان و مشتریان خود می باشد .  
شرکت خدمات اول مخابرات آینده ی کشور را در صنعت ارتباطات  
با توجه به حضور نخبگان و جوانان صاحب ایده در این عرصه  
روشن می داند و در این مسیر برنامه های نوین و پیشروانه خود  
را با استعانت از درگاه خداوند و اتکا به توانمندی های مدیریتی و  
کارشناسی، به پیش خواهد برد .



## خدمات اول مخابرات ، برند معتبر و برتر کشور

- کسب لوح تقدیر از شورای مرکز ملی رقابت - ۲۸ تیرماه ۱۳۹۱
- کسب گواهینامه سیستم مدیریت کیفیت - ۱۰ جولای ۲۰۱۲
- کسب گواهینامه ایزو ۹۰۰۱ در زمینه خدمات مشتری در مرکز تماس - ۲۰ تیر ۱۳۹۱
- کسب نشان برگزیده اولین گردهمایی مدیران برتر - ۲۸ تیر ۹۱
- کسب تندیس اجلاس جهانی مدیریت برند - ۱۷ و ۱۸ آذر ۱۳۹۱
- کسب تندیس هفتمین کنفرانس بین المللی برند - ۲۸ و ۲۹ بهمن ماه ۱۳۹۱
- کسب تندیس برگزیده همایش حامیان کار و سرمایه ایران - شهریورماه ۱۳۹۱



- کسب لوح تقدیر کارآفرین برتر کشور از معاون وزیر تعاون، کار و امور اجتماعی و رییس سازمان فنی حرفه ای کشور- شهریور ۱۳۹۲
- کسب تندیس همایش مدیریت هوشمند، سازمان هوشمند -۲۴ شهریور ۱۳۹۲
- کسب تندیس سومین همایش استانداردهای ملی، پلی به سوی بازارهای جهانی- شهریور ۱۳۹۲
- کسب یادبود گردهمایی کارآفرینان برجسته کشور - شهریور ۱۳۹۲
- کسب لوح تقدیر نخستین جشنواره ملی کارآفرینان و استعدادهای برتر





- مهارتی با رویکرد اقتصاد مقاومتی و مدیریت جهادی - ۴ تیر ۱۳۹۳
- کسب تندیس کارآفرینان برتر، سال اقتصاد و فرهنگ با عزم ملی در نخستین همایش سراسری جوان، مهارت اقتصادی، توسعه پایدار ملی - ۵ تیر ۱۳۹۳
- کسب تندیس در اولین گردهمایی دستیاران جوان مناطق آزاد و ویژه اقتصادی - ۷ تیر ۱۳۹۳
- کسب تندیس اجلاس مدیران مدیر - ۱۱ دی ماه ۱۳۹۳



- کسب تندیس سرآمدی فاوا در بخش خدمات الکترونیک در نخستین جشنواره سرآمدان فاوا - ۵ بهمن ۱۳۹۳
- کسب گواهینامه چهاردهمین همایش ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان - ۹ بهمن ۱۳۹۳





[www.tci1.ir](http://www.tci1.ir)

[info@tci1.ir](mailto:info@tci1.ir)

تهران . میدان هفت تیر . خیابان  
شهید سرتیپ لطفی ، پلاک ۶۰ ،  
ساختمان مرکزی شرکت  
خدمات اول مخاطرات  
تلفن : ۸۷۸۷۰۰۰۰