

ZONE
PARKING SOLUTIONS





Our **History**

Zone Parking Solutions was formed in early 2007 as a result of a joint venture between NSL from the UK, and UAE investment companies, providing a powerful combination of industry expertise in the field of infrastructure development and significant local knowledge and resources.

Through NSL, Zone benefits from a heritage and experience that stretches back over the last 75 years. While the majority of the company's technical experience comes from NSL, Zone's management in the UAE is also prolific, and with a local workforce exceeding 400 employees, we operate independently of NSL but still have their significant resources to call on as required.

Zone aims to bring world-class parking solutions to the Middle East, providing international experience with state-of-the-art technology, to offer advanced and high-quality services to customers throughout the MENA region.



Modern **Parking Solutions**

Zone Parking Solutions is a modern parking company that offers new solutions to old problems by moving away from the manual conventional to fully integrated and automated concepts. Our team of dedicated experts bring years of experience in parking management, consultancy and infrastructure development.

Zone Parking Solutions is one of the unique companies that is capable of providing turnkey solutions from one hand, and meeting the parking needs of our esteemed clients in all aspects covering: consultancy, design, procurement, installation and commissioning of car parking management systems; including operation & management as well as after sales service, for both On and Off street parking.

We are committed to delivering high-quality solutions right from the beginning. We help our customers create inviting and efficient parking environments by utilizing any assets for maximizing profits and increasing business growth, and we do it all with enthusiasm, commitment and full dedication.

Committed to
delivering **high-quality**
solutions **right** from the
beginning



Our **Services**

Company Architecture



Car Park Operational Management

Core Business

- On/Off Street Car Park Operations & Management
- Valet Parking Services
- Enforcement Support Services
- Deployment of Enforcement Officers
- Removal & Recovery Services
- Revenue Collection Services
- Back Office Services
- Customer Service Centers



Other Services

- Call Center Outsourcing
- Development & Supply of Bespoke IT Products
- Cash Collection Services
- CCTV Management
- Coach & Taxi Management



Consultancy

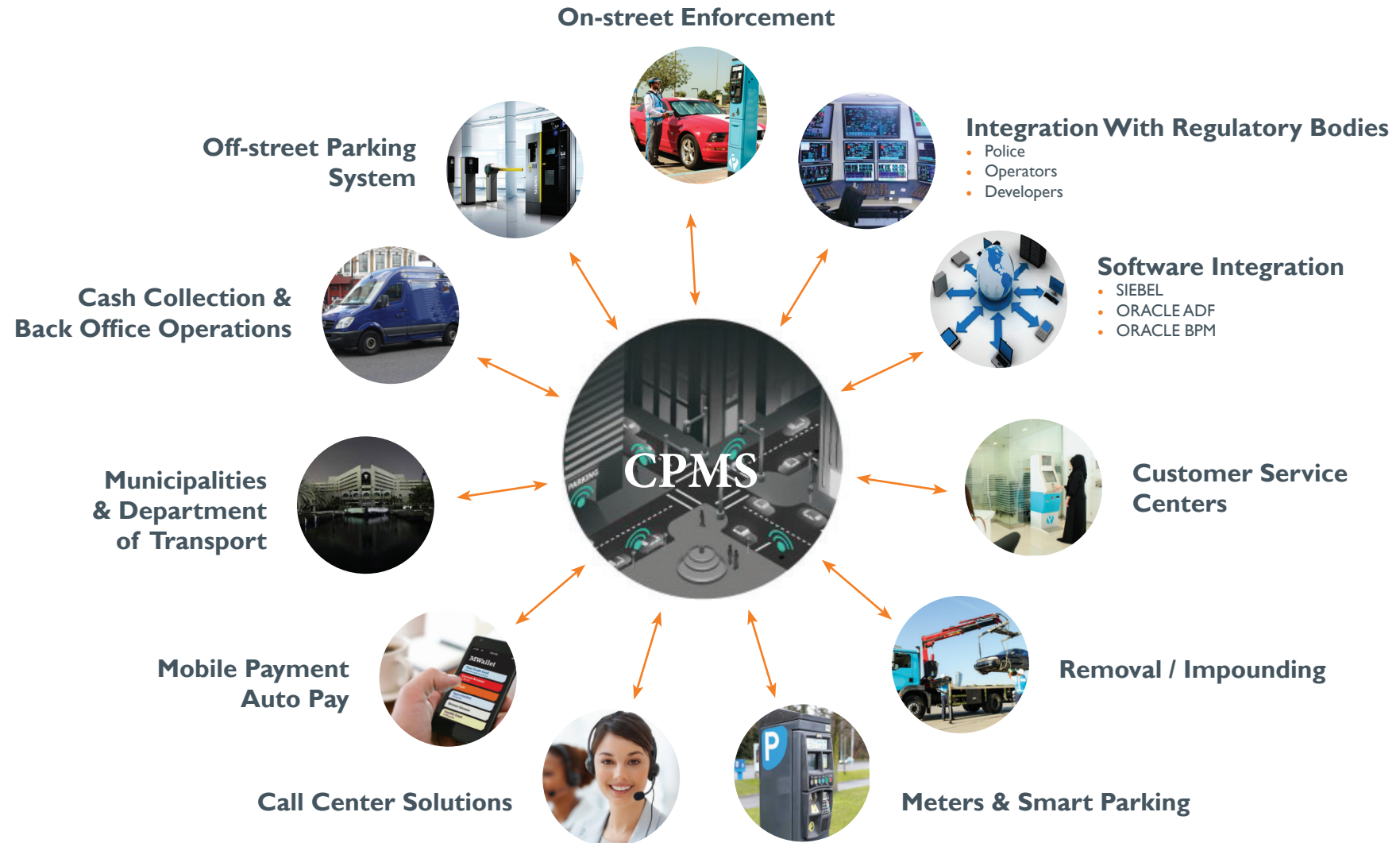
- On/Off Street Car Park & System Design
- On/Off Street Parking Strategy
- Car Park Signage
- Financial Feasibility Studies



Investments

- Design, Build, Finance, and Operate

IT Systems & Solutions



Why **ZONE?**

An Excellent Pool of **Technical Resources**

Zone Parking Solutions combines international parking expertise with local experience to deliver services tailored to our customers in the Middle East. We are proud to have the largest resource capability of any professional parking company in the MENA region (exceeding 400 staff) and our parking solutions feature some of the world's most advanced parking technology.



We offer a
**One-Stop-Shop
approach business
model**



The Largest Provider of **Enforcement Services**

ZONE is the UAE's largest provider of enforcement services with a proven history of delivering cost-effective high quality services to government and the private sector. Development of new ideas, design, and implementation of new technologies and the expertise of our colleagues ensures successful outcomes in highly regulated environments where compliance is essential for safer and more pleasant communities.

A Large Network of **Both Regional and International Contacts**

Our partnership with NSL lends us more than just the benefits of experience and heritage. At Zone, we have a large network of contacts in the parking industry, both throughout the Middle East and abroad. This enables us to obtain the best purchasing deals for our clients.

We Offer Full **Infrastructure Development Resources**

At Zone Parking Solutions we are very proud to be able to say that we are a company that offers everything needed in the parking industry. With expert analysts, a skilled technical development team, experienced HR personnel, legal support and property management support staff, we boast some of the best resources in the MENA region.

Our **Call Center** is the **jewel** of our **customer service experience**



Zone Call Centre Features

- 24/7 Support and Operations
- MIS & in depth analytics on Customer Interaction
- Active Quality Control Programs which are directly linked to training
- Multilingual Customer Focused Agents
- Dedicated Account Culture Training for Agents in partnership with client
- Remote Agents capability that allows agents to work from any location
- Call Centre Operations certified by ISO 9001:2008
- Third party Mystery Shopper Reports for 360 degrees quality assessment
- Supportive Innovations in response to customers' needs
- Scalable in terms of infrastructure, manpower and processes

Our Call Center provides greater insight into customer issues allowing for root cause analysis and ultimately enhancing the customer experience.



Call Centre Metrics (Average)

95%

Of all calls answered within 30 seconds

0.80%

Abandoned Calls Rate

100%

Call back requests made within 24 hours

7sec

Average wait time to speak to an agent

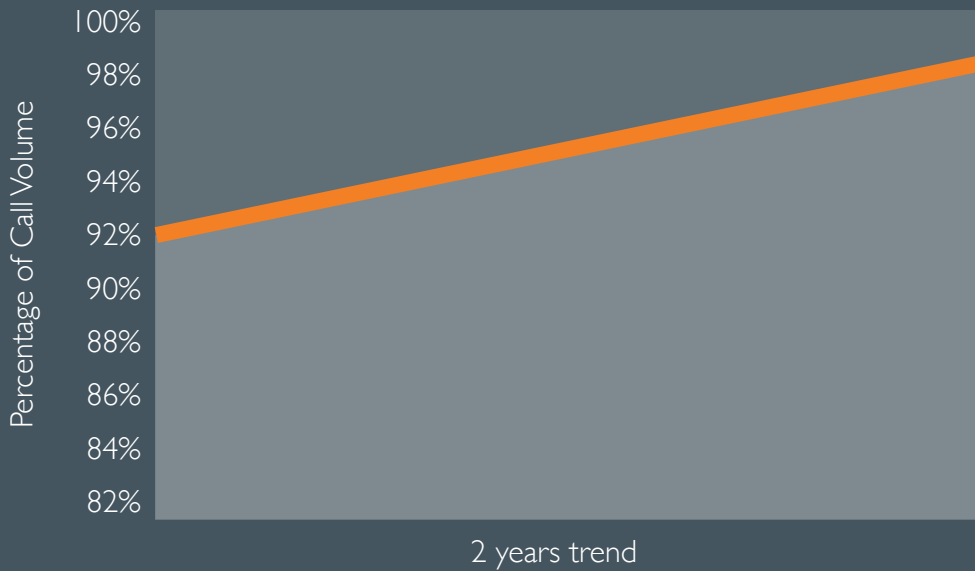
99%

Result Achievement on Mystery Shopper Reports

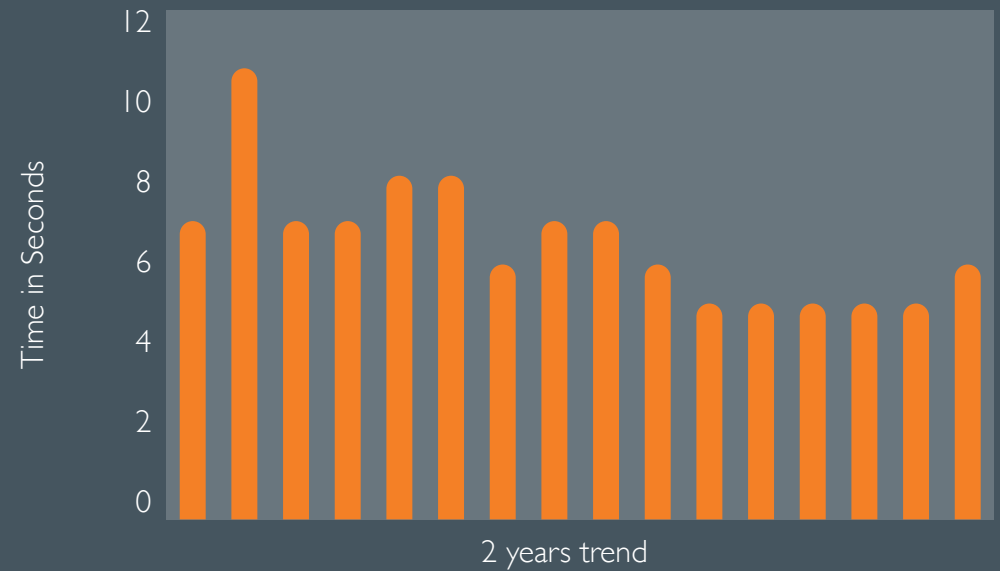
97%

First call resolution rate leading to 1 second average hold time

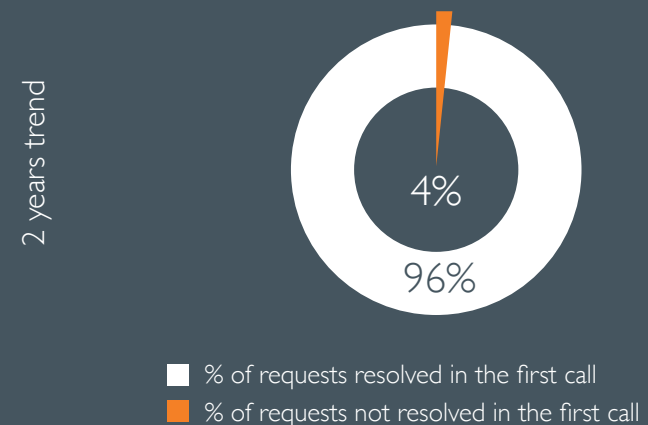
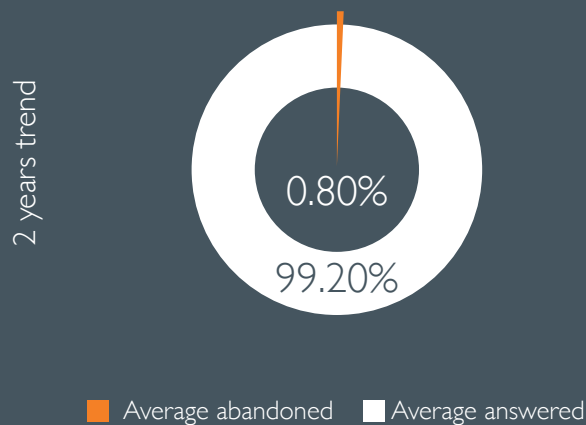
Average of **95%** of all calls received at the **Zone Call Centre** answered within **30 seconds**



Average wait time to speak to an agent is **7 seconds** for all **calls answered** at the **Zone Call Centre**



Percentage of **Abandoned Calls** vs. **Answered Calls**





Our customers include major developers, residential & commercial properties, airports, large hotel chains, shopping malls, educational institutions and government authorities

Zone Parking Solutions currently operates a wide range of On/Off street car parks in the Middle East

We operate and manage a portfolio of government car parks, as well as those of airports, shopping malls, universities, hotels and residential & commercial properties.

These include, but not limited to:

DoT – Mawaqif
Etihad Towers
Cleveland Clinic
Emaar Properties
Dubai Properties
Zayed University
Jumeirah Hotels Abu Dhabi
Millennium Hotels & Resorts

In addition, we provide various consultancy jobs on a regular basis for different clients for assessing and improving operational strategies and traffic flow management, such as Tecom Authorities and The Dubai Mall, which boasts an excess of 13,000 parking spaces.

For all off-street parking customers, we can deliver tailored solutions which focuses on meeting the specific objectives of our clients. With a wealth of knowledge and experience in off-street parking, we know how to deliver strong results in car park design and management.



Zone is ISO 9001:2008 Certified

مواقف MAWAQIF

This project involves the implementation and management of over 100,000 paid parking spaces and 2,500 pay and display machines. As part of the same contract, Zone trains and supervises more than 500 parking inspectors, operates several customer care centers, and manages a portfolio of multi-story car parks.

Our advanced Central Parking Management System (CPMS) has been tailored to meet the specific requirements of the client and the region, often using technology to create market-leading solutions.



You can contact Zone by
telephone, fax, e-mail or post.

Tel: +971 2 491 4343

Fax: +971 2 491 4168

E-mail: contactus@zoneparking.ae

Zone Parking Solutions LLC

PO Box 46849

Abu Dhabi

United Arab Emirates

 www.zoneparking.ae

 [@ZoneParking](https://twitter.com/ZoneParking)

 [/company/zoneparkingsolutions](https://www.linkedin.com/company/zoneparkingsolutions)



يمكنك الإتصال بزون عبر الهاتف،
الفاكس، البريد الإلكتروني أو صندوق البريد.

هاتف: +٩٧١٢ ٤٩١ ٤٣٤٣

فاكس: +٩٧١٢ ٤٩١ ٤١٦٨

البريد الإلكتروني: contactus@zoneparking.ae

زون باركينج سوليوشنز ذ.م.م

صندوق البريد ٤٦٨٤٩

أبو ظبي

الإمارات العربية المتحدة

www.zoneparking.ae 

ZoneParking@ 

company/zoneparkingsolutions/ 

مواقف MAWAQIF

يشمل المشروع تنفيذ وإدارة أكثر من ١٠,٠٠٠ موقف سيارات مدفوع و ٢٥٠ جهاز دفع وعرض التذكرة. وضمن إطار العقد نفسه، تقوم شركة زون بتدريب والإشراف على أكثر من ٥٠٠ مسؤول عن مراقبة مواقف السيارات، بالإضافة إلى إدارة العديد من مراكز خدمة العملاء، وتشرف على مجموعة متنوعة من مواقف السيارات

وقد ابتكرت شركة زون، نظام التحكم المركزي للمواقف، الذي صمم خصيصاً لتلبية المتطلبات المحددة للعميل والمنطقة، واستخدام التكنولوجيا غالباً لإيجاد حلول رائدة في السوق.



عملائنا هم شركات
التطوير العقاري الكبرى ،
المطارات ، سلاسل الفنادق
المهمة ، المتاجر الكبرى
،المؤسسات التربوية
والهيئات الحكومية



تعمل شركة **زون باركينج سليوشينز** على تشغيل مجموعة واسعة من مواقف السيارات على الطرق والساحات الخارجية في منطقة الشرق الأوسط.

كما أننا نقدم بصور منتظمة خدمات استشارية للعديد من العملاء بهدف تقييم وتحسين الاستراتيجيات التشغيلية وإدارة حركة المرور منهم سلطة منطقة دبي الحرة للتكنولوجيا والإعلام (تيكوم) ودبي مول الذي يتميز باحتوائه على أكثر من ١٣٠٠ موقف للسيارات.

كما تقوم بتشغيل وإدارة مجموعة من مواقف السيارات التابعة لدوائر الحكومية بالإضافة إلى المطارات، مراكز التسوق، الجامعات ، الفنادق وشركات التطوير العقاري الكبرى.

من هذه المؤسسات، على سبيل المثال لا الحصر:

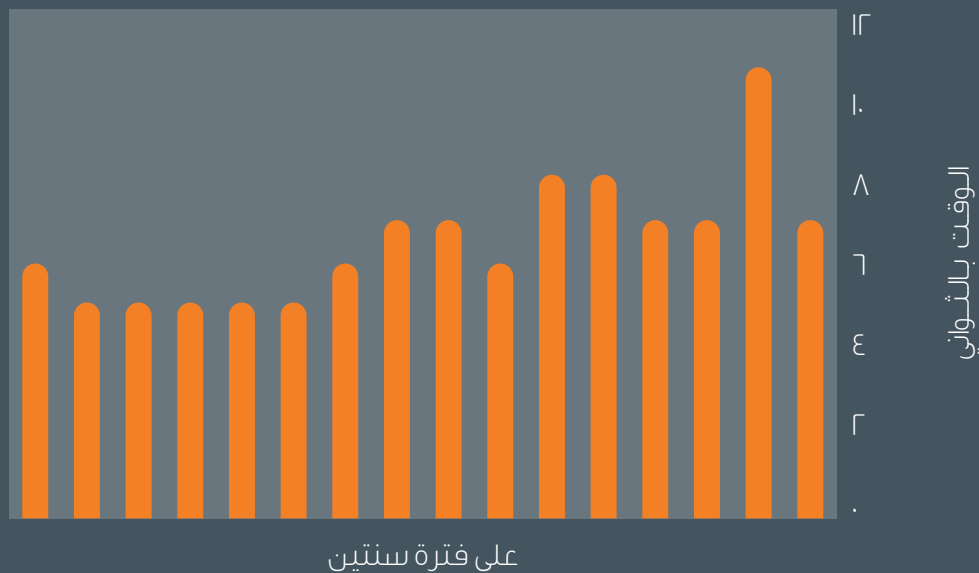
دائرة النقل - مواقف
أبراج الاتحاد
كليفلاند كليك
شركة إعمار العقارية
مجموعة دبي للعقارات
جامعة زايد
فنادق ومنتجعات ميلينيوم
فندق جميرا - أبوظبي



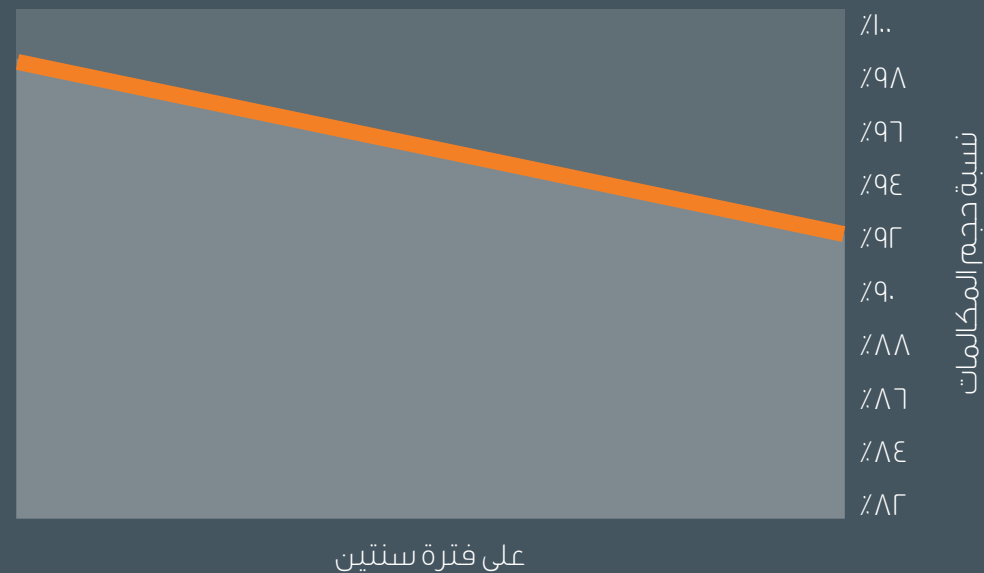
Zone is ISO 9001:2008 Certified

أما بالنسبة لعملائنا المهتمين بمواقف الساحات الخارجية، فنحن نقدم خدمات مصممة خصيصاً للعملاء لتلبية أهدافهم المحددة. وبفضل معرفتنا الكبيرة وخبرتنا في مواقف الساحات الخارجية فنحن نعرف تماماً كيف نقدم نتائج ملموسة في مجال تصميم مواقف السيارات وإدارتها.

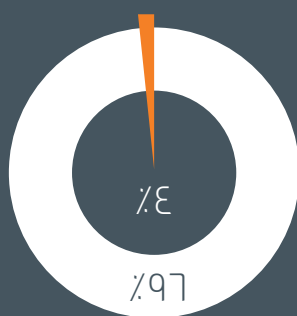
بلغ متوسط وقت الإنتظار للتحديث مع العميل ٧ ثواني
للمكالمات الواردة إلى مركز الإتصال التابع لشركة زون



تم الإجابة على ٩٥% من المكالمات الواردة إلى مركز
الإتصال التابع لشركة زون خلال ٣٠ ثانية



نسبة المكالمات المتروكة مقابل الواردة



على فترة سنتين



على فترة سنتين

الطلبات المعالجة خلال المكالمات الأولى ■ الطلبات غير المعالجة خلال المكالمات الأولى

متوسط المكالمات الواردة ■ متوسط المكالمات المتروكة

إنّ مركز الاتصال الخاص بنا هو ما يميّز تجربة خدمة العملاء



أرقام يسجلها مركز الاتصال (متوسط)

٨٠٪

معدل المكالمات المتروكة

٩٥٪

من المكالمات تم
الإجابة عليها خلال ٣٠ ثانية

٧ ثواني

معدل الانتظار
للتحدث مع العميل

١٠٠٪

الرد على طلبات إعادة
الإتصال خلال ٢٤ ساعة

٩٧٪

معدل حل المشكلة من
الإتصال الأول مؤدية إلى
معدل إنتظار يبلغ ثانية واحدة

٩٩٪

نسبة تحقيق نتائج بخصوص
تقارير المتسوّق السّري



ميزات مركز الإتصال التابع لشركة زون

- توفير الدعم وتنفيذ العمليات على مدار الساعة
- تحليل نظام المعلومات الإدارية والتحليل التفصيلي لعملية التواصل مع العملاء
- برامج مراقبة الجودة النشطة والمرتبطة بشكل مباشر مع عمليات التدريب
- وكلاء متعدّدو المهارات لتقديم الخدمات للعملاء
- تدريب ثقافي مخصص للموظفين بالشراكة مع العملاء
- القدرة على خدمة العملاء عن بعد من أي مكان يتواجد به الموظف
- تنظيم عمليات مركز الإتصال بحيث تكون مصادقة بموجب المنظمة الدولية للمعايير (أيزو ٩٠٠١:٢٠٠٨)
- تقارير المتسوق السري الخاصة بجهة خارجية لإجراء تقييم شامل للجودة
- إنشاء وسائل مبتكرة شاملة لتلبية احتياجات العملاء
- إمكانية قياس البنية التحتية والقوى العاملة والعمليات

يوفر مركز الإتصال لدينا نظرة ثاقبة في المسائل المتعلقة بالعملاء مما يسمح بتحليل الأسباب الجذرية وتعزيز تجربة العملاء.

نقدم باقة حلول واحدة لنموذج الأعمال

توفير موارد شاملة لتطوير البنى التحتية

نحن نفخر بشركة زون باركينج سوليوشينز بتقديم كل ما هو مطلوب في مجال مواقف السيارات حيث لدينا فريق من المحللين المختصين وفريق ماهر مختص بالتطوير التقني وموظفين في إدارة الموارد البشرية والمساعدة القانونية وإدارة العقارات فنحن نمتلك إحدى أفضل الموارد في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

شبكة واسعة من المعارف على الصعيدين المحلي و العالمي

لم تقتصر شراكتنا مع شركة إن إس إل على منحنا منافع من ناحية الخبرة والتاريخ الطويل فحسب، فنحن في شركة زون نمتلك شبكة واسعة من المعارف في مجال مواقف السيارات في منطقة الشرق الأوسط وخارجها للحصول على أفضل الصفقات الشرائية لعملائنا.

أكبر مزود لخدمات تطبيق نظام المخالفات الخاصة بمواقف السيارات

تعتبر شركة زون أكبر مزود لخدمات إصدار المخالفات الخاصة بمواقف السيارات في الإمارات العربية المتحدة فسجلها حافل بتقديم الخدمات العالية الجودة للقطاع الحكومي والخاص بأسعار مناسبة. ومع تطوير الأفكار الجديدة وتطبيق التكنولوجيا الحديثة والاستعانة بخبرات موظفينا، نحن نضمن الحصول على أفضل النتائج ضمن بيئة عالية التنظيم يعتبر فيها الالتزام أمراً جوهرياً لإرضاء المجتمعات وخلق الأمن والسلامة.

لماذا زون؟

مجموعة متميزة من الموارد التقنية

تجمع زون باركينج سوليوشينز بين الخبرات العالمية في مجال مواقف السيارات والخبرات المحلية لتقديم الخدمات المصممة خصيصاً لعملائنا في منطقة الشرق الأوسط. ونحن نفخر بتمتعنا بأكبر مجموعة من الموارد والقدرات البشرية بالمقارنة مع الشركات الأخرى المختصة في مجال مواقف السيارات في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا (حيث يعمل لدينا ما يزيد عن ٤٠٠ موظف) كما تشتمل حلولنا في مجال مواقف السيارات على التقنيات الأكثر تطوراً في هذا المجال.



حلول تكنولوجيا المعلومات



خدماتنا

هيكلية الشركة

الإدارة التشغيلية لمواقف السيارات الأعمال الرئيسية

- إدارة مواقف السيارات وتشغيلها (على الطرق والمساحات الخارجية)
- خدمات صف السيارات
- خدمات تطبيق نظام المخالفات الخاصة بمواقف السيارات
- خدمات قطر المركبات
- خدمات مكتب العمليات المساندة
- مراكز خدمات العملاء



الخدمات الأخرى

- تقديم خدمات مراكز الاتصال
- تطوير وتوريد برمجيات مواقف السيارات المصممة حسب الطلب
- خدمة تحصيل الأموال
- إدارة نظام المراقبة القائم على الدوائر التلفزيونية المعلقة
- إدارة سيارات الأجرة وتدريب سائقيها



الخدمات الإستشارية

- تخطيط وتصميم أنظمة مواقف السيارات على الطرق والمساحات الخارجية
- وضع استراتيجيات لإدارة مواقف السيارات على الطرق والمساحات الخارجية
- وضع اللافتات الخاصة بمواقف السيارات
- إجراء دراسات جدوى مالية



الإستثمارات

- التصميم والبناء والتمويل والتشغيل



حلول مواقف السيارات الحديثة

نحن ملتزمون منذ البداية بتوفير حلول عالية الجودة وبالتالي مساعدة عملائنا على إيجاد بيئة أكثر سهولة وفعالية لمواقف السيارات من خلال استغلال جميع الأصول لزيادة أرباحهم ونمو أعمالهم حيث نسعى إلى تحقيق ذلك بكل حماس والتزام وتفاني.

إن زون باركينج سليوشينز هي شركة حديثة مختصة في مجال مواقف السيارات وتوفر حلولاً جديدة لمشاكل قديمة من خلال الانتقال من المفاهيم التقليدية واليدوية إلى المفاهيم الآلية والمتكاملة. ويحمل فريقنا من الخبراء المتخصصين خبرات طويلة في مجال إدارة مواقف السيارات والخدمات الاستشارية وتطوير البنية التحتية.

تعتبر زون باركينج سليوشينز إحدى الشركات الفريدة والقدرة على توفير حلول متكاملة بالإضافة إلى تلبية احتياجات عملائنا الكرام في مجال مواقف السيارات وجوانبه المختلفة والتي تشمل تقديم الخدمات الاستشارية وتصميم أنظمة لإدارة مواقف السيارات وشراءها وتركيبها وتشغيلها بما في ذلك آلية عملها وإدارتها بالإضافة إلى تقديم خدمات ما بعد البيع لمواقف السيارات المخصصة على طرق أو الساحات الخارجية.

**ملتزمون منذ
البداية بتوفير الحلول
ذات الجودة العالية**



تاريخنا

تهدف شركة زون إلى تزويد منطقة الشرق الأوسط بحلول من الطراز العالمي في مجال مواقف السيارات من خلال توفير خبرات عالمية وتكنولوجيا متطورة لتقديم خدمات متقدمة وعالية الجودة لعملائها في جميع أنحاء منطقة الشرق الأوسط.

تأسست شركة زون باركينج سليوشينز في أوائل العام ٢٠٠٧ نتيجة مشروع مشترك بين شركة إن إس إل من المملكة المتحدة وشركات استثمارية إماراتية لتقديم شراكة قوية تجمع بين الخبرات في مجال تطوير البنية التحتية والمعرفة الكبيرة في السوق المحلي بالإضافة إلى الموارد المحلية.

ومن خلال الشراكة مع شركة إن إس إل، تستفيد شركة زون من تاريخها الكبيرة وخبرتها الواسعة التي تمتد لأكثر من ٧٥ عاماً. وبالرغم من أن غالبية الخبرة التقنية تقدمها شركة إن إس إل، إلا أن إدارة شركة زون في الإمارات العربية المتحدة تتميز بإنتاجية عالية. حيث يبلغ عدد القوى العاملة ما يزيد عن ٤٠٠ موظفاً وتقوم الشركة بإدارة عملياتها بشكل مستقل عن شركة إن إس إل إلا أن مواردها الكبيرة متاحة لنا كلما تطلب الأمر.





