CONCEPT

إدارة مراكز الاتصال (Call Center) ومراقبة الجودة وتخطيط القوى العاملة

11 – 15 يناير 2027

دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال



إدارة مراكز الاتصال (Call Center) ومراقبة الجودة وتخطيط القوى العاملة

المرجع: 5302_1098 **التاريخ:** 11 – 15 يناير 2027 **المكان:** دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال **الرسوم:** SAR 19500

العمق التقني: ممارس · **أسلوب التطبيق:** دراسة حالة

مقدمة

تتولى مراكز الاتصال معظم محادثات المؤسسة مع عملائها، لكن كثيرا منها يدار بمتوسطات تخفي المشكلة: ينهار مستوى الخدمة في ساعات الذروة، وتبقى درجات الجودة مرتفعة بينما يشتكي العملاء، ويغادر الموظفون أسرع مما يمكن تدريب بدلائهم. وكثيرا ما يدير التوظيف والجودة والتوجيه أشخاص مختلفون بأرقام مختلفة. تزود هذه الدورة من كور كونسبت المديرين بالقدرة على إدارة مركز الاتصال وفق المواصفة ISO 18295-1 وأطر الأداء المعروفة، وربط التوظيف بمستوى الخدمة، وبناء منظومة لمراقبة الجودة تعكس ما يعيشه العملاء. ويخرج المشاركون بخطة أداء وجودة لمركز الاتصال.

أهداف الدورة

- تقييم مزيج القنوات ونموذج التشغيل ومجموعة مؤشرات الأداء في مركز الاتصال مقابل متطلبات المواصفة ISO 18295-1
- حساب الاحتياجات من الموظفين بنموذج Erlang C ونسب الفاقد والإشغال، وإدارة الالتزام بالجداول
- تصميم نموذج تقييم جودة موزون وإدارة جلسات معايرة تنتج درجات متسقة
- تشخيص تكرار التواصل والطلب الناتج عن الإخفاق والفجوات بين درجات الجودة وملاحظات العملاء
- توجيه الموظفين بناء على أدلة الجودة ومعالجة أسباب التسرب الوظيفي وضعف الارتباط
- إعداد خطة أداء وجودة لمركز الاتصال بصيغة جاهزة لاعتماد قيادة العمليات

الفئة المستهدفة

- مديرو مراكز الاتصال المسؤولون عن مستويات الخدمة وميزانيات التشغيل
- مديرو ومسؤولو ضمان الجودة الذين يصممون برامج المراقبة ويديرونها
- مديرو تخطيط القوى العاملة الذين يتنبؤون بالطلب ويعدون جداول الموظفين
- قادة الفرق والمشرفون المنتقلون إلى مسؤوليات إدارة المركز كاملا
- المديرون في الجهات المتعاقدة الذين يشرفون على عقود مراكز الاتصال الخارجية

محاور الدورة

اليوم الأول: بيئة مراكز الاتصال والأداء الحالي

- نماذج تشغيل مراكز الاتصال: الداخلية والخارجية والهجينة
- تحليل مزيج القنوات: الصوت والمحادثة والبريد الإلكتروني والتراسل والخدمة الذاتية
- متطلبات مراكز الاتصال بالعملاء في المواصفة ISO 18295-1
- مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs: مستوى الخدمة ومتوسط سرعة الرد ومتوسط مدة المعالجة والحل من أول تواصل ومعدل التخلي
- بطاقة الفحص التشغيلي للوضع الراهن

اليوم الثاني: أطر الأداء والتوظيف والجودة

- إطار إدارة الأداء في معيار COPC CX Standard
- متطلبات الجهات المستفيدة من خدمات مراكز الاتصال في المواصفة ISO 18295-2
- نموذج Erlang C لحساب الاحتياج من الموظفين وافتراضاته
- حساب نسب الفاقد والإشغال والاستغلال
- أطر مراقبة الجودة: الأخطاء الحرجة للعميل وللأعمال وللامتثال

اليوم الثالث: إدارة العمليات اليومية ومراقبة الجودة

- التنبؤ بحجم التواصل من بيانات الفترات السابقة والموسمية
- تصميم الجداول وإدارة الالتزام بها في الوقت الفعلي
- تصميم نموذج تقييم الجودة الموزون
- تقييم المكالمات المسجلة ونصوص المحادثات
- جلسات المعايرة وقياس الاتفاق بين المقيمين

اليوم الرابع: التحسين والمخاطر وقضايا الموظفين

- تحليلات الكلام والنصوص لتغطية جميع التفاعلات
- محادثات توجيه الموظفين باستخدام نموذج GROW
- تشخيص التسرب الوظيفي وارتباط الموظفين
- ضوابط بيانات بطاقات الدفع في التسجيلات وفق معيار PCI DSS
- تحليل الأسباب الجذرية للطلب الناتج عن الإخفاق وتكرار التواصل

اليوم الخامس: دراسات الحالة وخطة الأداء والجودة

- دراسة حالة مركز اتصال في قطاع الاتصالات: استعادة مستوى خدمة منهار
- دراسة حالة خط مساعدة عام: سد الفجوة بين درجات الجودة وملاحظات العملاء
- بناء نموذج التوظيف لتنبؤ فترات نموذجي
- إعداد مسودة خطة الأداء والجودة لمركز الاتصال
- لجنة مراجعة بين الزملاء والدفاع عن الخطة

المهارات المكتسبة

- إدارة أداء مراكز الاتصال
- تخطيط القوى العاملة
- ضمان جودة التفاعلات
- معايرة درجات التقييم
- توجيه الموظفين
- تحليل الطلب الناتج عن الإخفاق
- الإشراف على مراكز الاتصال الخارجية

لماذا تحضر هذه الدورة

- تعود إلى عملك بخطة أداء وجودة لمركز الاتصال مبنية على أرقام مركزك
- تشرح للإدارة العليا سبب انخفاض مستوى الخدمة في أوقات الذروة وحجم التوظيف اللازم لمعالجته
- تجعل درجات الجودة تعكس ما يعيشه العملاء فعلا، لا ما يتحقق منه النموذج فقط
- تقارن ممارسات التشغيل مع مديري مراكز اتصال من قطاعات ودول مختلفة

الخاتمة

يحقق مركز الاتصال أداء جيدا حين تدار فيه عناصر التوظيف والجودة والتوجيه بوصفها منظومة واحدة لا ثلاثة تقارير منفصلة. تنتقل هذه الدورة من تقييم التشغيل الحالي، مرورا بالمواصفة ISO 18295 ومعيار COPC CX Standard والحسابات التي يقوم عليها مستوى الخدمة، وصولا إلى مراقبة الجودة والتحليلات وقضايا الموظفين التي تحدد النتائج يوميا. ويحول اليوم الأخير هذه المعارف إلى خطة أداء وجودة يعود بها المشارك إلى قيادة العمليات أساسا لدورة التحسين التالية.