



دورة تطبيق ISO 18295 في إدارة مراكز الاتصال



AGILE LEADERS
Training Center



دورة تطبيق ISO 18295 في إدارة مراكز الاتصال

نظرة عامة

دورة تطبيق ISO 18295 في إدارة مراكز الاتصال لمدة 5 أيام، وهي دورة مهنية لمديري مراكز الاتصال والمشرفين وقادة الجودة وإدارة القوى العاملة وعمليات العملاء، ويعود المشاركون منها بملف تطبيق ISO 18295. يحول المشاركون متطلبات الخدمة إلى ضوابط للحوكمة وإتاحة قنوات التفاعل وكفاءة القوى العاملة وحوكمة مؤشرات الأداء ومراقبة الجودة ومعالجة الشكاوى واستمرارية التشغيل وضبط الموردين وإجراءات التحسين المستمر. تعالج الدورة تشتت الممارسات التشغيلية من خلال مخرجات قابلة للتتبع. تطور أجايل للتدريب قدرات إدارة مراكز الاتصال وفق ISO 18295.

الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن حوكمة عمليات مراكز الاتصال
- الفرق المسؤولة عن مراقبة جودة الخدمة والمعايرة
- الفرق المسؤولة عن كفاءة القوى العاملة وتخطيط الموارد
- الفرق المسؤولة عن إتاحة الخدمة والشكاوى واستعادة الخدمة
- الفرق المسؤولة عن أداء الموردين واستمرارية التشغيل

تفترض الدورة أن المشاركين يديرون عمليات مراكز الاتصال أو يدعمونها، وتستبعد تدريقات منح الشهادات وتهيئة البرمجيات وخوارزميات جدولة القوى العاملة التفصيلية.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي يؤثر فيها الاتصال المنظم بالعملاء على موثوقية الخدمة ونتائج العملاء.

- عمليات العملاء ومراكز الاتصال وجودة الخدمة
- إدارة القوى العاملة والتعلم وضمان الأداء
- الخدمات المصرفية والتأمين والاتصالات
- الرعاية الصحية والمرافق والخدمات الموجهة للجمهور
- التجزئة والسفر والخدمات اللوجستية ومقدمو الخدمات الخارجيون



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل متطلبات خدمة ISO 18295 ونطاق التشغيل
- بناء ضوابط حوكمة مراكز الاتصال والمسؤوليات
- تطبيق ممارسات كفاءة القوى العاملة وإتاحة الخدمة
- استخدام حوكمة مؤشرات الأداء ومراقبة الجودة
- تقييم ضوابط الشكاوى والاستمرارية والموردين
- ترتيب أولويات إجراءات التحسين المستمر القائمة على الأدلة

جدول الدورة

اليوم 1: نطاق المواصفة والحوكمة

- خريطة متطلبات الخدمة في ISO 18295-1
- مصفوفة مسؤوليات العميل في ISO 18295-2
- حدود نطاق مركز الاتصال بالعملاء
- مخطط أدوار الحوكمة والمساءلة
- سجل متطلبات أصحاب المصلحة

اليوم 2: إتاحة الخدمة وعمليات الاتصال

- قائمة فحص إتاحة قنوات التفاعل
- ضابط جودة معلومات العملاء
- خريطة عملية معالجة الاتصالات
- تعريف أداء الانتظار والاستجابة
- مسار عمل الشكاوى والتععيد



اليوم 3: الأفراد والموارد والاستمرارية

- مصفوفة كفاءة القوى العاملة
- سجل أدلة تدريب موظفي الاتصال
- مراجعة ممارسات مشاركة الموظفين
- فحص سعة الموارد التشغيلية
- خطة ضوابط استمرارية مركز الاتصال

اليوم 4: ضوابط القياس والتحسين

- قاموس مؤشرات أداء مركز الاتصال
- خطة عينات مراقبة الجودة
- طريقة تقييم التفاعلات ومعايرتها
- بطاقة ضبط أداء الموردين
- سجل الإجراءات التصحيحية والتحسين

اليوم 5: ممارسة تطبيق ISO 18295

- تمرين: تحديد النطاق وتوزيع المسؤوليات
- تمرين: رسم عملية اتصال بالعملاء
- تمرين: بناء مجموعة مؤشرات وضوابط جودة
- تمرين: تقييم سيناريو للشكاوى والاستمرارية
- المشروع الختامي: ملف تطبيق ISO 18295

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة مستمدة من الاتصالات والخدمات المصرفية والرعاية الصحية وعمليات الخدمات الخارجية.

- نشاط مقترح: تحويل متطلبات خدمة مختارة إلى ضوابط تشغيلية خاضعة للمساءلة وسجلات أدلة.
- نشاط مقترح: اختبار تفاعل متعدد القنوات من حيث الإتاحة وجودة المعلومات والتعديد وقياس الاستجابة.
- نشاط مقترح: معايرة أحكام مراقبة الجودة وربط النتائج بالإجراءات التصحيحية.
- نشاط مقترح: تقييم أدلة الموردين والاستمرارية قبل ترتيب أولويات إجراءات التحسين.



الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة إدارة مراكز الاتصال وفق ISO 18295، وماذا تفترض؟

تناسب الدورة المديرين والمشرفين وقادة الجودة ومديري القوى العاملة ومختصي عمليات العملاء، وتفترض مسؤولية عملية عن العمليات أو الأدلة أو الأفراد أو الموردين.

كيف تختلف دورة تطبيق ISO 18295 عن دورة إدارة مراكز الاتصال العامة؟

تنظم دورة تطبيق ISO 18295 القرارات التشغيلية حول متطلبات خدمة محددة ومسؤوليات وأدلة أداء وإتاحة للعملاء وضوابط تحسين، بينما قد تركز دورة الإدارة العامة على القيادة أو التوظيف أو التقنية.

ما الفرق بين ISO 18295-1 و ISO 18295-2؟

يعالج ISO 18295-1 متطلبات الخدمة لمراكز الاتصال بالعملاء، بينما يعالج ISO 18295-2 مسؤوليات الجهات العملية التي تستخدم خدمات مراكز الاتصال.

ما الأدلة التي تدعم إدارة مراكز الاتصال وفق ISO 18295؟

تشمل الأدلة المفيدة تعريفات النطاق وتوزيع الأدوار وخرائط العمليات وسجلات الكفاءة وفحوص الإتاحة وتعريفات المؤشرات ونتائج مراقبة الجودة وسجلات الشكاوى ومراجعات الموردين وضوابط الاستمرارية وإجراءات التحسين.

الخاتمة

يعود المشاركون بملف تطبيق ISO 18295 الذي يضم مخرجات النطاق والحوكمة والعمليات والكفاءة والمؤشرات والجودة والموردين والاستمرارية والتحسين. يحول الملف ممارسات مركز الاتصال المتفرقة إلى ضوابط إدارية قابلة للتتبع. ويدعم التطبيق التشغيلي من دون أن يحل محل تقييم المطابقة المستقل.



فئات الدورات التدريبية

الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة	الأعمال الزراعية والأمن الغذائي
دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات	دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال
دورات إدارة المرافق والعقارات	دورات إدارة الرعاية الصحية
دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات	دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية
دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التعليم وتطوير التعلم	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة
دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة	دورات الصحة والسلامة والأمن المهني
دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية	دورات الضيافة والسياحة
دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة	دورات في مجالات القيادة والإدارة



فئات الدورات التدريبية

دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيق

دورات معتمدة من قبل هيئات دولية



مدن التدريب

أكرا غانا	أثينا اليونان	أبوظبي الإمارات العربية المتحدة
الدار البيضاء المغرب	استنبول تركيا	أمستردام هولندا
الكويت الكويت	القاهرة مصر	الدوحة قطر
باكو أذربيجان	باريس فرنسا	المنامة مملكة البحرين
براغ جمهورية التشيك	بانكوك تايلند	بالي جمهورية إندونيسيا
بورت لويس موريشيوس	برلين ألمانيا	برشلونة إسبانيا
تبليسي جورجيا	بوكيت تايلند	بورتو البرتغال
جنيف سويسرا	جاكرتا جمهورية إندونيسيا	تورنتو كندا
روما إيطاليا	دبي الإمارات العربية المتحدة	جوهانسبرغ جنوب إفريقيا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	زيورخ سويسرا	زنبار تنزانيا
شم الشيخ مصر	سيول كوريا الجنوبية	سنغافورة سنغافورة
طشقند أوزبكستان	طرابزون تركيا	شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية



مدن التدريب

عن بعد منصة زووم	عمان المملكة الأردنية الهاشمية	طوكيو اليابان
كوالالمبور ماليزيا	فيينا النمسا	فرانكفورت ألمانيا
لشبونة البرتغال	لانكاوي ماليزيا	كيب تاون جنوب إفريقيا
مدريد إسبانيا	ماريبا إسبانيا	لندن المملكة المتحدة
ميلان إيطاليا	مونترو سويسرا	مسقط سلطنة عمان
نيس فرنسا	نيروبي كينيا	ميونخ ألمانيا
		نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية