

دورة ممارسة إطار أداء عمليات العملاء

3 – 7 مايو 2027

روما

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة ممارسة إطار أداء عمليات العملاء

المرجع: 153161_696 **التاريخ:** 3 – 7 مايو 2027 **المكان:** روما **الرسوم:** Euro 5700

نظرة عامة

دورة ممارسة إطار أداء عمليات العملاء لمدة أسبوع لمديري عمليات مراكز الاتصال وقادة تجربة العملاء ومديري الجودة وفرق تخطيط القوى العاملة ومحللي الأداء، ويعود المشاركون بخريطة تحسين أداء العمليات. يستخدم المشاركون معيار COPC لتجربة العملاء، الإصدار 8.0، مرجعا عاما لربط القيادة والتخطيط والأفراد والعمليات ورحلات الخدمة والمقاييس والجودة والتكلفة والكفاءة والتحسين. تربط أجايل للتدريب أداء عمليات العملاء بالمراجعات التشغيلية التطبيقية.

الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن أداء مراكز الاتصال وعمليات العملاء
- القادة المسؤولون عن أهداف تشغيل تجربة العملاء
- فرق الجودة المسؤولة عن ضوابط العمليات والقياس
- فرق القوى العاملة المسؤولة عن القدرة وتقديم الخدمة
- المحللون المسؤولون عن تقارير الأداء وأدلة التحسين

تفترض الدورة أن المشاركين يعملون مع بيانات أو عمليات خدمة العملاء، وتستبعد التدريب الرسمي على COPC والتحضير للاعتماد ومهارات خدمة العملاء العامة والتنفيذ التقني التفصيلي.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تدير اتصالات العملاء عبر القنوات البشرية والرقمية.

- مراكز الاتصال وعمليات العملاء والجودة وإدارة القوى العاملة
- الخدمات المصرفية والتأمين والمرافق والاتصالات
- التجزئة والتجارة الإلكترونية والضيافة والنقل
- الإدارة الصحية والخدمات التعليمية والعمليات الموجهة للجمهور
- التعهيد والدعم الفني والخدمات المشتركة

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل أهداف عمليات العملاء ومتطلبات أصحاب المصلحة
- تطبيق مفاهيم القيادة والتخطيط والأفراد والعمليات والأداء
- بناء خرائط رحلة الخدمة وأداء العمليات
- استخدام تعريفات المؤشرات وفحوص نزاهة البيانات
- تقييم نتائج الجودة والخدمة والتكلفة والإنتاجية والعملاء
- ترتيب الفجوات وإنشاء خارطة تحسين

جدول الدورة

اليوم 1: الإطار والتوجه التشغيلي

- خريطة التعريف بمعيار COPC لتجربة العملاء الإصدار 8.0
- لوحة نطاق عمليات العملاء
- سجل متطلبات أصحاب المصلحة
- شبكة مواءمة الأهداف التشغيلية
- قائمة فحص أدلة القيادة والتخطيط

اليوم 2: تمكين الأفراد والقوى العاملة

- مصفوفة متطلبات الأدوار والكفاءات
- خريطة عملية الاستقطاب والاختيار
- قائمة فحص جودة التدريب والجاهزية
- ورقة افتراضات قدرة القوى العاملة
- مراجعة دعم أداء الموظفين

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: رحلات الخدمة والعمليات

- خريطة حدود رحلة الخدمة
- حصر عمليات العملاء الرئيسية
- شبكة اعتماديات عمليات الدعم الرئيسية
- مراجعة التسليم بين الإنسان والقناة الرقمية
- سجل أدلة ضبط العمليات

اليوم 4: المقاييس ومراجعة الأداء

- بطاقة تعريف المؤشر
- قائمة فحص التحقق من نزاهة البيانات
- مصفوفة موازنة الجودة والخدمة والتكلفة
- لوحة مراجعة اتجاهات الأداء
- سجل السبب الجذري والإجراء التصحيحي

اليوم 5: ممارسة أداء عمليات العملاء

- تمرين: مواءمة الأهداف ومتطلبات أصحاب المصلحة
- تمرين: رسم رحلة الخدمة واعتماديات العمليات
- تمرين: التحقق من المقاييس وأدلة الأداء
- تمرين: ترتيب فجوات الأفراد والعمليات والنتائج
- المشروع الختامي: خريطة تحسين أداء العمليات

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات من الخدمات المصرفية والتجزئة والمرافق والدعم الفني لربط مفاهيم الإطار بالأدلة التشغيلية.

- نشاط مقترح: تحويل متطلبات أصحاب المصلحة إلى أهداف قابلة للقياس لعمليات العملاء.
- نشاط مقترح: رسم رحلة خدمة عبر القنوات البشرية والرقمية مع اعتماديات العمليات.
- نشاط مقترح: اختبار تعريفات المؤشرات وملكية المصادر وقواعد الحساب وضوابط نزاهة البيانات.
- نشاط مقترح: ترتيب فجوات الأداء وتعيين إجراءات التحسين وأدلتها ونقاط مراجعتها.

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة أداء عمليات العملاء وماذا تفترض؟

تناسب فرق العمليات وتجربة العملاء والجودة والقوى العاملة والتحليلات، وتفترض خبرة عملية في عمليات العملاء أو معلومات الأداء.

كيف تختلف دورة أداء عمليات العملاء عن إدارة مراكز الاتصال العامة؟

تربط دورة أداء عمليات العملاء التوجه التشغيلي والأفراد والعمليات ورحلات الخدمة والمقاييس وأدلة التحسين، بينما تغطي الإدارة العامة نطاقا أوسع من واجبات الإشراف وتقديم الخدمة.

فيم يستخدم معيار COPC لتجربة العملاء؟

يستخدم معيار COPC لتجربة العملاء مرجعا لإدارة أداء عمليات العملاء عبر ربط العمليات والمقاييس ورحلات الخدمة والأفراد والتقنية والنتائج المستدامة.

لماذا توازن عمليات العملاء بين الجودة والخدمة والتكلفة والإنتاجية؟

يساعد التوازن بين الجودة والخدمة والتكلفة والإنتاجية على كشف المفاضلات وتجنب تحسين نتيجة على حساب نتيجة أخرى.

كيف يدعم تقييم فجوات عمليات العملاء التحسين؟

يدعم تقييم الفجوات التحسين بمقارنة الممارسات والنتائج الحالية بالمتطلبات المحددة ثم ترتيب الإجراءات والمالكين والأدلة ونقاط المراجعة.

الخاتمة

يعود المشاركون بخريطة تحسين أداء العمليات، وتضم الأهداف ومتطلبات أصحاب المصلحة ورحلات الخدمة واعتماديات العمليات وأدلة الأفراد وتعريفات المؤشرات وفجوات الأداء والإجراءات المرتبة. تمنح الخريطة المديرين أساسا منظما للمراجعات التشغيلية. وتربط قرارات التحسين بمقاييس وأدلة قابلة للتتبع.