

دورة تطبيق ISO 18295 في إدارة مراكز الاتصال

AGILE LEADERS
Training Center

1 – 5 فبراير 2027

باريس

AGILE LEADERS
Training Center

دورة تطبيق ISO 18295 في إدارة مراكز الاتصال

المرجع: 155378_726 **التاريخ:** 1 – 5 فبراير 2027 **المكان:** باريس **الرسوم:** Euro 5700

نظرة عامة

دورة تطبيق ISO 18295 في إدارة مراكز الاتصال لمدة أسبوع، 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 تدقيقات 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

AGILE LEADERS
Training Center

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 والتصعيد

AGILE LEADERS
Training Center

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 والتصعيد وقياس الاستجابة.
- نشاط مقترح: معايرة أحكام مراقبة الجودة وربط النتائج بالإجراءات التصحيحية.
- نشاط مقترح: تقييم أدلة الموردين والاستمرارية قبل ترتيب أولويات إجراءات التحسين.

AGILE LEADERS
Training Center

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 وISO 18295-2؟

يعالج ISO 18295-1 متطلبات الخدمة لمراكز الاتصال بالعملاء، بينما يعالج ISO 18295-2 مسؤوليات الجهات العميلة 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.