# دورة تخطيط وجدولة القوى العاملة في مراكز الاتصال

29 مارس – 2 أبريل 2027

أديس أبابا

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة تخطيط وجدولة القوى العاملة في مراكز الاتصال

**المرجع:** 221776_1648 **التاريخ:** 29 مارس – 2 أبريل 2027 **المكان:** أديس أبابا **الرسوم:** Euro 4500

## نظرة عامة

دورة تخطيط وجدولة القوى العاملة في مراكز الاتصال هي برنامج مهني لمدة أسبوع لمختصي إدارة القوى العاملة والعمليات والجدولة والتنبؤ والجودة ومستوى الخدمة، ويغادر المشاركون بخطة تشغيل متكاملة لإدارة القوى العاملة. تعالج الدورة الفجوة بين توقع الطلب والتوظيف والتغطية الفعلية من خلال تحليل الفترات الزمنية والنمذجة والضوابط المنظمة. تطور أجايل للتدريب القدرة التطبيقية في تخطيط القوى العاملة في مراكز الاتصال.

## الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن توقع الطلب وحجم التفاعلات
- الوظائف المسؤولة عن تحويل عبء العمل إلى احتياجات توظيف
- مجموعات العمليات المسؤولة عن الجداول والتغطية ومستوى الخدمة
- فرق الوقت الفعلي المسؤولة عن التقيد بالجدول والإدارة اللحظية لمراكز الاتصال
- وظائف الجودة والتحليلات المسؤولة عن أدلة الأداء
- فرق الموارد البشرية المسؤولة عن عدالة الجدولة واعتبارات الموظفين

تفترض الدورة أن المشاركين يتعاملون مع الطلب أو التوظيف أو الجداول أو بيانات الأداء في مراكز الاتصال، ولا تتناول إدارة البرمجيات أو إعداد منصات مورد بعينه.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة إدارة القوى العاملة والعمليات في بيئات الخدمة التي تستقبل طلبا موزعا على فترات زمنية.

- إدارة القوى العاملة وتخطيط الموارد في مراكز الاتصال
- عمليات خدمة العملاء في المصارف والتأمين والمرافق
- دعم العملاء في التجزئة والسفر والضيافة والتجارة الإلكترونية
- خدمات المواعيد والتواصل في الرعاية الصحية
- الاتصالات والدعم الفني
- الخدمات المشتركة وعمليات العملاء المسندة خارجيا

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل الطلب ومدة المعالجة وعبء العمل حسب الفترة
- بناء احتياجات التوظيف في مراكز الاتصال بافتراضات واضحة
- تطبيق الانكماش والإشغال واعتبارات مستوى الخدمة
- تصميم جداول توازن بين التغطية والمهارات والعدالة
- استخدام أدلة التقيد بالجدول في القرارات التشغيلية اللحظية
- تقييم أداء التنبؤ والتوظيف والجدولة والخدمة

## جدول الدورة

### اليوم 1: أسس تخطيط القوى العاملة

- إدارة القوى العاملة لمراكز الاتصال
- أهداف الخدمة وآفاق التخطيط
- قنوات التفاعل والمهارات وأنواع العمل
- أدوار التخطيط وقراراته وحوكمته
- نموذج التشغيل من الطلب إلى الخدمة

### اليوم 2: التنبؤ بعبء العمل

- البيانات التاريخية حسب الفترة وجودتها
- الحجم ومتوسط مدة المعالجة وعبء العمل
- الأنماط والموسمية والأحداث والحكم المهني
- الطلب الصوتي والطلب الرقمي غير المتزامن
- مراجعة دقة التنبؤ وانحيازه

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: احتياجات التوظيف

- مستوى الخدمة وزمن الاستجابة والتخلي
- غرض معادلة إرلانغ سي وحدود افتراضاتها
- الإشغال والتزامن وأثر تعدد المهارات
- فئات الانكماش ورفع الاحتياج
- نموذج احتياجات التوظيف في مراكز الاتصال

## اليوم 4: الجدولة والضبط اللحظي

- صلة التنبؤ والجدولة في مراكز الاتصال
- أنماط الورديات والاستراحات والأنشطة والقيود
- ملاءمة التغطية وتفضيلات الموظفين والعدالة
- التقيد بالجدول وتفسير الاستثناءات
- إعادة التنبؤ اللحظي وخيارات الاستجابة

## اليوم 5: الأداء والمشروع الختامي

- مقاييس التنبؤ والتوظيف والجدولة والخدمة
- تقارير الفترات وتشخيص الأسباب الجذرية
- مفاضلات السيناريوهات وتصعيد القرارات
- حوكمة إدارة القوى العاملة ودورية المراجعة والضوابط
- المشروع الختامي: خطة تشغيل إدارة القوى العاملة

## التمارين التطبيقية

تحول الأنشطة المقترحة البيانات التشغيلية إلى قرارات قابلة للتتبع.

- نشاط مقترح: تنظيف بيانات الفترات وحساب محركات عبء العمل
- نشاط مقترح: بناء سيناريوهات التوظيف والانكماش مقابل هدف خدمة
- نشاط مقترح: مقارنة تغطية الجدول بالاحتياج وقيود الموظفين
- نشاط مقترح: إدارة سيناريو انحراف لحظي وتوثيق القرارات

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة تخطيط وجدولة القوى العاملة في مراكز الاتصال وما متطلباتها؟

تناسب المختصين الذين يعملون مع الطلب أو التوظيف أو الجداول أو مستوى الخدمة، وتفترض معرفة عملية ببيئة مركز الاتصال دون اشتراط خبرة متقدمة في النمذجة.

### كيف تختلف إدارة القوى العاملة لمراكز الاتصال عن التخطيط العام للقوى العاملة؟

تركز إدارة مراكز الاتصال على فترات قصيرة وطلب متقلب وأهداف خدمة وجدولة لحظية، بينما يركز التخطيط العام غالبا على أعداد الموظفين والقدرات خلال آفاق أطول.

### هل تستخدم معادلة إرلانغ سي لكل قنوات مراكز الاتصال؟

لا. تدعم إرلانغ سي بعض سيناريوهات الصوت المنتظر ضمن افتراضات محددة، وقد يتطلب العمل الرقمي غير المتزامن والتزامن وتعدد المهارات حسابات مختلفة أو محاكاة أو حكما تشغيليا.

### كيف يستخدم الانكماش في احتياجات التوظيف في مراكز الاتصال؟

يعرف الانكماش حسب فئاته ويقاس باتساق ويفصل عن عبء العمل ثم يطبق بوضوح على الاحتياج المنتج، مع اختبار الافتراضات وعدم إخفاء الفاقد القابل للمعالجة داخل نسبة واحدة.

### ما الذي يجعل الإدارة اللحظية لمراكز الاتصال فعالة؟

تقارن الإدارة الفعالة الطلب ومدة المعالجة والتوظيف والتقيد الفعلي بالجدول مع الخطة، وتشخص الأسباب، وتختار استجابات متناسبة، وتوثق المفاضلات، وتحمي الخدمة ورفاه الموظفين معا.

## الخاتمة

يعود المشاركون بخطة تشغيل إدارة القوى العاملة التي تربط التنبؤ والاحتياج والجداول والضوابط اللحظية والمقاييس والحوكمة. تجعل الخطة افتراضات التخطيط مرئية والقرارات أسهل للمراجعة. كما تساعد العمليات على الاستجابة باتساق عندما ينحرف الطلب أو التوافر أو مستوى الخدمة عن التوقع.