# دورة معيار COPC CX لقادة مراكز الاتصال وعمليات العملاء

9 – 13 أغسطس 2027

الدار البيضاء

# دورة معيار COPC CX لقادة مراكز الاتصال وعمليات العملاء

**المرجع:** 788_37256 **التاريخ:** 9 – 13 أغسطس 2027 **المكان:** الدار البيضاء **الرسوم:** GBP 4000

## ملخص البرنامج

معيار COPC CX محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لرؤساء عمليات العملاء ومديري مراكز الاتصال وقادة الجودة على المستوى الإداري، ويخرج منها كل مشارك بخطة لإدارة الأداء في عملية واحدة. تعرض مراكز كثيرة لوحات متابعة مزدحمة، ومع ذلك تتعارض مستويات الخدمة ودرجات الجودة ونتائج المتعاقدين. وينتقل البرنامج من بنية المعيار إلى تشخيص الفجوات في المقاييس والجودة والعمليات، ثم إلى تصميم المستهدفات والضوابط والإشراف على المتعاقدين، وصولا إلى خطة تتبناها القيادة. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في معيار COPC CX لمجموعات من منظمات مختلفة.

## المبررات المؤسسية

تعتمد البنوك ومزودو الاتصالات وتجار التجزئة ومكاتب الخدمة العامة على مراكز الاتصال، سواء أديرت داخليا أو عبر متعاقد خارجي. وحين توضع المقاييس والمستهدفات وفحوص الجودة دون إطار مشترك يتجادل المديرون حول الأرقام ويشعر العملاء بالفجوات. ويمنح المعيار المنظم القادة لغة واحدة للنتائج وأسبابها.

- اتساق الخدمة: يتحسن حين تتبع المستهدفات والتقييم والتدريب الفردي تصميما واحدا.
- أداء المتعاقدين: يرتفع حين تقاس النتائج المسندة إلى جهات خارجية وتراجع وفق شروط متفق عليها.
- كلفة الخدمة: تنخفض حين تتبع الاتصالات المتكررة وإعادة العمل إلى أسبابها.

## المبادئ والأساس المعرفي

- معيار COPC CX: يضع متطلبات لعمليات تجربة العملاء، ويطبق في الجلستين 1 و5 على مراجعة الفجوات والخطة.
- مؤشرات الأداء الرئيسية: تربط النتائج بالمستهدفات، وتطبق في الجلستين 2 و3 على تصميم المقاييس.
- تقييم ضمان الجودة: يقيس التفاعلات وفق معايير متفق عليها، ويطبق في الجلسة 3 على بطاقات التقييم والمعايرة.
- تحليل السبب الجذري: يتتبع الإخفاقات المتكررة إلى أصلها، ويطبق في الجلسة 4 على مشكلات العمليات والمتعاقدين.

## المشاركون المستهدفون

- رؤساء عمليات العملاء الذين يتحملون مسؤولية نتائج الخدمة عبر القنوات.
- مديرو مراكز الاتصال الذين يضعون المستهدفات وخطط التوظيف.
- قادة الجودة الذين يصممون بطاقات التقييم ويديرون المعايرة.
- مديرو الموردين الذين يشرفون على مزودي خدمة العملاء المتعاقد معهم.

تشمل البيئات المعتادة القطاع المصرفي والاتصالات وتجارة التجزئة والمرافق ومزودي الخدمات المسندة إلى جهات خارجية.

## مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تقييم عملية قائمة وفق بنية معيار COPC CX.
2. سيكون المشاركون قادرين على بناء مؤشرات أداء رئيسية بمستهدفات وأصحاب مسؤولية.
3. سيكون المشاركون قادرين على تصميم بطاقة تقييم لضمان الجودة وروتين للمعايرة.
4. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص إخفاقات العمليات والاتصالات المتكررة بتحليل السبب الجذري.
5. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات إجراءات التحسين بحسب أثرها في العملاء وكلفتها.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير خطة إدارة الأداء أمام القيادة.

## هيكل البرنامج

### اليوم 1: معيار COPC CX وواقع العملية اليوم

كيف تقارن العملية القائمة ببنية المعيار؟

- خريطة فئات معيار COPC CX
- ورقة تعريف العملية
- نموذج مراجعة الفجوات
- شبكة توقعات أصحاب المصلحة
- جرد القنوات والعمليات

### اليوم 2: المقاييس والمستهدفات وتقارير الأداء

أي المقاييس والمستهدفات تبين أن العملاء يخدمون جيدا؟

- قاموس مؤشرات الأداء الرئيسية
- ورقة وضع المستهدفات
- مجموعة المقاييس المتوازنة
- تصميم تقرير الأداء
- مصفوفة ملكية المقاييس

## اليوم 3: ضمان الجودة وضبط القوى العاملة

كيف تقيم التفاعلات بإنصاف ويدرب الفريق على المعيار نفسه؟

- تصميم بطاقة تقييم ضمان الجودة
- روتين جلسة المعايرة
- خطة أخذ العينات
- دليل محادثة التدريب الفردي
- مراجعة التوظيف والجداول

## اليوم 4: إخفاقات العمليات والمتعاقدون والتحسين

كيف تتتبع الاتصالات المتكررة وفجوات المتعاقدين وتزال؟

- ورقة تحليل السبب الجذري
- شجرة محركات الاتصال المتكرر
- حزمة مراجعة أداء المتعاقد
- فحص مقاييس اتفاقية الخدمة
- متتبع إجراءات التحسين

## اليوم 5: خطة إدارة الأداء لعملية واحدة

هل تتكامل الأدوات السابقة في خطة واحدة تستطيع القيادة تبنيها؟

- تطبيق نموذج مراجعة الفجوات من الجلسة 1
- اختبار مجموعة المقاييس المتوازنة من الجلسة 2
- فحص تصميم بطاقة تقييم ضمان الجودة من الجلسة 3
- تدريب على حزمة مراجعة أداء المتعاقد من الجلسة 4
- إنجاز خطة إدارة الأداء

## المنهجية

يقوم البرنامج على تحليل الحالات من ملفات جاهزة لعمليتين، إحداهما مركز اتصال مصرفي داخلي والأخرى مكتب خدمة اتصالات مسند إلى متعاقد خارجي، في كل منهما مقاييس وعينات مكالمات وجداول وتقارير متعاقدين. يعمل المشاركون في مجموعات ويختبرون المستهدفات مقابل الملفات ويدافعون عن خططهم أمام زملاء يؤدون دور القيادة.

- نشاط مقترح: تقييم عينات من التفاعلات ومقارنة النتائج لكشف الفروق بين المقيمين.
- نشاط مقترح: إعادة كتابة مجموعة مستهدفات تكافئ السرعة على حساب الحل.
- نشاط مقترح: تتبع ارتفاع الاتصالات المتكررة إلى سبب في العملية.

## المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة لإدارة الأداء في عملية واحدة. وتضم الخطة مراجعة للفجوات ومجموعة مقاييس بمستهدفاتها وبطاقة تقييم للجودة وروتينا لمراجعة المتعاقدين وقائمة مرتبة للتحسينات. وتستخدم في العمل لإحاطة القيادة والاتفاق على الواجبات مع مديري الجودة والقوى العاملة والموردين.

## الأسئلة الشائعة

### هل يناسب برنامج تدريبي في معيار COPC CX المديرين الجدد عليه؟

نعم، إذ يدرس معيار COPC CX عبر ملفات جاهزة وقوالب. ويفترض مسؤولية عن مركز اتصال أو عملية عملاء، دون عمل سابق بالمعيار.

### ما النماذج التي تعمل مع معيار COPC CX في الجلسات؟

يطبق معيار COPC CX مع مؤشرات الأداء الرئيسية وتقييم ضمان الجودة وتحليل السبب الجذري، وتستخدم جميعها على عمليات جاهزة.

### كيف تستخدم الخطة الناتجة عن معيار COPC CX في العمل؟

تستخدم خطة إدارة الأداء لإحاطة القيادة والاتفاق على الواجبات مع مديري الجودة والقوى العاملة والموردين وتحديد ترتيب التحسينات.

## بماذا يختلف معيار COPC CX عن برنامج عام في خدمة العملاء؟

يركز معيار COPC CX على كيفية قياس العملية وضبطها وتحسينها، بينما يركز برنامج خدمة العملاء العام على مهارات الخط الأمامي والاتجاهات.