# دورة متطلبات مراكز الاتصال بالعملاء وفق 18295 ISO لمقدمي الخدمة وعملائهم

9 – 13 أغسطس 2027

كيب تاون

# دورة متطلبات مراكز الاتصال بالعملاء وفق ISO 18295 لمقدمي الخدمة وعملائهم

**المرجع:** 891_40785 **التاريخ:** 9 – 13 أغسطس 2027 **المكان:** كيب تاون **الرسوم:** GBP 4800

## ملخص البرنامج

متطلبات مراكز الاتصال بالعملاء وفق ISO 18295 لمقدمي الخدمة وعملائهم محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لرؤساء مراكز الاتصال ومديري خدمة العملاء ومديري الجودة والإسناد الخارجي، ويخرج منها كل مشارك بحزمة تقييم فجوات لمركز اتصال واحد. يحكم العملاء على المنظمة من مكالماتها ورسائلها، ومع ذلك تدار مستويات الخدمة والتعامل مع البيانات والإشراف على المورد كل على حدة. ويقرأ البرنامج المعيار على سجلات تشغيل وعقود حقيقية. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في متطلبات مراكز الاتصال بالعملاء لمجموعات من منظمات مختلفة.

## المبررات المؤسسية

تسند المصارف وشركات المرافق وشركات الطيران والجهات العامة جزءا كبيرا من تعاملاتها مع العملاء إلى مراكز اتصال، تدار داخليا أو عبر مورد. وحين تكتب متطلبات المركز ومتطلبات عميله وتختبر، يرى القادة مواضع التقصير في الوعود والعاملين والسجلات، ويتفقون على تصحيحات لها مسؤولون ومواعيد قبل أن تظهر الشكاوى أو نزاعات الموردين، فيقل الجهد الضائع في المعالجة المتأخرة.

- اتساق الخدمة: يتحسن حين تحدد مستويات الخدمة والنصوص ومسارات التصعيد مرة واحدة وتفحص مقابل السجلات.
- التعرض للشكاوى: ينخفض حين يثبت أن مسارات الشكاوى وملكيتها وحلقات التعلم منها تعمل.
- الرقابة على المورد: تتقوى حين تنص عقود الإسناد الخارجي على المقاييس والمراجعات وخطوات الخروج.

## المبادئ والأساس المعرفي

- ISO 18295 المعيار الدولي لمراكز الاتصال بالعملاء، ويصدر في جزأين: يستخدم في كل جلسة لتنظيم النتائج.
- ISO 18295-1 الجزء الذي يحدد متطلبات مراكز الاتصال بالعملاء: يطبق في الجلسات من 1 إلى 3 لاختبار الخدمة والعاملين والسجلات.
- ISO 18295-2 الجزء الذي يحدد متطلبات العملاء الذين يستخدمون خدمات مراكز الاتصال: يطبق في الجلسة 4 لمراجعة العقود والإشراف.

## المشاركون المستهدفون

- رؤساء مراكز الاتصال الذين يملكون مستويات الخدمة والجودة.
- مديرو خدمة العملاء الذين يسألون عن الشكاوى والرضا.
- مديرو الجودة الذين يعدون الأدلة ويقودون المراجعات الداخلية.
- مديرو الإسناد الخارجي الذين يحددون مواصفات موردي مراكز الاتصال ويشرفون عليهم.

تشمل البيئات المعتادة القطاع المصرفي والاتصالات والسفر والخدمات العامة.

## مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على التمييز بين متطلبات المركز ومتطلبات العميل.
2. سيكون المشاركون قادرين على بناء مواصفة لمستوى الخدمة بمقاييس ومصادر أدلة.
3. سيكون المشاركون قادرين على تقييم كفاءة الموظفين ومعالجة الشكاوى مقابل المتطلبات المحددة.
4. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص مواطن الضعف في سجلات التعامل مع البيانات والرصد.
5. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب بنود العقد التي تمنح العميل إشرافا على المورد حسب أولويتها.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير تقييم الفجوات أمام الإدارة.

## هيكل البرنامج

### اليوم 1: متطلبات مراكز الاتصال بالعملاء ونطاقها

ماذا يطلب معيار ISO 18295 من مركز الاتصال، وماذا يطلب من عميله؟

- خريطة بنية المعيار ذي الجزأين ISO 18295
- مصفوفة أدوار المركز والعميل
- ورقة تحديد نطاق الخدمة
- جرد نقاط تماس رحلة العميل
- نموذج سجل المتطلبات

### اليوم 2: مستويات الخدمة وكفاءة الموظفين والشكاوى

كيف يثبت المركز أن وعود الخدمة والعاملين ومسارات الشكاوى تفي بالمتطلبات؟

- جدول مواصفات مستوى الخدمة
- مصفوفة كفاءة الموظفين
- خريطة مسار الشكوى والتصعيد
- بطاقة تقييم جودة المكالمات والرسائل
- ورقة فجوات الاحتياج التدريبي

## اليوم 3: حماية البيانات والرصد والأدلة

أي السجلات تثبت أن المركز مضبوط وأن بياناته تعالج بعناية؟

- مراجعة التعامل مع بيانات العملاء
- خطة رصد التفاعلات
- لوحة مؤشرات الأداء
- سجل الإجراءات التصحيحية
- جدول أعمال مراجعة الإدارة

## اليوم 4: عقود الإسناد الخارجي وإشراف العميل

كيف يحدد العميل مواصفات المركز الذي يستخدمه ويشرف عليه ويراجعه؟

- قائمة فحص مسؤوليات العميل وفق ISO 18295-2
- ملحق عقد الإسناد الخارجي
- دورة مراجعة أداء المورد
- خطة التسليم والخروج
- تقويم الحوكمة المشتركة

## اليوم 5: حزمة تقييم الفجوات لمركز اتصال واحد

هل تتكامل النتائج في حزمة تستطيع الإدارة العمل بها؟

- تطبيق سجل المتطلبات من الجلسة 1
- اختبار جدول مستوى الخدمة من الجلسة 2
- فحص خطة الأدلة من الجلسة 3
- مراجعة ملحق العقد من الجلسة 4
- إنجاز حزمة تقييم الفجوات

## المنهجية

يقوم البرنامج على تمرين منظم بالاعتماد على سجلات تشغيل جاهزة وعقد إسناد نموذجي وملفات شكاوى مجهولة المصدر من مصرف ومزود اتصالات. يربط المشاركون المتطلبات بالأدلة، ويختبرون جداول مستوى الخدمة، ويراجعون ملاحق العقود، ويسجلون الفجوات في سجل مشترك، ثم يعرضون النتائج على زملاء يؤدون دور لجنة مراجعة ويطرحون الأسئلة عليها.

- نشاط مقترح: ربط نموذج بطاقة تقييم جودة المكالمات بسجل المتطلبات.
- نشاط مقترح: مراجعة ملحق عقد إسناد خارجي بحثا عن مقاييس ونقاط مراجعة ناقصة.
- نشاط مقترح: تقدير ثلاثة ملفات شكاوى من حيث الملكية وأدلة الإغلاق.

## المخرج الختامي

يعد كل مشارك حزمة تقييم فجوات لمركز اتصال واحد. وتضم الحزمة سجلا للمتطلبات وجدولا لمستوى الخدمة وخطة أدلة ومراجعة لملحق العقد وخطة إجراءات تصحيحية لها مسؤولون. وتقدم في العمل إلى الإدارة أساسا لتخطيط التحسين، وتحدد الأولويات والمواعيد في اجتماعات المتابعة اللاحقة.

## الأسئلة الشائعة

### هل يناسب تدريب متطلبات مراكز الاتصال بالعملاء المديرين الذين لم يعملوا من قبل بمعايير ISO؟

نعم، إذ تدرس متطلبات مراكز الاتصال بالعملاء انطلاقا من بنية المعيار عبر سجلات وقوالب جاهزة. ويفترض البرنامج مسؤولية عن مركز اتصال أو جودته أو مورده، دون خبرة سابقة بالمعايير.

### على أي معيار تقوم متطلبات مراكز الاتصال بالعملاء في هذا التدريب؟

تقوم متطلبات مراكز الاتصال بالعملاء هنا على ISO 18295، ويقرأ بوصفه ISO 18295-1 للمراكز وISO 18295-2 للعملاء، ويطبق كل جزء على قرار يخص الخدمة أو الأدلة أو العقد.

### كيف تستخدم حزمة تقييم الفجوات من تدريب متطلبات مراكز الاتصال بالعملاء في العمل؟

تعرض حزمة تقييم الفجوات على الإدارة، وتسند خطتها التصحيحية المسؤوليات إلى أصحابها، وتبقى مراجعة ملحق العقد جدول أعمال لاجتماعات المورد.

## بماذا تختلف متطلبات مراكز الاتصال بالعملاء عن برنامج في رسم رحلة العميل؟

تركز متطلبات مراكز الاتصال بالعملاء على تحديد مواصفات خدمة المركز وإثباتها والإشراف عليها، بينما يركز رسم رحلة العميل على تصوير تجربة العميل عبر جميع نقاط التماس.