JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة إدارة القوى العاملة لمراكز الاتصال

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة إدارة القوى العاملة لمراكز الاتصال

إدارة القوى العاملة لمراكز الاتصال دورة تدريبية مدتها أسبوع لقادة فرق مراكز الاتصال ومديري التخطيط الذين يعدون خطة التوظيف لمستوى الخدمة لطوابير الاتصال لديهم. يصل طلب العملاء اليوم عبر الهاتف والمحادثة والبريد الإلكتروني وتطبيقات المراسلة في وقت واحد، فتحدد الفجوة بين التنبؤ والواقع التكلفة وتجربة العميل معا. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة للقادة المسؤولين عن جداول المناوبات والتحكم اللحظي وأداء الموظفين.

لماذا تهم إدارة القوى العاملة لمراكز الاتصال الآن

ثلاث قوى تشكل تخطيط مراكز الاتصال اليوم: عملاء ينتقلون بين القنوات في منتصف رحلتهم، وموظفون يتوقعون مناوبات مرنة وجداول منصفة، وقادة ماليون يسألون عن كل ساعة مدفوعة من الطاقة. المركز الذي يتنبأ بدقة يرد في الوقت المحدد دون فائض في الفترات الهادئة، أما المركز الذي يخطئ في التنبؤ فيتأرجح بين مكالمات متروكة وموظفين بلا عمل. تستند الدورة إلى نموذج Erlang C لصفوف الانتظار في توظيف القناة الصوتية، وطريقة حساب عبء العمل للقنوات المؤجلة مثل البريد الإلكتروني، ودورة Plan-Do-Check-Act PDCA لتحسين التنبؤ أسبوعا بعد أسبوع.

المستفيدون من إدارة القوى العاملة لمراكز الاتصال

- قادة الفرق المسؤولون عن الانضباط اليومي بالجدول والاستراحات ووقت التوجيه في صالة العمل
- مخططو الموارد الذين يعدون تنبؤات الفترات الزمنية وجداول المناوبات الأسبوعية
- محللو الوقت الفعلي الذين يعيدون توزيع الطوابير والمهارات خلال اليوم
- مسؤولو الجودة الذين يحمون وقت المراقبة والتغذية الراجعة داخل الجداول
- مديرو العمليات المسؤولون عن أهداف مستوى الخدمة وموازنات التوظيف

تتحقق الفائدة الأكبر عندما يحضر مخطط ومحلل للوقت الفعلي وقائدا فريق من المركز نفسه معا ويتفقون على قواعد جدولة موحدة.

قدرات إدارة القوى العاملة لمراكز الاتصال

ينتقل المشاركون من قراءة تقارير الطوابير إلى تحديد أرقام التوظيف التي تقف خلفها.

- بناء تنبؤات الفترات الزمنية من أحجام الاتصالات التاريخية والموسمية — طلبات التوظيف المقدمة للإدارة المالية
- حساب عدد الموظفين المطلوب بنموذج Erlang C وطريقة عبء العمل — تحديد أهداف مستوى الخدمة
- تصميم أنماط المناوبات بما يطابق منحنيات الطلب ورغبات الموظفين — عدالة الجداول والاحتفاظ بالكفاءات
- تطبيق إعادة التنبؤ خلال اليوم وإعادة توزيع المهارات — قرارات الطوابير في الوقت الفعلي
- تقييم وقت مراقبة الجودة والتوجيه ضمن نسبة الانكماش — تخطيط تطوير الموظفين
- عرض مفاضلات التوظيف عبر سيناريوهات واضحة — كبار قادة العمليات

مصطلحات إدارة القوى العاملة لمراكز الاتصال الأساسية

- مستوى الخدمة — نسبة الاتصالات التي يرد عليها خلال زمن محدد، وهو هدف السرعة الرئيسي للقنوات المباشرة.
- متوسط زمن المعالجة AHT — زمن المحادثة والانتظار والعمل اللاحق للاتصال مقسوما على عدد الاتصالات، وهو مدخل أساسي لحساب التوظيف.
- الانكماش — الوقت المدفوع الذي لا يتاح فيه الموظف للاتصالات، مثل الاستراحات والتدريب والتوجيه والاجتماعات والغياب.
- نسبة الإشغال — حصة وقت تسجيل الدخول التي يقضيها الموظف في معالجة الاتصالات بدلا من انتظار الاتصال التالي.
- الانضباط بالجدول — مدى تقيد الموظفين بالأنشطة والتوقيتات المخططة لهم خلال المناوبة.
- Erlang C — معادلة لصفوف الانتظار تقدر عدد الموظفين اللازم للرد على اتصالات عشوائية الوصول ضمن زمن انتظار مستهدف.

إدارة القوى العاملة لمراكز الاتصال يوما بيوم

اليوم 1: محركات الطلب ودورة التخطيط

- أنماط حجم الاتصالات حسب الفترة — أين تحدد ذروات الطلب احتياج التوظيف
- مزيج القنوات وطوابير العمل المؤجل — أي القنوات تحتاج موظفين مباشرين
- أهداف مستوى الخدمة وسرعة الرد — الموازنة بين التكلفة وانتظار العميل
- دورة التخطيط من المدى الطويل إلى خلال اليوم — من يملك كل أفق زمني
- حلقة PDCA لدقة التنبؤ — كيف يتحسن التخطيط كل أسبوع

اليوم 2: التنبؤ بالاتصالات وزمن المعالجة

- السلاسل الزمنية والمؤشرات الموسمية — إسقاط الأحجام الأسبوعية واليومية
- طبقات الفعاليات والحملات — تعديل التنبؤ للارتفاعات المعروفة مسبقا
- تحليل اتجاه زمن المعالجة — الفصل بين تعقيد الطلبات وفجوات مهارات الموظفين
- مقاييس خطأ التنبؤ مثل MAPE — الحكم المنصف على جودة التنبؤ
- فئات الانكماش وتتبعها — تحويل الاحتياج الخام إلى ساعات مجدولة

اليوم 3: نماذج التوظيف وتصميم الجداول

- حساب التوظيف بنموذج Erlang C — الموظفون المطلوبون لكل فترة لبلوغ الهدف
- طريقة عبء العمل للبريد الإلكتروني والمكاتب الخلفية — توظيف القنوات غير المباشرة
- نمط المناوبات وتوزيع الاستراحات — مواءمة الجداول مع منحنيات الطلب
- قواعد التوجيه حسب المهارات وعبر القنوات المتعددة — تقاسم الموظفين بين الطوابير
- المناوبات المرنة وتبادل المناوبات — الاحتفاظ بالموظفين مع تغطية الذروات

اليوم 4: التحكم خلال اليوم وأداء الموظفين

- مراقبة الانضباط بالجدول في الوقت الفعلي — متى تنقل الاستراحات أو الأنشطة
- إعادة التنبؤ خلال اليوم ومحفزات التصعيد — الاستجابة لارتفاعات الطوابير
- بطاقات تقييم مراقبة الجودة — ربط تقييم المكالمات بفترات التوجيه
- حدود نسبة الإشغال ورفاه الموظفين — تجنب الإنهاك الناتج عن الحمل الزائد
- مقاييس تجربة العميل مثل CSAT — اختبار التوظيف مقابل النتائج

اليوم 5: ممارسة خطة التوظيف لمستوى الخدمة

- بناء تنبؤ لطابور في قطاع التجزئة — تطبيق الطرق الموسمية وطرق الفعاليات
- سيناريو توظيف لخط مساعدة صحي — اختبار الأهداف ونسبة الانكماش
- مسودة جدول مناوبات مع وقت التوجيه — الجمع بين المناوبات والاستراحات والجودة
- إحاطة مفاضلات الموازنة — عرض الخيارات على قادة العمليات
- استكمال خطة التوظيف لمستوى الخدمة — الاتفاق على دورة التخطيط التالية

تطبيق إدارة القوى العاملة لمراكز الاتصال بعد الدورة

- إعادة بناء تنبؤ الفترات لطابور واحد بالمؤشرات الموسمية ومقارنة خطئه بالطريقة الحالية على مدى أربعة أسابيع.
- مراجعة فئات الانكماش مع قادة الفرق وحجز وقت توجيه محمي في جدول المناوبات التالي.

أسئلة حول إدارة القوى العاملة لمراكز الاتصال

ما إدارة القوى العاملة لمراكز الاتصال ولماذا تهم الآن؟

إدارة القوى العاملة لمراكز الاتصال هي التنبؤ بالطلب وتوظيف الموظفين وجدولتهم لبلوغ أهداف الخدمة. وتهم الآن لأن العملاء يستخدمون قنوات أكثر، والموظفين يتوقعون جداول مرنة، وكل ساعة مدفوعة تخضع للتدقيق.

من الأدوار الأكثر استفادة من مهارات إدارة القوى العاملة لمراكز الاتصال؟

يستفيد أكثر قادة الفرق ومخططو الموارد ومحللو الوقت الفعلي ومسؤولو الجودة ومديرو العمليات. وتتيح لهم الطرق المشتركة الاتفاق على الأهداف ونسبة الانكماش وإجراءات خلال اليوم.

كيف تختلف إدارة القوى العاملة لمراكز الاتصال عن قيادة خدمة العملاء العامة؟

تركز إدارة القوى العاملة لمراكز الاتصال على الأرقام خلف التوظيف: التنبؤ وحسابات Erlang والجداول والتحكم خلال اليوم. أما قيادة خدمة العملاء العامة فتركز على السلوكيات وثقافة الخدمة ومعالجة الشكاوى، مع اهتمام أقل بتخطيط الفترات.

ماذا تعود به من دورة إدارة القوى العاملة لمراكز الاتصال؟

تعود بخطة توظيف لمستوى الخدمة لطابور حقيقي، تضم التنبؤ وعدد الموظفين المطلوب ومسودة جدول المناوبات والمفاضلات موضحة.

إدارة القوى العاملة لمراكز الاتصال: الطريق إلى الأمام

توجه خطة التوظيف لمستوى الخدمة أولا قرار عدد الموظفين في كل فترة للشهر القادم. يحدثها المخططون، ويستخدمها قادة الفرق لحماية وقت التوجيه والاستراحات، ويعتمد عليها مديرو العمليات لتبرير الموازنات. وبعد دورتها الأولى تستحق افتراضات الانكماش ومزيج القنوات المراجعة، لأن كليهما يتغير عادة أسرع مما توقعه التنبؤ الأصلي.