



Program Overview:

This vocational training and certification will grant the participant an international license in the contact center industry from The College of Call Center Excellence, USA.

The Call Center Manager play a pivotal role in the organization, they are the maestro who lead the people and managing the process and bring the company strategy and mission into life. This program developed based on the best practice and methodology to integrate & harmonize the business pillars (people, process and technology) toward achieving world class call center. We will cover the Human Resource lifecycle, customer satisfaction measurement and management, workforce management and scheduling, the self-service channels and performance benchmarking.. The program theme is "fun and learning" using the best training tools and methods to optimize the ROI. The program will be delivered via zoom platform.

نظرة عامة على البرنامج:

هذه الشهادة المهنية تمنح المشارك ترخيص مزاولة مهنة مدير مركز إتصال. هذا البرنامج تم إعداده لتعزيز المهارات والقدرات والمعرفة المهنية للمديرين الجدد والعاملين أيضا في مراكز الإتصال استناداً إلى أفضل الممارسات والخبرات العالمية لمختلف القطاعات الخاصة والحكومية. يلعب مديري مراكز الإتصال دور حيوي في وضع إستراتيجية المركز بإستخدام ركائز الأعمال (الموارد البشرية ، العمليات ، التكنولوجيا ، التجهيزات) إبتداء من إدارة المواهب البشرية وإدارة القوى العاملة والتشغيل وإدارة معايير الجودة القياسية ورحلة خبرة العملاء ودورة رضا العميل وخدمات القنوات الإلكترونية وإدارة فرق العمل داخل وخارج المركز بما يحقق أهداف المؤسسة. يحصل المشارك على ترخيص من أكاديمية التميز الأمريكية لمزاولة العمل الإداري في جميع مراكز الإتصال بكل خدماتها بعد اجتياز الإمتحان النهائي. البرنامج معد بإستخدام أدوات وتقنيات التدريب الحديثة من تقييم وورش عمل ووضع إستراتيجيات المركز لتحقيق التوازن الفعال بين الجودة والإنتاجية في مراكز الإتصال تحت شعار "متعة التعلم". البرنامج يتم إدارته وتنفيذه بإستخدام الفصول الافتراضية.



Program Objectives:

- Understand the most important call center terminologies
- Understand the technology solutions in call center
- Understand the HR strategy for hiring, training and retaining
- Defining and designing the caller satisfaction survey
- Understand the Journey to Certification roadmap
- What is workforce management, forecasting process and scheduling



الأهداف العامة للبرنامج:

- التعرف على مصطلحات وتعريفات مراكز الإتصال
- التعرف على بيئة التكنولوجيا وحلول التقنيات في مراكز الإتصال
- وضع إستراتيجيات المواهب البشرية من توظيف وتدريب وتأهيل وإحتفاظ بالموظفين
- وضع برنامج رضا العملاء ورحلة خبرة العملاء
- وضع إستراتيجية المعايير القياسية العالمية للجودة
- وضع إستراتيجية القوى العاملة والتشغيل بناء على متطلبات نمو المؤسسة

Program Tracks:

Human Resources lifecycle in call center

Customer Satisfaction Management

Workforce Management and Scheduling

Benchmarking



مسارات البرنامج:

إدارة المواهب البشرية في مراكز الاتصال

إدارة إستراتيجية رضا العملاء

إدارة القوى العاملة والتشغيل

إدارة المعايير القياسية العالمية لمراكز الاتصال



Program Contents:

Track One: Human Resources Lifecycle:

- Agent Turnover
- Hiring and Recruiting New Agents process
- Agent Compensation
- Training call center Associates
- Retention and Motivation
- Agent Satisfaction and Morales
- Reward and Recognition
- Career development and succession plan



Track Two: Customer Satisfaction Management:

- Customer Satisfaction Standards
- Survey Design
- Survey Fielding Data Collection Methods
- Survey Analysis
- Change Initiative Execution
- Driving Change throughout Organization
- Quantifying the Value of Customer Satisfaction
- ROI Approaches for Customer Satisfaction Initiatives



محتويات البرنامج:

المسار الأول: إدارة المواهب البشرية في مراكز الاتصال:

- أهمية الموارد البشرية لمراكز الإتصال
- قياس معدل دوران وتكلفة العمالة
- دورة تعيين وتوظيف موظفي المركز
- برنامج مكافآت الموظفين
- برامج التدريب والتطوير للمركز
- برامج التحفيز والإحتفاظ بالموظفين
- أساليب إرضاء ورفع معنويات الموظف
- برنامج المكافآت والتقدير

المسار الثاني: إدارة إستراتيجية رضا العملاء:

- معايير رضا المتصل
- تصميم الإستبيانات
- أنواع وأشكال الإستبيانات
- كيفية جمع وحصر البيانات
- القيمة المضافة للإستبيانات
- الإستماع إلى صوت العميل
- تفعيل مخرجات إستبيانات العميل



Program Contents:

Track Three: Workforce Management:

- WFM terminologies
- Resource Planning
- Scheduling
- Intraday Adjustments
- Working the Control Tower
- Analytics and Metrics to Manage Optimizing
- Organization of the Workforce Management Team
- Workforce Management Software Tools



Track Four: Performance Benchmarking:

- Introduction to Benchmarking
- Call Center Benchmark Metrics
- Performance Gap Analysis
- Implementing Improvement Initiatives
- Call Center Certification
- Call Center Benchmarking Solution Providers



محتويات البرنامج:

المسار الثالث: إدارة القوى العاملة والتشغيل:

- مصطلحات القوى العاملة والتشغيل
- التخطيط والتنبؤ للمكالمات الواردة
- دورة الجداول وتعريفها
- كيفية تحقيق الكفاءة في إدارة عمليات المركز
- أهمية تقارير التشغيل في مراكز الإتصال
- أهم الأنظمة والتقنيات المستخدمة

المسار الرابع: إدارة المعايير القياسية العالمية لمراكز الاتصال:

- مقدمة إلى المعايير القياسية للمراكز
- مؤشرات أداء مراكز الإتصال المعيارية
- تحليل فجوات مؤشرات الأداء ودورة الأعمال للمركز
- تفعيل المبادرات والتحسينات في المركز
- شهادات اعتماد مركز الجودة للتميز لجامعة بردو