iQuality

اكتشف أخطاء الخدمة التي تعيد العمل إلى فريقك

لمديري خدمة العملاء ومديري الخدمة ومدرّبي الفرق

ضمن خارطة التطوير: مخطط له وغير متاح اليوم؛ ويناقش العرض سير عملكم وما هو مخطط له.

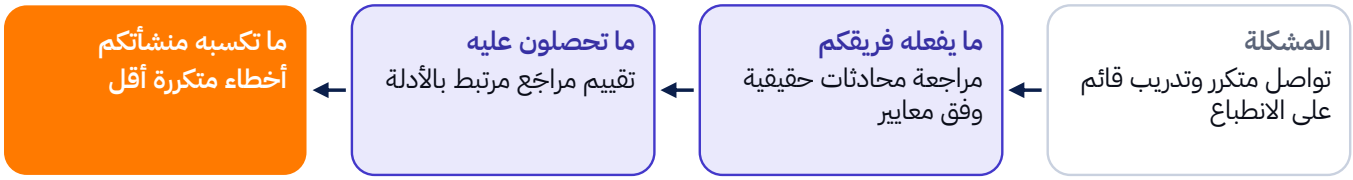
هل يبدو هذا مألوفاً؟

يرى المدير أن أحدًا ردّ على العميل، لكنه نادرًا ما يعرف إن كان الرد دقيقًا وفي وقته ومتابَعًا حتى النهاية، ويعود العملاء بالمشكلة نفسها.

تتكرر الأخطاء نفسها، ويذهب وقت الموظفين في تواصل متكرر كان يمكن تجنّبه، ويعتمد التدريب على الانطباعات لا على حالات حقيقية.

من المشكلة إلى المكسب التجاري

رسم توضيحي للفكرة، وليس شاشة من المنتج



ثلاثة مكاسب عملية

تدريب يستهدف المشكلات التي تتكرر فعلًا

صُمّم لربط كل ملاحظة بالمحادثة والرسائل التي جاءت منها، فيعمل المدرّب على حالات حقيقية لا على انطباعات.

تقييم منصف يستطيع المدير الدفاع عنه

صُمّم ليراجع شخص كل تقييم ويصحّحه إن لزم. فالدرجة دليل يستند إليه المدير، وليست حكمًا.

إعادة عمل أقل بسبب التواصل المتكرر

صُمّم لتسجيل إجراء تدريبي ثم مراجعة لاحقة مماثلة، ليرى الفريق إن كانت المشكلة تعود.

ما يفعله فريقكم

- مخطط: اختيار محادثة وتقييمها وفق معايير متفق عليها
- مخطط: يؤكد شخص كل تقييم أو يصحّحه
- مخطط: تسجيل إجراء تدريبي على الحالة الحقيقية وتحديد مراجعة لاحقة

المُخرَج المفيد

- ← تقييم مرتبط بالأدلة راجعه المدير
- ← إجراء تدريبي مرتبط بمحادثة حقيقية
- ← مراجعة لاحقة تُظهر إن كانت المشكلة تتكرر

ما يحتاجه

- **iConnect Inbox (إتاحة مرحلية محدودة)**
  محادثات الشركة التي يراجعها
- **معايير جودة متفق عليها**
  حسب الفريق أو القناة أو نوع المحادثة
- **مراجعون ومدرّبون محدّدون**
  لكل منهم الدور المناسب
- **سياسة عمل معلنة**
  توضّح للموظفين كيف تُراجَع محادثاتهم

ما تكسبونه عند ربطه

iConnect Inbox 6 → 7

مُثبت في الاختبارات

صُمّم iQuality ليختار المراجعون المحادثات من iConnect Inbox (إتاحة مرحلية محدودة)، فتشير كل ملاحظة إلى الرسائل الفعلية.

7 ← iSight 10 ← 7

مُثبت في الاختبارات

صُمّمت ملخّصات الجودة على مستوى الفريق، مع إخفاء المجموعات الصغيرة، لتظهر للقادة في iSight (ضمن خارطة التطوير)، على أن تبقى النتائج الفردية خارج هذه الرؤية.

iSupport AI 5 → 7

مخطّط

إدراج مسودات iSupport AI (إتاحة مرحلية محدودة) في المراجعة مخطط له؛ ففي التصميم الحالي تتعلق المراجعة بمحادثة تولّاها موظف.

مُثبت في الاختبارات: عُرض عاملاً في بيئات الاختبار، قبل التهيئة الخاصة بكم · مخطّط: توضيحي؛ لم يُنفَّذ بعد

كيف سيستخدمه فريقكم (مخطط له، وغير متاح اليوم)

المراجع
يختار محادثة ويقيّمها وفق المعايير المتفق عليها

← تقييم مرتبط بالرسائل التي يستند إليها

مدير الخدمة
يؤكد التقييم أو يصحّحه

← ملاحظة مراجَعة يراها عضو الفريق ويناقشها

مدرّب الفريق
يسجّل إجراءً تدريبيًا على الحالة ويحدّد مراجعة لاحقة

← تدريب تتبعه متابعة لمعرفة إن كانت المشكلة تعود

ما صُمّم ليعود على منشأتك
يعمل التدريب على حالات حقيقية، ويرى الفريق إن كانت المشكلة تعود.

الخطوة التالية

اطلبوا عرضًا توضيحيًا لمناقشة أهدافكم في جودة الخدمة

غير متاح اليوم. نراجع معكم سير عملكم وما هو مخطط له، ونتفق على مدى ملاءمته لنطاقكم.

https://iconsultants.tech/ar/iconnect/demo

التفاصيل التقنية: دليل التقييم التقني لمنصة iConnect

امسحوا الرمز لطلب العرض