

אבני דרך להקמת מוקד

היערכות ופעולות מוקדמות מומלצות להקמת מוקד:

- 1.1 הגדרת צרכים ומטרות:
 - 1.1.1 הכנסה מבוקשת
 - 1.1.2 הגדרת קהלי יעד
 - 1.1.3 הגדרת תחומי האחריות של המוקד, על בעלי התפקידים השונים
 - 1.1.4 קביעת מועד להתחלת פעילות
 - 1.1.5 בניית תכנית עבודה מפורטת למשימות וזמנים לביצוע
- 1.2 תקצוב המוקד
 - 1.2.1 עלויות הקמה
 - 1.2.2 עלות שכר עובדים ותנאים סוציאליים
 - 1.2.3 עלות רווחה, תמריצים והטבות
 - 1.2.4 עלויות מערכת והתאמות
 - 1.2.5 עלויות תחזוקה שוטפת והקמת עמדות/מבנה במידת הצורך.
- 1.3 היערכות לוגיסטית
 - 1.3.1 בחירת מיקום פיזי
 - 1.3.2 תכנון פונקציונאלי של אתר המוקד והקמת עמדות
- 1.4 תהליכי עבודה
 - 1.4.1 בניית תהליכי עבודה ייעודיים לכל נושא
 - 1.4.2 בניית כללים ונהלים להתנהלות מקצועית
 - 1.4.3 בניית תסריטי שיחה לכל נושא, מקרים ותגובות
 - 1.4.4 בניית תהליכי העברה לממשקים נוספים/ ספקים ועוד
 - 1.4.5 ארגון הנהלים והתהליכים במאגר ידע/ קבצי מידע
- 1.5 קביעת יעדי ביצוע
 - 1.5.1 רמת שירות נדרשת SLA – בניית יעדי מדידת המוקד (זמן שיחה, כמות שיחות, זמן המתנה במידה והשיחות נכנסות, זמני טיפול בלקוח מתמשך וכד')
 - 1.5.2 תהליך מדידת יעדי הביצוע ובקרה
 - 1.5.3 יעדים למדידת יעילות הנציג ואיכות העבודה (משובים, מבחני ידע, כמות שיחות, אורך שיחה וכד')
- 1.6 כוח האדם והמבנה הארגוני הנדרש
 - 1.6.1 מבנה ארגוני
 - 1.6.2 הגדרת תפקיד
 - 1.6.3 גיוס ומיון כוח אדם – הגדרת פרופיל גיוס נדרש למגוון התפקידים (ניסיון, רקע וכד')
 - 1.6.4 בניית תהליך הכשרה והדרכת עובדים
 - 1.6.5 שימור עובדים – מודלים, תהליכים ויעדים



לינוי ייעוץ והדרכה
לשיפור מוקדי שירות

- 1.6.6 מרכיבי שכר – מודל שכר, תנאים סוציאליים.
- 1.6.7 מודל תמריץ לצוות בגין עמידה ביעדים אישיים ויעדי מוקד

1.7 שגרות עבודה שוטפות

- א. שגרת ניהול ותפעול המוקד (משימות יומיות וכד')
- ב. קביעת מנגנונים לבקרת איכות המוקד והעובדים
- ג. הפעלה באירוע חירום, ואירועים מיוחדים
- ד. התנהלות במצבי עומס חריגים
- ה. התנהלות בחגים ומועדים

1.8 דו"חות ומידע ניהולי

- 1.8.1 עקרונות ומטרות
- 1.8.2 דו"חות בזמן אמת
- 1.8.3 דו"חות הסטוריים (שליפה לאחור)
- 1.8.4 דו"חות תקופתיים (חודשיים, שנתיים וכד')
- 1.8.5 דו"חות לצרכי בקרה
- 1.8.6 דו"חות בתחום ניהול המשאב האנושי
- 1.8.7 דו"חות בתחום ניהול ידע
- 1.8.8 בקרות בהתאם לרגולציה במידה ויש

1.9 מערכת וכלים טכנולוגיים

- 1.9.1 בחירת ספק והגדרת צרכים ויכולות מערכת הטלפוניה
- 1.9.2 הגדרת צרכים ויכולות מערכת הקלטות
- 1.9.3 תסריט IVR, אפיונו והקלטה בפועל
- 1.9.4 הגדרת צרכי הנציג מהמערכת וביצוע התאמות נדרשות
- 1.9.5 ערוצי התקשרות ייעודיים למוקד (מספר טלפון, פייסבוק, אתר וכד')
- 1.9.6 מערכת לשליחת מסרונים
- 1.9.7 מערכת לתיעוד פניות
- 1.9.8 מערכת ניהול ידע
- 1.9.9 העברה לממשקים

1.10 אבטחת מידע

- 1.10.1 דרישות כלליות
- 1.10.2 ניהול משתמשים והגדרת הרשאות של עובדי המוקד
- 1.10.3 נהלי זיהוי פונה ומתן מידע
- 1.10.4 הגדרת בדיקות מקדימות לגיוס עובד במידה ונדרשות

1.11 בניית תכנית הדרכה העשרה

- 1.11.1 קביעת תדירות ותכנים לפיתוח מיומנויות נדרשות (מיומנויות מכירה, טיפול בהתנגדויות, חווית שירות וכד')
- 1.11.2 קביעת תדירות הדרכות מקצועיות ותדריכי בוקר
- 1.11.3 קביעת תדירות פעילויות גיבוש ורווחה

קהילתה!

