|  |
| --- |
| **VOCA** |
|  |
| - يعتبر VOCA محاكاه لنظام الـ CRM "Customer Relation Management" ، والذي يعتبر نقلة نوعية هامة لقطاع خدمة العملاء بشكل خاص و للبريد المصري في مختلف القطاعات بشكل عام، يعد مشروع VOCA بمثابة الشريان الرئيسي لقطاع خدمة العملاء، و الذي تم بناءة بواسطة أحد العاملين بالقطاع، والذي يعمل على إدارته وتطويره منذ عام 2016، وحتى الآن. |
|  |
| - تم بدأ العمل بنظام VOCA يوم الثلاثاء الموافق 2016/08/02، وذلك بعد مدة دامت أربعة أشهر من التحضير. |
|  |
| **- لمحه تاريخية** |
|  |
| **ماقبل VOCA** |
|  |
| **وصف النظام :-** |
|  |
| - في عام 2015، كان موظف مركز الاتصال يقوم بإرسال شكوى العميل من خلال البريد الإلكتروني، لإدارة رعاية العملاء، والذي كان يقوم مدير الإدارة أنذاك، بإرسالها لأحد أفراد فريق رعاية العملاء عن طريق الإيميل أيضاً. يقوم الموظف بتسجيل الشكوى على ملف Excel ، حتى يمكن الرجوع إليها أثناء متابعتها، وعند إغلاق هذه الشكوى يتم كتابة ملخص يحتوى على بعض المراحل التي تمت خلال متابعتها. |
|  |
| **معوقات النظام :-** |
|  |
| - صعوبة التواصل بين الخطوط الأمامية والخطوط الخلفية. |
|  |
| - لايوجد رقم للشكوى يمكّن العميل من المتابعة. |
|  |
| - لا يمكن تتبع الشكوى والوقوف على جميع المراحل التي مرت بها. |
|  |
| - لايمكن التوصل لمعرفة حالة شكوى معينة في أي وقت. |
|  |
| - صعوبة حصر أعداد وأنواع الشكاوى المختلفة. |
|  |
| - صعوبة عمل التقارير اللازمة لمساعدة متخذي القرار. |
|  |
| لكن الجدير بالذكر، ومع وجود معوقات كثيرة لهذا النظام، كانت روح الفريق والجهود المبذولة، في هذا الوقت، تتغلب على جميع ما سبق، وهذه المعوقات أيضاَ، أصبحت لاحقاّ النواه الأساسية لنظام VOCA التي نبني ثمارها ها نحن اليوم. |
|  |
| **بعد VOCA** |
|  |
| لابد من التنوية أولاً، أن لم تكن هناك أي نيه أو تخطيط لبناء نظام، في هذا التوقيت، ولكن اقتصر الأمر على محاول لإيجاد بعض الحلول التي قد تكون سبب لجعل العمل أكثر سهولة، لذلك تم عمل بعض ورش العمل مع السيد رئيس قطاع خدمة العملاء وبعض العاملين بالقطاع، واللذين كان ومازال هم أصحاب الفضل الأول في بناء هذا النظام، والجدير بالذكر أن السيد/عبد العزيز حسين هو أول رئيس لقطاع لخدمة العملاء منذ انشاؤه عام 2015، وبعد مرور أكثر من عام وبحلول نهاية عام 2016، أصبح من الضروري ايجاد وسيلة للتواصل بين الخطوط الأمامية الخطوط الخلفية والتي مرت بإحدى عشرة مرحلة. |
|  |
| **• المرحلة الأولي :** |
|  |
| أداة تواصل بين الخطوط الامامية والخطوط الخلفية لقطاع خدمة العملاء بجهاز كمبيوتر عادي يعمل كسيرفر للقطاع لتسجيل والتعامل مع شكاوى وطلبات العملاء (Ticketing System) وذلك في أغسطس 2016 بعد فترة تحضير دامت لمدة لا تقل عن أربعة أشهر. |
|  |
| **• المرحلة الثانية :** |
|  |
| نقل جميع قواعد البيانات علي سيرفر يوجد حالياً بالقرية الذكية. |
|  |
| **• المرحلة الثالثة :** |
|  |
| عمل إمتداد لاداة التواصل لتشمل قطاع البطاقات لتسهيل عملية التواصل ما بين قطاع خدمة العملاء وقطاع البطاقات. |
|  |
| **• المرحلة الرابعة :** |
|  |
| بناء علي تعليمات السيد رئيس القطاع تم تغيير هيكل إدارة رعاية العملاء ليتم تقسيمه لاربع مجموعات عمل، كل مجموعة مختصة بأنواع معينة من شكاوى العملاء، بدلا من كونها إدارة ومجموعة عمل واحدة، تم تطوير وتعديل النظام ليتماشى مع بيئة العمل الجديدة، وذلك دون تعطيل سير العمل حتي ولو لدقيقة واحدة. |
|  |
| **• المرحلة الخامسة :** |
|  |
| عمل مجموعة من التقارير الدورية والرقابية التي تساعد المدير المسئول في عمل حصر انواع الشكاوى بالدقة المطلوبة وبأعلي كفاءة. |
|  |
| **• المرحلة السادسة :** |
|  |
| تحويل جميع التقارير الخاصة بنظام VOCA للعمل من خلال ادارة الكترونية أوتوماتيكية تعمل دون أدني تدخل بشري وذلك من خلال بناء نظام إلكتروني يعمل بشكل ألي كامل موازي لنظام VOCA يقوم بإرسال هذه التقاريرعن طريق الإيميل في أوقات محددة للمدير المختص. |
|  |
| **• المرحلة السابعة :** |
|  |
| • المرحلة السابعة : بناء علي تعليمات السيد رئيس القطاع تم تغيير هيكل إدارة رعاية العملاء ليتم تقسيمه لاربع مجموعات عمل كل مجموعة مختصة بأنواع معينة من شكاوى العملاء بدلا من كونها إدارة ومجموعة عمل واحدة، تم تطوير وتعديل النظام ليتماشى مع بيئة العمل الجديدة وذلك دون تعطيل سير العمل حتي ولو لدقيقة واحدة. |
|  |
| **• المرحلة الثامنة :** |
|  |
| • المرحلة الثامنة : تم تطوير وتعديل منظومة التقارير الالية بشكل يتماشي مع التغيرات الهيكلية الجديدة بالإضافة لإستحداث مجموعة اخري من التقارير يتم إرسالها رأساً للموظف المختص متابع الشكوي وذلك بما لها من أهمية لسرعة إنجاز طلبات العملاء. |
|  |
| **• المرحلة التاسعة :** |
|  |
| تم إضافة أداة يمكن من خلالها لمديري مجموعات العمل إدارة مجموعات العمل نفسها وذلك لتسهيل مهمة إضافة ونقل أفراد المجموعات فيما بينها. |
|  |
| **• المرحلة العاشرة :** |
|  |
| • المرحلة العاشرة : تم إعادة هيكلة قسم المستخدمين بالبرنامج لإضافة مجموعة من الأدوات التي تساعد المديرين للرقابة علي موظفي المجموعات للتأكد من إلتزام الجميع بالشكل الذي يضمن إنجاز جميع المهام الموكلة إليهم. |
|  |
| **• المرحلة الحادية عشر :** |
|  |
| تم إيجاد أداة جديدة تقوم بتوزيع شكاوى وطلبات العملات تلقائياً على المجموعات، حسب الدور الموكل كل مجموعة. |
|  |
| **مرونة نظام VOCA** |
|  |
| • أن جميع المراحل السابقة تم عملها بناء علي التغذية العكسية الناتجة عن تشغيل ومتابعة وإدارة النظام. |
|  |
| • تم عمل أداة لإستيعاب طلبات العملاء لتعديل البيانات في مشروع الإسكان الإجتماعي بالإعلان العاشر بناء علي تعليمات الوزارة ليتمكن فريق العمل من إنجاز هذه الطلبات، وذلك خلال ساعات معدودة من تلقي هذه المهمة. |
|  |
| |  | | --- | |  | |
|  |
|  |
|  |
| **- VOCA Plus** |
|  |
| بحلول عام 2020، هناك خطة جديدة لبناء نظام جديد يعرف باسم +VOCA، يتم الآن بناؤه بواسطة مدير المشروع، وتم مؤخراً تكوين فريق، للمساعدة في انجاز المهمة المطلوبة. |
|  |
| وبناء على تعليمات السيد رئيس القطاع تم وضع خطة، بمشاركة جميع العاملين بإدارة رعاية العملاء، ينوب عنهم السيد/ رفعت السعيد مديرعام خدمة العملاء، وجميع العاملين بمركز الاتصال، ينوب عنهم السيد/عبد العزيز حسين رئيس قطاع خدمة العملاء، وتم تلخيصها في النقاط التالية. |
|  |
| 1- شاشة إدخال الشكوى / الاستفسار :- |
|  |
| - تم تعديل هذه الشاشة بالشكل الذي يسمح بإضافة جميع استفسارات العملاء، يتم تسجيل استفسار العميل وتسجيل الإجابة عنه في نفس التوقيت، وبالتالي لايكون هناك الحاجة لتوزيعها على أحد الفرق، مع امكانية الرجوع لهذا الاستفسار في أي وقت. |
|  |
| - يتم سؤال العميل عن رقم التليفون المسجل لدينا، وذلك قبل تسجيل أي بيان يخص العميل، للتأكد من تسجيل البيانات لدينا من عدمة. |
|  |
| - عند ادخال رقم الشحنة/رقم الكارت/رقم الحساب، يتم تنبيه الموظف في حالة تسجيل استفسار او شكوى من قبل، مع العلم أنه يستطيع من تسجيل استفسار او شكوى جديدة، إذا لزم الأمر. |