

ما علاقة مهارات الاتصال باستكشاف الأخطاء وإصلاحها؟ بصفتك فني كمبيوتر، لن تقوم بإصلاح أجهزة الكمبيوتر فقط بل ستقوم أيضًا بالتعامل مع الأشخاص. فعلمية استكشاف الأخطاء وإصلاحها تتعلق في الحقيقة بالاتصال بالعميل والتعامل معه كما تتعلق بمعرفة كيفية إصلاح الكمبيوتر. وفي هذه الوحدة، سوف تتعلم كيفية استخدام مهارات الاتصال الجيدة بنفس مستوى الثقة التي تستخدم بها المفك.

وبعد الانتهاء من هذه الوحدة، سيكون بمقدورك تحقيق الأهداف التالية:

- شرح العلاقة بين الاتصال واستكشاف الأخطاء وتصحيحها .
- وصف مهارات الاتصال الجيدة والسلوك الاحترافي .
- شرح الجوانب الأخلاقية والقانونية للعمل مع تقنية الكمبيوتر .
- وصف بيئة مركز الاتصالات ومسئوليات الفني .

10-1 شرح العلاقة بين الاتصال واستكشاف الأخطاء وتصحيحها

تذكر إحدى المرات التي اضطررت فيها للاتصال بفني الإصلاح لإصلاح شيء ما. هل بدت وكأنها حالة طوارئ بالنسبة لك؟ هل سعدت بالاتصال عندما كان فني الإصلاح ودودًا ومستجيبًا معك؟ وربما تكون قد مررت بإحدى التجارب السيئة مع أحد فنيي الإصلاح. هل تفكر أن تتصل بنفس هذا الشخص مرة أخرى لحل مشكلة أخرى؟

إن مهارات الاتصال الجيدة تعزز ما يتمتع به الفني من مهارات في استكشاف الأخطاء وإصلاحها. وكلا مجموعتي المهارات هاتين تستغرقان وقتًا وخبرة لتطويرهما تطويرًا جيدًا. ومع زيادة معرفتك في مجال المكونات المادية والبرمجية وأنظمة التشغيل، سوف تتحسن قدرتك على التحديد السريع للمشاكل وإيجاد الحلول لها. وينطبق نفس المبدأ على تطوير مهارات الاتصال. فكلما زادت ممارستك لمهارات اتصال جيدة، كنت أكثر فاعلية عند التعامل مع العملاء. فالفني المطلع الذي يستخدم مهارات الاتصال الجيدة سيكون دائمًا محل الطلب في سوق العمل.

ولاستكشاف أخطاء جهاز الكمبيوتر وإصلاحها، أنت بحاجة إلى الاطلاع على تفاصيل المشكلة من العميل. وشيء وارد أن يشعر أغلب الأشخاص الذين يريدون حل مشاكل الكمبيوتر لديهم بقدر من الضغط الذهني. فإذا نجحت في إيجاد قدر معقول من الألفة بينك وبين العميل، فإن هذا يخفف على العميل وقع المشكلة عليه بعض الشيء. ومن الأرجح أن يكون العميل الهادئ أكثر قدرة على تقديم المعلومات التي تحتاجها لتحديد مصدر المشكلة ومن ثم إصلاحها.

وعادة ما يكون التحدث مع العميل بشكل مباشر هو الخطوة الأولى على طريق حل مشكلة الكمبيوتر. وبصفتك فنيًا، فسوف تتمتع بإمكانية الوصول إلى العديد من أدوات الاتصال والبحث. ويمكن استخدام كافة هذه الموارد للمساعدة في جمع المعلومات لعملية استكشاف الأخطاء وإصلاحها.

10-2 وصف مهارات الاتصال الجيدة والسلوك الاحترافي

سواء كنت تتحدث مع العميل عبر الهاتف أو وجهًا لوجه، فمن المهم الاتصال معه بصورة حسنة وتقديم نفسك بشكل احترافي. حيث أن الأسلوب الاحترافي ومهارات الاتصال الجيدة يعززان مصداقيتك أمام العميل.

ولن يفوت العميل تخيل استخدامك للغة الإشارات الجسمية أو الانفعالية ولو عن بُعد. ويمكن للعميل سماع تنهدك والإحساس بنبرة الاستهزاء، حتى عبر الهاتف. على الجانب الآخر، يمكن للعملاء أيضًا الإحساس بأنك تبتسم أثناء الحديث معهم عبر الهاتف. لذلك يستخدم العديد من فنيي مراكز الاتصال مرايا على مكابهم لمراقبة تعبيرات وجوههم .

فالفنيون الناجحون هم الذين يتحكمون في ردود أفعالهم وعواطفهم من مكالمة مع عميل إلى التي تليها. وهناك قاعدة جيدة يتعين على كافة الفنيين اتباعها ومفادها أن كل مكالمة جديدة مع العميل تعني بداية جديدة. لا تجعل إحباطك من مكالمة يؤثر على التي تليها.

بعد إكمال هذا القسم سيكون بمقدورك تحقيق الأهداف التالية:

- تحديد مشاكل كمبيوتر العميل .
- إظهار الأسلوب الاحترافي أمام العميل .
- جعل اهتمام العميل ينصب على المشكلة أثناء المكالمة .
- الأداب المثالية لفني الشبكات والمعلومات .
- تطبيق طرق إدارة الوقت وضغط العمل .
- مراعاة اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA).
- اتباع سياسات الأعمال .

تحديد مشاكل كمبيوتر العميل

10-2-1

إن تحديد نوع مشكلة الكمبيوتر التي يواجهها العميل إحدى المهام الأولية التي يضطلع بها الفني .

تذكر القواعد الثلاث التالية في بداية المحادثة :

- المعرفة - خاطب العميل باسمه
- الارتباط - استخدم الاتصال المختصر لإنشاء اتصال من فرد إلى آخر بينك وبين العميل
- الفهم - حدد مستوى معرفة العميل بالكمبيوتر لمساعدتك على معرفة كيفية الاتصال بالعميل بفاعلية

إنجاز هذا، يتعين عليك ممارسة مهارات الاستماع الفعالة. دع العميل يسرد المشكلة بأكملها. وأثناء الوقت الذي يقوم العميل فيه بشرح المشكلة، قم في بعض الأحيان بإدراج كلمات بسيطة أو عبارات صغيرة لتطيقاً؛ مثل "أدرك ذلك" أو "نعم" أو "واضح" أو "حسناً". حيث يؤدي هذا التصرف إلى معرفة العميل أنك حاضر ذهنياً وأنك تصغي إليه. وهذا يختلف عن مقاطعة العميل بطرح سؤال أو إقحام عبارة من لذك.

حيث لا ينبغي للفني مقاطعة العميل لطرح أحد الأسئلة أو الإدلاء بعبارة. فذلك قد يعد بخلاف الأدب أو يفهم أنه عدم احترام العميل فيفضي إلى مزيد من التوتر. وكثيراً ما تجد نفسك تفكر أثناء المحادثة فيما تقوله قبل أن ينهي الشخص الآخر كلامه. فعندما تقوم بذلك، فأنت غير مصغ بالفع. حاول الإصغاء جيداً - كتدريب عملي - عندما يتحدث الآخرون وامنحهم الفرصة لإنهاء أفكارهم وبياناتهم كاملة.

وبعد الإصغاء إلى العميل أثناء شرحه للمشكلة بأكملها، قم بتوضيح ما قاله العميل. حيث يساعد هذا الأمر على إقناع العميل بأنك استمعت وتفهمت الموقف. وأفضل الممارسات للتوضيح هي إعادة صياغة وصف العميل وذلك بالبداية بالكلمات التالية "دعني أرى ما إذا كنت قد استوعبت ما قلته لي". فهذه وسيلة فعالة للغاية توضح للعميل أنك قد أصغيت إليه وأنك مهتم بالمشاكل.

بعد طمأنة العميل أنك قد استوعبت المشكلة، فمن المحتمل أن تضطر إلى طرح بعض أسئلة المتابعة. تأكد أن هذه الأسئلة وثيقة الصلة بالموضوع. لا تسأل أسئلة قام العميل بالإجابة عليها بالفعل أثناء وصف المشكلة. حيث إن القيام بذلك سيؤدي إلى غضب العميل وإظهار أنك لم تكن مصغياً جيداً .

يجب أن تكون أسئلة المتابعة هادفة وأسئلة ذات إجابات محددة (لا تخرج إجابتها عن "نعم" أو "لا") استناداً إلى المعلومات التي قمت بجمعها بالفعل. فيجب أن تركز الأسئلة ذات الإجابة المحددة على الحصول على معلومات محددة. يجب أن تكون للعميل القدرة على الإجابة ببساطة باستخدام "نعم" أو "لا" أو بإجابة واقعية مثل "Windows XP Pro". استخدم كافة المعلومات التي قمت بجمعها من العميل لمواصلة ملء طلب العمل.

إظهار الأسلوب الاحترافي أمام العميل

10-2-2

عند التعامل مع العملاء، من الضروري أن تكون محترفاً في كافة نواحي الدور الذي تقوم به. ويجب أن تعامل العملاء باحترام وذهن حاضر. وعند التحدث عبر الهاتف، ينبغي التأكد من معرفة كيفية وضع العميل في قائمة الانتظار وكذلك كيفية تحويل مكالمة العميل دون قطع الاتصال. ومن الضروري أيضاً معرفة كيفية إدارة المكالمة، وسوف تتمثل مهمتك في مساعدة العميل على التركيز على المشكلة وتوضيحها بحيث تتمكن من حلها.

كن إيجابياً أثناء الاتصال مع العميل. أخبر العميل بما يمكنك القيام به. ولا تركز على ما لا يمكنك القيام به. كن مستعداً لشرح الطرق البديلة التي يمكنك مساعدتهم من خلالها، مثل إرسال المعلومات بالبريد الإلكتروني أو

إرسال التعليمات التدريجية بالفاكس أو استخدام برامج التحكم عن بعد لحل المشكلة. وسرعان ما سيشرح العملاء بما إذا كنت مهتمًا بمساعدتهم أم لا.

يوضح الشكل رقم 1 العملية التي ينبغي اتباعها قبل وضع العميل في قائمة الانتظار. أولاً، امنح العميل الفرصة لإنهاء حديثه. ثم أوضح أنك مضطر إلى وضع العميل على قائمة الانتظار، واستأذنه للسماح بفعل ذلك. في حال موافقة العميل على وضعه على قائمة الانتظار، توجه بالشكر له. أخبر العميل أنك ستأخر لبضع دقائق وأوضح ما ستقوم بأدائه خلال هذه الفترة.

يوضح الشكل رقم 2 عملية تحويل مكالمات. اتبع نفس العملية عند تحويل المكالمات كما ستفعل عند وضع العميل على قائمة الانتظار. امنح العميل فرصة إنهاء حديثه ثم أخبره أنه يجب عليك تحويل المكالمات. في حال موافقة العميل على تحويل المكالمات، أخبره برقم الهاتف الذي ستقوم بتحويل المكالمات إليه. كما يجب عليك إخبار الفني الآخر باسمك واسم العميل الذي تقوم بتحويل مكالمته ورقم البطاقة ذات الصلة.

عند التعامل مع العملاء، سيكون من الأسهل أحياناً توضيح ما لا يتوجب عليك القيام به. وتجب عليك مراعاة القائمة التالية والتي تضم الأشياء التي يجب عليك عدم القيام بها عند التعامل مع العميل:

- تجنب التقليل من شأن مشاكل العميل
- تجنب استخدام اللهجة غير المفهومة أو الاختصارات
- تجنب المواقف السلبية أو نبرة الصوت
- تجنب المجادلة مع العميل أو اتخاذ موقف دفاعي
- تجنب الحكم على الأشياء أو الإهانة أو مناداته بالعملاء بأسمائهم
- تجنب التشتيت أو المقاطعة عند التحدث مع العملاء
- تجنب حالات الانتظار غير الضرورية أو عمليات الانتظار المفاجئ
- تجنب عمليات تحويل المكالمات دون توضيح الغرض من التحويل والحصول على موافقة العميل
- تجنب ذكر الملاحظات السلبية حول الفنيين الآخرين للعميل

10-2-3 جعل اهتمام العميل ينصب على المشكلة أثناء المكالمات

تتمثل إحدى المهام المنوطة بك في جعل اهتمام العميل ينصب على المشكلة أثناء المكالمات. فعند جعل اهتمام العميل ينصب على المشكلة، فإن ذلك يتيح أمامك إمكانية التحكم في المكالمات. الأمر الذي يمكنك من الاستغلال الأمثل لوقتك ووقت العميل في استكشاف المشكلة وإصلاحها. لا تأخذ أي تعليقات بصفة شخصية كما لا تقم بالرد على أية تعليقات أو انتقادات. في حالة الحفاظ على هدوئك مع العميل، فإن محاولة إيجاد حل للمشكلة سيبقى هو محور المكالمات.

ونظرًا لوجود العديد من مشاكل الكمبيوتر المختلفة، فهناك أيضًا أنواع مختلفة من العملاء، كما هو موضح في الشكل رقم 1. ولا تعتبر القائمة التي تضم أنواع عملاء المشاكل والموضحة أدناه قائمة شاملة وغالبًا ما يمثل العميل مزيجًا من السمات المميزة لكل العملاء. وسيتعين عليك معرفة أي السمات التي يمثلها عميلك. كما أن إدراك هذه السمات سوف يساعدك على إدارة المكالمات وفقًا لذلك.

العميل الثرثار

العميل الثرثار هو العميل الذي يقوم بمناقشة كل شيء في مكالمات عدا المشكلة. وعادة ما يستخدم العميل المكالمات كفرصة لإقامة علاقة اجتماعية. ومن الصعب جعل اهتمام عميل ثرثار ينصب على المشكلة.

العميل غير المهذب

العميل غير المهذب هو العميل الذي يشتكي أثناء المكالمات وغالبًا ما يصدر تعليقات سلبية حول المنتج والخدمة والفني. وأحيانًا ما يكون هذا النوع من العملاء مؤذيًا وغير متعاون ويمكن إثارته بمنتهى السهولة.

العميل الغضبان

العميل الغضبان هو العميل الذي يتحدث بصوت مرتفع خلال المكالمات وغالبًا ما يحاول الحديث أثناء تحدث الفني. وعادة ما يكون العملاء الغاضبون محبطين بسبب المشاكل التي يواجهونها ويشكون ضجرهم من أنهم مضطرون إلى مكالمات شخص ما لحلها.

العميل حسن الاطلاع

العميل حسن الاطلاع هو العميل الذي يريد التحدث إلى فني يتمتع بخبرة كاملة في أجهزة الكمبيوتر. وعادة ما يحاول هذا النوع من العملاء التحكم في المكالمة ولا يرغب في الحديث مع فني من المستوى الأول.

العميل قليل الخبرة

يصعب على العميل قليل الخبرة وصف المشكلة. وعادة ما يكون هذا النوع من العملاء غير قادر على اتباع التعليمات على النحو الصحيح وغير قادر على وصف الأخطاء التي يتعرض لها.

الآداب المثالية لفني الشبكات والمعلومات

10-2-4

هل قرأت مدونة قام فيها عضوان أو ثلاثة بوقف مناقشة مشكلة وقاموا بتبادل الإهانة فيما بينهم؟ يُطلق على ذلك "الحروب المشتعلة" ويظهر ذلك في المدونات ورسائل البريد الإلكتروني المتبادلة. هل تساءلت ذات مرة هل كانوا سيتبادلون نفس هذه الأشياء لو كانوا متواجدين وجهًا لوجه؟ ربما تكون قد تلقيت بريدًا إلكترونيًا لا يحتوي أية تحية أو تمت كتابته بالكامل بأحرف إنجليزية كبيرة. ماذا كان شعورك أثناء قراءته؟

بصفتك فنيًا، يجب أن تتمتع بعقلية احترافية في كافة اتصالاتك مع العملاء. بالنسبة لاتصالات البريد الإلكتروني والاتصالات النصية، توجد مجموعة من قواعد آداب التعامل الشخصية والخاصة بالأعمال تعرف بالآداب المثالية لفني الشبكات والمعلومات .

بالإضافة إلى الآداب المثالية لفني الشبكات والمعلومات الخاصة بالبريد الإلكتروني والنصوص، هناك قواعد عامة تنطبق على كافة التعاملات عبر الإنترنت مع العملاء وزملاء العمل:

- تذكر أنك تتعامل مع أشخاص مثلك .
- التزم بنفس معايير السلوك التي تتبناها في الحياة العامة .
- اعلم حدود الآداب المثالية لفني الشبكات والمعلومات في المنطقة التي تعمل فيها .
- احترم وقت الآخرين ونطاقهم الترددي .
- شارك بما لديك من المعرفة المستندة إلى الخبرة .
- لا تقحم نفسك في "الحروب المشتعلة" عبر الإنترنت .
- احترم خصوصية الآخرين .
- كن متسامحًا مع ما يرتكبه الآخرون من أخطاء .

لا تعتبر القائمة المذكورة أعلاه قائمة شاملة. ما القواعد العامة الأخرى المتعلقة بالاتصالات عبر الإنترنت التي قد تخطر ببالك؟

تطبيق طرق إدارة الوقت وضغط العمل

10-2-5

بصفتك فنيًا، فأنت شخص مشغول للغاية. فمن المهم لمصلحتك الشخصية استخدام التقنيات الصحيحة في إدارة الوقت وضغط العمل.

اعتبارات الأمان والراحة لمحطة العمل

يمكن لاعتبارات الأمان والراحة لمنطقة العمل أن تساعدك على إنجاز عملك أو قد تزيده صعوبة. ونظرًا لأنك قد تقضي الجزء الأكبر من يومك في العمل، فيتعين عليك التأكد من أن تخطيط المكتب مناسب إلى أبعد حد، كما هو موضح في الشكل رقم 1. كما يجب أن تكون سماعات الرأس والهاتف في موضع يمكن الوصول إليه مع استخدامهما بسهولة. يجب أن يكون المقعد مضبوطًا عند ارتفاع مريح. اضبط شاشة الكمبيوتر إلى زاوية مريحة بحيث لا تضطر إلى إمالة رأسك لأعلى ولأسفل لرؤيتها. تأكد أيضًا أن لوحة المفاتيح والماوس في وضع مريح لك. يجب أن لا تقوم بثني المعصم لكي تتمكن من الكتابة. حاول تقليل عوامل التشنيت الخارجية مثل الضوضاء قدر الإمكان.

إدارة الوقت

بالنسبة لإدارة الوقت، من المهم ترتيب نشاطاتك حسب الأولوية. تأكد من أنك تتبع سياسة العمل التي تضعها شركتك بعناية. فقد تنص سياسة الشركة على أنه يتعين عليك تناول المكالمات التي تفيد بوجود "انقطاع" أولاً، حتى وإن كان من الصعب حلها. وعادة ما تعني مكالمة "الانقطاع" أن الخادم لا يعمل وأن المكتب أو الشركة بأكملها بانتظار حل المشكلة لاستئناف العمل مجددًا.

إذا اضطرت لمعاودة الاتصال بالعميل، فتأكد أنك تقوم بذلك بعد فترة قصيرة قدر الإمكان من وقت رد الاتصال. احتفظ بقائمة تضم أسماء عملاء رد الاتصال وقم بوضع علامة اختيار فوق كل عميل على حدة لتحديدكم بمجرد إتمام كل مكالمة. حيث إن القيام بهذا سيضمن أنك لن تنسى أي عميل.

عند التعامل مع العديد من العملاء، لا تقدم للعملاء المفضلين لديك خدمة أسرع أو أفضل. عند مراجعة لوحات الاتصال، لا تأخذ مكالمات العملاء السهلة فقط. انظر الشكل رقم 2 للاطلاع على عينة للوحة اتصال العملاء. لا تقبل المكالمات الخاصة بفني آخر إلا في حالة الحصول على إذن للقيام بذلك .

إدارة ضغط العمل

بالنسبة لإدارة ضغط العمل، خذ قسطاً من الراحة لاستجماع قواك بين مكالمات العملاء. يجب أن تكون كل مكالمة منفصلة عن الأخرى، كما يجب أن لا يؤثر الإحباط الحادث في مكالماتك على التي تليها.

قد يتوجب عليك القيام بأحد الأنشطة الجسدية للتخلص من الضغط. يجب عليك القيام والسير لمسافة قصيرة. قم ببعض حركات الإطالة البسيطة أو قم بالضغط على كرة إزالة التوتر. ثم خذ قسطاً من الراحة إذا أمكنك ذلك، وحاول الاسترخاء. فستكون مستعداً بعدها للإجابة على مكالمات العميل التالية بفاعلية.

يوضح الشكل رقم 3 طرقاً عديدة للاسترخاء. هل يمكنك التفكير في أي من النشاطات المناسبة الأخرى التي قد تؤدي إلى التخفيف من ضغط العمل؟

10-2-6 مراعاة اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA)

من الأمور الهامة عند التعامل مع العملاء الالتزام باتفاقية مستوى خدمة العميل (SLA) واتفاق SLA هو اتفاق يعرّف الأشياء المتوقعة بين المؤسسة وبائع الخدمة لتوفير مستوى من الخدمة متفق عليه. وبصفتك أحد موظفي شركة الخدمات، فإن مهمتك تتمثل في الالتزام باتفاقية SLA بينك وبين العميل. ألق نظرة فاحصة على بعض الأقسام المعيارية الموجودة في اتفاقية SLA وذلك بالنقر داخل الدوائر الموجودة في الشكل رقم 1.

إن اتفاقية SLA تعتبر بشكل نموذجي اتفاقية قانونية حيث تضم في طياتها المسؤوليات والالتزامات القانونية لكل الأطراف المعنية. وتتضمن بعض محتويات اتفاقية SLA في الغالب ما يلي:

- ضمانات وقت الاستجابة (وتستند غالباً إلى نوع المكالمات ومستوى اتفاقية الخدمة)
- الأجهزة و/أو البرامج التي سيتم دعمها
- المكان الذي سيتم تقديم الخدمة فيه
- الصيانة الوقائية
- عمليات التشخيص
- توفر الأجزاء (الأجزاء المتكافئة)
- التكلفة والجزاءات
- وقت توفر الخدمة (على سبيل المثال 24 ساعة على مدار الأسبوع، أو من الاثنين إلى الجمعة، أو من 8 صباحاً إلى 5 ظهراً، وما إلى ذلك)

وقد تكون هناك استثناءات لاتفاقية SLA. تأكد من اتباعك لقواعد أعمال الشركة بالتفصيل. بعض الاستثناءات قد تتضمن قدرة العميل على ترقية مستوى خدمة، أو القدرة على التصعيد إلى الإدارة لإعادة النظر. إلا أن عملية التصعيد للإدارة يجب إرجاء استخدامها للمواقف الخاصة جداً. على سبيل المثال، قد يتعرض العميل الدائم أو العميل من شركة ضخمة لمشاكل تقع خارج نطاق المعايير المنصوص عليها في اتفاقية SLA المبرمة بينهم وبين شركة الخدمات التي تعمل أنت فيها. ففي مثل هذه الحالات، قد تختار إدارتك تقديم الدعم للعميل لأسباب ذات علاقة بالعميل.

هل يمكنك التفكير في ظروف أخرى قد تمثل فيها عملية تصعيد مكالماتك إلى الإدارة فكرة جيدة؟

10-2-7 اتباع سياسات الأعمال

بصفتك فنياً، يجب أن تكون على دراية بكافة سياسات الأعمال المتعلقة بمكالمات العملاء. فلا يسعدك أن تعد العميل بما لا يمكنك الوفاء به. كما يجب أن تدرك جيداً كافة القواعد التي تحكم الموظفين في عملهم.

قواعد مكالمة العميل

القواعد التالية عبارة عن أمثلة لقواعد محددة قد تتوفر لدى مركز اتصالات ليتمكن من التعامل مع مكالمات العملاء:

- الحد الأقصى لوقت المكالمة (على سبيل المثال: 15 دقيقة)
- الحد الأقصى لوضع مكالمة في قائمة الانتظار (على سبيل المثال: ثلاث دقائق)
- عدد المكالمات في اليوم (على سبيل المثال: 30 مكالمة كحد أدنى)
- قواعد تمرير المكالمات إلى فنيين آخرين (على سبيل المثال: في حالات الضرورة القصوى فقط على أن لا يكون بدون إذن الفني)
- قواعد تتناول ما يمكنك وما لا يمكنك أن تعد به العميل (انظر اتفاقية SLA الخاصة بالعميل للاطلاع على التفاصيل)
- الوقت المناسب لاتباع اتفاقية SLA والوقت المناسب للتصعيد إلى الإدارة

القواعد الخاصة بموظفي مركز الاتصالات

توجد أيضًا قواعد أخرى تغطي النشاطات اليومية العامة للموظفين :

- ليكن وصولك إلى محل العمل مبكرًا بما يكفي لأن تكون مستعدًا، عادة قبل تلقي أول مكالمة بحوالي 15 إلى 20 دقيقة .
- لا تتجاوز عدد فترات الراحة المسموح بها ومدتها .
- لا تأخذ فترة راحة أو تذهب لتناول الغداء في حالة وجود مكالمات على لوحة الاتصالات .
- لا تأخذ فترة راحة أو تذهب إلى الغداء في نفس الوقت مع الفنيين الآخرين (احرص على تناوب فترات الراحة بين الفنيين .)
- لا تترك مكالمات جارية لأخذ راحة أو لتناول الغداء .
- تأكد من وجود فني آخر متوفر في حالة المغادرة .
- إذا لم يتوفر فني آخر، ارجع إلى العميل لترى ما إذا كان يمكنك مكالمته لاحقًا، ربما في الصباح .
- لا تظهر الأفضلية لعميل بعينه .
- لا تقبل مكالمات فني آخر دون إذنه .
- لا تتكلم بشكل سلبي عن قدرات فني آخر .

هل يمكنك التفكير في أية قواعد أخرى قد يتم تطبيقها في مركز الاتصالات؟

10-3 شرح الجوانب الأخلاقية والقانونية للعمل مع تقنية الكمبيوتر

عند التعامل مع العملاء وأجهزتهم، هناك بعض العادات الأخلاقية والقواعد القانونية العامة التي يجب مراعاتها. وعادة ما تتداخل هذه العادات والقواعد وتتضارب.

الأعراف الأخلاقية

يجب عليك دائمًا احترام عملائك وممتلكاتهم. وتتضمن الممتلكات في هذا الصدد أية معلومات أو بيانات يمكن الوصول إليها. وهذا النوع من المعلومات أو البيانات يتضمن أيًا من العناصر التالية:

- رسائل البريد الإلكتروني
- قوائم الهاتف
- السجلات والبيانات الموجودة على جهاز الكمبيوتر
- النسخ الورقية من الملفات أو المعلومات أو البيانات الموجودة على المكتب

قبل الوصول إلى حساب كمبيوتر، بما في ذلك حساب المسؤول، يجب عليك الحصول على إذن العميل. من خلال عملية استكشاف وإصلاح الأخطاء قد تتجمع لديك بعض المعلومات الخاصة، مثل أسماء المستخدمين وكلمات المرور. في حالة توثيق هذا النوع من المعلومات الشخصية، يجب الحفاظ على سريتها. إذ لا يعد إفشاء معلومات العميل لشخص آخر عملاً غير أخلاقي فحسب، بل قد يكون مخالفاً للقانون كذلك. وعادة ما تكون التفاصيل القانونية لمعلومات العميل مدرجة في اتفاقية SLA.

لا ترسل أية رسائل غير مطلوبة للعميل. لا ترسل رسائل بريدية كبيرة السعة أو خطابات متسلسلة غير مطلوبة إلى العملاء. لا ترسل رسائل بريد إلكتروني زائفة أو التي يكون المرسل فيها مجهولاً. حيث تعتبر كافة هذه النشاطات عملاً غير أخلاقي وقد تعتبر في بعض الظروف مخالفة للقانون .

القواعد القانونية

يوجد العديد من الأنشطة التي تتعلق بالكمبيوتر ولا تعد غير أخلاقية فحسب، بل تعد بكل تأكيد غير قانونية. فكن على علم بأن هذه القائمة غير حصرية:

- لا تدخل أية تغييرات على تكوينات برامج النظام أو مكوناته المادية دون إذن العميل .
- لا تصل إلى حساب عميل أو شريك في العمل أو إلى ملفات الشخصية أو رسائل البريد الإلكتروني دون الحصول على إذن منهم .
- لا تثبت أو تنسخ أو تشارك أي محتوى رقمي (بما في ذلك البرامج وملفات الموسيقى أو النصوص أو الصور أو الفيديو) فيما يعد خرقاً لحقوق النشر و/أو اتفاقيات البرامج أو القانون المحلي أو قانون المنطقة المعمول به لديك .
- لا تستخدم موارد تقنية المعلومات الخاصة بشركة أحد العملاء لأغراض تجارية .
- لا تجعل موارد تقنية المعلومات الخاصة بعميل متوفرة لمستخدمين غير مرخصين .
- حافظ على سرية معلومات العميل الحساسة .
- لا تستخدم الموارد الخاصة بشركة أحد العملاء في أنشطة غير قانونية مع العلم بذلك. يشمل الاستخدام الجنائي أو غير القانوني الأعمال الفاحشة والصور الإباحية للأطفال والتهديدات والتحرش وانتهاك حقوق النشر وانتهاك العلامة التجارية لجامعة والتشهير والسرقة وانتحال الهوية والوصول غير المرخص .

هل تعرف قوانين حقوق النشر والعلامات التجارية المطبقة في منطقتك أو في بلدك؟

10-4 وصف بيئة مركز الاتصالات ومسئوليات الفني

عادة ما يكون مركز الاتصالات بيئة احترافية للغاية وذات وتيرة متسارعة. وهو عبارة عن نظام دعم فني يتصل به العملاء فيتم وضعهم على قائمة لوحة الاتصالات. حيث يتولى الفنيون المتوفرون الرد على مكالمات العملاء. ويجب على الفني توفير مستوى الدعم المنصوص عليه في اتفاقية SLA مع العميل .

بعد إكمال هذا القسم سيكون بمقدورك تحقيق بالأهداف التالية :

- وصف بيئة مركز الاتصالات .
- وصف مسئوليات الفني من المستوى الأول .
- وصف مسئوليات الفني من المستوى الثاني .

وصف بيئة مركز الاتصالات

10-4-1

قد يكون مركز الاتصالات داخل شركة ليقدم خدماته لموظفي الشركة وكذلك للعملاء ممن يستخدمون منتجات هذه الشركة. وعلى الجانب الآخر، قد يكون مركز الاتصالات عبارة عن شركة مستقلة تبيع دعم أجهزة الكمبيوتر كخدمة للعملاء الخارجيين. وفي كلتا الحالتين فإن مركز الاتصالات سيكون بيئة عمل مكثفة وسريعة الوتيرة وتدوم ساعات العمل بها في الغالب لفترة 24 ساعة يومياً.

وتحتوي غالبية مراكز الاتصالات على عدد كبير من المقصورات. وكما هو موضح في الشكل رقم 1، فإن كل مقصورة تحتوي على مقعد وجهاز كمبيوتر واحد على الأقل وهاتف وساعة رأس. ويتعين أن يتمتع الفنيون الذين يعملون في المقصورة بمستويات متنوعة من الخبرة في مجالات الكمبيوتر كما يجب أن يتمتع البعض بتخصصات في أنواع معينة من أجهزة الكمبيوتر أو البرامج أو أنظمة التشغيل .

كما يجب أن تحتوي كافة أجهزة الكمبيوتر الموجودة في مركز الاتصالات على برامج للدعم الفني. حيث يستخدم الفنيون هذه البرامج لإدارة العديد من الوظائف التي تتطلبها مقتضيات عملهم. ويوضح الشكل رقم 2 مزيداً من التفاصيل رغم أن القائمة الموجودة به لا تشمل غالبية ميزات برامج الدعم الفني.

ولا بد أن يكون لمركز الاتصالات الذي تعمل به سياسات الأعمال الخاصة به فيما يخص أولويات الاتصال. ويوضح الشكل رقم 3 جدولاً يتناول كيفية تسمية المكالمات وتعريفها وترتيبها حسب الأولوية.

وصف مسنوليات الفني من المستوى الأول

10-4-2

تطلق مراكز الاتصالات أسماء مختلفة على الفنيين من المستوى الأول. فقد يعرف هؤلاء الفنيون باسم المحللين من المستوى الأول أو المسعفين أو محلي الأحداث. وبغض النظر عن الألقاب، فإن مسنوليات الفني من المستوى الأول متشابهة إلى حد ما من مركز اتصالات لآخر.

والمسئولية الرئيسية المنوطة بالفني من المستوى الأول هي جمع المعلومات ذات الصلة من العميل. ويتعين على هذا الفني توثيق كافة المعلومات في البطاقة أو طلب العمل. ويوضح الشكل رقم 1 المعلومات التي يجب أن يقوم الفني من المستوى الأول بجمعها .

وهناك بعض المشاكل التي يسهل حلها ويقوم الفني من المستوى الأول بتولي أمرها في العادة دون تصعيد طلب العمل إلى الفني من المستوى الثاني .

وفي الغالب تتطلب المشكلة خبرة أحد الفنيين من المستوى الثاني. وفي مثل هذه الحالات يجب أن يتمتع الفني من المستوى الأول بالقدرة على توضيح وصف العميل للمشكلة في عبارة أو عبارتين واضحتين يتم إدخالهما في طلب العمل. وهذا الوصف له أهميته لكي يتمكن الفنيون الآخرون من استيعاب الموقف بسرعة دون إعادة طرح الأسئلة ذاتها على العميل. ويوضح الشكل رقم 2 الكيفية التي يمكن للعميل أن يصف بها بعضاً من أكثر المشاكل شيوعاً وكذلك الكيفية التي ينبغي على الفني اتباعها لتوثيق هذه المشاكل .

وصف مسنوليات الفني من المستوى الثاني

10-4-3

كما هو الحال بالنسبة للفني من المستوى الأول، أحياناً تطلق مراكز الاتصالات أسماء مختلفة على فنيي المستوى الثاني. فقد يعرف هؤلاء الفنيون باسم متخصصي المنتجات أو موظفي الدعم الفني. وعلى وجه العموم، تتشابه مسنوليات فنيي المستوى الثاني من مركز اتصالات إلى آخر.

وعادة ما يكون فني المستوى الثاني أكثر معرفة من فني المستوى الأول فيما يتعلق بالتقنيات، أو أنه ظل يعمل لدى الشركة لفترة زمنية أطول. في حالة تعذر حل مشكلة ما في غضون عشر دقائق، يقوم فني المستوى الأول بإعداد طلب عمل مصعد، كما هو موضح بالشكل رقم 1. ثم يتلقى فني المستوى الثاني طلب العمل المُصعد المرفق به وصف المشكلة. ثم يقومان بعد ذلك بمعاودة الاتصال بالعميل لطرح أية أسئلة إضافية والبدء في حل المشكلة .

وتوضح قائمة الإرشادات التالية الوقت المناسب لتصعيد مشكلة إلى فني أكثر خبرة. وهي إرشادات عامة، مع وجوب اتباع سياسة عمل الشركة المتعلقة بتصعيد المشكلة.

- قم بتصعيد المشاكل التي تتطلب فتح علبة الكمبيوتر .
- قم بتصعيد المشاكل التي تتطلب تثبيت التطبيقات أو أنظمة التشغيل أو برامج التشغيل .
- قم بتصعيد المشاكل التي تستغرق وقتاً طويلاً في إرشاد العميل - مثل تغييرات CMOS شبه الموصل المتمم ذو الأكسيد المعدني .
- قم بتصعيد مكالمات قطع الاتصال. عندما تكون الشبكة معطلة بأكملها، ويكون هناك فني يتمتع بمزيد من الخبرة على حل المشكلة بشكل أسرع .

لا بد أن يتولى المشاكل التي تتطلب فتح علبة الكمبيوتر فني من المستوى الثاني. كما يمكن لفنيي المستوى الثاني استخدام برامج التشخيص عن بعد للاتصال بكمبيوتر العميل بهدف تحديث برامج التشغيل والبرامج وكذلك الوصول إلى نظام التشغيل وفحص نظام BIOS بالإضافة إلى جمع المعلومات التشخيصية الأخرى لحل المشكلة.

10-5 ملخص

تعرفت في هذه الوحدة على العلاقة بين مهارات الاتصال ومهارات استكشاف الأخطاء وإصلاحها. وعلمت أنه يجب الجمع بين هاتين مهارتين كي تصبح فنياً ناجحاً. كما تعرفت على الأوجه القانونية والأخلاقية للتعامل مع تقنية الكمبيوتر وممتلكات العميل.

ومن المهم تذكر الأفكار التالية التي وردت في هذه الوحدة:

- لكي تكون فنيًا ناجحًا، يجب عليك ممارسة مهارات اتصال جيدة مع العملاء وشركاء العمل. هذه المهارات هامة شأنها شأن الخبرة الفنية .
- يجب عليك أن تنتهج أسلوبًا احترافيًا دائمًا في التعامل مع عملائك وشركائك في العمل. فالسلوك الاحترافي يزيد من ثقة العميل بك ويعزز مصداقيتك. كما يجب عليك معرفة السمات التقليدية للعميل الذي يصعب التعامل معه وإدراك ما ينبغي عليك فعله وما لا ينبغي عليك فعله عندما يكون هناك اتصال جارٍ بينك وبين هذا العميل عبر الهاتف .
- هناك بضع تقنيات يمكنك استخدامها لجعل تركيز العميل الذي يصعب التعامل معه ينصب على المشكلة أثناء المكالمات. يجب أن تحافظ على هدوء أعصابك في المقام الأول وتطرح أسئلة تتعلق بالمشكلة بأسلوب لبق. وبهذه الطريقة يمكنك التحكم في مجريات المكالمات .
- هناك طريقة صحيحة وأخرى خاطئة لوضع العميل على قائمة الانتظار، أو تحويل العميل إلى فني آخر. تعلم الطريقة الصحيحة واستخدامها في كل مرة. فمن الممكن أن يتسبب القيام بأي من هذه العمليات بصورة غير صحيحة إلى انهيار علاقة شركتك مع العملاء إلى حد كبير .
- الأداب المثالية لفني الشبكات والمعلومات عبارة عن قائمة تضم القواعد التي ينبغي استخدامها في أي وقت تتواصل فيه عبر البريد الإلكتروني أو المراسلة النصية أو المراسلة الفورية أو المدونات. وهي أيضًا مجال التصرف فيه على النحو غير الصحيح من الممكن أن يؤدي إلى انهيار علاقة شركتك بعملائها .
- يتعين عليك فهم اتفاقية مستوى خدمة مع العميل (SLA) والالتزام بها. في حالة وقوع المشكلة خارج نطاق المعايير المنصوص عليها في اتفاقية SLA ، فأنت بحاجة لإيجاد طرق إيجابية لإخبار العميل بما يمكنك القيام به لتقديم المساعدة، وليس ما لا يمكنك القيام به. أما في بعض الظروف الخاصة، فقد تقرر تصعيد طلب العمل إلى الإدارة .
- بالإضافة إلى اتفاقية SLA ، يتعين عليك اتباع سياسات العمل الخاصة بالشركة. وتتضمن هذه السياسات كيفية ترتيب الشركة للمكالمات حسب الأولوية وكذلك كيفية تصعيد مكالمات الإدارة والوقت المناسب لذلك، والأوقات المسموح بها لأخذ فترة الراحة وتناول الغذاء .
- إن مهنة فنيي الكمبيوتر مهنة تنطوي على كثير من الضغط. فنادرًا ما ستقابل عميلًا مستمتعًا بيومه. وبمكنتك التخفيف من ضغط العمل وتلطيغه من خلال إعداد محطة عمل خاصة بك إعدادًا يستند إلى أكثر طرق الراحة الممكنة فيما يتعلق باستخدام الأجهزة على مكتبك. يجب عليك ممارسة أساليب إدارة الوقت وضغط العمل يوميًا .
- هناك جوانب أخلاقية وقانونية للعمل في مجال تقنية الكمبيوتر يجب مراعاتها. كما يجب أن تكون على دراية تامة بسياسات شركتك وممارساتها. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تدرس نفسك على القوانين الخاصة بالعلامة التجارية وحقوق النشر التي تطبق في منطقتك أو بلدك .
- يعتبر مركز الاتصالات بيئة سريعة التغيرة. حيث يتولى الفنيون من المستوى الأول والفنيون من المستوى الثاني مسؤوليات خاصة بكلٍ منهما. وقد تشهد هذه المسؤوليات تباينًا طفيفًا من مركز اتصالات لآخر.