

# المحتويات

مقدمة

الجزء الأول: التخطيط

الفصل الأول: الرؤية ووضع الاستراتيجيات الملانمة

الفصل الثاني: سبل الاهتمام بالعميل في مراكز الاتصالات

الفصل الثالث: التخطيط المالي ووضع الميزانية

الفصل الرابع: توفير بيئة العمل الملانمة في مراكز الاتصالات

الفصل الخامس: دراسة حالة: بنك "إنتليجنت فينانس"

الجزء الثاني: العنصر البشري

الفصل السادس: مدير مركز الاتصالات

الفصل السابع: دور رئيس القسم

الفصل الثامن: التوجيه

الفصل التاسع: اختيار الموظف المناسب

الفصل العاشر: وضع استراتيجية التدريب والتطوير

الفصل الحادي عشر: إدارة الأداء

الفصل الثاني عشر: ظروف العمل

الفصل الثالث عشر: الحفاظ على العاملين

الجزء الثالث: تكنولوجيا مراكز الاتصالات

الفصل الرابع عشر: نظرة عامة على تكنولوجيا مراكز الاتصالات

الفصل الخامس عشر: توزيع الاتصالات الهاتفية

الفصل السادس عشر: التقاء الصوت والبيانات

الفصل السابع عشر: ظهور الإنترنت في مراكز الاتصالات

الفصل الثامن عشر: الاتصال الآلي التنبؤي

- الفصل التاسع عشر: التعامل الآلي مع المكالمات
- الفصل العشرون: البريد الإلكتروني في مراكز الاتصالات
- الفصل الحادي والعشرون: إدارة العملاء
- الفصل الثاني والعشرون: الخدمة الذاتية
- الفصل الثالث والعشرون: إدارة الجودة من منظور تكنولوجي
- الجزء الرابع: المعايير والعمليات والتعاقدات الخارجية
- الفصل الرابع والعشرون: معايير رابطة مراكز الاتصالات
- الفصل الخامس والعشرون: تطوير العمليات المرتبطة بالعملاء
- الفصل السادس والعشرون: عمليات إدارة القوة العاملة
- الفصل السابع والعشرون: إدارة الموارد
- الفصل الثامن والعشرون: مراقبة الجودة وتطوير الخدمات
- الفصل التاسع والعشرون: التعاقد الخارجي
- الجزء الخامس: إقامة علاقات مثمرة مع العملاء
- الفصل الثلاثون: إجراء تعاملات مربحة مع العملاء
- الفصل الحادي والثلاثون: قسم المبيعات الداخلي
- الفصل الثاني والثلاثون: التسويق الفعال عبر الهاتف
- الفصل الثالث والثلاثون: إدارة الحملات التسويقية
- الجزء السادس: المستقبل
- الفصل الرابع والثلاثون: ثورة المعلومات
- الفصل الخامس والثلاثون: الاستعداد لعميل الغد
- مسرد المصطلحات