

دعم فني

مهارات الدعم الفني وتطبيقاتها

٢٩١ دعم



الحمد لله وحده، والصلاة والسلام على من لا نبي بعده، محمد وعلى آله وصحبه، وبعد:

تسعى المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني لتأهيل الكوادر الوطنية المدربة القادرة على شغل الوظائف التقنية والفنية والمهنية المتوفرة في سوق العمل، ويأتي هذا الاهتمام نتيجة للتوجهات السديدة من لدن قادة هذا الوطن التي تصب في مجملها نحو إيجاد وطن متكامل يعتمد ذاتياً على موارده وعلى قوة شبابه المسلح بالعلم والإيمان من أجل الاستمرار قدماً في دفع عجلة التقدم التتموي: لتصل بعون الله تعالى لمصاف الدول المتقدمة صناعياً.

وقد خطت الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج خطوة إيجابية تتفق مع التجارب الدولية المتقدمة في بناء البرامج التدريبية، وفق أساليب علمية حديثة تحاكي متطلبات سوق العمل بكافة تخصصاته لتلبي متطلباته، وقد تمثلت هذه الخطوة في مشروع إعداد المعايير المهنية الوطنية الذي يمثل الركيزة الأساسية في بناء البرامج التدريبية، إذ تعتمد المعايير في بنائها على تشكيل لجان تخصصية تمثل سوق العمل والمؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني بحيث تتوافق الرؤية العلمية مع الواقع العملي الذي تفرضه متطلبات سوق العمل، لتخرج هذه اللجان في النهاية بنظرة متكاملة لبرنامج تدريبي أكثر التصاقاً بسوق العمل، وأكثر واقعية في تحقيق متطلباته الأساسية.

وتتناول هذه الحقيبة التدريبية "مهارات الدعم الفني" لمتدربي قسم "حاسب آلي" للكليات التقنية موضوعات حيوية تتناول كيفية اكتساب المهارات اللازمة لهذا التخصص.

والإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج وهي تضع بين يديك هذه الحقيبة التدريبية تأمل من الله عز وجل أن تسهم بشكل مباشر في تأصيل المهارات الضرورية اللازمة، بأسلوب مبسط يخلو من التعقيد، وبالإستعانة بالتطبيقات والأشكال التي تدعم عملية اكتساب هذه المهارات.

والله نسأل أن يوفق القائمين على إعدادها والمستفيدين منها لما يحبه ويرضاه: إنه سميع مجيب الدعاء.

الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

الحمد لله رب العالمين حمداً يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه ، والصلاة والسلام على نبيه وصفيه من خلقه محمد بن عبدالله صلاةً وسلاماً دائمين إلى يوم الدين ، أما بعد :

أخي عضو هيئة التدريس ، أخي المدرب ، بين يديك حقيبة مهارات الدعم الفني الذي جمعت مادته من كتب عدة ومن خبرة أزعم أنني حصلت عليها باحتكاكي بمراكز الدعم الفني خلال عملي التقني .

وإذ تقرأ هذا الحقيبة التي تعاني من نقص ولا شك شأنها شأن أي جهد بشري ، فإنني أرجو منك أخي القارئ زميلاً أو ابناً متديباً ، أن تدلني عليه وتشاركني في إعداد طبعة ثانية تجبر كسره وتقيم ما أعوج منه .

ولقد حرصت عند إعداد مادة هذه الحقيبة على تقديم المعلومة مختصرة اختصاراً غير مغلٍ ، فلا زلت أضيق ذرعاً بالكتب التي تستطرد في شرح المفردات استطراداً يجلب السآمة والملل ويسارع بطراح الحقيبة جانباً ، وهذا لعمرى لم يكن ليفرح أي مؤلف ألف كتاباً قضى فيه الليالي والأيام . ولقد حرصت أن تكون المادة مركزة وقصيرة .

أخي المدرب ، هذه المادة عبارة عن خبرات مجموعة من هنا وهناك فلا يمنع أن تضيف لها خبراتك ، المهم أن تكون ذهنيته مفتوحة ، واثقاً في قدراتك بلا غرور ، محباً لعملك ، عندها أعتقد أنك ستكون مادة جيدة لمثل هذا الحقيبة .

ختاماً أرجو لك التوفيق والنجاح في دنياك وآخرتك .

ملاحظة لعضو هيئة التدريس:

الأمثلة العملية المقترحة في المنهج التفصيلي العملي ليست نهائية، فيمكن تعديلها حسب ما تراه، المهم أن تغطي الهدف المطلوب. وكل ما في الأمر هو أننا حرصنا أن تكون المادة متدرجة بالمتدرب تأخذ بيده شيئاً فشيئاً في مهارات الدعم الفني.

وأقترح أن تضم ساعات العملي مع النظري في تدريس المادة النظرية أولاً، حتى إذا استوعبها المتدرب تقلب الساعات النظرية عملية ويبدأ التطبيق العملي، بمعنى أن الجزء الأول من الفصل يكون نظرياً والجزء الأخير يكون عملياً. وأشدد كثيراً على ضرورة تكوين مجموعات نقاش يشترك فيها جميع المتدربين بلا استثناء، فتكون كل مجموعة عبارة عن ٣ متدربين أو أربعة على الأكثر يقدمون اقتراحاتهم في حل المشكلة. ويخرج منهم واحد من كل مجموعة ليشرح لباقي زملاءه فكرة مجموعته عن المشكلة وحلها. وينبغي تشجيع الطلاب على طرح أفكارهم حتى لو بدت سخيفة، فالمهم أن نبني الثقة في المتدرب أولاً وبعد ذلك نتحصل على ما نريد - بإذن الله - .

وأود التأكيد على أهمية التطبيق العملي ومشاركة كل متدرب في تصور المشاكل وإعداد الحلول لها، إذ هو الغرض الأساسي من هذه المادة.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

مهارات الدعم الفني وتطبيقاتها

مقدمة عن الدعم الفني

مقدمة عن الدعم الفني

الوحدة الأولى مقدمة عن الدعم الفني

الأهداف:

عندما تكمل هذه الوحدة تكون ملماً بـ:

١. تعريف الدعم الفني .
٢. أهمية مكتب المساعدة .
٣. نموذج الدعم متعدد الطبقات .
٤. أهمية الزبائن للشركات .

الوسائل المساعدة:

لا يوجد

متطلبات الجدارة:

طالما أنه لا يوجد شيء قبل هذا المهمة يجب التدريب على جميع المهارات لأول مرة.

الوحدة الأولى

مقدمة عن الدعم الفني

١ - أهمية الدعم الفني:

لقد أصبح الحاسوب عصب الحياة التقنية المعاصرة، فلا تكاد تجد منشأة صغيرة أو كبيرة إلا وفيها حاسبات آلية. هذا الحاسب يساعد مستخدميه في إنجاز كثير من أعمالهم اليومية، فلا غنى لهم عنه في إدارة أعمالهم، ومن ثم فإن أي خلل يطرأ على الحاسب الآلي يؤثر على عمل الموظف وقد يؤثر على عمل المنشأة ككل. ومن هنا قامت الشركات الكبيرة بإنشاء مكاتب دعم فني مهمتها المحافظة على أداء الحواسيب وصيانتها داخلها. وأمر آخر وهو أن الشركات الصانعة لتلك الأجهزة قامت بإنشاء مكاتب دعم فني لأجهزتها من أجل كسب رضی الزبائن (أفراداً ومؤسسات) وجعلهم سعداء بأجهزتها، مما يضمن لها سمعة طيبة بين الناس، بل ويضمن ولاء زبائنها الحاليين بحيث يستمرون في استخدام أجهزتها. فإذا تطلب الأمر تغيير الأجهزة إلى أجهزة أحدث فإنهم لا يشترون إلا من نفس الشركة التي اشتروا منها أجهزتهم القديمة نظراً لما رسخ في أذهانهم من صورة إيجابية عن أجهزة تلك الشركة وعن اهتمام الشركة بزبائنهم.

ومن هذا المنطلق اهتمت الشركات الصانعة للأجهزة أو البرامج ووكلائها وموزعيها بالدعم الفني، فأصبحوا يبحثون عن الفنيين الأكفاء الذين يستطيعون كسب رضی الزبون بمهاراتهم:

- ١ - العلمية.
- ٢ - الخلقية.
- ٣ - الإدارية والنفسية.

كذلك اهتمت الشركات الكبيرة أو الدوائر الحكومية التي تستخدم الأجهزة وليست تصنعها بإنشاء مكاتب دعم فني أو مكتب مساعدة (Help desk) خاصة بها لدعم برامجها أو أجهزتها وتستجلب له أفضل الفنيين القادرين على حل المشاكل التقنية من جهة والتعامل بشكل جيد مع الزبون من جهة أخرى وذلك نظراً لأهمية أعمالها وحساسيتها فهي ليست مستعدة لانتظار موظفي

الشركة الصانعة حتى يتفرغوا لها. فشركة مثل شركة أرامكو تمتلك مكتب مساعدة خاص ببرنامجها الإداري (SAB)، وهناك مكتب مساعدة آخر خاص ببرنامج (Windows).. وهكذا.

وتجد أيضاً أن الدعم الفني ذا أهمية كبرى للفني لأن مكتب المساعدة (Help Desk) هو نقطة انطلاق للفني إلى خبرات أخرى متقدمة في مجال تقنية المعلومات.

١ - ٢- مصطلحات الدعم الفني

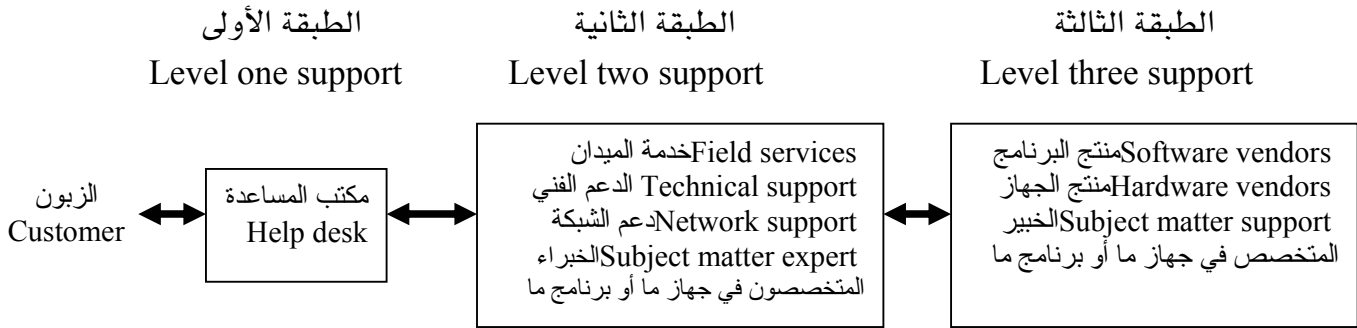
قبل أن نلج أكثر في الحديث عن المهارات التي يجب أن تمتلكها لتصبح فنياً (دعم فني) أو بعبارة أخرى موظفاً في مكتب مساعدة (help desk) فإننا سنتعرض لبعض التعاريف والمصطلحات التي ستمر عليك بإذن الله في حياتك العملية.

هناك عدة تعابير قد تمر عليك في حياتك العملية هي قريبة من بعضها وتتضاءل الفوارق بينها شيئاً فشيئاً. فهناك دعم فني (Technical support) وهو مجموعة الخدمات التي تعين المستخدمين في الاستفادة من أجهزتهم أو برامجهم وضمان استمرار عملها بشكل جيد. وهناك دعم المستفيد (Customer Support) حيث يدرب الزبون على الأجهزة أو البرامج وتحل مشاكله ويجاب عن أسئلته. وهناك مكتب المساعدة (help desk) حيث يعرف بأنه: نقطة اتصال واحدة (أو مكتب متخصص) في المنشأة (شركة، مؤسسة، دائرة حكومية ... إلخ) يعني بمشاكل وطلبات مستخدمي الحاسب الآلي وتقديم حلول لها.

ومع الزمن ذابت الفروق بين هذه المكاتب (أو التعريفات) لتندرج كلها تحت مسمى مركز الدعم (support center) وهو عبارة عن مكتب مساعدة (help desk) بشكل أشمل وأكبر، هدفه الإسراع في الخدمة لكسب رضا الزبون (والبعض يطلق عليه المستفيد).

١- ٣ نموذج الدعم الفني متعدد الطبقات Multi Level support model

يحتّم وجود كثير من الخدمات التي يقدمها مكتب المساعدة مثل متابعة عمل الشبكة network واستقبال مكالمات المستخدمين والإجابة على استفساراتهم وحل مشاكلهم التي قد تكون صعبة أحياناً أو معقدة أقول يحتّم ذلك ترتيب مكتب المساعدة بشكل يجعله يعمل بشكل أفضل وأسرع. ولقد توصل خبراء الدعم الفني إلى وضع نموذج الدعم متعدد الطبقات (انظر الشكل رقم (١)):



شكل (١) نموذج الدعم متعدد الطبقات Multi-level support model

حيث في هذا النموذج يقوم مكتب المساعدة باستقبال المشكلات والتساؤلات من الزبائن ويحاول قدر الإمكان حلها فإن لم يستطع فإنه يحيلها إلى المتخصصين الأكثر خبرة وهم يشكلون الطبقة الثانية، فإن لم يستطع المتخصصون في الطبقة الثانية حل المشكلة أو إجابة التساؤل، فإنهم يحيلونه للأكثر تخصصاً في الطبقة الثالثة كالشركة المنتجة للجهاز أو البرنامج الذي يشتكي منه الزبون.

وتستخدم الشركات هذا النموذج المتعدد الطبقات لتوفير وقت خبراء الطبقة الثانية والثالثة من أجل أمور أخرى داخل الشركات تحتاج أناساً ذوي خبرة عالية. والفني العامل في مكتب المساعدة يمكن بعد مدة أن يترقى ليكون عضواً في الطبقة الثانية ثم الثالثة تبعاً لما يحصل عليه من علم وخبرة.

١ - ٤- مكتب المساعدة

يتكون مكتب المساعدة من فنيي دعم فني يستقبلون شكاوى وتساؤلات الزبائن حول منتج ما ،

إما :

- عن طريق الهاتف.
- عن طريق الإنترنت.
- حضور الزبون الشخصي.
- الرسائل البريدية.

وقد يكون مكتب المساعدة:

- ١ - داخلي، يخدم موظفي الشركة، بحيث إذا كان لديهم مشكلة مع جهاز أو برنامج فإنهم يتصلون بمكتب المساعدة في شركتهم. وهذا يكون في الشركات والمنشآت الحكومية الكبيرة مثل أرامكو وغيرها.
- ٢ - خارجي، ويخدم الزبائن الذين يستخدمون منتجات الشركة كمكتب مساعدة شركة كومباك، حيث يتصل عليه الزبائن الذين لديهم مشكلة مع أجهزة كومباك.

وقد يكون مكتب المساعدة خليط بين الاثنين فهو داخلي يخدم موظفي الشركة من ناحية وخارجي يخدم الزبائن من خارج الشركة من ناحية أخرى. فليس في ذلك مانع لأن القصد هو ترتيب العمل لا أقل ولا أكثر. وقد يكون في الشركة أكثر من مكتب مساعدة. فيكون هناك مكتب مساعدة خاص بالبرامج ومكتب مساعدة آخر خاص بالأجهزة وهكذا.

وفريق العمل في مكتب المساعدة (المستوى الأول) يتكون عادة من شخص يستقبل المكالمات (dispatcher) ومتخصص (level one specialist) ومحلل (level one analyst) ومشرف ومدير ومدير أول. ويختلف هذا الفريق من شركة إلى أخرى حسب حجم مكتب المساعدة. وتستخدم مكاتب المساعدة برامج حاسوبية خاصة لتسجيل شكاوي وتساؤلات العملاء ومتابعتها حتى تنتهي وستعرض لها في فصل قادم إن شاء الله.

وأهم عنصر في مكتب المساعدة هم الأشخاص العاملون فيه، فهم الأساس، لذلك تهتم الشركات كثيراً بهذا العنصر وتحرص على استقطاب الكفاءات الجيدة لتعمل في مكتب المساعدة وهم الذين يجمعون بين العلم والقدرة الشخصية (تفكيك المشكلة وحلها) والقدرة النفسية (التعامل بمهارة أخلاقية مع الزبائن).

ويجب أن تلاحظ أن مكاتب المساعدة تختلف عن بعضها في الموضوع الذي تدعمه وإن كانت وسائل الدعم واحدة، فمثلاً هناك مكتب مساعدة خاص بمنتج برمجي محدد كالأوفيس مثلاً وهناك مكتب مساعدة خاص بما تنتجه الشركة، وهناك مكتب مساعدة خاص بنظام العمل، وتشارك في مجموعها في المهارات الشخصية الأخلاقية اللازمة للعاملين فيها مثل:

- مهارات الاستماع الجيد.
- التحدث الجيد.
- مهارات تفكيك المشكلة وحلها.
- مهارات الكتابة.
- مهارات السيطرة على الضغوط المحيطة بالشخص.
- مهارات إدارة الوقت.

هذه المهارات يحتاجها الناس لأداء أعمالهم بكفاءة وليتغلبوا على القلق ويتجاوزوا الإحباط الذي قد يمرون به.

وهناك بالطبع المهارات التقنية اللازمة لفني الدعم الفني وهي مهارات عامة أي أن أي فني (دعم فني) متخرج من كلية تقنية يجب أن يكون ملماً بها، وهناك مهارات تقنية خاصة تحتاج إلى تدريب من الشركة التي تعمل بها وهي تتعلق بشكل خاص بالمنتج الذي تنتجه الشركة أو توزعه أو تستخدمه، فمثلاً فني مكتب المساعدة في شركة أرامكو الذين يعملون على نظامها الحاسوبي (ساب) (SAB)، هؤلاء لابد أن يتدربوا عليه ويلموا به قبل أن يتولوا مهمة فني (مكتب مساعدة) أو بتعبير آخر فني (دعم فني).

ونعيد القول بأنه يجب أن نتذكر أنك ستقدم الدعم الفني لبشر مثلك لهم أحاسيس ومشاعر ولم يتصلوا بك إلا لضرورة. لذا يتوجب عليك الإحسان إليهم ومعاملتهم بلطف والتفريج عنهم لاشك تبغني الخير للآخرين.

وستعرض في الفصول القادمة إلى كيفية تنمية المهارات الذاتية اللازمة لإنجاح عملك كفني دعم فني، وهي مفيدة أيضاً في تعاملك مع الناس خارج إطار العمل.

١ - ٥- الدعم الفني يجب أن يكون على مستوى متميز. لماذا؟

إن تقديم دعم فني ممتاز للزبون يؤدي إلى عدة منافع لك أيها الفني وللشركة. واهتمام الشركات المتزايد بالدعم الفني ليس إلا للفوائد التي ترجيها من وراء ذلك. ما هذه الفوائد؟ الفوائد هي:

١ - إن الزبون سيكون موالٍ للشركة بمعنى أنه سيهتم مستقبلاً بالمنتجات التي تنتجها الشركة لأنه ببساطة جرب التعامل معهم سابقاً ووجد ما يسعده لذلك فإنه ليس على استعداد للمغامرة مع شركة أخرى قد تكون خدماتها سيئة، وهذا طبع بشري موجود لدى كثير من الناس.

٢ - الاستفادة من ملاحظات الزبائن، فهم أحياناً يقدمون ملاحظات جيدة تفيد في تطوير المنتج. لذا يجب أن ترحب بأي نقد إيجابي أو سلبي للمنتجات التي تقوم بدعمها، لأن هذا من شأنه أن يحسن منتجات شركتك. والشركات التي لا تتمتع بدعم جيد لا تحظى بذلك. وأذكر أنني عملت على برنامج فيجوال بيزك الإصدار الأول وكنت من أوائل العاملين عليه وكان مليئاً بالأخطاء، وقمت بكتابتها وتوثيقها ولأنني لم أحصل على دعم جيد من الشركة المنتجة لهذا البرنامج فإني قررت الاحتفاظ بالملاحظات لنفسني. بالطبع لقد تحسن المنتج بعد ذلك، ولكنه قد يكون أخذ وقتاً أطول ليصبح جيداً. ولقد وجد أن أقل من ٥% من الزبائن يشتكون أما الباقي فيذهبون إلى شركات منافسة، إذن عندما تحرص على استقبال شكاوي وملاحظات العملاء فإنك تحتفظ بزبائنك.

٣ - وهناك ظاهرة وهي أن الزبائن السعداء يجعلون الموظفين سعداء والعكس صحيح.

٤ - وهو السبب المهم وهو أنك عندما تقدم دعماً جيداً للزبون يعاني من مشكلة ما، فإنك تفعل خيراً يدخل البهجة على الآخرين وفي هذا أجر - إن احتسبته - بالإضافة إلى الراتب الذي تأخذه آخر الشهر بالطبع.

إن من أهم الأمور التي يجب أن تركز عليها خلال عملك كفني دعم فني هي احتساب الأجر والمثوية من الله بمساعدتك للآخرين مع استلامك المقابل المادي في نفس الوقت فليس في ذلك تعارض

البتة. إن حب الخير للآخرين يشرح النفس ويدخل السرور على قلب المرء. ألا ترى أنك تشعر بسعادة عندما تفعل معروفاً لشخص ما؟ لم لا تجعله صفة مصاحبة لك طوال حياتك؟ إن وجودك في الدعم الفني فرصة تعزز من ثقتك في نفسك أولاً، وتشعرك بالسعادة ثانياً. فقط احتسب الأجر عند الله بحل مشاكل الزبائن والإجابة على تساؤلاتهم وستشعر بالسعادة إن شاء الله.

قانون العكسية

إن أفكارك ومشاعرك تحدد أفعالك، وأفعالك بدورها تحدد أفكارك ومشاعرك

بالتصرف بطريقة إيجابية، ومتفائلة وسعيدة تصبح شخصاً إيجابياً متفائلاً مستمتعاً بحياتك

ومن المهم أن تركز على أداء مكاتب المساعدة (help desk) للشركات الأخرى أي عندما تشتكي أنت شخصياً من جهاز شركة ما فتقوم بالاتصال على مكتب المساعدة فيها لحل مشكلتك فركز على تعامل الفني معك وتعرف على الجوانب الجيدة فيه وحاول التطيع بها، والجوانب السلبية وحاول تجنبها، إن هذا يجعلك في النهاية فني (دعم فني) متميز.

١- ٦- رضا الزبائن Customer Satisfaction:

إن رضا الزبون هو الغرض الأساسي من إنشاء مكتب المساعدة في أي شركة. وهناك أمور يجب الإحاطة بها قبل أن تتولى مهمة العمل ضمن فريق مكتب المساعدة منها ما سنطرحه خلال الفصول القادمة ومنها ما ستعرض له سريعاً خلال هذا الفصل. إن ما يريده الزبون من فني مكتب المساعدة (support technician) هو:

١ - سرعة الاستجابة.

٢ - الاهتمام.

٣ - المهارة.

إن الوفاء بمتطلبات الزبون هذه تؤدي إلى رضاه عن منتجات الشركة والإخفاق في أي منها يؤدي إلى سخطه وتضجره.

وسرعة الاستجابة تعني الرد على الهاتف أو البريد الإلكتروني وغير ذلك من الوسائل بسرعة حسب وعد الشركة المعلن للزبون. فبعض الشركات تحدد ٢٤ ساعة كحد أقصى للرد على رسائل الزبائن الإلكترونية وساعتين مثلاً للرد على رسائل الزبائن الصوتية وهكذا . والاهتمام يعني الحرص على مشكلة الزبون ومتابعتها حتى النهاية وأن تتعامل مع مشكلة الزبون كأنها لك شخصياً. بعبارة أخرى يجب أن يرى الزبون مكتب المساعدة مهتم به ويريد مساعدته. وتعني المهارة قدرة مكتب المساعدة على تحديد المشكلة وحلها بسرعة. إذا لم يجد الزبون ذلك فسيبحث سريعاً عن شخص آخر يفيد مباشرة أو ما يسمى peer-to-peer support (دعم النظراء لبعضهم) وتعني بذلك أن الزبون سيبحث عن صديق له أو زميل في العمل ليحل له مشكلته، والنتيجة هي عدم ثقة الزبون بمنتجات الشركة.

١ - ٧- أهمية الأداء:

تتخذ العديد من الشركات قياس أداء العاملين في مكتب المساعدة وتسمى قياس جودة مكتب المساعدة. مثل النموذج التالي:

كن هناك

- أجب على الهاتف خلال ٢٠ ثانية.
- أجب على الرسائل الصوتية المسجلة خلال ٣٠ دقيقة.
- أجب على الرسائل الإلكترونية خلال ٤ ساعات.

كن راغباً

- أجب على الهاتف بابتسامة واسعة.
- اجمع الحقائق واقترّب من المشكلة بطريقة فعالة.
- تكلم بوضوح وبعبارات مفهومة للزبائن.
- اهتم بمشكلة الزبون وتعامل معها كما لو أنها مشكلتك.
- احتفظ برضا الزبائن في أعلى مستوى.

كن قادراً

- استخدم جميع الإمكانيات المتاحة لحل مشكلة زبونك.
- حل ٧٥٪ من المشاكل والطلبات بنفسك.
- حل جميع المشاكل أو رفعها للطبقة الثانية.
- تحويل ١٠٠٪ من المشاكل التي لم تستطع حلها إلى الشخص المناسب في الطبقة الثانية.

وهذه النقاط تساعد محلي الأداء في الشركات على قياس أداء مكتب المساعدة. وقد تستخدم نماذج جاهزة تبعاً من قبل زبائن الدعم الفني. وقد يتابع مسؤولو الشركة تسجيلات صوتية للاتصالات بين الزبائن وفنيي الدعم الفني. وقد تكون لاحظت عند الاتصال (مثلاً) على شركة الاتصالات وجود رسالة تفيد بأن مكالمتك مع الموظف تسجل صوتياً، كل ذلك من أجل رصد كيفية تعامل الموظف مع الزبون. ولقد لوحظ أن ٩٦٪ من الزبائن غير المسرورين من خدمة مكتب المساعدة لا يخبرونه بذلك، و١٣٪ سيتحدث إلى ٢٠ شخصاً ممن حوله و٤٪ سينقل عمله من شركتك إلى شركة أخرى منافسة، لذا يتوجب عليك شكر الزبائن الذين يفيدونك عن أدائك حتى لو كانت إفادتهم إفادة سلبية.



طرفة من مكتب مساعدة



اتصلت زبونة على مكتب المساعدة في شركة كانون تشتكي من طابعتها. سألتها الفني هل هي تعمل تحت "windows" أجابت المرأة: "لا إن مكتبي بجانب الباب". ولكن هذه نقطة جديرة بالانتباه لأنني أرى طابعة زميلي الذي يعمل تحت النافذة windows تعمل بشكل جيد.

ويجب أن تلاحظ أن بعض الأمور الصغيرة تجلب ولاء الزبون، مثل تعليمه بعض الاختصارات السريعة كأن يضغط على Alt+Tab ليجد صفحات الإنترنت التي يستعرضها مرتبة أمامه، أو أن يكتب اسم الموقع ثم يضغط على ctrl+enter بدلاً من كتابة www ثم اسم الموقع ثم .com.

وقبل أن نختم هذا الفصل، نعيد تعريف فني الدعم الفني فنقول هو: الفني المسؤول عن استقبال تساؤلات ومشاكل الزبائن بخصوص منتج معين ثم حلها بطريقة علمية أو رفعها لمن هم أعلى منه (في الطبقة الثانية). كل ذلك متحلياً بمهارات شخصية تجعل الزبون راضٍ - قدر الإمكان - عن المنتج. وأرجو ملاحظة أن فني (الدعم الفني) support technician قد يسمى في مكان آخر فني (مكتب المساعدة) help desk technician والفارق بينهما ضئيل والبعض يرى أنهما نفس الشيء.



طرفة من مكتب مساعدة



اتصل زبون أمريكي على شركة IBM بعد أن وجد صعوبة في تركيب برنامج وقال لقد وضعت القرص رقم (١) ومضى الأمر على ما يرام ثم طلب مني الجهاز إدخال القرص رقم (٢) فأدخلته ثم طلب مني إدخال القرص رقم (٣) وهنا لم أجد متسعاً في سواقة الاسطوانات.

مهارات الدعم الفني وتطبيقاتها

المهارات الشخصية

المهارات الشخصية

٨



المملكة العربية السعودية

المؤسسة العامة للتعليم الفني و التدريب المهني
الإدارة العامة لتصميم و تطوير المناهج

الوحدة الثانية

المهارات الشخصية

الأهداف:

عندما تكمل هذه الوحدة تكون ملماً بـ:

١. إتقان مهارات التواصل هاتفياً مع الزبون .
٢. إتقان مهارات التواصل مع الزبون شخصياً .
٣. إتقان مهارات التواصل مع الزبون من خلال أجهزة التسجيل و البريد الإلكتروني .
٤. إتقان مهارات استخراج المعلومات من الزبون .
٥. إتقان مهارات التفاعل مع الزبون .
٦. معرفة طرق تنمية مهارة الحلم .
٧. معرفة طرق التعامل مع الزبائن الشرسين .

الوسائل المساعدة:

لا يوجد

متطلبات الجدارة:

طالما أنه لا يوجد شيء قبل هذا المهمة يجب التدرب على جميع المهارات لأول مرة.

الوحدة الثانية

المهارات الشخصية

٢- ١- مقدمة

الوحدة الأولى قدمت لنا أهمية الدعم الفني للشركات واهتمام هذه الشركات بإنشاء مكاتب مساعدة لدعم برامجها وأجهزتها واختيار أفضل الفنيين القادرين على حل المشاكل التقنية والتعامل بشكل جيد مع الزبائن. وكما ذكرنا من قبل أن الخبرات التقنية تكتسب من خلال الدراسة في الكليات التقنية وتزداد هذه الخبرات أثناء العمل في مكتب المساعدة. وهذه الوحدة تعنى بتنمية المهارات الشخصية لفني الدعم الفني.

٢- ٢- مهارات الاتصال

ونعني بذلك التواصل مع الزبائن من خلال:

- الاتصال المباشر بأن يحضر الزبون شخصياً إلى مكتب المساعدة.
- الاتصال عبر الهاتف.
- الاتصال عبر البريد الإلكتروني.
- الاتصال عبر البريد العادي.

لكل من طرق الاتصال المذكورة سابقاً قواعد تعامل تجعل الزبون يشعر بأنك مهتم به وتريد مساعدته وسوف نعرض لك أهم هذه القواعد.

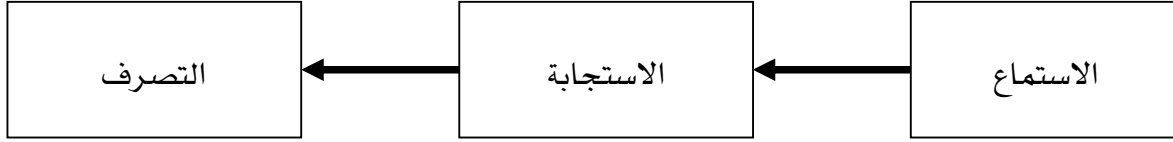
٢- ٢- ١- الاتصال المباشر

إذا حضر الزبون بنفسه إلى مكتب المساعدة فيجب أن يكون مظهره جيداً فاللبس الجيد يعطي انطباعاً جيداً ثم:

- ١ - تعرف بنفسك ووظيفتك.
 - ٢ - تدعوه للجلوس إلى مكتبك إن كان هناك مكان للجلوس.
 - ٣ - إن لم يكن هناك مكان للجلوس تقف مستقيماً وموجهاً بصرك إلى وجهه وتبتسم بثقة.
 - ٤ - تقول له "هل يمكنني خدمتك؟".
 - ٥ - تتصت جيداً لما يقوله ملاحظاً حركات جسمه حيث تساعدك في فهم المشكلة، وفي نفس الوقت حدد أي نوع من الأشخاص هو؟ هل هو: عدواني؟ مسالم؟ متوتر؟ واثق من نفسه؟ لتحدد طريقة التعامل معه.
 - ٦ - دون النقاط المهمة بدفتر صغير أنيق يعكس شخصيتك.
 - ٧ - استجب لما سمعته من الزبون بطرح مزيد من الأسئلة متبعاً الطرق العلمية التي ستمر عليك في فصل قادم.
 - ٨ - بعد أن تحس أنك ألمت بالتساؤل الذي طرحه الزبون أو بمشاكلته، أعد عليه ما فهمته منه لتتأكد بشكل نهائي أنك استوعبت المشكلة وليثق هو بأنك فهمته فيرتاح لك ويشعر بالرضا والثقة بالحلول التي ستطرحها.
- لاحظ أنك يجب أن تكون منتبهاً ومحترماً لمن أمامك ومستمعاً لما يقوله بلسانه وحركات جسده. وليكن بينك وبينه مسافة فاصلة.
- إن أول نقطة إيجابية تحصل عليها هي عندما تتصت جيداً للزبون، وفي بحث ميداني قام به مكتب المساعدة أكد ٩٩٪ من فنيي (مكتب المساعدة) أن مهارة الإنصات هي أهم مهارة يجب أن يتمتع بها فني (مكتب المساعدة) والناس يعتبرون من ينصت جيداً حسن الأخلاق حتى ولو لم ينبس ببنت شفة.

ويبين شكل (٢ - ١) الخطوات الثلاث المهمة لنجاح عملية الاتصال وهي:

- الاستماع بعناية لما يقال.
- الاستجابة بطرح أسئلة تستبين بها مراد الزبون أكثر وأكثر.
- التصرف وفقاً لما وصلت إليه من فهم.



شكل (٢ - ١)

٢- ٢- ٢ مهارة التواصل عبر الهاتف :

اتصال الزبون هاتفياً لا يتيح لك التأكد أي نوع من الزبائن هو إلا بعد مضي وقت من التحدث معه، أضف إلى ذلك أنه لا يمكن متابعة حركة جسمه لأخذ مزيد من التفاصيل، إذن هنا يقع عليك مزيد من العبء من أجل استخلاص معلومات أكثر من الزبون.

- ١ - إبدأ أولاً بتعريف الزبون بك وإدارتك فعندما ترفع سماعة الهاتف تقول: "السلام عليكم ورحمة الله وبركاته" وتترك فرصة ليرد عليك.
- ٢ - ثم تقول: "معك فلان من مكتب المساعدة، هل بإمكانني مساعدتك؟" ثم تواصل معه باستخدام المهارات العامة التي سنتعرض لها بعد قليل.
- ٣ - لا تكن أول من يغلق الخط عند انتهائك من حل مشكلة الزبون ولكن انتظر حتى يغلق الزبون الخط.
- ٤ - تجنب وضع الزبون تحت الانتظار دون أن تأخذ رأيه في ذلك، فإذا كنت تريد وضعه تحت الانتظار قل له: "أستاذ فلان هل بإمكانك الانتظار لدقيقتين ريثما أتأكد من (...)", أما إذا كنت مشغولاً ولا تستطيع الانتظار فبإمكانك إغلاق الخط الآن وسأتصل بك حالما أنتهي". وإذا قبل الانتظار فلا تجعله ينتظر طويلاً، وإذا كان الانتظار أكثر من ٣ دقائق فمن الأفضل عدم الانتظار.

٢- ٢- ٣ مهارة التواصل عبر البريد الإلكتروني :

يجب أن ترد على جميع الرسائل التي ترد إلى بريد مكتب المساعدة أولاً بأول وضمن الوقت المحدد للزيون ، فإذا كانت الشركة وعدت الزيون بأن ترد عليه خلال ٢٤ ساعة فيجب الرد عليه خلال ٢٤ ساعة فعلاً ويستحسن الرد خلال ١٢ ساعة كي يرى الزيون أن مكتب المساعدة قد قدم أفضل مما وعد به. وتقوم مكاتب المساعدة بوضع متوسط زمني لردودها الإلكترونية على الزبائن الذين يرسلون شكاوهم عبر البريد الإلكتروني وتقارنه بما وعدت به الزبائن. فمكتب كومباك مثلاً تعد الزبائن بأنها سترد على شكاوهم وتساؤلاتهم خلال ٢٤ ساعة وعندما أرسلت لهم شكوى عن جهازى الدفتري حيث أن سواقة الأقراص المرنة لا تعمل رد مهندسو الشركة خلال ٦ ساعات مما ترك انطباعاً إيجابياً في ذهني عن هذه الشركة وعن منتجها وصرت أتحدث بذلك لكل من حولي.

وقبل الرد على رسالة الزيون الإلكترونية ادرسها بعناية وحدد المشكلة وإن رأيت أنك تحتاج مزيداً من المعلومات فقم بالاتصال به هاتفياً وناقش معه مشكلته. أما إذا كانت مشكلته بسيطة ، أو أن حلها معروف فقم بالرد عليه برسالة مبدئية بشكره على الاهتمام بجهازه، ثم أعطه الحل مجتنباً التفصيل الممل. ليكن الحل في خطوات محددة وواضحة، وحبذا لو كانت مرقمة، فتقول في رسالتك:

الأخ الفاضل (فلان) ،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أشكرك على إتاحة الفرصة لي لخدمتك ، وأشكرك مرة أخرى على اهتمامك بمنتجنا. بعد دراسة مشكلتك تبين لي أن حلها كالتالي:

(a) قم بعمل الجهاز.

..... (b)

..... (c)

وإذا لم يجد هذا الحل فالرجاء الاتصال بي على الهاتف () وأنا على أتم الاستعداد لخدمتك.

وتقبل تحياتي، ، ،

أخوك / محمد بن عبدالرحمن

مكتب المساعدة في الشركة: هاتف () فاكس () عنوان:

٢- ٤- مهارة التواصل من خلال جهاز التسجيل :

تقوم بعض الشركات بوضع جهاز تسجيل لتسجيل مكالمات الزبائن حينما لا يتواجد ممثلو مكتب المساعدة في مكاتبهم إما خلال وقت الغداء، أو خارج الدوام الرسمي إذا كانت خدمة الشركة مرتبطة بالدوام الرسمي فقط وليست ٢٤ ساعة. أو يكون جميع فنيي مكتب المساعدة مشغولون مع زبائن آخرين فيقوم الجهاز باستقبال شكواهم أوتوماتيكياً. وبعد أن يخف الضغط على الفنيين يقومون بالاستماع للشكاوي والرد عليها.

ومن أهم الأمور التي يجب مراعاتها هي أن تكون الرسالة التي يسمعها الزبون من جهاز التسجيل قصيرة جامعة فتشتمل على الترحيب بالزبون وشكره لإتاحة الفرصة لخدمته، ثم تسأله ما اسمه، وما رقم هاتفه ليتسنى الاتصال به، ثم تطلب من الزبون تسجيل شكواه وبعد ذلك يشكر الزبون ويُعلم بأنه سيتم الاتصال به خلال مدة (...) حسب ما يحدده مكتب المساعدة.

وعند تفريغك للمكالمات استعمل نموذجاً خاصاً بذلك تدون فيه اسم الزبون ورقم هاتفه والنقاط الأساسية في شكواه. وبعد ذلك قم بمراجعة شكواه وضع الاحتمالات الممكنة والأسئلة التي تود طرحها عليه إن كنت ترى أن المعلومات التي قدمها غير مكتملة. ثم قم بالاتصال عليه معرفاً بنفسك، وأعد عليه مشكلته حسب ما فهمته، ثم إن رأيت أن فهمك سليم أعطه الحلول الممكنة، وأنه المكالمة بأنك مستعد لخدمته متى ما شعر بأنه في حاجة لخدمة الشركة.

٢- ٣- المهارات العامة التي يجب أن تتقنها أيها الفني

هناك مهارات عامة يجب التحلي بها في جميع أنواع الاتصال سواء التواصل مع الزبون من خلال الهاتف أو شخصياً. مثل:

ما نوع الأسئلة التي تطرحها؟

لتكن أسئلتك التي تطرحها على الزبون لتأخذ منه معلومات أكثر هي التي تبدأ بـ:

١ - من؟ مثل (من الذي حدث له المشكلة؟)

٢ - أين؟ مثل (أين حدثت المشكلة؟)

٣ - متى؟ مثل (متى حدثت المشكلة؟)

- ماذا؟ مثل (ما نوع الجهاز الذي تستخدمه؟)

٥ - ماذا؟ مثل (لماذا فعلت كذا؟ وهذه تقديرية تستخدمها إذا كان هناك استخدام غير مفهوم لك من قبل الزبون).

وبما أن معظم الزبائن يتواصلون مع مكتب المساعدة شخصياً أو من خلال الهاتف فإننا سنركز على هاتين الحالتين في عرضنا للملاحظات التي يجب الانتباه لها عند العمل في مكتب المساعدة هذه الملاحظات هي:

١ - استمع جيداً لاسم الزبون فإذا بدأه بمهنته مثل الدكتور/ محمد، أو مهندس/ محمد فخطبه بذلك ولا تخاطبه باسمه المجرد إلا أن يذكره لك أو يأذن لك.

٢ - حدد المستوى الفني للزبون قبل تحديد المشكلة، إما من خلال شرحه أو بتوجيه أسئلة صغيرة عن مشكلته.

٣ - حاول طمأنة الزبون قبل تحديد مشكلته، خاصة إذا شعرت أنه قلق لما حصل له.

٤ - يتوجب عليك أحياناً أن تستمع فقط مع أنك تشعر ضرورة توجيه سؤال، كأن يتصل عليك زبون غاضب أو محبط، دعه يتحدث ويتحدث حتى ينفس عما يغلي بداخله وساعده على ذلك بهز رأسك مع تركيز عينيك عليه ليعلم أنك تستمع له إن كان حاضراً بشخصه. وإذا كان يتصل من خلال الهاتف فتفاعل معه بعبارة لطيفة مثل: "نعم، نعم"، "أكمل"، "أه" وإذا توقف عن سرد مشكلته قل له: "أنا أتفهم مشكلتك، أعانك الله" أو "لا تقلق ستحل الأمور بإذن الله". أو ما تراه مناسباً من خلال عمالك.

٥ - يجب أن تتأكد أنك فهمت مشكلة الزبون، وأن الزبون أيضاً فهم كلامك، إذا شعرت أن الزبون لم يفهم كلامك، إسأله عما إذا كان يريدك أن تشرح له مرة أخرى، أو عن رأيه فيما قلت ومن رده ستعرف أي جزء لم يفهمه من كلامك. ومن التقنيات المهمة للتأكد من أنك فهمت الزبون هو أن تشرح له مشكلته مستخدماً كلمات أخرى غير التي استخدمها لإزالة أي لبس في الفهم، مثل ذلك:

الزبون: لقد طبعت ملف وورد ولكن الصورة التي فيه لم تظهر، لا أدري لماذا؟

فني الدعم: دعني أتأكد من فهمي لمشكلتك، تقول بأنك بعد أن أصدرت أمر الطباعة،

ظهرت الورقة من الطباعة بدون رسومات أو صور أليس كذلك؟

إن الفهم الصحيح للمشكلة يبسر عليك حلها وإن لم تستطع حلها فعلى الأقل تعرف إلى أي من المختصين في الطبقة الثانية من مكتب المساعدة تحولها له. ويشتكى كثير من المختصين في مستوى (الطبقة الثانية) من أن كثيراً من المشاكل المحولة إليهم من المستوى الأول من مكتب المساعدة بسيطة وكان من المفترض حلها من فنيي المستوى الأول، كأن يتصل زبون لم يستطع الولوج إلى الشبكة فيحوّله الفني إلى مدير الشبكة ليُلغى له كلمة المرور القديمة ويستبدلها بجديدة، بينما تكون مشكلته أنه كتب كلمة المرور بأحرف كبيرة (Capital letters) بدلاً من الصغيرة وهكذا.

- ٦ - تفاعل مع مشاعر الزبون بشكل جيد، فبدلاً من أن تقول له: "لا أستطيع عمل شيء لك" قل له: "أنا أقدر أنك محبط" أو "أنا أعرف أن تعليمات العمل غير واضحة تماماً، لكن دعنا نراجعها معاً" ألا ترى أن الرد الأول يجعل الزبون محبطاً والرد الثاني والثالث يجعلانه متفائلاً شاعراً بأهمية منتج الشركة ويزيد من ولائه للشركة؟
- ٧ - لا تستفز الزبون بعبارات غير لائقة مثل: "لحظة لحظة، شوي شوي" حينما يشرح الزبون مشكلته بسرعة، فبدلاً من ذلك قل له: "أخي الفاضل إنني أسجل النقاط التي تذكرها، فهلا هدأت من شرحك قليلاً لأتمكن من رصدها جيداً؟"
- وبدلاً من أن تقول: "أخبرني باختصار ماذا تقصد بكلامك" قل: "هلا شرحت لي ذلك مرة أخرى".
 - وبدلاً من أن تقول: "هذا ليس من اختصاصي ولا دخل لي فيه" قل له: "الذي أستطيع فعله هو أن أحولك للمسؤول عن هذا الأمر، ما رأيك؟"
 - تجنب كلمة (أنت) ب (دعنا أو دعني) مثال ذلك، بدلاً من أن تقول له "أنت ركبت البرنامج بطريقة خاطئة" قل له: "دعنا نتأكد من أن البرنامج ركب بشكل صحيح".

هذه الطرق لم تحظر إلا لأنها تستفز الزبون، الذي لم يتصل إلا لأنه يعاني من مشكلة. فتزيد ردودك الطين بلة، وتسيئ إليك أولاً ولشركتك ثانياً.

إن اختيار الكلمات الجيدة مع العملاء تعطيك ردة فعل جيد، فإذا استخدمت عبارات بسيطة مناسبة فإنك ستوصل فكرتك بشكل جيد أما إذا استخدمت عبارات فجأة أو فظة، بل حتى لو استخدمت عبارات تقنية بحتة فكأنك تقول للزبون: أنني لست بحاجة لك!

٨ - لتكن نبرة صوتك قوية توحى بالطاقة وتجعل الآخر يسمعك جيداً، وإن كنت متعباً من كثرة تعاملك مع الشكاوي فقم بأخذ راحة لعدة دقائق، وتتنفس بعمق قبل استكمال العمل، وتذكر أنك تقوم بعملك أولاً وأنتك تفرج كريباً عن إخوانك المسلمين وإن كانوا غير مسلمين فأنت أيضاً تبتغي أجراً وتقوم بواجب الوظيفة.

٩ - لا تتحدث بسرعة إذ قد يتبعثر فهم الزبون. تحدث ببطء إن كان الزبون يتحدث ببطء وكذلك إذا كنت تريد إفهام الزبون نقطة مهمة أو إذا كانت لغة الزبون ليست العربية.

١٠ - اجعل لكل زبون بطاقة مرقمة وأعطه رقم البطاقة ليتسنى لك الرجوع إليها بسرعة عندما يتصل مرة أخرى، ودون في تلك البطاقة جميع ما تحتاجه من معلومات سواء إفادة الزبون نفسه أو ملاحظتك أنت. هذه البطاقة قد تكون بطاقة ورقية وقليلاً ما تستخدم الآن، أو تكون إلكترونية أي أنها تسجل في الحاسب الآلي حيث توجد برامج جاهزة يستخدمها الفنيون في مكاتب المساعدة وستعرض لها مستقبلاً. هذه البرامج الجاهزة تساعد الفني في تسجيل المعلومات المهمة عن مشكلة الزبون ومتابعتها حتى تنتهي، وتساعد أيضاً في حل المشكلة حيث تقوم هي ببعض الاختبارات لأجهزة الزبائن.

١١ - إذا حولت الزبون لفني آخر فلا تحوله إلا وقد شرحت لزميلك الفني مشكلة الزبون حتى لا يضطر الزبون لشرح مشكلته مرة أخرى وأخرى.

١٢ - لكي تكون منصتاً جيداً يجب أن تتجنب:

- التكلم أثناء حديث الآخر.
- الضوضاء والمقاطعات أثناء حديث الآخر.
- القفز إلى الأمام مع أن المتحدث لم يكمل حديثه، فتظن أنك عرفت المشكلة، قد تكون هناك معلومات مهمة لم تسمعها من الزبون، اصبر حتى ينتهي.
- تجنب الضوضاء والمقاطعات من الفنيين من حولك أو من الأجهزة في مكتبك. اجلس في المكان المحدد لك واعط ظهرك للزملاء لتركز مع الزبون.
- تجنب ظاهرة الأذن الثالثة، وهي أن تعتقد أنه بإمكانك الجمع بين الإنصات للزبون ومتابعة ما يدور حولك. قال تعالى: "ما جعل الله لرجل من قلبين في جوفه".

- تجنب المشاعر السلبية تجاه شكل الزبون أو جنسيته أو صوته. تذكر أن مهمتك هي مساعدة الآخرين ولذلك تدفع لك الشركة مقابل ماديًا، وهذه أمانة يجب القيام بها.
- تجنب تأثير مشاكلك الشخصية أو مشاريعك المستقبلية على أدائك في العمل، حاول إلغاء هذه من ذهنك أو على الأقل تقليلها وركز مع الزبون.

٢ - ٤- الزبائن بشر متفاوتون في نفسياتهم ومشاعرهم :

يجب أن لا تنسى أن الزبائن بشر يحملون مشاعر متفاوتة وتمر بهم ظروف ضاغطة تجعلهم يتصرفون أحياناً على نحو غير مريح لك. تحمل ذلك وحاول التخفيف عنهم ما استطعت. وسيمر بك في حياتك العملية نماذج عديدة من التعاملات البشرية، كل نموذج له طريقة تعامل تختلف قليلاً عن الآخر ستكسب خبرة في التعامل معها والسيطرة عليها وإسباغ السعادة بمشيئة الله على أصحابها إن أحسنت التجاوب معها.

من النماذج التي ستمر بك:

- ١ - الزبون العدواني وهذا يذهب إلى المشكلة دون مقدمات ويجب أن يكون مسيطراً سرعان ما يخبرك بأنه ليس لديه وقت لينتظرك وقد يطالبك بإحضار خبير في التو واللحظة. حاول إعطائه وقتاً كافياً لشرح مشكلته أو طلبه ثم تول قيادة المحادثة حالما يتوقف أو يسأل سؤالاً، ثم أخبره بما تستطيع فعله. أعد عليه ما قاله ليعلم أنك قد استمعت له جيداً.
- ٢ - النموذج الآخر من الزبائن الذين قد تتعامل معهم هم الثرثارون والواحد من هؤلاء قد يتكلم عن أمور شخصية قبل أن يتحدث عن مشكلته وقد يسألك عن إجازتك أين قضيتها وكيف كانت رحلتك وما أخبار أبنائك وما أخبار والديك إلخ. وهؤلاء قد يكون الحديث معهم ممتعاً إذا لم تكن مشغولاً. حاول أن تكون أسئلتك مع هؤلاء مغلقة كي لا تدخل في دوامة من التفاصيل غير المهمة كأن تسأله: "هل قمت بفتح البرنامج؟" بينما السؤال المفتوح: "ما هي التطبيقات التي فتحتها عند حدوث المشكلة؟" هذا السؤال قد تأخذ إجابته ساعة من التفاصيل حيث يخبرك بأن هذا البرنامج جيد وهذا سيء لأنه اشتراه من المحل الفلاني،

ويقول لك: "على فكرة المحل الذي اشتريت منه لديه تخفيضات هذه الأيام على الأثاث ولقد اشتريت منه أثاث بالغ الروعة بمبلغ زهيد ... " وهكذا تجد نفسك خارج المشكلة.

٣ - وهناك نوع آخر من الزبائن وهم المتذمرون، وهؤلاء يعترضون ويتذمرون لكن لا يستطيعون تحديد لماذا لم ينفع الحل معهم. وطبيعة هؤلاء أنهم لا يتحملون مسؤولية حل المشكلة. لا تحاول تخطئتهم ولكن اسألهم ما الذي يودون منك فعله؟ حاول أن تسألهم ما الذي يرغبونه من الحلول وحاول إشراكهم في حل المشكلة. هذه تعطيهم ثقة أكبر في الحل الذي حصلوا عليه.

٤ - و نوع آخر من الزبائن هم المتعاملون، وهم الذين يدعون أنهم يعرفون كل شيء، ويرفضون النصيحة عادة أو المعلومة التي يقدمها الآخرون لهم. وسيحاولون إقناعك بشتى السبل بأنهم على صواب، ويشعرون دائماً بأنهم أذكىاء جداً لدرجة أنهم أفضل من الآخرين في تخصصاتهم، مثال ذلك ما حدث أمامي شخصياً عندما كنا نصور حلقة لأحد القنوات الفضائية عن المبدعين وكان المخرج يحاول مع المصور تسليط الكاميرا على شاشة حاسب آلي، وكان في أقصى الغرفة شخص من النوع المتعالم الذي رأى أن هناك مشكلة ولم يكن يسمع ما يدور بيننا فجاء مسرعاً وأخبرنا بكل ثقة بأنه يتوجب علينا فعل كذا وكذا بالكاميرا وأجهزة الحاسب مما لا علاقة له البتة بالمشكلة، مما جعلنا نبين له بأن المشكلة التي يتحدث عنها لا وجود لها وأنا نتحدث عن شيء آخر! انظر كيف أخذ يوجه المخرج إلى كيف يتعامل مع الكاميرا وهو الذي يبدو أنه لم ير في حياته كاميرا على الطبيعة فتعجبت من جرأته. وهذا النوع من الزبائن لا تهاجم وجهة نظره، ولكن أعطه شعوراً بأن لديك خبرة في التعامل مع المشاكل وأنه من خلال خبرتك فإن الحل التالي هو الفعال، وحاول إشراكهم في الحل واحتفظ بالمبادرة في يدك متعاملاً معهم باحترام.

٥ - والنوع الأخير الذي سنتعرض له هو الزبون السلبي، وهذا النوع من الزبائن لا يقدم وجهة نظره من تلقاء نفسه ولكن يتتبع ما يليق عليه الآخرون دون النظر في كونه صحيحاً أم لا. مثل هؤلاء الزبائن التعامل معهم هو أن تسأله أسئلة مفتوحة لتجعله يتحدث أكثر وأكثر كي

تستشف جذر مشكلته التي من أجلها اتصل، دعه يتحدث إلى النهاية ولا تقاطعه كي لا يتوقف عن الحديث، اجعله يشعر بأنك قريب منه وأنتك تتعامل معه بمحبة.

وأخيراً يتوجب التأكيد بأن هذه النماذج المذكورة ليست هي النماذج الوحيدة بل هناك غيرها مما ستعرفه خلال حياتك العملية (كالزبون المتغطرس، والزبون غير الجاد ... إلخ) بل قد تجد في شخص واحد عدة نماذج فالشخص الذي يواجه ضغطاً من رئيسه قد يكون عدوانياً مرة وفي مرة أخرى حينما يكون سعيداً يكون ثرثاراً والزبون الذي يلاحظ أنك فظ وهجومى قد يتعامل معك سلبياً وقد يتحول إلى عدواني، بينما هو أصلاً شخص ذو خلق وهكذا



طرفة من مكتب مساعدة



كان أحد الزبائن يقوم بتركيب برنامج على جهازه وعندما طلب منه الجهاز إخراج القرص من غلافه وإدخاله قام بنزع الغلاف الواقي للقرص وأدخله في السواعة ثم اشتكى لفني مكتب المساعدة من أنه لا يعمل.

٢- ٥ صفات الفني المسؤول عن الدعم الفني :

إن من أكبر التحديات التي تواجه الشركات المنتجة أو الموزعة هو تكوين قاعدة عريضة من الزبائن يكونون سوقاً لمنتجاتها الحالية والمستقبلية ولكسب رضا الزبون تعتمد الشركات الناجحة خدمة ما بعد البيع بحيث يشعر الزبون بالاطمئنان إلى أن الشركة ستخدمه حتى بعد أن تقبض منه المال، فيقدم على شراء منتجاتها أكثر وأكثر.

ومن خدمات ما بعد البيع: أقسام الدعم الفني أو مكتب المساعدة كما يسميه البعض. وتحرص الشركات على استقطاب المتميزين من الفنيين للعمل في مكاتب المساعدة help desk وتحرص أن يكون هذا التمييز في الجوانب التالية:

١ - العلمي.

٢ - الخلقى

٣ - الإداري والنفسي.

وباختصار أن يكون قادراً على حل مشكلات الزبائن وجعلهم راضين عن الشركة وعن منتجاتها.

وبما أنك تتعامل مع بشر لهم أحاسيس ومشاعر تتأثر سلباً وإيجاباً بما يتعرض له صاحبها من أمور هذه الدنيا التي جبلت على كدر، فإنه يتوجب عليك تطوير قدراتك الشخصية في التعامل مع الأنماط البشرية المختلفة، ومن أهم القدرات المطلوبة الصبر، إذ به تستطيع امتصاص الغضب وتستطيع الإنصات بشكل جيد، وتستطيع حل المشكلات حتى لو كانت معقدة، وهذا ينسحب حتى على حياتك خارج العمل. ولقد قال عمر بن الخطاب رضي الله عنه: "لقد وجدنا ألد عيشنا بالصبر".

وهذه المهارة أي الصبر مهارة مكتسبة تستطيع تميته بحيث تسيطر على الأحداث من حولك، قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "إنما العلم بالتعلم والحلم بالتحلم".

عن أبي سعيد الخدري رضي الله عنه إن أناساً من الأنصار سألوا رسول الله صلى الله عليه وسلم فأعطاهم ثم سألوهم فأعطاهم حتى نفذ ما عنده فقال "ما يكون عندي من خير فلن أدخره عنكم ومن يستعفف يعفه الله ومن يستغن يغنه الله ومن يتصبر يصبره الله وما أعطي أحد عطاء خيراً وأوسع من الصبر" صحيح البخاري ج٢/ص٥٣٤. وسنعرض في هذا الفصل الطرق التي تستطيع من خلالها تنمية هذه المهارة. وقبل أن نلج في أساليب إزالة الغضب الذي هو نقيض الحلم، أرجو منك أن تقيم نفسك: هل أنت حلیم أم سريع الغضب أم بينهما؟ وأفضل الطرق لتبين ذلك، هو رأي الآخرين عنك، ويمكن أن تحدد ذلك بنفسك من خلال رؤية الآخرين الذين عرف عنهم الحلم حينما يتعرضون لموقف استفزازي. حاول أن تجعل نفسك مكانه وحدد ردة فعلك: هل ستفعل مثله؟ أم ستغضب؟ وما درجة الغضب فيما لو غضبت؟ وافعل نفس الشيء مع آخرين معروفين بسرعة الغضب: هل ستفعل مثلهم؟ أم ستحلم وتكظم غيظك؟ وما درجة الحلم التي تتوقعها من نفسك؟

فبمقارنة نفسك مع ١٠ معروفين بالحلم و ١٠ معروفين بالغضب بشكل صادق مع النفس ستحدد درجة الغضب عندك ولتكن من ١٠٠ درجة.

٢ - ٦- تنمية مهارة الحلم

ولتنمية مهارة الحلم عدة طرق لعل من أولها:

الطريقة الإسلامية:

يحث القرآن وتحث السنة على الصبر على ما يرد على المسلم من إيذاء من الآخرين. كقوله تعالى: " ولا تستوي الحسنة ولا السيئة إُدفع بالتي هي أحسن فإذا الذي بينك وبينه عداوة كأنه ولي حميم، وما يلقاها إلا الذين صبروا وما يلقاها إلا ذو حظ عظيم" (الآيتان ٣٤، ٣٥ فصلت)

وعن ابن عمر قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "المؤمن الذي يخالط الناس ويصبر على أذاهم أعظم أجراً من المؤمن الذي لا يخالط الناس ولا يصبر على أذاهم" سنن ابن ماجه ج٢/ص١٣٣٨. هذه الخبرة دافع لك أيها الفني لتحمل ضيق خلق الزبائن الذين يتصلون بك. ولا يدورن بخلدك بأن الأعمال التي تأخذ عليها أجراً ليس لها في الآخرة نصيب! كلا بل يمكنك الجمع بين راتبك وبين الأجر والثوبة من الله إن احتسبت ذلك. وعن ابن معاذ في حديثه عن أبيه قال قال رسول الله صلى الله عليه وسلم للأشج أشج عبد القيس: "إن فيك خصلتين يحبهما الله الحلم والأناة" صحيح مسلم ج١/ص٤٨

وذكر الصبر وفضيلته في عشرات المواضع في القرآن الكريم لفضله وأهميته في حياة المسلم ولذلك يعد الصبر من أجل العبادات التي يؤجر عليها المسلم. ولقد مر بنا سابقاً حديث رسول الله صلى الله عليه وسلم: "ومن يتصبر يصبره الله" وهذا حث على محاولة التطبع بطبع الحلم الجميل، أي تحمل ما يرد من الناس بسعة صدر.

ولن نذهب كثيراً في سرد الآيات والأحاديث التي تحث على الصبر وتحمل الأذى من الآخرين ولكننا سنشير إلى هدي الرسول صلى الله عليه وسلم في التخلص من حالات الغضب التي تمر بالمسلم:

١ - لقد أرشد الرسول صلى الله عليه وسلم إلى الاستعاذة بالله من الشيطان عند الغضب فعن سليمان بن صرد - رضي الله عنه - قال: استب رجلان عند النبي صلى الله عليه وسلم فجعل أحدهما تحمر عيناه وتتفخ أوداجه قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "إني لأعرف كلمة لو قالها لذهب عنه الذي يجد: أعوذ بالله من الشيطان الرجيم" فقال الرجل: " وهل ترى بي من جنون" أخرجته مسلم.

- ٢ - وأرشد الرسول صلى الله عليه وسلم إلى الوضوء عند الغضب فقال: "إن الغضب من الشيطان وإن الشيطان خلق من النار وإنما تطفأ النار بالماء، فإذا غضب أحدكم فليتوضأ" أخرجه أحمد وهذا بالطبع قد يبدو صعباً إذا كان الزيون يحدثك مباشرة ولكن إن استطعت أن تستأذن منه دقيقتين أو ثلاثاً لتتوضأ فافعل وإلا فجرب الحل التالي.
- ٣ - التحول من حالة القيام إلى الجلوس فلقد قال أبو ذر الغفاري رضي الله عنه: إن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال لنا: إذا غضب أحدكم وهو قائم فليجلس فإن ذهب عنه الغضب وإلا فليضطجع" أخرجه أحمد في المسند.
- ٤ - السكوت فعن ابن عباس رضي الله عنهما قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "علموا ويسروا ولا تعسروا وإذا غضبت فاسكت، وإذا غضبت فاسكت، وإذا غضبت فاسكت" رواه أحمد.

كل هذه التوجيهات النبوية مع استحضار الآيات والأحاديث التي تدل على فضل الصبر على الأذى وفضل الحلم المحبوب من الله ورسوله والناس، كل ذلك ينمي فيك هذه الفضيلة وينقلك مراحل بعد مراحل في خلق الحلم عن الناس.

وهناك طرق أخرى يتبعها البعض لتنمية خلق الحلم من مثل:

- ١ - النظر بشفقة إلى الآخر الغاضب، وأنه يعاني الآن في داخله بسبب مشكلته، فسكوتك عنه يساعده في التخلص منها.
- ٢ - التلهي عن الرد على من أمامك بمتابعة حركات شفاهه وعزل ذلك عن الكلمات التي تصدر منها، فهذا يجعل الزيون يعتقد بأنك تنصت لكل كلمة يقولها وفي نفس الوقت تحميك من ردة فعل غير سوية.
- ٣ - برمجة النفس على حركة معينة تكون بمثابة صمام التفريغ لغضبك، كأن تبرمج نفسك على أنه في حالة غضبك تضغط على الإبهام لتفريغ الغضب. فإذا أساء إليك أحد الزبائن وشعرت برغبة عارمة في الرد عليه، اضغط إبهامك لتفريغ غضبك. وهذا يتأتى بالمران والتكرار، لذا حاول أن تتدرب من الآن على ذلك لتصبح جاهزاً عند استلامك العمل بعد تخرجك، وذلك بأن تسترخي في مكان منعزل وتتخيل أحداً يغضبك وأنت صامت لا ترد

ولكن تضغط على إبهامك، كرر هذا التمرين مرات إلى أن تبرمج نفسك على ذلك حقيقة. وهذه المهارة إن اتقنتها وتطبعت بها هي من أهم المهارات الشخصية التي ستخدمك كثيراً في حياتك الشخصية والعملية، وهي من علامات السؤدد عند العرب بل عند سائر الشعوب.

ولو نظرت حقيقة إلى الأمور التي تشير حفيظتك بعد مدة من حدوثها لوجدتها بسيطة ولا تستحق كل ذلك الاهتمام الذي أوليته.



طرفة من مكتب مساعدة



اشتكى زبون إلى فني شركة IBM أن جهازه يقول له couldn't find printer (لا أستطيع إيجاد الطابعة) مع أنه قام بإدارة الشاشة نحو الطابعة ليراها الجهاز

٢ - ٧- نقاط مهمة في التعامل مع الزبائن السيئين ذوي الظروف الصعبة

من الطبيعي أن الزبائن الذين ستتعامل معهم ليسوا على درجة واحدة من الخلق أو النفسيات فقد يكون لك فرصة أن تأخذ وتعطي براحة مع بعض الزبائن، بينما تكون كما يقال (رسمياً) مع البعض الآخر تتعامل معه في حدود مشكلته. وقد يكون بعض الزبائن مصدر معلومة جديدة بالنسبة لك، بل وبعضهم يروح عنك بفكاهة أو تعليق لمّاح.

وسيمر بك بالطبع حالات هي - عموماً - قليلة ولا تصلح للتعميم، حالات زبائن سيئين أو بعبارة أفضل أجبرتهم المشكلة على أن يكونوا كذلك. لا تعمم هذه الحالات على باقي اليوم ولا تسمح لها أن تؤثر على أدائك واجعلها استثثناء كما هي حالة الحياة. وكما قلنا سابقاً، فإن هذا الزبون:

- قد يكون في وضع لا يحسد عليه من ضغط رئيسه أو ضغط العمل أجبره على أن يكون كذلك، وهنا يأتي دورك الإنساني في تفريغ غضبه والتفريغ عنه قدر استطاعتك، ومحاولة حل مشكلته قدر الإمكان، وإشعاره أنك قد أوليته اهتماماً غير معتاد.

- قد يكون مصدر ضيق الزبون مكتب المساعدة نفسه: بإعطائه وعداً لم يوف به، أو جعله يتصل مراراً وتكراراً، أو جعله ينتظر طويلاً، أو تلقيه ردوداً سيئة من مثل: "عملك غلط" وغير ذلك من مصادر إغضاب الزبائن.
- المهم في جميع الأحوال أن تكون خيراً وإيجابياً تمتص بقدراتك المتميزة هذا الغضب من الزبون وتحل له مشكلته وإن لم تستطع فارفعها للمستوى الأعلى.
- وإن جاءتك شكوى من منتج أو من خدمة من زبون ورأيت أهمية اطلاع مديرك عليها فافعل وكرر طالما رأيت شكوى مثلها ولا تكتف بواحدة، إذ أن بعض المدراء يود رؤية العديد من الشكاوي قبل اتخاذ قرار ما.
- لا تتردد في طلب المساعدة من زميلك أو رئيسك للتعامل مع الزبون المتعب فقد يكون لهم طرق خبروها في سابق تعامل مع مثله.
- بعد حل مشكلة الزبون تابع معه بعد فترة بسيطة لتضمن أنه مسرور.
- حاول إصلاح العلاقة المتوترة مع الزبون فهذه تنفع للمستقبل، والذي يحصل عادة هو أن يعتذر الزبون عن ما بدر منه.
- تجنب ردة الفعل على الزبون السيئ وابق هادئاً وحاول أن تكون أفضل الاثنين، وعادة ما يندم الغاضب بعد أن يهدأ. وتذكر أن ردة فعلك لن تحل المشكلة.
- وبعد الانتهاء من مكالمة الزبون المتعب كن جاهزاً للمكالمة التي بعدها وامسح ما سبق بخلقك الطيب. واحتسبه عند الله تؤجر عليه.

ولا ننسى التذكير بالطرق التي مر ذكرها لكبت غضب المرء مثل الوضوء، والتحول من حال القيام إلى الجلوس والعكس وهكذا . ومن المهم دائماً احتساب الأجر من الله في التعامل مع الآخرين فهو من أفضل العون على ذلك.

الاسترخاء مهم للإنسان المعاصر:

ومن المفيد أثناء عناء العمل:

- أن تتحى عن زملائك قليلاً..
- ثم تسترخي على الكرسي مسدلاً يديك على ذراعي الكرسي..
- وتغمض عينيك ..
- وتأخذ نفساً عميقاً.. بطيئاً.. من أنفك.. بحيث يرتفع أسفل بطنك..
- وتكرر كلمة معينة (سبحان الله) مثلاً.. أو أن تتخيل أنك على البحر والهواء اللطيف المنعش ينعش روحك..
- وتخرج الهواء من جوفك ببطء.. وأنت لازلت تتخيل المنظر الجميل، أو تكرر اللفظة الجميلة سبحان الله..
- كرر هذه الطريقة لمدة خمس دقائق تقريباً، تجد أنك تجددت طاقة وحيوية، وأن نفسك قد انفتحت للعمل أكثر وأكثر. وبعد زمن تجد أنك تسترخي أسرع من ذي قبل.
- ويمكنك الاستفادة من الأشرطة التي تعلم الاسترخاء مثل أشرطة الدكتور/ محمد الصغير والدكتور/ نجيب الرفاعي وهي متوفرة في التسجيلات الإسلامية.



طرفة من مكتب مساعدة



اتصلت زبونة على شركة كومباك تشتكي من أن جهازها الجديد لا يعمل مع أنها أخرجته من كرتونه ووصلته بالكهرباء وانتظرت ٢٠ دقيقة فسألها التقني هل ضغطتي على مفتاح التشغيل؟ فأجابت: وما مفتاح التشغيل؟



المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

مهارات الدعم الفني وتطبيقاتها

التدريب العملي

التدريب العملي

٣

	المملكة العربية السعودية المؤسسة العامة للتعليم الفني و التدريب المهني الإدارة العامة لتصميم و تطوير المناهج
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

الوحدة الثالثة

التدريب العملي

الأهداف:

عندما تكمل هذه الوحدة تكون قادراً على:

- ١ - تسجيل أوامر العمل باستخدام وحدة مكتب المساعدة التي يقدمها برنامج (Track-It)
- ٢ - تعديل ونسخ وإلغاء أوامر العمل المسجلة بقاعدة البيانات.
- ٣ - تسجيل الخبرات العملية المكتسبة أثناء العمل بمكتب المساعدة في قاعدة البيانات.
- ٤ - استخراج التقارير.
- ٥ - التدريب على الحالات المختلفة التي تخص التعامل مع الزبائن.

الوسائل المساعدة:

جهاز الحاسب
برنامج مكتب المساعدة

متطلبات الجدارة:

أن يكون المتدرب ملماً بالعديد من المشاكل وحلولها التي سبق دراستها في مقررات صيانة الحاسب

الوحدة الثالثة

التدريب العملي

٤ - ١ إجراءات عملية مساندة في حل المشاكل

عند عملك في مكتب المساعدة (Help Desk) ستواجه غالباً ثلاثة مطالب من الزبائن:

- ١ - أسئلة عن كيفية استخدام منتج.
- ٢ - استفسارات عن منتج ما أو عن تطويراته القادمة.
- ٣ - شكاوى من مشاكل معترضة.

والجزآن الأولان غالباً ما تكون الإجابة عليهما سهلةً ولا تستغرق دقائق محدودة. بينما الجزء الأخير وهو محور حديثنا يترتب عليه إلمام ببعض الأمور المتعلقة بالمشكلة. لذا يجب اتباع الإجراءات التالية:

- ١ - اجمع المعلومات الممكنة عن المشكلة.
- ٢ - تتبع المشكلة.
- ٣ - اتخذ الإجراء المناسب.

يجب أن يكون هناك بطاقة مستخدمة في مكتب المساعدة خاصة بكل مشكلة يسجل فيها:

- ١ - اسم المستخدم.
- ٢ - القسم التابع له إن كان من داخل الشركة، أو عنوانه إن كان من خارج الشركة.
- ٣ - رقم المشكلة (ticket no.).
- ٤ - شرح عام لا يتعدى سطر يكون عنواناً سريعاً للمشكلة.
- ٥ - نوع الجهاز أو البرنامج ذو المشكلة.
- ٦ - تاريخ حدوث المشكلة ووقتها.
- ٧ - وقت اتصال الزبون وتاريخه.

٨ - اسم الفني الذي تلقى الاتصال.

٩ - شرح المشكلة مفصلاً.

١٠ - توقيك.

وقد تستعين بعض مكاتب المساعدة ببرامج جاهزة تمكن الفنيين من تسجيل هذه البيانات في جهاز الحاسب، بل تمكنهم أحياناً من الاتصال بالجهاز المشكلة واختباره وتحديد المشكلة وحلها، أو إعطاء مجموعة الحلول المتوقعة وإتاحتها للفني.

ولا يكفي استجماع البيانات في رأسك بل يجب تدوينها في بطاقة خاصة بكل مشكلة أو تسجيلها في البرنامج المستخدم في مكتب المساعدة ليستطيع غيرك من الفنيين أو مدراءك قراءتها عند الحاجة.

عند عرض الزبون لمشكلته انتبه للآتي:

- سجل تاريخ حدوث المشكلة.
- هل تتكرر المشكلة مع الزبون؟
- هل تحدث المشكلة عند اتخاذ إجراء معين؟ ما هو هذا الإجراء؟ وفي أي ظرف؟
- ليكن لديك قائمة بأسئلة توجهها للمستخدم في كل حالة من الحالات المتوقعة، فمثلاً تكون لديك قائمة بأسئلة خاصة بمشاكل الشاشات، وقائمة أخرى بمشاكل الطابعات وقائمة أخرى ببرنامج العمل وقائمة أخرى بمشاكل الاتصال بالشبكة إلخ. وهذه القائمة يجب أن تعدها جيداً مع زملائك في المكتب أو تطلب من الفنيين في المستوى الثاني أو الثالث في مكتب المساعدة أن يعدوها لك ولزملائك في المستوى الأول. وقد لا يسعفك الوقت لسؤال الزبون كل تلك الأسئلة الموجودة في القائمة وأحياناً تكون إجابة الزبون إجابة لعدة أسئلة وأحياناً ترد الإجابات أثناء شرح الزبون لمشكلته.
- بعد أن يعرض المستخدم أو الزبون لمشكلته حاول الدخول لجهاز المستخدم عن بعد إن كانت الخدمة متوفرة، أو إن كان الزبون قد أحضر جهازه إليك - طبعاً بعد أخذ إذنه - ثم حاول محاكاة الزبون في ما فعله. إن لم تستطع حل المشكلة لأول وهلة، ارجع:
 - لكتب مراجع الأجهزة والبرامج (manuals).
 - للمواقع التي تبحث المشكلة.
 - المشاكل التي سبق حلها من قبلك أو من قبل زملائك، باستعراضها في قائمة المشاكل السابقة.

- اتبع الطرق العلمية التي شرحت لك سابقاً لحل المشكلة ضمن الوقت المحدد لك من قبل الشركة.

• إذا لم تستطع حل المشكلة ضمن الوقت المحدد ارفعها للمستوى الأعلى بعد تأكدك من استنفاد جميع الخيارات وأنت قد جمعت المعلومات ووثقتها بشكل جيد وأنت ملأت بطاقة المشكلة.

• و يمكنك سؤال زميلك في المكتب قبل رفع المشكلة للمستوى الأعلى، وهذا مما يشجع على بناء خبراتك بشكل سريع وبناء علاقات أفضل مع زملائك في المكتب يوماً بعد يوم، ولا تتعب ولا تتردد في طلب المعلومة من أي زميل مهما كانت مرتبته، بالطبع بعد أن تستنفذ جهودك في حل المشكلة.



طرفة من مكتب مساعدة



تلقي فني مساعدة بشركة AST مكالمة من زبونة تشتكي من صعوبة الاستفادة من الفأرة مع وجود واقي الغبار عليها، ولقد كان الغطاء المزعوم هو العلبة البلاستيكية التي غلف المصنع فيها الفأرة.

٤- ٢ كتابة التقارير

قد يطلب منك كتابة تقرير حول جهاز معين، أو مشكلة ما، أو حتى زبون معين. وقد يكون الطالب مديرك المباشر أو الزبون نفسه أو جهة خارج العمل.

من المهم أن يتضمن التقرير جميع المعلومات المهمة اللازمة لاستكمال الفكرة المطلوبة منه. راع في تقريرك النقاط التالية:

- لمن سيوجه التقرير.

- تاريخ التقرير.
- موضوع التقرير.
- كتابة اسمك.
- نوعية قارئ التقرير ومستواه التقني وراعه في كتابتك.
- استخدم لغة مبسطة في كتابتك.
- كن واضحاً.
- لا تستخدم عبارات تقنية متقكرة.
- حاول أن تكون المعلومات واضحة محددة بنقاط.
- لتكن لغتك سليمة إملائياً ونحوياً.
- ضع اسمك وعنوانك ورقم اتصال بك في نهاية التقرير مع التوقيع وكتابة التاريخ تحت التوقيع.

وهذا مثال على التقرير صادر من مكتب مساعدة:

من/ عبدالله بن عبدالرحمن - مكتب المساعدة

إلى/ مدير مكتب المساعدة المشرف

التاريخ/ ٤/٦/١٤٢٤هـ

الموضوع/ مشكلة الزبون فؤاد بن علي الخاصة بطابعته الليزر رقم (٦١٢٠).

اتصل الزبون فؤاد بن علي بمكتب المساعدة في يوم ٣/٦/١٤٢٤هـ الساعة ٩:١٤ صباحاً يشتكي من خطأ في طباعة أحد ملفات الوورد. وبعد سؤاله أكثر تحديداً عن المشكلة تبين الآتي:

- ١- المشكلة عبارة عن ظهور الورقة من الطابعة الليزرية نوع HP 1200 وقد أخفيت بعض معالم الحروف.
- ٢- الزبون يستخدم برنامج أوفيس إكس بي.
- ٣- برنامج الأوفيس يعمل بشكل جيد إذاً المشكلة تظهر في جميع الملفات المطبوعة بتلك الطابعة سواء الصادرة من الإكس بي أو المفكرة.

- ٤- مما سبق يترجح أن المشكلة خاصة بالطابعة، فقامت بسؤاله عما إذا كان قد قام بتغيير إعدادات الطابعة فأفاد بالنفي.
- ٥- سألته متى آخر مرة وضع لها حبراً جديداً فأفاد بأنه لم يضع فيها حبراً منذ شرائها.
- ٦- طلبت منه طباعة ورقة اختبار بالضغط على المفتاح المخصص لذلك ، فظهرت ورقة الاختبار وفيها نفس المشكلة.
- ٧- وعند سؤاله عن عدد الصفحات المطبوعة من واقع ورقة الاختبار، أفاد بأنها (٩٤٥٢) تسعة آلاف وأربعمائة واثنان وخمسون ورقة.
- ٨- مما سبق يتبين أن المشكلة هي أن علبة الحبر قد استنفذت تقريباً والطابعة تحتاج إلى علبة حبر جديدة.
- ٩- تم إفادة الزبون بذلك وأعطى رقم علبة الحبر المناسبة (HP C7115A) لطلبها من المتاجر المتخصصة بذلك.
- ١٠ - تم إغلاق البطاقة الخاصة بالزبون (٦١٢٠) في الساعة ٩:٣٥:٤٠ صباحاً في نفس اليوم ١٤٢٤/٦/٣ هـ .

معد التقرير: عبدالله بن عبدالرحمن - مكتب المساعدة

التوقيع:

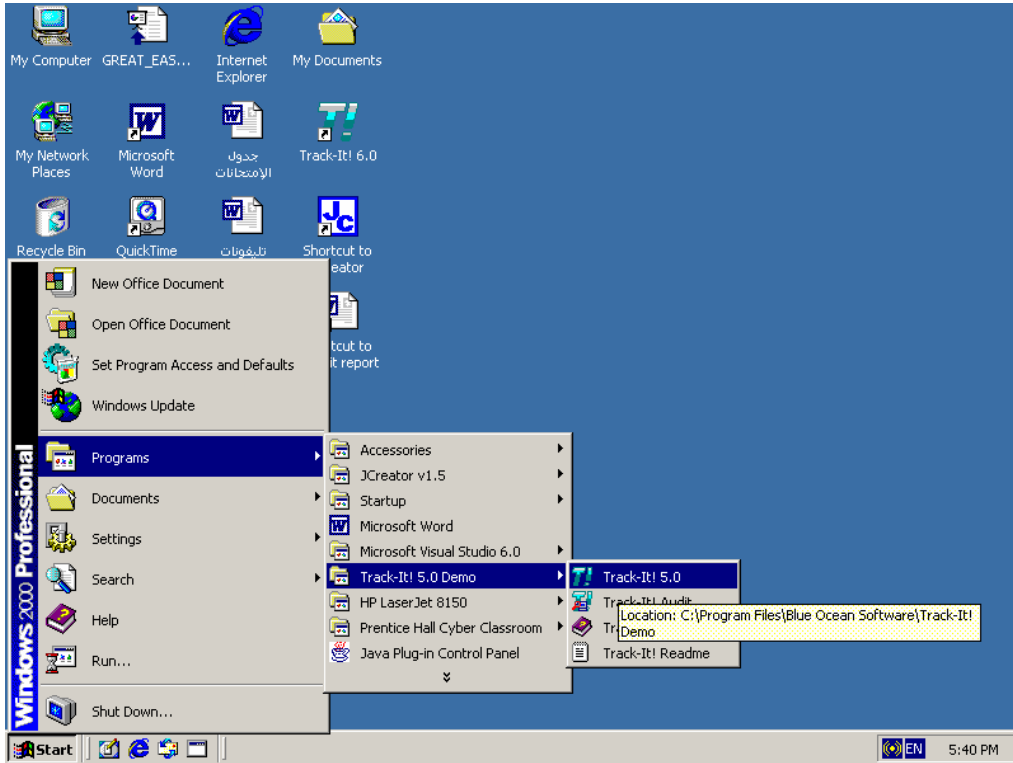
التاريخ:

٤ - ٣ برامج مكاتب المساعدة

كما أسلفنا في شرحنا توجد برامج جاهزة للاستخدام في مكاتب المساعدة . هذه البرامج تمكن الفني العامل في المكتب من تسجيل بيانات الزبون وبيانات المشكلة وتتبعها إلى أن تنتهي ، وهي مفيدة للغاية، ولذلك سنتعرض لأحد تلك البرامج بشرح لأجزائه الأساسية وباقي البرامج هي قريبة منه وعلى غرار.

وهذا البرنامج اسمه (Track-It) من إصدار شركة (Blue Ocean) وهو يمثل نظام متكامل لإدارة ممتلكات الحاسب ويشمل البرنامج وحدات متكاملة لإدارة المخزون، فحص الحاسبات والشبكات المحلية، المشتريات، التدريب، المكتبات، الرسومات، التقارير، ووحدة مكتب المساعدة (Help Desk) وقد صمم البرنامج ليصبح ذو كفاءة عالية وسهل الاستخدام ويوجد منه العديد من النسخ ومنها نسخة عرض (Demo Version) وتعمل على قاعدة بيانات (Access) والنسخة الكاملة (Full Version) تعمل على قاعدة بيانات (Oracle) وكذلك توجد نسخة شبكة لتمكن من ادخال البيانات عن بعد من خلال شبكة الإنترنت (Internet) أو شبكة الإنترنت (Interanet) .

يجب تثبيت برنامج (Track-It) أولاً على القرص الصلب ثم تشغيل البرنامج من قائمة برنامج النوافذ أو النقر المزدوج على الأيقونة الخاصة به من على سطح المكتب كما هو موضح في شكل (٤ - ١)

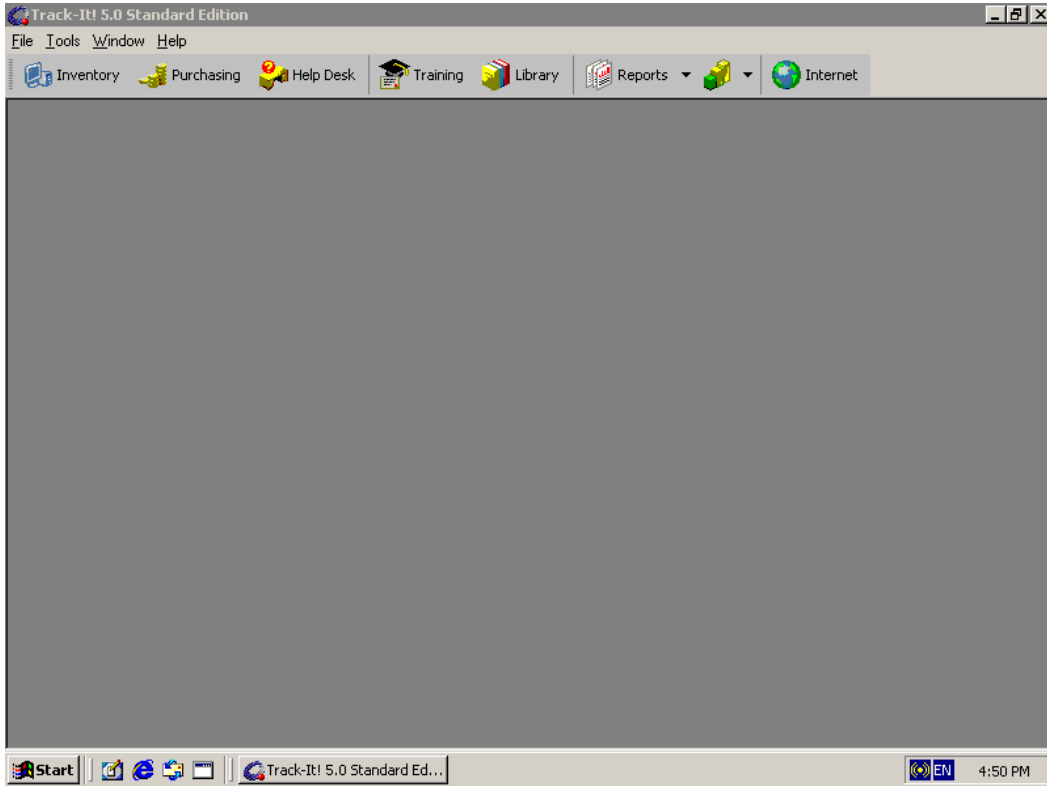


شكل (٤ - ١)

بعد تشغيل برنامج (Track-It) تظهر النافذة الرئيسية الموضحة في شكل (٤ - ٢) وترى فيها الوحدات المختلفة لبرنامج (Track-It) ومنها:

- ١ - المخزون (Inventory)
- ٢ - المشتريات (Purchasing)
- ٣ - مكتب المساعدة (Help Desk)
- ٤ - التدريب (Training)
- ٥ - المكتبة (Library)
- ٦ - التقارير (Reports)
- ٧ - الإنترنت (Internet)

يمكن تفعيل أي من هذه الوحدات بالضغط على الباقة الخاصة به أعلى النافذة الرئيسية



شكل (٢-٤)

٤- ٣- ١ مكتب المساعدة

وحدة مكتب المساعدة تتبع الطلبات القائمة للخدمات مثل المشاكل ، التثبيت وطلبات التدريب. المعلومات مثل المسؤولية والتواريخ والتكلفة تحفظ في هذه الطلبات على صورة أوامر عمل وبعد الإنتهاء من تنفيذ أمر العمل يضاف الى قاعدة البيانات لإمكانية استرجاعه فيما بعد.

لتفعيل وحدة مكتب المساعدة اضغط (Help Desk) أو اختار (Help Desk) من قائمة ملف (File) تظهر الشاشة الموضحة في شكل (٤- ٣) وترى فيها قائمة بأوامر العمل (work Orders) وتظهر أوامر العمل طبقا لحالة مربع الاختيار في الركن الأيمن العلوي من الشاشة وهي ثلاث حالات:

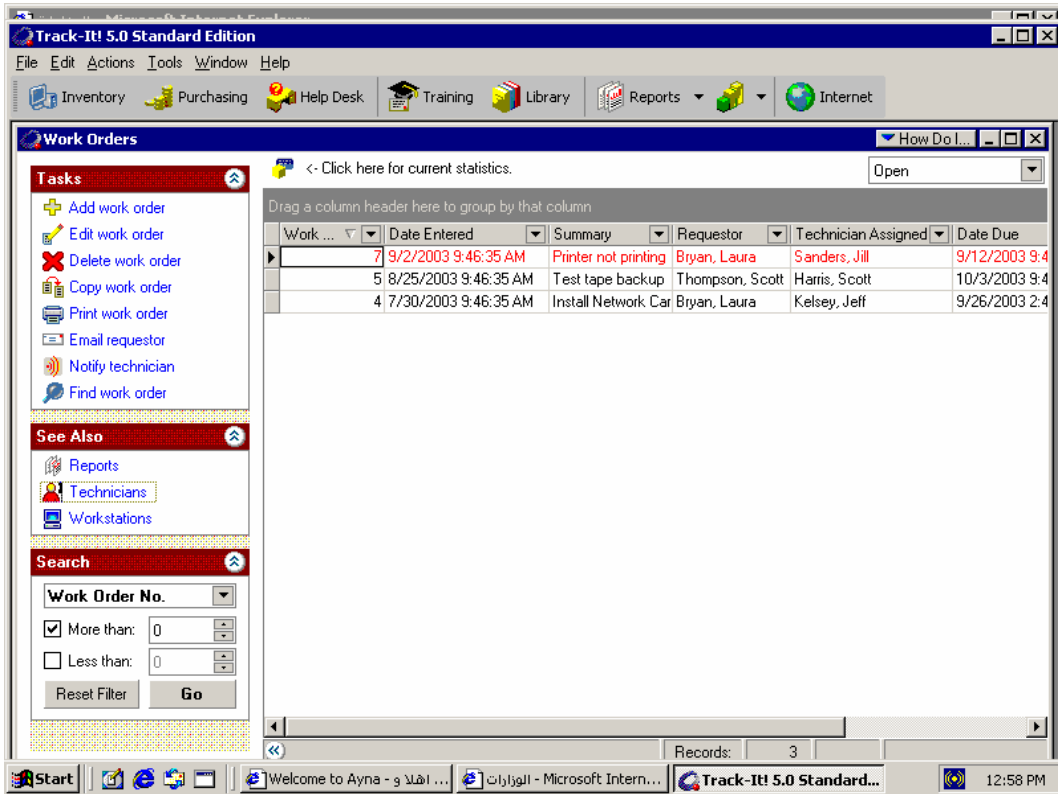
١ - أوامر عمل لم ينتهى تنفيذها ويكون الاختيار (Open)

٢ - أوامر عمل إنتهى تنفيذها ويكون الإختيار (Close)

٣ - جميع أوامر العمل ويكون الاختيار (All)

وكذلك ترى على اليسار مجموعة من المهام تحت عنوان (Tasks) ومنها:

- ١ - إضافة أمر عمل (Add Work Order)
- ٢ - تعديل أمر عمل (Edit Work Order)
- ٣ - حذف أمر عمل (Delete Work Order)
- ٤ - نسخ أمر عمل (Copy Work Order)
- ٥ - طباعة أمر عمل (Print work order)



شكل (٣-٤)

إنشاء أمر عمل

لإضافة أمر عمل جديد يمكن الضغط على (add Work Order) من المهام لفتح نموذج أمر عمل جديد كما في شكل (٥ - ٤)

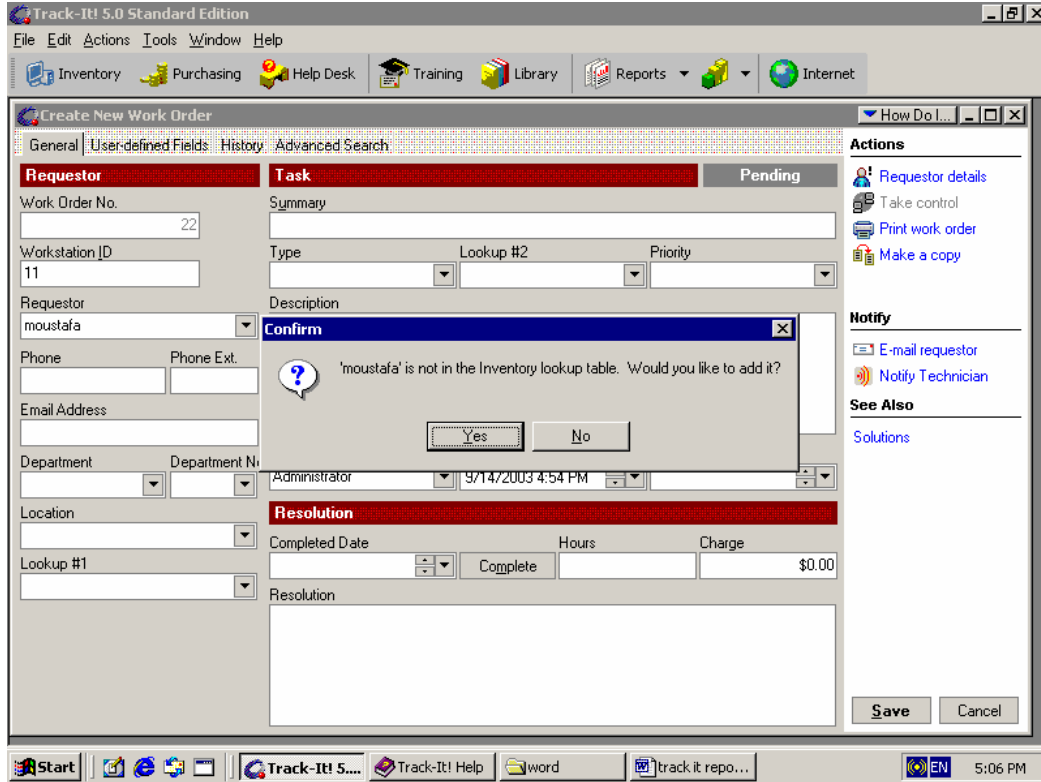
شكل (٤-٤)

يمكن ادخال المعلومات لإمر العمل في الخانات المناسبة والبيانات في أمر العمل يمكن تصنيفها كما يلي :

أولاً : بيانات خاصة بالزبون (Requester)

- ١ - رقم أمر العمل (work order number) وهذا الرقم يزداد تلقائياً عند فتح نموذج جديد ،
- ٢ - رقم وحدة العمل (workstation_ID) يمكن ادخال الرقم أو كتابته تلقائياً عند ادخال اسم موجود في قاعدة البيانات.
- ٣ - الزبون (Requester) يمكن ادخال اسم الشخص أو اختيار اسم موجود في القائمة ويلاحظ عند اختيار اسم موجود أن البرنامج يسترجع المعلومات الممكنة الخاصة به ويضعها في الحقول

- المناسبة. وفي حالة إضافة اسم جديد تظهر رسالة تأكيد لإضافته في قاعدة البيانات (أنظر شكل ٤ - ٥) ويعطي البرنامج رقم وحدة عمل تالي للرقم الأخير.
- ٤ - رقم الهاتف (phone) ، البريد الإلكتروني (Email address) ، والمكان (Location)



شكل (٤-٥)

ثانياً : بيانات خاصة بالمهمة (Task)

- ١ - ملخص (Summary) ويعطي عنواناً للمهمة .
- ٢ - النوع (Type) ويتم اختيار نوع المهمة من القائمة ومنها (مشكلة (problem) ، تثبيت (install) ، روتين (routine) و تدريب (training))
- ٣ - الأولوية (priority) ويتم اختيار أسبقية التنفيذ (High, Low, Med, ASAP)
- ٤ - الفني المكلف بالمهمة (Technical Assigned)
- ٥ - تاريخ إعطاء المهمة (Date Assigned) ويسجل البرنامج التاريخ الحالي تلقائياً.

- ٦ - تاريخ توقع إنهاء المهمة (Date Due) إذا مر هذا التاريخ ولم يغلق أمر العمل يظهر السجل باللون الأحمر ويعطي كلمة Overdue باللون الأحمر في الركن العلوي من النافذة الرئيسية لمكتب المساعدة .
- ٧ - وصف (Description) يمكن استخدام هذا الحقل لكتابة وصف المشكلة وكذلك يمكن استخدامه لختم الوقت كما سيلي شرحه.

ثالثا الحل (Resolution)

- ١ - تاريخ إنهاء المهمة (completed Date) عند إدخال وقت الإنهاء يغير البرنامج حالة أمر العمل من (Open) إلى (Close) ويضيف السجل في قاعدة البيانات (work order history) ويمكن ملاحظة التغير من كلمة (pending) باللون الرمادي إلى كلمة (Completed) باللون الأخضر
- ٢ - الساعات (hours) والتكلفة (Charge)
- ٣ - الحلول (Resolution) لإدخال بيانات عن الحل الممكن للمشكلة وكذلك إمكانية استخدامه لختم الوقت.

تخزين أمر العمل

بعد الإنتهاء من إدخال البيانات اضغط (save) لتخزين السجل في قاعدة البيانات ويظهر أمر العمل في النافذة الرئيسية إذا كانت حالته مطابقة لمربع اختيار الحالة (Open, Close, All)

مثال

اتصل أحد الموظفين في شركتك على مكتب المساعدة، يشكي أن برنامج الوورد لا يعمل وقد حولت المكالمة عليك . قم بتعبئة بيانات الموظف و معلومات عن المشكلة في برنامج (Track it!) الذي يستعمله مكتب المساعدة.

- ١ - افتح برنامج Track-It! ، ثم اضغط على قائمة Help Desk.

- ٢ - في الجانب العلوي الأيسر تجد علامة "+" و عبارة "Add Work Order" و تعني طلب عمل جديد . اضغط عليها ليفتح لك البرنامج صفحة عمل جديدة .
- ٣ - تحت مربع (Requester أي زيون) اكتب أحمد عبدالله وخذ باقي البيانات الممكنة
مثل:

phone (رقم الهاتف) : ٤٤٤٤٤٤٤٤

Phone Ext (رقم التحويلة) : ٣٢

email address (عنوان بريده الإلكتروني) : kkkk@lll.com

Department (القسم التابع له) : التسويق

Department No. (رقم القسم) : ٣٢

Location (مكانه) : الطابق الأول

- ٤ - قم بتعبئة نموذج المهمة (Task) في نفس الصفحة حيث تسأل الزيون عن المشكلة أو الطلب و تعبئة المربعات تبعاً لذلك .

- فتكتب في خانة (Summary الملخص) : برنامج الورد لا يعمل .

- و في خانة (Description الشرح) : برنامج الورد لا يعمل مع أنه كان يعمل بشكل جيد بالأمس علماً بأن بيئة العمل نوافذ (Windows ٢٠٠٠).

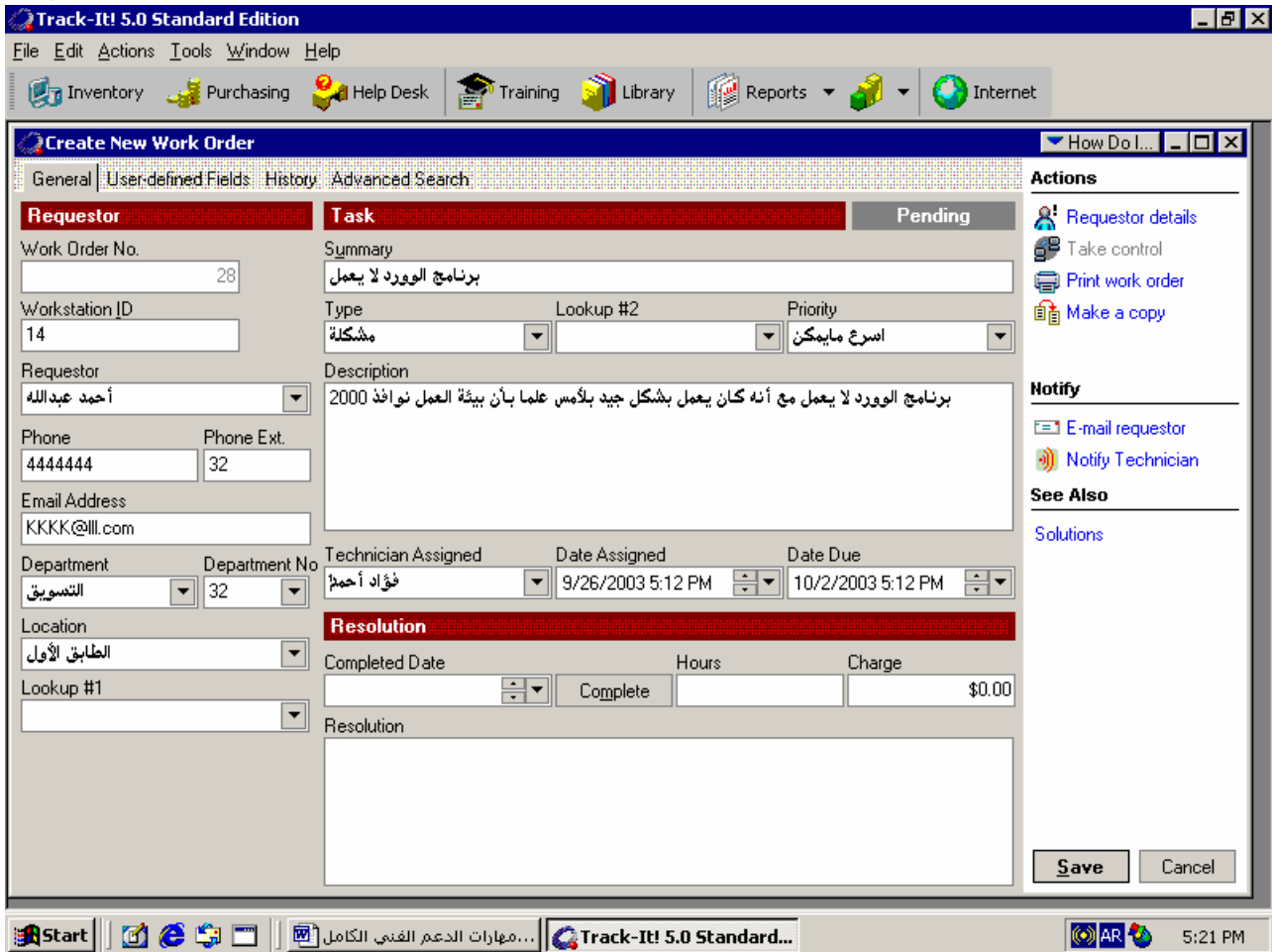
- و في خانة (Type نوع المشكلة أو الطلب) : مشكلة

- و في خانة (Priority الأولوية) : أسرع ما يمكن (ASAP).

- و في خانة (Technician Assigned الفني المكلف بحلها) : فؤاد أحمد .

- و في خانة (Date Due تاريخ التسليم) : اضغط على السهم ليفتح لك تقويم الشهر. اختر اليوم الذي سيستلم فيه العميل جهازه بعد إصلاحه.

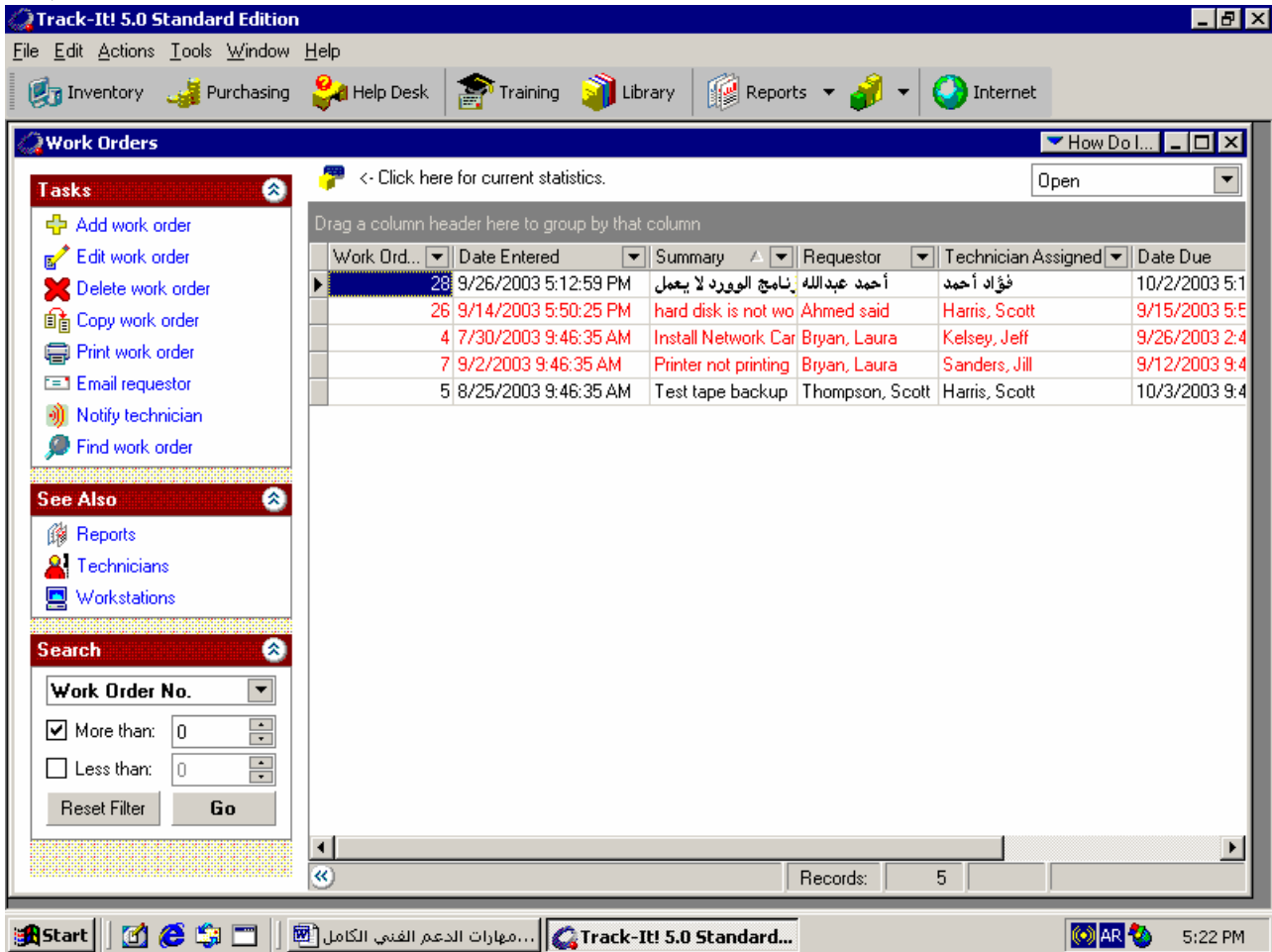
شكل (٤ -٦) يبين أمر العمل بعد ادخال البيانات .



شكل (٤- ٦)

٥ - و بعد انتهائك من تعبئة البيانات اضغط save ، ليخزن البرنامج الطلب ويظهر في قائمة الطلبات

كما هو مبين في شكل (٤- ٧)



شكل (٧-٤)

نسخ أمر العمل

برنامج مكتب المساعدة يسمح بنسخ أوامر العمل وهذه السمة مفيدة لإنتاج أوامر عمل متكررة لأشياء مثل الصيانة الدورية للشبكات المحلية (routine maintenance of LAN)

١ - اختر أمر العمل من قائمة الطلبات واضغط (Copy work Order)

٢ - ادخل عدد النسخ واضغط (Ok)

تعديل أمر العمل

١ - انقر على أمر العمل المراد تعديله حيث تجده ضمن قائمة الطلبات.

٢ - اضغط على (Edit Work Order) عندها سيفتح البرنامج أمر العمل.

٣ - قم بإجراء التعديلات المطلوبة.

٤ - إضغط على (save) لتخزين أمر العمل بعد التعديل

إلغاء أمر العمل من قائمة الطلبات

لإلغاء أمر عمل من قائمة الطلبات

انقر على الأمر.

إضغط على أمر الإلغاء (Delete Work Order).

سيسألك البرنامج هل تريد إلغاء الأمر؟ اضغط نعم عندها سيزيل البرنامج أمر العمل من قائمة

الطلبات.

ملحوظة: يمكن اضافة ، تعديل ، حذف ، نسخ ، أو طباعة أمر عمل بالضغط على قائمة

(Actions) واختيار الأمر المطلوب من القائمة. وكذلك يمكن الضغط على المفتاح الأيمن للفأرة

واختيار الأمر المطلوب من القائمة وأيضا يمكن استخدام لوحة المفاتيح بالضغط على (Ctrl + N)

للإضافة ، والضغط على (Ctrl + O) للتعديل ، والضغط على (Ctrl + D) للحذف ، والضغط على

(Ctrl + P) للطباعة.

مثال

هب أن أمر العمل في المثال ٤ - ١ إنتهى الفني من تنفيذ المهمة وتريد إضافة تاريخ الإنتهاء

والساعات والتكلفة لعمل ذلك اتبع الخطوات المذكورة في الفقرة ٥ - ٢ - ٤ فيصبح أمر العمل كما هو

مبين في شكل (٤ - ٨) وتلاحظ فيه تغير حالة أمر العمل من (Pending) إلى (Completed)

Track-It! 5.0 Standard Edition

File Edit Actions Tools Window Help

Inventory Purchasing Help Desk Training Library Reports Internet

Edit Work Order - 28

General User-defined Fields History Advanced Search

Requestor

Work Order No. 28

Workstation ID 14

Requestor أحمد عبدالله

Phone 4444444 Phone Ext. 32

Email Address KKKK@lll.com

Department التنسيق Department No. 32

Location الطابق الأول

Lookup #1

Task

Summary برنامج الورد لا يعمل

Type مشكلة Lookup #2 Priority اسرع ما يمكن

Description

Technician Assigned فؤاد أحمد Date Assigned 9/26/2003 5:12 PM Date Due 10/2/2003 5:12 PM

Resolution

Completed Date 10/1/2003 6:29 PM Hours 10 Charge \$200.00

Resolution

Actions

Requestor details

Take control

Print work order

Make a copy

Notify

E-mail requestor

Notify Technician

See Also

Solutions

Last Modified on 9/26/2003 at 5:21:25 PM by ADMIN

Save Cancel

Start [Icons] مهارات الدعم الفني الكامل Track-It! 5.0 Standard... [Icons] 6:30 PM

شكل (٤-٨)

البحث عن أمر عمل

- إذا كنت تبحث عن أمر عمل ذا رقم محدد اضغط الأمر (Find Work Order) من المهام
يفتح لك مربع لإدخال رقم أمر العمل المطلوب كما هو مبين في شكل (٤-٩) فيقوم البرنامج
بفتح أمر العمل المطلوب كما هو مبين في شكل (٤-١٠)

Track-It! 5.0 Standard Edition

File Edit Actions Tools Window Help

Inventory Purchasing Help Desk Training Library Reports Internet

Work Orders How Do I... All

Tasks

- Add work order
- Edit work order
- Delete work order
- Copy work order
- Print work order
- Email requestor
- Notify technician
- Find work order

See Also

- Reports
- Technicians
- Workstations

Search

Work Order No. [v]

More than: 0

Less than: 0

Reset Filter Go

<- Click here for current statistics.

Drag a column header here to group by that column

W	Date Entered	Completed Date	Summary	Requestor
28	9/26/2003 5:12:59 PM	10/1/2003 6:29:02 PM	برنامج الورد لا يعمل	أحمد عبدالله
27	9/16/2003 6:47:42 PM	9/16/2003 6:47:42 PM	printer not work	ADLY
26	9/14/2003 5:50:25 PM		hard disk is not work	Ahmed said
25	9/14/2003 5:47:03 PM	9/14/2003 5:55:29 PM	screen is blue	Ahmed said
7	9		not printing	Bryan, Laura
6	9		MS Office 2000	Wildflower IV, Thorr
5	8		ape backup	Thompson, Scott
4	7		Network Card	Bryan, Laura
3	7		soft Office 2000 Training Class	Bryan, Laura
2	6		Windows 2000	Thompson, Scott
1	6		de file server	Thompson, Scott

Work Order Find

Work Order to find:

6

OK Cancel

Records: 11

Start | [Icons] | مهارات الدعم الفني الكامل... | Track-It! 5.0 Standard... | [EN] 6:37 PM

شكل (٩-٤)

شكل (٤-١٠)

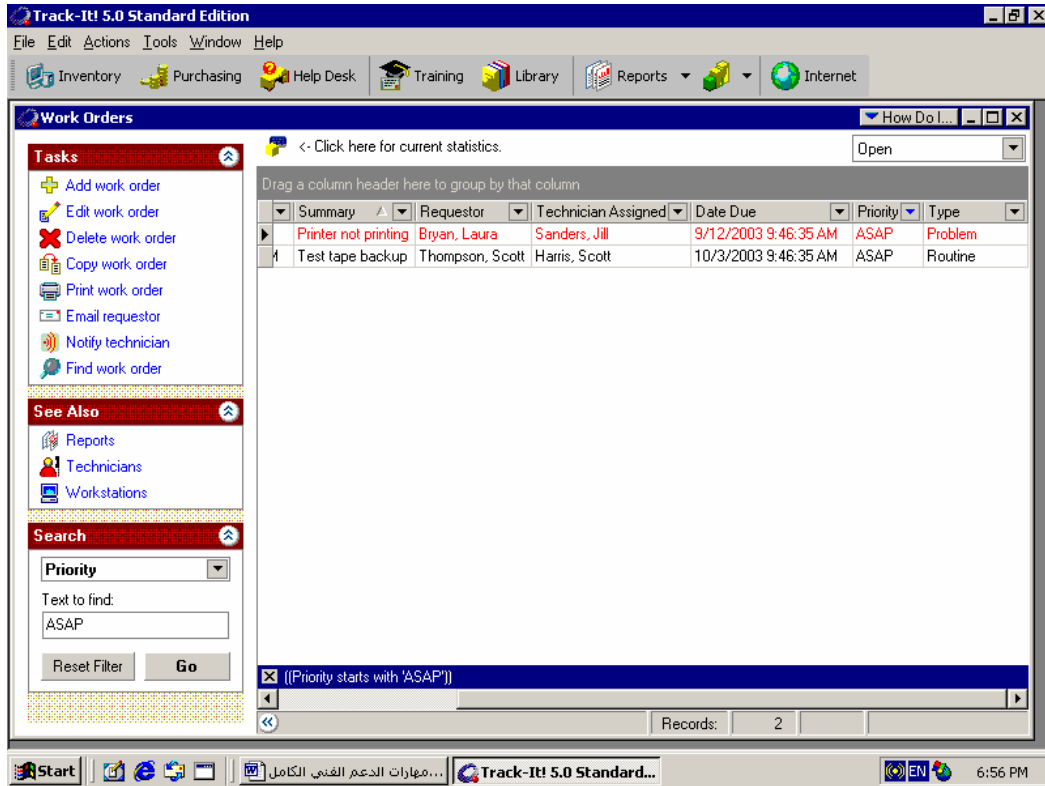
- ٢ - من أسفل العنوان (search) يمكن اختيار أحد الحقول للبحث عن أمر العمل وذلك بكتابة نص موجود بهذا الحقل أو اختيار أرقام إذا كان الحقل رقمي ثم الضغط على الأمر (Go) تظهر أوامر العمل التي تنطبق عليها هذه الاختيارات ويبين شكل (٤-١١) أوامر العمل بعد البحث بالأولوية (Priority) أسرع مايمكن (ASAP)
- ٣ - اضغط الأمر (Reset filter) للعودة للنافذة الرئيسية لمكتب المساعدة.

ختم الوقت

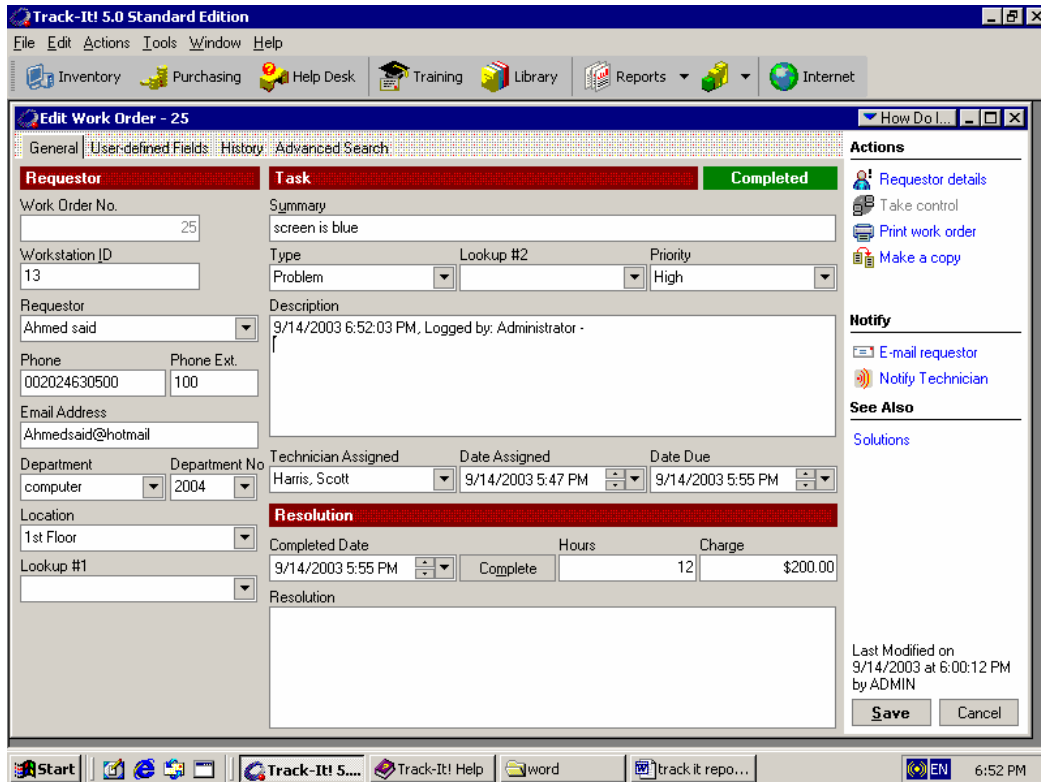
تستخدم هذه السمة لإدارة أوامر العمل ذات طابع المشروع الذي يحتاج إلى العديد من الفنيين والمهام وهذه السمة تسمح بإضافة تاريخ ووقت العمل واسم الفني في حقل (Description) أو (Resolution)

وذلك بالضغط على الفأرة في أحد الحقول والضغط على F5 يلحق البرنامج الوقت الحالي والتاريخ والاسم

كما هو موضح في شكل (٤-١٢)



شكل (٤-١١)

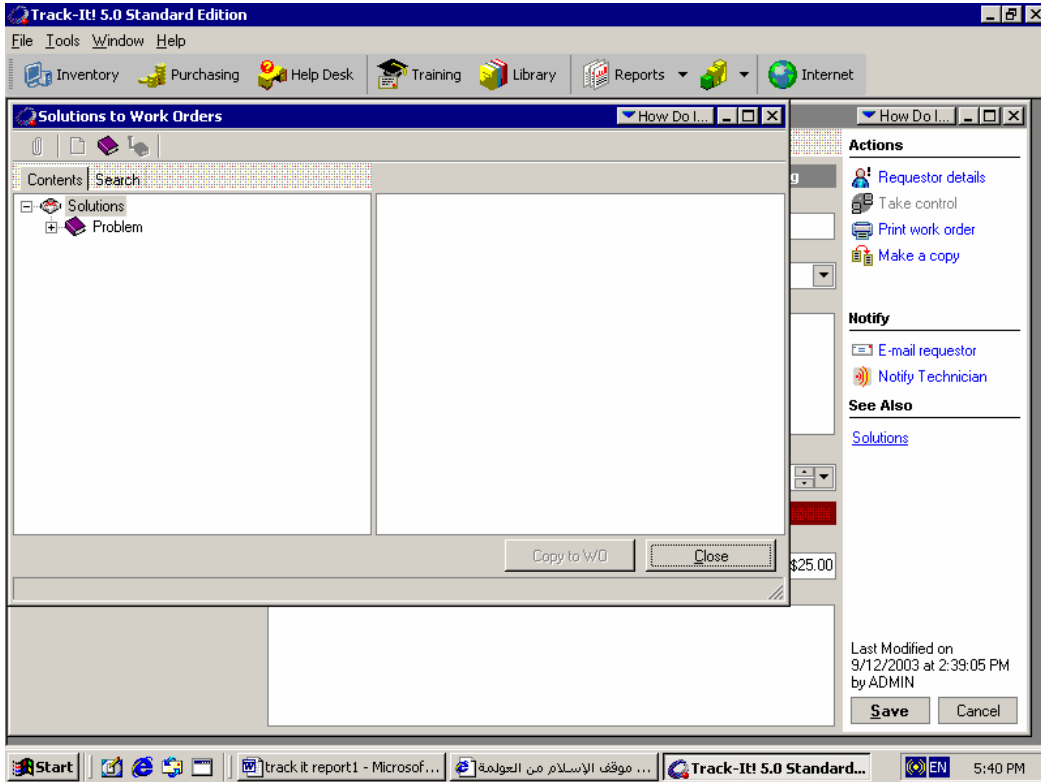


شكل (٤-١٢)

الحلول (Solutions)

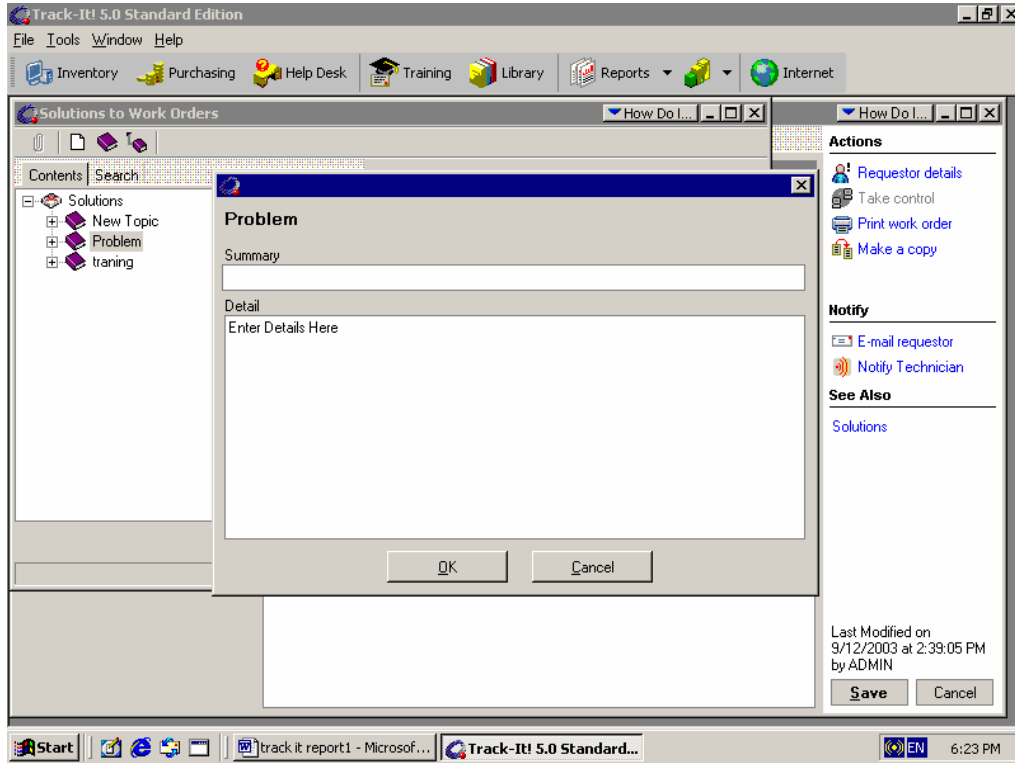
الفنيين يمكنهم اكتساب خبرات كثيرة أثناء عملهم في مجال الدعم الفني وذلك لتكرار المشاكل ودراستهم لطرق حل هذه المشاكل ولذلك يجب عليهم تسجيل هذه الخبرات باستخدام برنامج مكتب المساعدة

- ١ - قم بتفعيل أمر عمل ومن الجهة اليمنى اضغط (solutions) أو من قائمة (Actions) اختر (solutions) تظهر النافذة كما في شكل (٤-١٣) ويمكن أيضا فتح النافذة من قائمة (File) اختر (Look up Tables) ثم اضغط (work order solutions)



شكل (٤-١٣)

- ٢ - اختر أحد المواضيع (Problems) واضغط على الزر الأيمن للفأرة ثم اختر (Add Solution) تظهر نافذة كما في شكل (٤-١٤) أدخل عنواناً للمشكلة في مربع (summary) وتفاصيل الحل في مربع (details)
- ٣ - يمكن نسخ حل أحد المشاكل المسجلة في قاعدة البيانات في حقل (Resolution) في أمر عمل وذلك باختيار المشكلة فيظهر تفاصيل الحل على الجهة اليمنى ثم اضغط (Copy To WO..) كما هو مبين في شكل (٤-١٥)

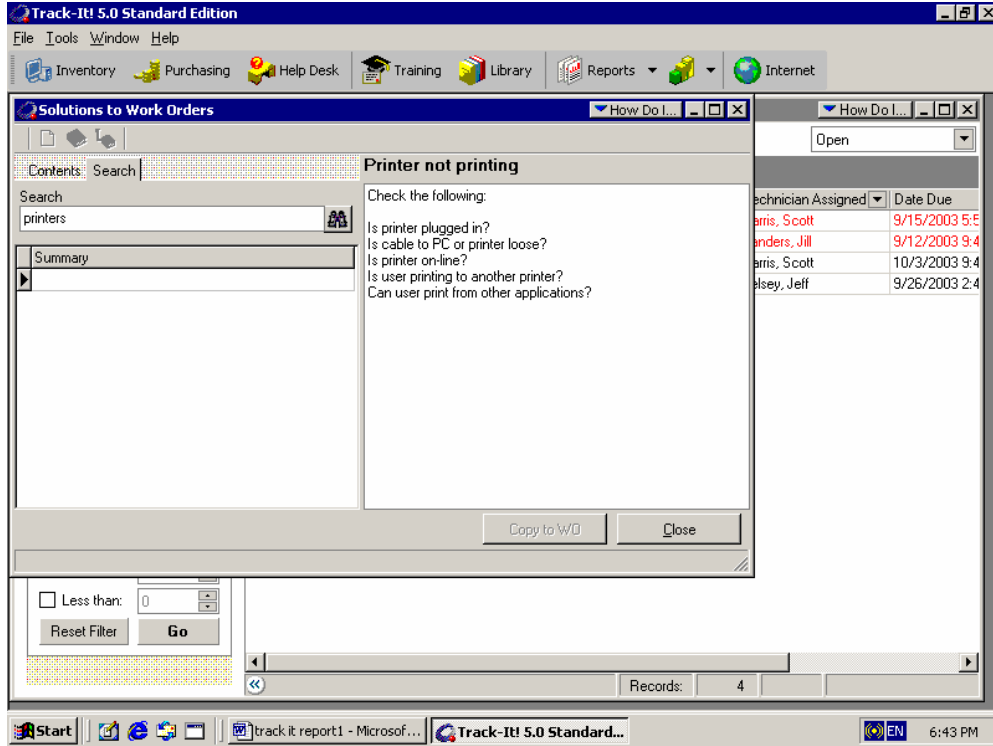


(١٤-٤)



شكل (١٥-٤)

٤ - يمكن الضغط على (Search) في نافذة (Solutions to work orders) للبحث عن حل لأحد المشاكل ثم ادخال نص للبحث ثم بضغط الأيقونة التي تلي المربع تظهر الحلول في مربع التفاصيل كما هو مبين في شكل (٤-١٦)



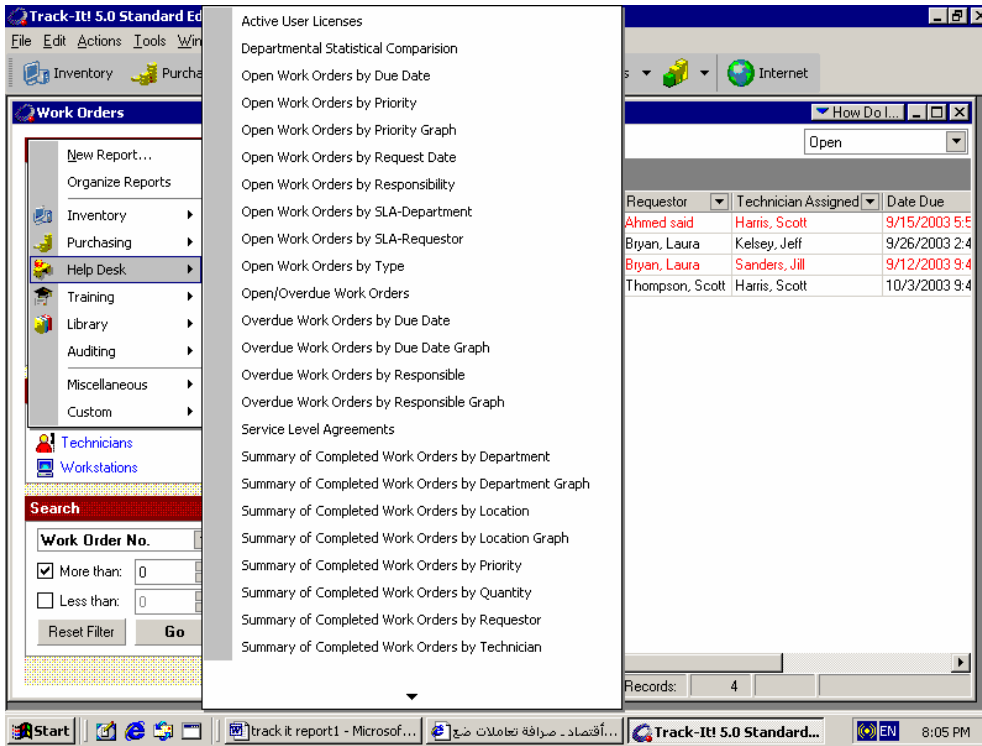
شكل (٤-١٦)

التقارير (Reports)

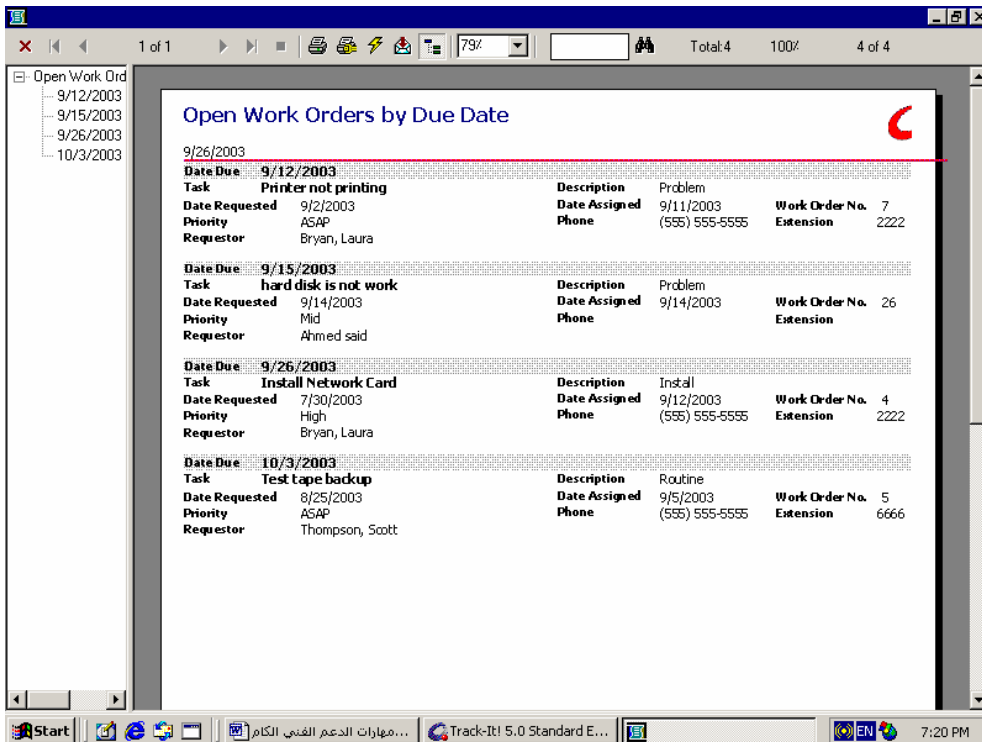
يمكن استخراج تقرير عن أي شيء يخص طلبات العمل وذلك بالضغط على أمر التقارير (Reports) ثم النقر على مكتب المساعدة (Help Desk) ستظهر جميع التقارير الممكنة كما هو مبين في شكل (٤-١٧).

ويبين شكل (٤-١٨) تقرير عن طلبات العمل التي لم ينته تنفيذها مرتبة بتاريخ التسليم.

ويبين شكل (٤-١٩) ملخص عن طلبات العمل المنتهية تنفيذها مرتبة بالأولوية.



شكل (١٧-٤)



شكل (١٨-٤)

Summary of Completed Work Orders by Priority			
9/20/2003			
	Work Orders	HOURS	CHARGE
ASAP	2	20.00	500.00
High	2	12.00	200.00
Mid	2	5.00	125.00
Grand Total	6	37.00	825.00

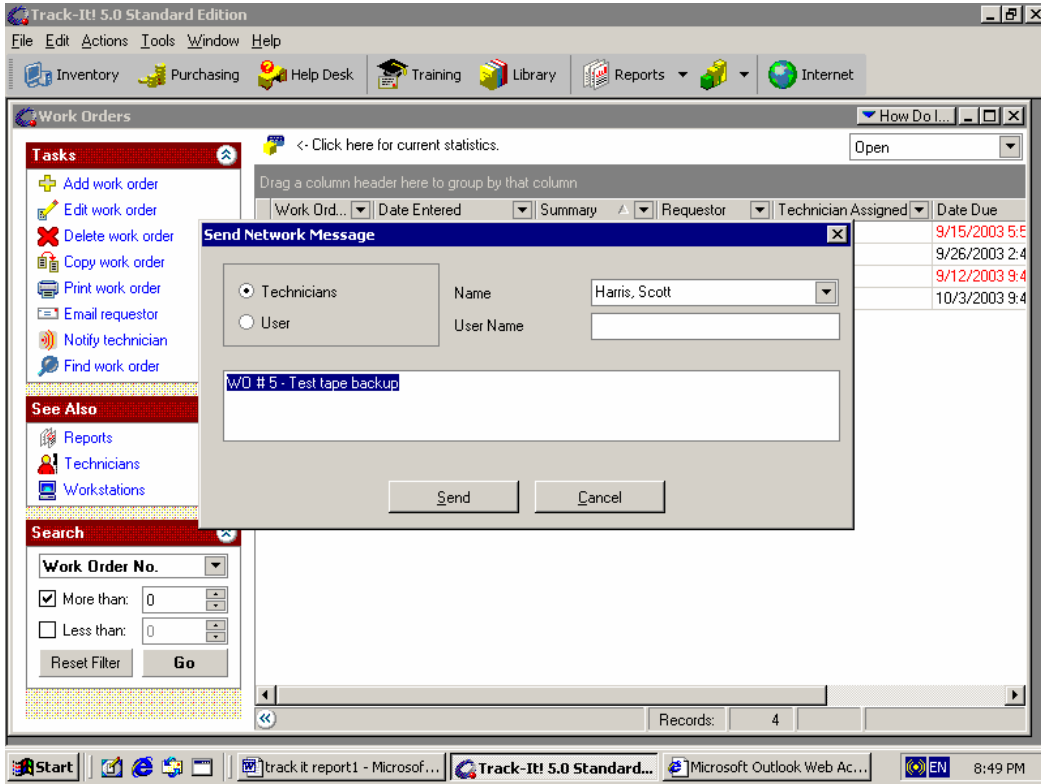
شكل (٤-١٩)

مخاطبة الفني (Notify Technical)

بإمكانك إعلام الفني عن الطلبات التي تنتظره بإرسال رسالة عبر البريد الإلكتروني أو جهاز النداء أو رسالة جوال أو رسالة عبر الشبكة وشكل (٤-٢٠) يبين ارسال رسالة عبر الشبكة للفني

مخاطبة الزبون (Email Requester)

بإمكانك مخاطبة الزبون بالبريد الإلكتروني وذلك بالنقر على الأمر (Email Requester) يفتح برنامج (outlook) اكتب الرسالة وأرسلها إلى الزبون.



شكل (٤-٢٠)

تمارين

- ١ - اتصل أحد الموظفين على مكتب المساعدة يشكي حال الطابعة بأنها لا تعمل وأضاف أنها كانت تعمل بالأمس وبيئة العمل Windows أفتح أمر عمل جديد وسجل بيانات الموظف وملخص المشكلة وتاريخ التسليم وحدد الفني المسؤول عن هذه المشكلة ثم قم بتخزين أمر العمل.
- ٢ - بعد انتهاء حل المشكلة قم بتعديل أمر العمل وأضف تاريخ الإنتهاء والساعات والتكلفة.
- ٣ - قم بختم أمر العمل بتاريخ ووقت عمل المهمة واسم الفني .
- ٤ - قم بالبحث عن الحلول الممكنة للمشكلة وانسخها في أمر العمل.
- ٥ - اختر مجموعة من المشاكل التي درستها في مقرر صيانة الحاسب وسجل ملخص وتفاصيل الحل في قاعدة البيانات.
- ٦ - قم بالبحث عن أوامر العمل التي تحتوي على كلمة (Printer) في حقل ملخص المهمة
- ٧ - قم بعرض أوامر العمل التي تم تنفيذها .
- ٨ - قم بعرض تقرير عن الملفات التي تاريخ تسليمها (.....) .
- ٩ - قم بإلغاء أمر العمل رقم (....) .
- ١٠ - قم بعمل ثلاث نسخ من أمر العمل رقم (....) و قم بتعديل المهمة وتاريخ التسليم .
- ١١ - استخرج تقرير طلبات العمل حسب النوع .

٤ - ٤ دراسة حالات الزبائن

فى هذه الدراسة يجب اتباع الطريقة التالية كما أشرنا فى مقدمة الحقيقية:

- ١ - يقسم متدربي الشعبة إلى مجموعات كل مجموعة عبارة عن ٣ متدربين.
 - ٢ - يقوم أعضاء كل مجموعة بمناقشة الحالة ووضع حلول لها كما تعلموا من خلال الشرح النظري.
 - ٣ - بعد ذلك يخرج واحد من كل مجموعة ليناقدش الحل الذي توصلت إليه مجموعته مع باقي زملائه.
- وينبغي تشجيع المتدربين على إبداء آرائهم حتى لو بدت سخيصة إذ مايراه أحدهم سخيصة قد يبدو رائعا عند آخر، المهم أن يكون النقد الموجه للحل منطقياً متسقاً مع الواقع.

٤ - ٤ - ١- دراسة حالة عادية

المشكلة: عادية

المستفيد: عادي، و غير غاضب، و المشكلة لا يتوجب حلها بسرعة.

المشكلة: مستفيد يتصل على مسؤول الدعم الفني في شركته هذا الصباح و يخبره بأنه أراد طباعة خطاب على جهاز زميله و لكن الجهاز لا يعمل؟

٤ - ٤ - ٢ دراسة حالة شبه عادية

المشكلة: صعوبة الحل للوهلة الأولى.

الاستفيد: عادي، و غير غاضب، و المشكلة لا يتوجب حلها بسرعة.

المشكلة: اتصل الموظف الجديد ببلغ عن الخلل الذي أصاب الطابعة و الشاشة فلم تعودان تعملان بشكل جيد ، كل ذلك بعد أن سمح لزميله أن يستخدم جهازه بالأمس .

٤ - ٤ - ٣ دراسة حالة شبه عادية

المشكلة: عادية

المستفيد: غاضب، و المشكلة تؤثر على الشركة و يتوجب حلها بسرعة.

المشكلة: مستفيد يتصل على مسؤول الدعم الفني في شركته قبل نهاية الدوام بعشر دقائق ، و يقول بأنه أثناء عمله انقطع التيار الكهربائي ثم عاد مرة أخرى ، و لكنه لم يستطع إرسال التقرير النهائي للشركة إلى مديره عبر الشبكة المحلية . هذا التقرير سيعرض الليلة على مجلس الإدارة .

٤ - ٤ - ٤ دراسة حالة صعبة

المشكلة: صعوبة الحل

الاستفيد: غاضب، و المشكلة تؤثر على الشركة و يتوجب حلها بسرعة.

المشكلة: مدير أحد الإدارات في الشركة يتصل بعد الظهر يتساءل بغضب عن الخلل الذي أصاب جهازه فهو يتوقف بعد ساعات يسيرة عن العمل ، و هو لا يستطيع أن يتحمل المزيد و هو يرى عمله يضيع بعد ساعات من الجهد ، خاصة و أنه سيقدم الليلة عرضاً ببرنامج البوربوينت لعدد من زبائن الشركة .

المراجع

- ١- العوشن، عبدالله محمد، كيف تقنع الآخرين. دار العاصمة، الرياض، ١٤١٣هـ.
- ٢- كرسب، مايك: اثنتا عشرة خطوة للتطوير الذاتي/ ترجمة مفيد عوده. دار المعرفة للتنمية البشرية، الرياض ١٤٢٢هـ.
- ٣- كندرسللي، دورلنغ: التواصل الفعال. مكتبة لبنان، لبنان، ٢٠٠١م.
- ٤- البريدي، عبدالله: إدارة الأزمات. دار الأفكار، الرياض، ١٤٢١هـ.
- ٥- ناب، دونا: Course Technology. A guide to customer service skills for help desk professional ، ٢٠٠٢م.
- ٦- تراسي، بريان: القوانين العامة للنجاح. مكتبة جرير.
- ٧- برنامج Track-It الإصدار الخامس على الرابط www.trak-it.com

الصفحة	المحتويات العنوان
	المقدمة
	التمهيد
١	الوحدة الأولى : مقدمة عن الدعم الفني
١٢	الوحدة الثانية : المهارات الشخصية
٣٠	الوحدة الثالثة : التدريب العملي
٧٠	المراجع
	المحتويات

تقدر المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني الدعم

المالي المقدم من شركة بي آيه إي سيستمز (العمليات) المحدودة

GOTEVOT appreciates the financial support provided by BAE SYSTEMS

BAE SYSTEMS