



دورة إدارة منتجات الاتصالات وتسويقها



AGILE LEADERS
Training Center



دورة إدارة منتجات الاتصالات وتسويقها

نظرة عامة

دورة إدارة منتجات الاتصالات وتسويقها هي دورة مدتها أسبوع لفرق المنتجات والتسويق والاستراتيجية التجارية والعروض وتجربة العميل والقنوات ومحاظ الخدمات، ويعود المشاركون بحزمة قرارات إطلاق منتج اتصالات. تربط الدورة رؤى عملاء الاتصالات واستراتيجية المنتجات وتصميم عرض القيمة وإدارة محفظة منتجات الاتصالات والتسعير والباقات وإدارة دورة حياة المنتج وخطة دخول السوق وجاهزية القنوات وقياس الحملات وقرارات رحلة العميل. تقدم أجايل للتدريب الدورة في إدارة منتجات الاتصالات وتسويقها.

الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن استراتيجية منتجات الاتصالات والعروض وقرارات دورة الحياة
- الوظائف المسؤولة عن رؤى العملاء والسوق في خدمات الاتصالات
- المتخصصون المسؤولون عن عروض القيمة والتسعير والباقات وكتالوج المنتجات
- الفرق المسؤولة عن الحملات التسويقية والقنوات وجاهزية المبيعات
- الوظائف المسؤولة عن رحلات العملاء ومقاييس التجربة والأداء التجاري

تفترض الدورة أن المشاركين يساهمون في منتجات الاتصالات أو الخدمات أو التسويق أو قنوات البيع أو تجربة العميل، ولا تتناول التسويق الاستهلاكي العام أو التصميم الهندسي للشبكات أو إعداد البرمجيات أو الاستعداد للشهادات.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة قرارات المنتجات والتسويق لدى مزودي خدمات الاتصالات والأعمال القائمة على الخدمات المتصلة.

- إدارات المنتجات والمحاظ
- فرق التسويق والعلامة والاستراتيجية التجارية
- وظائف تجربة العميل ورؤى العملاء
- فرق قنوات المبيعات والتجزئة والقنوات الرقمية والشركاء
- أعمال خدمات الهاتف المحمول والثابت والنطاق العريض وقطاع المؤسسات
- منصات الخدمات الرقمية والإعلام والتقنية المالية والأجهزة المتصلة



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل احتياجات عملاء الاتصالات وإشارات السوق وقيود الخدمة
- بناء استراتيجيات المنتجات وعروض قيمة قائمة على الأدلة
- تقييم خيارات المحفظة ودورة الحياة والتسعير والباقات
- تطبيق ضوابط كتالوج المنتجات وجاهزية القنوات
- استخدام مقاييس الحملات والمبيعات والرحلات وتجربة العميل
- ترتيب أولويات قرارات الإطلاق من خلال حوكمة المنتجات المشتركة

جدول الدورة

اليوم 1: سوق الاتصالات ورؤى العملاء

- خريطة سياق سوق خدمات الاتصالات
- لوحة أدلة شرائح العملاء واحتياجاتهم
- خريطة رحلة عميل الاتصالات ونقاط التفاعل
- مصفوفة أدلة جودة الخدمة وجودة التجربة
- سجل فرص السوق وقيود الخدمة

اليوم 2: استراتيجية المنتج وعروض القيمة

- إطار قرار استراتيجية منتجات الاتصالات
- لوحة مشكلة العميل وعرض القيمة
- خريطة عرض المنتج ومواصفات الخدمة
- بوابة جدوى الشبكة والخدمة والفوترة والدعم
- سجل أهداف المنتج والافتراضات التجارية



اليوم 3: المحفظة ودورة الحياة والتسعير والباقات

- خريطة عمليات استراتيجية محفظة المنتجات وفق eTOM
- مصفوفة الاستثمار في دورة حياة المنتج والتقاعد
- منهج هيكل التسعير وتصميم الباقات
- ورقة سيناريوهات اقتصاديات العرض والحساسية
- قائمة جاهزية كتالوج المنتجات وحوكمته

اليوم 4: دخول السوق وإدارة الأداء

- خريطة مسؤوليات دخول منتج الاتصالات إلى السوق
- قائمة جاهزية القنوات وتمكين المبيعات
- موجز أهداف الحملة واختيار الجمهور
- لوحة أداء المنتجات والمبيعات والحملات
- حلقة ملاحظات تجربة العميل والتحسين

اليوم 5: ممارسة إطلاق منتجات الاتصالات

- تمرين تشخيص رؤى العملاء والفرص
- تمرين مراجعة عرض القيمة والجدوى
- تمرين قرار المحفظة والتسعير والباقات
- تمرين مراجعة دخول السوق والأداء
- المهمة الختامية لحزمة قرارات إطلاق منتج اتصالات

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لممارسة قرارات إدارة منتجات الاتصالات وتسويقها.

- نشاط مقترح: رسم شرائح العملاء ورحلاتهم وتوقعات الخدمة ونقاط التفاعل وإشارات السوق وقيود المنتج لعرض اتصالات.
- نشاط مقترح: بناء عرض قيمة وهيكل عرض وبوابة جدوى وأهداف وسجل افتراضات تجارية.
- نشاط مقترح: مقارنة بدائل المحفظة ودورة الحياة والتسعير والباقات والكتالوج والقنوات باستخدام أدلة القرار.
- نشاط مقترح: تجميع ضوابط الإطلاق والحملات والمبيعات والرحلات والأداء في حزمة قرارات إطلاق منتج اتصالات.



الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة إدارة منتجات الاتصالات وتسويقها وماذا تفترض؟

تناسب دورة إدارة منتجات الاتصالات وتسويقها المتخصصين في المنتجات والعروض والتسويق والأعمال وتجربة العميل والقنوات ومحاظ الخدمات. تفترض تعرضا عمليا لخدمات الاتصالات أو العمليات التجارية، ولا تشترط مسؤولية هندسية عن الشبكات.

كيف تختلف دورة إدارة منتجات الاتصالات عن تدريب التسويق العام؟

تربط دورة إدارة منتجات الاتصالات طلب العملاء بجدوى الخدمة وعروض المنتجات والكتالوج والفوترة والتسعير والقنوات وحوكمة دورة الحياة ومقاييس التجربة. يطبق تدريب التسويق العام أساليب الحملات والعلامة والعملاء دون هذا السياق التشغيلي للاتصالات.

كيف يتحول عرض القيمة في الاتصالات إلى عرض منتج؟

يتحول عرض القيمة في الاتصالات إلى عرض منتج عند موازنة قيمة العميل وخصائص الخدمة والأهلية والتسعير وقواعد الباقات ومعالجة الفوترة ومعلومات القنوات ومتطلبات الدعم وجدوى التسليم واعتمادها.

ما الذي تتضمنه خطة دخول منتج الاتصالات إلى السوق؟

تربط خطة دخول منتج الاتصالات إلى السوق الشرائح المستهدفة والتموضع وهيكل العرض والقنوات وتمكين المبيعات والحملات والجاهزية التشغيلية ودعم العملاء وضوابط الإطلاق ومقاييس الأداء وملكية القرار.

كيف يقاس أداء منتجات الاتصالات؟

يقاس أداء منتجات الاتصالات بدمج الأدلة التجارية وأدلة القنوات والاستخدام والخدمة والحملات والرحلات وتجربة العميل. تختار الفرق مقاييس مرتبطة بأهداف المنتج وتدعم قرارات دورة الحياة والاستثمار والتحسين أو التقاعد.

الخاتمة

يعود المشاركون إلى العمل بحزمة قرارات إطلاق منتج اتصالات. تربط الحزمة رؤى العملاء واستراتيجية المنتج وعروض القيمة وخيارات المحفظة وحوكمة دورة الحياة والتسعير والباقات وجاهزية الكتالوج والقنوات والحملات والرحلات وأدلة الأداء. تحول الحزمة الأنشطة التجارية المنفصلة إلى قرارات منتجات قابلة للتتبع وإجراءات إطلاق منسقة ونتائج مقاسة وخيارات دورة حياة محكمة.



فئات الدورات التدريبية

الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة	الأعمال الزراعية والأمن الغذائي
دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات	دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال
دورات إدارة المرافق والعقارات	دورات إدارة الرعاية الصحية
دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات	دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية
دورات إدارة وعمليات الطيران	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة	دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات
دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات	دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات
دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة	دورات التعليم وتطوير التعلم
دورات السكرتارية و إدارة المكاتب	دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال
دورات الصحة والسلامة والأمن المهني	دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ
دورات الضيافة والسياحة	دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة
دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات	دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية
دورات في مجالات القيادة والإدارة	دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف



فئات الدورات التدريبية

دورات معتمدة من قبل هيئات دولية

دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة

دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة



مدن التدريب

أديس أبابا إثيوبيا	أثينا اليونان	أبوظبي الإمارات العربية المتحدة
اسطنبول تركيا	أمستردام هولندا	أكرا غانا
القاهرة مصر	الدوحة قطر	الدار البيضاء المغرب
باريس فرنسا	المنامة مملكة البحرين	الكويت الكويت
بانكوك تايلاند	بالي جمهورية إندونيسيا	باكو أذربيجان
برلين ألمانيا	برشلونة إسبانيا	براغ جمهورية التشيك
بوكت تايلاند	بورتو البرتغال	بورت لويس موريشيوس
جاكرتا جمهورية إندونيسيا	تورنتو كندا	تبليسي جورجيا
دبي الإمارات العربية المتحدة	جوهانسبرغ جنوب إفريقيا	جنيف سويسرا
زيورخ سويسرا	زنجانر تنزانيا	روما إيطاليا
سيول كوريا الجنوبية	سنغافورة سنغافورة	سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية
طرابزون تركيا	شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية	شرم الشيخ مصر



مدن التدريب

عمان المملكة الأردنية الهاشمية	طوكيو اليابان	طشقند أوزبكستان
فيينا النمسا	فرانكفورت ألمانيا	عن بعد منصة زووم
لاغوس نيجيريا	كيب تاون جنوب إفريقيا	كوالالمبور ماليزيا
لندن المملكة المتحدة	لشبونة البرتغال	لانكاوي ماليزيا
مسقط سلطنة عمان	مدريد إسبانيا	ماريبا إسبانيا
ميونخ ألمانيا	ميلان إيطاليا	مونترال سويسرا
نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية	نيس فرنسا	نيروبي كينيا