



دورة تشخيص رحلة تجربة العميل وإعادة تصميمها



AGILE LEADERS
Training Center



دورة تشخيص رحلة تجربة العميل وإعادة تصميمها

نظرة عامة

دورة تشخيص رحلة تجربة العميل وإعادة تصميمها لمدة 5 أيام، وهي دورة متقدمة لمديري تجربة العميل وقادة تصميم الخدمة ومالكي الرحلات وقادة مراكز الاتصال وفرق التحسين، ويعود المشاركون بمحفظة إعادة تصميم رحلة تجربة العميل. يدمج المشاركون أدلة تجربة العميل عبر نقاط التفاعل وصوت العميل ورسم الرحلة الحالية واللحظات الحاسمة وقياس التجربة وتصميم الخدمة المستقبلية لترتيب التغييرات بين الإدارات. تربط أجائل للتدريب تشخيص رحلة العميل بإعادة تصميم التجربة على أسس منضبطة.

الفئة المستهدفة

- فرق تجربة العميل المسؤولة عن أداء الرحلات وألويات التحسين
- فرق تصميم الخدمة المسؤولة عن تحويل الرؤى إلى تفاعلات مستقبلية
- مالكو الرحلات المسؤولون عن النتائج عبر القنوات والإدارات
- قادة مراكز الاتصال المسؤولون عن أدلة التجربة والاحتكاك المتكرر
- فرق التحسين متعددة الإدارات المسؤولة عن تغييرات الخدمة المنسقة

تفترض الدورة مسؤولية المشاركين عن رحلات العملاء أو أدلة الخدمة أو أعمال التحسين، وتستبعد خدمة العملاء العامة ومعالجة الشكاوى وحملات العلامة والتحضير للشهادات.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تحسن التجارب عبر القنوات والعمليات ولحظات الخدمة المترابطة.

- تجربة العميل وتصميم الخدمة والعمليات والقنوات الرقمية
- الخدمات المصرفية والتأمين والاتصالات والخدمات التقنية
- التجزئة والتجارة الإلكترونية والضيافة والسفر
- الخدمات الصحية والتعليمية والخدمات الموجهة للجمهور
- الخدمات اللوجستية والمرافق وإدارة المنشآت والخدمات المهنية



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق مبادئ تميز الخدمة على تشخيص الرحلة
- تحليل أدلة صوت العميل والبيانات التشغيلية
- بناء خرائط الرحلة الحالية مع اللحظات الحاسمة
- تقييم مقاييس التجربة والفجوات ذات الأولوية
- استخدام أدوات تصميم الخدمة للرحلات المستقبلية
- ترتيب المسؤولين والتجارب وخارطة طريق تحسين تجربة العميل

جدول الدورة

اليوم 1: نطاق التجربة وأدلتها

- خريطة مبادئ تميز الخدمة وفق ISO 23592:2021
- لوحة نطاق التجربة ونتائجها
- ملف شخصية العميل القائم على الأدلة
- قائمة نقاط التفاعل والقنوات
- خطة جمع أدلة الرحلة

اليوم 2: تشخيص الرحلة الحالية

- خريطة رحلة العميل الحالية
- شبكة تحديد لحظات الحقيقة
- سجل نقاط الألم والاحتكاك
- مخطط الخدمة للواجهة الأمامية والخلفية
- مصفوفة تشخيص فجوات الرحلة



اليوم 3: صوت العميل والقياس

- هيكل مصادر صوت العميل
- منهج ترميز موضوعات الملاحظات
- مصفوفة احتياجات العميل وتوقعاته
- شجرة مقاييس تجربة الرحلة
- فحص ثقة الرؤى والتحيز

اليوم 4: إعادة تصميم الحالة المستقبلية

- صياغة المشكلة وبيان الفرصة
- مصفوفة ترتيب تحسينات التجربة
- خريطة رحلة العميل المستقبلية
- بطاقة نموذج مفهوم الخدمة
- خريطة الملكية بين الإدارات

اليوم 5: ممارسة إعادة تصميم الرحلة

- تمرين: تشخيص رحلة متعددة القنوات
- تمرين: دمج أدلة صوت العميل والبيانات التشغيلية
- تمرين: إعداد نموذج للحظة خدمة مستقبلية
- تمرين: ترتيب المقاييس والمسؤولين والتجارب
- المشروع الختامي: محفظة إعادة تصميم رحلة تجربة العميل

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات من الخدمات المصرفية والتجزئة والصحة والسفر لربط أدلة العملاء بقرارات إعادة تصميم الرحلة والخدمة.

- نشاط مقترح: رسم رحلة حالية لتهيئة العميل وتمييز أفعاله ونقاط التفاعل والعمل الخلفي والاحتكاك.
- نشاط مقترح: دمج موضوعات الملاحظات والإشارات التشغيلية لاختبار صياغة مشكلة في التجربة.
- نشاط مقترح: مقارنة خيارات التحسين بحسب أثرها على العميل وقابليتها للتنفيذ وثقة الأدلة والاعتماد بين الإدارات.
- نشاط مقترح: إعداد نموذج للحظة خدمة مستقبلية وتحديد المقاييس والمسؤولين وتجربة التعلم.



الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة تشخيص رحلة تجربة العميل وإعادة تصميمها وماذا تفترض؟

تناسب مديري تجربة العميل وقادة تصميم الخدمة ومالكي الرحلات وقادة مراكز الاتصال وفرق التحسين، وتفترض مسؤوليتهم عن الرحلات أو أدلة الخدمة أو أعمال التحسين.

كيف تختلف دورة إعادة تصميم رحلة العميل عن تدريب خدمة العملاء العام؟

تعالج دورة إعادة تصميم رحلة العميل الأدلة ونقاط التفاعل والعمليات الخلفية والمقاييس والتغييرات بين الإدارات، بينما يطور تدريب خدمة العملاء العام مهارات التفاعل والاتصال الفردية.

كيف يدعم صوت العميل تشخيص رحلة تجربة العميل؟

يكشف صوت العميل الاحتياجات والتوقعات والاحتكاك واللمحات الحاسمة عندما يدمج مع البيانات التشغيلية وسياق الرحلة وفحص واضح لثقة الأدلة.

ما الذي يجعل رحلة العميل المستقبلية قابلة للتنفيذ؟

تكون رحلة العميل المستقبلية قابلة للتنفيذ عندما تربط التفاعلات المقترحة باحتياجات العميل والعمليات الخلفية والمسؤولين والاعتماديات والمقاييس وتغييرات الخدمة القابلة للاختبار.

كيف ترتب تحسينات تجربة العميل؟

ترتب تحسينات تجربة العميل بحسب قوة الأدلة وأثرها على العميل وأهمية الرحلة وقابلية التنفيذ والاعتماديات والملكية وإمكانية اختبار التغيير المقترح.

الخاتمة

يعود المشاركون بمحفظة إعادة تصميم رحلة تجربة العميل، وتضم مخرجات النطاق والشخصيات والرحلة ومخطط الخدمة وصوت العميل والقياس والترتيب والنموذج والملكية وخارطة الطريق. تحول المحفظة الأدلة المتفرقة إلى قرارات منسقة للتجربة. كما تمنح الفرق أساسا عمليا لاختبار تحسينات الرحلة وحوكمتها.



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 الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التعليم وتطوير التعلم	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة
دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة	دورات الصحة والسلامة والأمن المهني
دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية	دورات الضيافة والسياحة
دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة	دورات في مجالات القيادة والإدارة



فئات الدورات التدريبية

دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيق

دورات معتمدة من قبل هيئات دولية



مدن التدريب

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



مدن التدريب

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