



دورة تصميم وحوكمة تجربة العملاء متكاملة القنوات



AGILE LEADERS
Training Center



دورة تصميم وحوكمة تجربة العملاء متكاملة القنوات

نظرة عامة

دورة تصميم وحوكمة تجربة العملاء متكاملة القنوات لمدة 5 أيام، وهي دورة مهنية لمديري تجربة العملاء وقادة الخدمة ومالكي القنوات ومديري مراكز الاتصال ومصممي الرحلات، ويعود المشاركون منها بمخطط تشغيل تجربة متكاملة القنوات. يربط المشاركون أدوار القنوات واختيار العميل والهوية والسياق المشترك وقواعد الانتقال ومعايير الخدمة وتنسيق الرحلة وحوكمة البيانات والقياس والتحسين. تستبدل الدورة القرارات المجزأة بضوابط تشغيلية منسقة. تطور أجايل للتدريب قدرات إدارة تجربة العملاء متكاملة القنوات.

الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن استراتيجية تجربة العملاء وحوكمتها
- الفرق المسؤولة عن القنوات الرقمية والخدمة المساندة
- الفرق المسؤولة عن مراكز الاتصال وتشغيل الرحلات
- الفرق المسؤولة عن بيانات العملاء واستمرارية التفاعل
- الفرق المسؤولة عن قياس الخدمة وتحسينها

تفترض الدورة أن المشاركين يؤثرون في رحلات العملاء أو عمليات القنوات، وتستبعد تنفيذ البرمجيات وإدارة الحملات ومهارات خدمة العملاء الأساسية.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي ينتقل فيها العملاء بين نقاط التواصل الرقمية والمساندة والمباشرة.

- تجربة العملاء وتصميم الخدمة والقنوات الرقمية
- مراكز الاتصال والعمليات ووظائف بيانات العملاء
- الخدمات المصرفية والتأمين والاتصالات
- التجزئة والضيافة والسفر والخدمات اللوجستية
- الرعاية الصحية والمرافق والخدمات المهنية



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل أدوار القنوات ومتطلبات رحلة العميل
- بناء ضوابط استمرارية الهوية والسياق والانتقال
- تطبيق معايير خدمة مشتركة عبر نقاط التواصل
- استخدام طرق تنسيق الرحلة وحوكمة البيانات
- تقييم مقاييس التجربة عبر القنوات
- ترتيب أولويات تحسين التجربة متكاملة القنوات

جدول الدورة

اليوم 1: أسس التجربة متكاملة القنوات

- خريطة التمييز بين القنوات المتعددة والمتكاملة
- شبكة أدلة اختيار العميل للقناة
- مصفوفة غرض كل نقطة تواصل ودورها
- لوحة حدود رحلة العميل المتكاملة
- مجموعة مبادئ التجربة متكاملة القنوات

اليوم 2: السياق والانتقال بين القنوات

- خريطة توحيد هوية العميل
- قائمة فحص استمرارية سياق التفاعل
- دليل قواعد الانتقال بين القنوات
- متطلبات إتاحة سجل الخدمة
- تحليل إخفاقات الانتقال بين القنوات



اليوم 3: تنسيق الرحلة وحوكمة التشغيل

- مسار قرارات تنسيق رحلة العميل
- مصفوفة ملكية القنوات والمساءلة
- معيار الخدمة المشترك بين الإدارات
- دليل توجيه الاستثناءات والتصعيد
- إيقاع اجتماعات حوكمة التجربة المتكاملة

اليوم 4: البيانات والقياس والتحسين

- فحص غرض استخدام بيانات العميل وأذونات
- بنية مقاييس التجربة عبر القنوات
- لوحة أداء رحلة العميل
- خطة ملاحظة اتساق القنوات
- سجل تحسين التجربة متكاملة القنوات

اليوم 5: ممارسة تصميم التجربة المتكاملة

- تمرين: تشخيص رحلة عميل مجزأة
- تمرين: تصميم انتقال يحافظ على السياق
- تمرين: توزيع أدوار حوكمة القنوات
- تمرين: بناء مجموعة مقاييس للرحلة
- المشروع الختامي: مخطط تشغيل تجربة متكاملة القنوات

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة مستمدة من الخدمات المصرفية والتجزئة والرعاية الصحية والاتصالات.

- نشاط مقترح: مقارنة تجارب القنوات المنفصلة وتحديد الانقطاعات في الهوية والسياق والملكية ومعايير الخدمة.
- نشاط مقترح: تصميم انتقال من الخدمة الذاتية إلى الخدمة المساندة من دون تكرار معلومات العميل.
- نشاط مقترح: اختيار مقاييس على مستوى الرحلة تكشف النتائج بما يتجاوز أداء كل قناة منفردة.
- نشاط مقترح: ترتيب التحسينات وفق أثر العميل والجدوى التشغيلية وأدلة الاعتماديات.



الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة تجربة العملاء متكاملة القنوات، وماذا تفترض؟

تناسب الدورة مديري تجربة العملاء وقادة الخدمة ومالكي القنوات ومديري مراكز الاتصال ومصممي الرحلات، وتفترض مسؤولية عن الرحلات أو القنوات أو البيانات أو القرارات التشغيلية.

كيف تختلف تجربة العملاء متكاملة القنوات عن خدمة العملاء متعددة القنوات؟

ترتبط التجربة المتكاملة القنوات بهوية وسياق ومعايير وملكية وقياس مشترك، بينما قد توفر الخدمة متعددة القنوات قنوات عدة تعمل بصورة مستقلة.

ما الذي يجعل رحلة العميل متسقة عبر القنوات؟

تحافظ الرحلة المتسقة على سياق العميل، وتطبق معايير خدمة متوافقة، وتحدد الملكية، وتدعم اختيار القناة المناسب، وتقيس النتيجة المتكاملة بدلا من التفاعلات المنفردة.

كيف تقاس تجربة العملاء متكاملة القنوات؟

يجمع القياس بين نتائج الرحلة وجهد العميل ونجاح الانتقال وتكرار الاتصال والحل واتساق الخدمة وأدلة تشغيل القنوات ذات الصلة.

الخاتمة

يعود المشاركون بمخطط تشغيل تجربة متكاملة القنوات يضم أدوار القنوات وضوابط الاستمرارية وقواعد الانتقال والحوكمة وفحوص البيانات والمقاييس وأولويات التحسين. يحول المخطط قرارات القنوات المنفصلة إلى إدارة منسقة للرحلة، ويدعم التجارب المترابطة من دون فرض منصة تقنية محددة.



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	مونترو سويسرا	مسقط سلطنة عمان
نيس فرنسا	نيروبي كينيا	ميونخ ألمانيا
		نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية