



دورة حوكمة رحلة تهيئة العملاء وتنفيذها



AGILE LEADERS
Training Center



دورة حوكمة رحلة تهيئة العملاء وتنفيذها

نظرة عامة

دورة حوكمة رحلة تهيئة العملاء وتنفيذها لمدة 5 أيام، وهي دورة متوسطة لمديري التهيئة ونجاح العملاء وعمليات الخدمة ومنسقي التنفيذ ومتخصصي عمليات المنتجات، ويعود المشاركون بدليل حوكمة تهيئة العملاء، يحدد المشاركون معايير الدخول والنجاح وضوابط الجاهزية وتسليم المسؤولية ونقاط التقدم والاتصالات وأدلة التفعيل ومسارات المخاطر ومراجعة ما بعد التهيئة. تتناول أجايل للتدريب حوكمة تهيئة العملاء كمسار منضبط من الاستلام إلى الانتقال التشغيلي.

الفئة المستهدفة

- مديرو التهيئة المسؤولون عن ملكية العملية ونقاط التقدم والتنسيق مع العميل
- مديرو نجاح العملاء المسؤولون عن التوقعات ومعايير القيمة والانتقال
- قادة عمليات الخدمة المسؤولون عن الجاهزية وضوابط العمل والتصعيد
- منسقي التنفيذ المسؤولون عن المهام والوثائق والإعداد والتبقيات
- متخصصو عمليات المنتجات المسؤولون عن أدلة التفعيل ودعم التبنّي

تفترض الدورة أن المشاركين ينسقون تنفيذ خدمة للعميل أو تفعيلها، وتستبعد استقطاب المبيعات وهندسة المنتجات واستراتيجية CX المؤسسية وصياغة العقود والتحضير للشهادات.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي يحتاج فيها العميل الجديد إلى استكمال إعداد منسق قبل بدء الخدمة المعتادة.

- نجاح العملاء والتهيئة والتنفيذ وعمليات الخدمة
- التقنية وخدمات البرمجيات والاتصالات والمنصات الرقمية
- الخدمات المصرفية والتأمين والخدمات المهنية وخدمات الأعمال
- الخدمات الصحية والتعليمية وجهات العضوية
- الخدمات اللوجستية وإدارة المرافق والخدمات التشغيلية المسندة



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل نطاق التهيئة وأهداف العميل وجاهزية الدخول
- بناء معايير النجاح ونقاط التقدم وضوابط الاتصال
- تطبيق قواعد التسليم والملكية بين فرق التهيئة
- تقييم أدلة التفعيل والمخاطر واحتياجات التصعيد
- استخدام معايير الانتقال لنقل ملكية الخدمة التشغيلية
- ترتيب نتائج مراجعة ما بعد التهيئة والإجراءات التصحيحية

جدول الدورة

اليوم 1: النطاق وجاهزية الدخول

- ميثاق نطاق تهيئة العميل
- ورقة أهداف العميل ومعايير النجاح
- قائمة تحقق معايير دخول التهيئة
- سجل نقل السياق من المبيعات إلى التهيئة
- أداة فحص مخاطر جاهزية العميل

اليوم 2: ضوابط الإعداد والملكية

- مصفوفة جاهزية البيانات والوثائق
- سجل تبعيات الإعداد
- خريطة إسناد مسؤوليات التهيئة
- معايير قبول التسليم بين الإدارات
- مسار ملكية المشكلات وتصعيدها



اليوم 3: نقاط التقدم والاتصال

- خريطة نقاط تقدم تهيئة العميل
- تعريف دليل زمن الوصول إلى القيمة
- جدول مواعمة التوقعات في اجتماع البدء
- خطة إيقاع اتصالات التقدم
- سجل قرار استثناءات نقاط التقدم

اليوم 4: التفعيل والانتقال والمراجعة

- حزمة أدلة تفعيل العميل
- لوحة مراجعة مخاطر التهيئة
- بوابة جاهزية الانتقال التشغيلي
- قائمة تحقق نقل ملكية العميل
- نموذج مراجعة ما بعد التهيئة

اليوم 5: ممارسة حوكمة تهيئة العملاء

- تمرين: تأهيل جاهزية دخول التهيئة
- تمرين: معالجة تسليم بين الإدارات
- تمرين: مراجعة أدلة نقاط التقدم والتفعيل
- تمرين: اعتماد انتقال تشغيلي
- المشروع الختامي: دليل حوكمة تهيئة العملاء

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات من التقنية والخدمات المصرفية والرعاية الصحية والخدمات المهنية لربط ضوابط التهيئة بأدلة العميل والتشغيل.

- نشاط مقترح: تقييم حزمة استلام وتسجيل البيانات والملكية ومخاطر الدخول الناقصة.
- نشاط مقترح: تصميم نقاط تقدم واتصالات لعميل لديه عدة تبعيات تنفيذية.
- نشاط مقترح: مراجعة أدلة التفعيل واتخاذ قرار الانتقال أو التعليق أو التصعيد.
- نشاط مقترح: إدارة مراجعة ما بعد التهيئة وإسناد الإجراءات التصحيحية.



الأسئلة الشائعة

لمن يناسب تدريب حوكمة تهيئة العملاء، وماذا يفترض؟

يناسب التدريب مدبري التهيئة ونجاح العملاء وقادة العمليات ومنسقي التنفيذ ومتخصصي عمليات المنتجات، ويفترض مسؤوليتهم عن تنفيذ خدمة للعميل أو تفعيلها.

كيف تختلف حوكمة تهيئة العملاء عن تصميم رحلة العميل؟

تضبط حوكمة تهيئة العملاء الجاهزية والملكية ونقاط التقدم والأدلة والمخاطر والانتقال للعملاء الجدد، بينما يفحص تصميم رحلة العميل التفاعلات الأوسع خلال دورة العلاقة.

ماذا تشمل معايير دخول تهيئة العملاء؟

تشمل معايير دخول تهيئة العملاء الأهداف والنطاق والبيانات والوثائق المطلوبة وجهات الاتصال والملكية والتبعيات ومتطلبات الإعداد والمخاطر المعروفة.

كيف تحكم نقاط تقدم تهيئة العملاء؟

تحكم نقاط التقدم بتحديد النتيجة المتوقعة والمالك والدليل وتسلسل الاستحقاق ونقطة الاتصال وقاعدة الاستثناء ومسار التصعيد.

ما الأدلة التي تدعم إغلاق تهيئة العملاء؟

يدعم الإغلاق اكتمال عناصر الجاهزية وقبول الإعداد وإثبات التفعيل ومعالجة المخاطر الحرجة وإبلاغ العميل وإسناد الملكية التشغيلية وتسجيل قرار الانتقال.

الخاتمة

يعود المشاركون بدليل حوكمة تهيئة العملاء، ويضم معايير الدخول وضوابط الجاهزية وخرائط المسؤولية ونقاط التقدم وروتين الاتصال وأدلة التفعيل ومسارات المخاطر وبوابات الانتقال وإجراءات المراجعة. يحول الدليل مهام الإعداد المتفرقة إلى تدفق محكوم، كما يوضح توقيت نقل ملكية العميل إلى العمليات المعتادة.



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