

دورة ممارسة تنسيق تجربة العميل بين الإدارات

3 – 7 أكتوبر 2027

نيروبي

AGILE LEADERS
Training Center

دورة ممارسة تنسيق تجربة العميل بين الإدارات

المرجع: 153261_697 **التاريخ:** 3 – 7 أكتوبر 2027 **المكان:** نيروبي **الرسوم:** Euro 4500

نظرة عامة

دورة ممارسة تنسيق تجربة العميل بين الإدارات لمدة أسبوع لمديري تجربة العميل ومالكي الرحلات وقادة العمليات وفرق الجودة والتحسين، ويعود المشاركون بخريطة تشغيل رحلة العميل بين الإدارات. تربط الدورة أدلة الرحلة والملكية والتسليمات والمؤشرات المشتركة ومنتديات القرار وإجراءات التحسين عبر التسويق والقنوات الرقمية والمنتجات والعمليات والجودة والدعم. تربط أجايل للتدريب تنسيق تجربة العميل بالممارسات التشغيلية بين الإدارات.

الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن تنسيق تحسينات تجربة العميل
- الجهات المسؤولة عن نتائج رحلة العميل من بدايتها إلى نهايتها
- فرق العمليات والجودة المسؤولة عن التسليمات بين الإدارات
- ممثلو التسويق والقنوات الرقمية والمنتجات والدعم
- فرق التحسين المسؤولة عن مؤشرات تجربة العميل المشتركة

تفترض الدورة معرفة المشاركين بدور إداراتهم في رحلة العميل، وتستبعد بناء الفرق العام والقيادة العامة وأساليب تسليم المشاريع ومهارات خدمة العملاء المباشرة.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تنسق رحلات العميل عبر الحدود التنظيمية.

- تجربة العميل والتسويق والقنوات الرقمية والمنتجات وعمليات الخدمة
- الجودة وتحسين العمليات والتحليلات ومراكز الاتصال
- الخدمات المصرفية والتأمين والاتصالات والمرافق
- التجزئة والتجارة الإلكترونية والضيافة والنقل
- الإدارة الصحية والخدمات التعليمية والعمليات الموجهة للجمهور

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل المسؤوليات بين الإدارات عبر رحلة العميل
- بناء خريطة ملكية رحلة العميل من بدايتها إلى نهايتها
- تطبيق مصفوفة RACI على قرارات تجربة العميل
- تقييم التسليمات والاعتماديات ومسارات التصعيد
- استخدام مؤشرات تجربة العميل المشتركة ودورات المراجعة
- ترتيب الإجراءات المنسقة ضمن خطة تحسين

جدول الدورة

اليوم 1: سياق الرحلة وأدوار الإدارات

- لوحة نطاق رحلة العميل
- خريطة منظومة أصحاب المصلحة في التجربة
- حصر إسهامات الإدارات
- مصفوفة أدلة صوت العميل
- شبكة مواءمة نتائج الرحلة

اليوم 2: الملكية وحوكمة القرار

- خريطة ملكية رحلة العميل من بدايتها إلى نهايتها
- مصفوفة RACI بين الإدارات
- جدول توزيع صلاحيات القرار
- ميثاق منتدى تجربة العميل
- تصميم مسار تصعيد المشكلات

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: التسليمات واعتماديات الخدمة

- خريطة تسليم نقاط اتصال العميل
- مخطط اعتماديات الواجهة الأمامية والخلفية
- بطاقة توقعات مستوى الخدمة
- مراجعة أنماط فشل التسليم
- اتفاقية التعافي بين الفرق

اليوم 4: المؤشرات المشتركة وضبط التحسين

- بطاقة قياس تجربة العميل المشتركة
- سجل ملكية مؤشرات الرحلة
- شجرة الربط بين مؤشرات التجربة والعمليات
- دورة المراجعة بين الإدارات
- مصفوفة قرار أولويات التحسين

اليوم 5: ممارسة تنسيق تجربة العميل بين الإدارات

- تمرين: مواءمة الإدارات مع نتائج الرحلة
- تمرين: تعيين الملكية وصلاحيات القرار
- تمرين: إصلاح تسليم في رحلة العميل
- تمرين: بناء بطاقة قياس مشتركة للرحلة
- المشروع الختامي: خريطة تشغيل رحلة العميل بين الإدارات

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات من الخدمات المصرفية والتجزئة والمرافق والخدمات الصحية لربط أدلة العميل بالتنسيق التشغيلي.

- نشاط مقترح: رسم إسهامات الإدارات والملكية عبر رحلة انضمام عميل.
- نشاط مقترح: تشخيص تسليم متعثر ووضع اتفاقية تعاف تتضمن محفزات التصعيد.
- نشاط مقترح: دمج مؤشرات العميل والعمليات في بطاقة قياس مشتركة للرحلة.
- نشاط مقترح: إعداد خطة تحسين منسقة تحدد المالكين والقرارات والأدلة ونقاط المراجعة.

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة تنسيق تجربة العميل بين الإدارات وماذا تفترض؟

تناسب فرق تجربة العميل والرحلات والعمليات والجودة والتسويق والقنوات الرقمية والمنتجات والدعم، وتفترض معرفة المشاركين بدور إداراتهم في رحلة العميل.

كيف تختلف دورة تنسيق تجربة العميل بين الإدارات عن تدريب بناء الفرق؟

تنظم دورة تنسيق تجربة العميل الملكية والتسليمات والمؤشرات المشتركة ومنتديات القرار حول رحلات العميل، بينما يركز تدريب بناء الفرق على التعاون والسلوك الجماعي بصورة عامة.

ما المقصود بملكية رحلة العميل بين الإدارات؟

تحدد ملكية رحلة العميل القادة المسؤولين والإدارات المساهمة وصلاحيات القرار ودورات المراجعة لرحلة كاملة بدلا من نقطة اتصال منفردة.

لماذا تفيد اتفاقيات تسليم تجربة العميل؟

توضح اتفاقيات التسليم المدخلات والمخرجات وتوقعات الخدمة ومحفزات التصعيد وإجراءات التعافي عند انتقال المسؤولية بين الإدارات.

كيف تدعم مؤشرات تجربة العميل المشتركة اتخاذ القرار؟

تربط المؤشرات المشتركة تصورات العميل بنتائج العمليات، وتساعد الإدارات على مراجعة الأدلة نفسها وتحديد الاعتماديات والاتفاق على أولويات التحسين.

الخاتمة

يعود المشاركون بخريطة تشغيل رحلة العميل بين الإدارات، وتضم نطاق الرحلة والأدوار والملكية وصلاحيات القرار والتسليمات والمؤشرات ودورات المراجعة والإجراءات المرتبة. تمنح الخريطة الفرق مرجعا تشغيليا واحدا لتنسيق تجربة العميل. وتساعد الإدارات على تحويل أدلة الرحلة إلى إجراءات مسندة ومراجعات مجدولة.