

دورة حوكمة رحلة تهيئة العملاء وتنفيذها

31 مايو – 4 يونيو 2027

أثينا

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة حوكمة رحلة تهيئة العملاء وتنفيذها

المرجع: 154010_707 **التاريخ:** 31 مايو – 4 يونيو 2027 **المكان:** أثينا **الرسوم:** Euro 6700

نظرة عامة

دورة حوكمة رحلة تهيئة العملاء وتنفيذها لمدة أسبوع، 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
- منسقو التنفيذ المسؤولون عن المهام والوثائق والإعداد والتبعيات
- متخصصو عمليات المنتجات المسؤولون عن أدلة التفعيل ودعم التبني

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

AGILE LEADERS
Training Center

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

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: نقاط التقدم والاتصال

- خريطة نقاط تقدم تهيئة العميل
- تعريف دليل زمن الوصول إلى القيمة
- جدول مواءمة 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.

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن يناسب تدريب حوكمة تهيئة العملاء، وماذا يفترض؟

يناسب التدريب مديري 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.