



## دورة حوكمة ملفات تعريف العملاء وتطبيقاتها العملية



## دورة حوكمة ملفات تعريف العملاء وتطبيقاتها العملية

المرجع: 154040\_708 التاريخ: 8 - 19 مارس 2027 المكان: شرم الشيخ الرسوم: Euro 7000

### نظرة عامة

دورة حوكمة ملفات تعريف العملاء وتطبيقاتها العملية لمدة 10 أيام، وهي دورة متوسطة لمحللي رؤى العملاء ومتخصصي CRM ومديري خدمة العملاء ومتخصصي عمليات التسويق وقادة تحسين الخدمة، ويعود المشاركون بمحفظة ملفات عملاء محكومة. يبني المشاركون ملفات تستند إلى الأدلة ومنطق الشرائح وضوابط التحقق ودورات التحديث لتحويل رؤى العملاء إلى قرارات خدمة. تتناول أجايل للتدريب حوكمة ملفات تعريف العملاء كعمل أدلة خاضع للمساءلة.

### الفئة المستهدفة

- فرق رؤى العملاء المسؤولة عن تصميم الأدلة وتفسيرها
- فرق CRM المسؤولة عن جودة بيانات العملاء وتحديث ملفاتهم
- فرق خدمة العملاء المسؤولة عن قرارات الخدمة المتميزة
- فرق عمليات التسويق المسؤولة عن قواعد تفعيل الشرائح
- فرق تحسين الخدمة المسؤولة عن اختبار فائدة الملفات

تفترض الدورة أن المشاركين يستخدمون بيانات العملاء أو بحوثهم في العمل، وتستبعد هندسة قواعد البيانات وتنفيذ الحملات واستراتيجية CX العامة واختبارات الشخصية.

### الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تستخدم أدلة العملاء لتخطيط خدمات متميزة.

- رؤى العملاء وCRM وعمليات الخدمة وعمليات التسويق
- الخدمات المصرفية والتأمين والاتصالات والخدمات الرقمية
- التجزئة والضيافة والخدمات اللوجستية وخدمات الاشتراك
- الخدمات الصحية والتعليمية وجهات العضوية
- الخدمات المهنية وعمليات العملاء المسندة



## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل غرض إعداد الملفات والقرارات ومتطلبات الأدلة
- بناء متغيرات محكومة وخرائط لمصادر البيانات
- تطبيق منطق الشرائح وأساليب إنشاء الملفات
- تقييم دقة الملفات والتحيز والخصوصية وقابلية الاستخدام
- استخدام ملفات العملاء في قرارات تخطيط الخدمة
- ترتيب إجراءات صيانة الملفات وقياس أدائها

## جدول الدورة

### اليوم 1: غرض إعداد الملفات والقرارات

- بيان غرض إعداد ملف العميل
- لوحة حالات استخدام قرارات الخدمة
- خريطة مستخدمي الملفات وأصحاب المصلحة
- دليل مخرجات ملفات العملاء
- قائمة تحقق حدود نطاق إعداد الملفات

### اليوم 2: الحوكمة والاستخدام المسؤول

- سجل أغراض بيانات العملاء
- سجل قرار الأساس المشروع لإعداد الملفات
- قائمة مراجعة تقليل البيانات
- خريطة إشعار الشفافية للملفات
- مسار المراجعة البشرية والاعتراض



### اليوم 3: الأدلة ومصادر البيانات

- قائمة مصادر أدلة العملاء
- شبكة أدلة المقابلات النوعية
- أداة فحص جودة أدلة الاستبيانات
- قاموس أحداث البيانات السلوكية
- خريطة مصدر سجل العميل

### اليوم 4: المتغيرات والتصنيف

- اختبار ملائمة المتغيرات الديموغرافية
- ورقة تعريف المتغيرات السلوكية
- إطار ترميز الاحتياجات والتفضيلات
- مصفوفة مؤشرات قيمة العميل
- مراجعة استبعاد السمات الحساسة

### اليوم 5: منطق الشرائح

- لوحة فرضيات تقسيم العملاء
- جدول تعريف الشرائح القائم على القواعد
- دليل تفسير درجات RFM
- اختبار تمايز شرائح العملاء
- قواعد قرار إسناد العميل إلى الشريحة

### اليوم 6: إنشاء الملفات والشخصيات

- بطاقة ملف عميل مستند إلى الأدلة
- مسار أدلة شخصية العميل
- ملخص الاحتياجات والعوائق
- خريطة أنماط تفضيلات الخدمة
- قائمة تحقق جودة سرد الملف



## اليوم 7: التحقق وضوابط التحيز

- خطة التحقق من دقة الملف
- أداة تشخيص تغطية العينة
- مراجعة تحيز المتغيرات البديلة
- فحص حماية العملاء المعرضين للمخاطر
- سجل تحدي افتراضات الملف

## اليوم 8: التفعيل التشغيلي

- مصفوفة تحويل الملف إلى إجراءات خدمة
- دليل استخدام الملفات لفرق الصفوف الأمامية
- ورقة قواعد توجيه العملاء
- سجل ضبط تنويعات الخدمة
- خريطة صلاحيات الوصول إلى الملفات

## اليوم 9: القياس ودورة الحياة

- بطاقة قياس قابلية الملف للتطبيق
- مخطط مراقبة استقرار الشرائح
- حلقة تحقق بتغذية العملاء الراجعة
- سجل محفزات تحديث الملفات
- جدول الاحتفاظ بالملفات وإيقافها

## اليوم 10: ممارسة حوكمة ملفات تعريف العملاء

- تمرين: تدقيق غرض إعداد الملفات وحزمة الأدلة
- تمرين: إنشاء ملف عميل والتحقق منه
- تمرين: معالجة استثناء في التحيز والحوكمة
- تمرين: تحويل ملف العميل إلى إجراءات خدمة
- المشروع الختامي: محفظة ملفات عملاء محكومة

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات من الخدمات المصرفية والاتصالات والتجزئة والخدمات الصحية لربط أدلة العملاء بالاستخدام المحكوم.



- نشاط مقترح: مقارنة أدلة البحث والسلوك قبل اختيار متغيرات الملف.
- نشاط مقترح: اختبار شريحة وشخصية عميل وفق معايير الدقة والتحيز وقابلية التطبيق.
- نشاط مقترح: تصميم إجراءات خدمة وإرشادات للصفوف الأمامية لملفات متباينة.
- نشاط مقترح: إنشاء محفزات تحديث وقواعد إيقاف لمجموعة ملفات قديمة.

## الأسئلة الشائعة

### لمن يناسب تدريب حوكمة ملفات تعريف العملاء، وماذا يفترض؟

يناسب التدريب ممارسي رؤى العملاء وCRM والخدمة وعمليات التسويق والتحسين، ويفترض استخدامهم الحالي لأدلة العملاء في العمل التشغيلي.

### كيف تختلف حوكمة ملفات تعريف العملاء عن تحليلات التسويق؟

تضبط حوكمة ملفات تعريف العملاء كيفية تحويل الأدلة إلى ملفات مسؤولة ومحدثة لقرارات الخدمة، بينما تقيس تحليلات التسويق الجماهير والحملات والقنوات والأداء بصورة أوسع.

### ما الأدلة التي ينبغي أن تدعم ملف العميل المستند إلى الأدلة؟

ينبغي أن يجمع ملف العميل بين السجلات ذات الصلة والسلوك المرصود والبحث النوعي ونتائج الاستبيانات والافتراضات الموثقة، مع إمكانية تتبع كل معلومة إلى دليلها.

### كيف تتحقق الفرق من صحة ملفات العملاء؟

تتحقق الفرق من الملفات بفحص جودة المصادر وتغطية العينة ومقارنتها بالنتائج المرصودة وتغذية العملاء الراجعة ومراجعة التحيز والاختبار التشغيلي وقرارات التحديث المجدولة.

### متى ينبغي تحديث ملف العميل أو إيقافه؟

ينبغي تحديث ملف العميل عند تغير الأدلة أو السلوك أو تصميم الخدمة أو احتياجات القرار، وإيقافه عندما يصبح غير دقيق أو غير مستخدم أو غير مدعوم أو ضاراً أو يستبدل بملف متحقق منه.



## الخاتمة

يعود المشاركون بمحفظة ملفات عملاء محكومة تضم سجلات الغرض وخرائط الأدلة وقواعد الشرائح وبطاقات الملفات وفحوص التحقق وإجراءات الخدمة وضوابط دورة الحياة. تستبدل المحفظة الأوصاف القائمة على الافتراضات بأدلة عملاء قابلة للتتبع. كما تمنح الفرق أساسا متكررا لتحديث الملفات واعتماد استخدامها التشغيلي.