



## دورة تشغيل الانتقال من دعم العملاء إلى نجاحهم



## دورة تشغيل الانتقال من دعم العملاء إلى نجاحهم

المرجع: 154223\_710 التاريخ: 28 فبراير – 4 مارس 2027 المكان: نيروبي الرسوم: Euro 4500

### نظرة عامة

دورة تشغيل الانتقال من دعم العملاء إلى نجاحهم لمدة 5 أيام، وهي دورة متوسطة لمديري الدعم ونجاح العملاء وقادة مكاتب الخدمة ومديري التصعيد ومحلي عمليات الدعم، ويعود المشاركون بدليل تشغيل من الدعم إلى النجاح. يضبط المشاركون ملكية الحالات وأدلة التصعيد واستخدام المعرفة وإشارات التبني وتسليم المخاطر والقياس المشترك. تتناول أجايل للتدريب دعم العملاء ونجاحهم كدفق واحد من الخدمة إلى القيمة.

### الفئة المستهدفة

- فرق الدعم المسؤولة عن ملكية الحالات وأدلة الحل
- فرق نجاح العملاء المسؤولة عن التبني ومخاطر النتائج
- فرق مكاتب الخدمة المسؤولة عن الفرز والتوجيه للمتخصصين
- فرق التصعيد المسؤولة عن أثر الحالة وتنسيق الاسترداد
- محللو العمليات المسؤولين عن مقاييس الدعم والنجاح المشتركة

تفترض الدورة أن المشاركين يديرون حالات العملاء أو نتائج ما بعد البيع، وتستبعد مهارات الخدمة العامة وإدارة المنصات التقنية وCRM والمبيعات والتهيئة وحدها.

### الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي قد تؤثر فيها حالات الدعم على تبني العميل والقيمة والاستمرار.

- دعم العملاء ونجاح العملاء ومكاتب الخدمة وتحليلات العمليات
- التقنية وخدمات البرمجيات والاتصالات والمنصات الرقمية
- الخدمات المصرفية والتأمين والخدمات المهنية وخدمات الأعمال
- الخدمات الصحية والتعليمية وجهات الاشتراك
- عمليات المنتجات وخدمات الدعم المسندة



## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل أثر حالات الدعم على نجاح العملاء
- بناء ضوابط ملكية الحالات والتصعيد
- تطبيق قواعد استخدام المعرفة وقبول التسليم
- تقييم إشارات التبني والقيمة ومخاطر العلاقة
- استخدام مقاييس مشتركة بين الدعم والنجاح
- ترتيب تدخلات الاسترداد والنجاح

## جدول الدورة

### اليوم 1: حدود الدعم والنجاح

- خريطة المسؤوليات من الدعم إلى النجاح
- ميثاق ملكية حالة العميل
- تصنيف أثر مشكلة الخدمة
- سجل سياق نتائج العميل
- دليل قرار حدود الأدوار

### اليوم 2: الفرز والمعرفة والتصعيد

- مصفوفة فرز أثر الحالة على العميل
- سجل محفزات التصعيد
- قائمة تحقق استخدام مقالات المعرفة
- شجرة قرار التوجيه للمتخصصين
- سجل اتصالات التصعيد



### اليوم 3: التسليم ومخاطر النجاح

- حزمة التسليم من الدعم إلى النجاح
- معايير قبول تسليم المسؤولية
- ورقة أدلة عوائق التبني
- تحديث مخاطر صحة علاقة العميل
- خطة ملكية تدخلات النجاح

### اليوم 4: الاسترداد والقياس المشترك

- دليل تنسيق استرداد الخدمة
- سجل متابعة تعهدات العميل
- لوحة إشارات الدعم إلى التبني
- تحليل تكرار حالات الدعم
- إيقاع مراجعة النتائج المشتركة

### اليوم 5: ممارسة الانتقال من الدعم إلى النجاح

- تمرين: تصنيف أثر حالة عميل
- تمرين: توجيه حالة معقدة وتصعيدها
- تمرين: استكمال تسليم مخاطر النجاح
- تمرين: مراجعة أدلة الدعم والنتائج
- المشروع الختامي: دليل تشغيل من الدعم إلى النجاح

### التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات من التقنية والخدمات المصرفية والرعاية الصحية والخدمات المهنية لربط أدلة الدعم بإجراءات نجاح العملاء.

- نشاط مقترح: تصنيف حالة وإسناد ملكيتها وفق أدلة أثر العميل.
- نشاط مقترح: إعداد سجل تصعيد وقرار توجيه إلى متخصص.
- نشاط مقترح: نقل مخاطر التبني من خلال فحص قبول التسليم.
- نشاط مقترح: مراجعة المقاييس المشتركة وإسناد إجراءات الاسترداد.



## الأسئلة الشائعة

### لمن يناسب تدريب الانتقال من دعم العملاء إلى نجاحهم، وماذا يفترض؟

يناسب التدريب ممارسي الدعم والنجاح ومكاتب الخدمة والتصعيد والعمليات، ويفترض مسؤوليتهم عن حالات العملاء أو نتائج ما بعد البيع.

### كيف تختلف عمليات الانتقال من دعم العملاء إلى نجاحهم عن خدمة العملاء العامة؟

ترتبط عمليات الدعم إلى النجاح أدلة الحالات والتصعيد ومخاطر التبني والتسليم والنتائج، بينما تركز خدمة العملاء العامة على تفاعلات العملاء بصورة أوسع.

### ماذا ينبغي أن تتضمن حزمة التسليم من الدعم إلى النجاح؟

ينبغي أن تتضمن الحزمة سياق الحالة وأثرها وحالة الحل والتعهدات وعوائق التبني ومخاطر العلاقة والأدلة والمالك ومعايير القبول والإجراء التالي.

### متى تصبح حالة الدعم خطراً على نجاح العميل؟

تصبح حالة الدعم خطراً على النجاح عندما تهدد التبني أو القيمة المتوقعة أو ثقة أصحاب المصلحة أو الاستمرارية أو جاهزية التجديد بما يتجاوز المشكلة المباشرة.

### كيف تقيس فرق الدعم والنجاح النتائج المشتركة؟

تجمع الفرق بين جودة الحالة والتكرار وتعهدات الاسترداد وإشارات التبني وحركة المخاطر ونتائج العميل والتسليمات المكتملة في مراجعة مشتركة.

## الخاتمة

يعود المشاركون بدليل تشغيل من الدعم إلى النجاح يضم خرائط الملكية ومعايير الأثر وسجلات التصعيد وضوابط التسليم وإشارات المخاطر وإجراءات الاسترداد والمقاييس المشتركة. يستبدل الدليل عمليات النقل المجزأة بواجهات تشغيل مقبولة. كما يساعد الفرق على ربط إغلاق الحالات بالتبني والقيمة واستمرار العلاقة.