

دورة تصميم الخدمات المرتكز على العميل وصناعة القرار

12 – 16 يوليو 2027

مدريد

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة تصميم الخدمات المرتكز على العميل وصناعة القرار

المرجع: 154283_711 **التاريخ:** 12 – 16 يوليو 2027 **المكان:** مدريد **الرسوم:** Euro 5700

نظرة عامة

دورة تصميم الخدمات المرتكز على العميل وصناعة القرار لمدة أسبوع، وهي دورة متوسطة لمديري تصميم الخدمات ومصممي تجربة العميل ومديري المنتجات ومحللي الرحلات وقادة التحول، ويعود المشاركون بحزمة قرارات تصميم الخدمة المرتكز على العميل. يحول المشاركون تركيب رؤى العملاء وأدلة الرحلة إلى مفاهيم خدمية وخيارات تحقق وضوابط تنفيذ. تتناول أجايل للتدريب تصميم الخدمات المرتكز على العميل كممارسة قرار قائمة على الأدلة.

الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن تركيب أبحاث العملاء وتحويلها إلى متطلبات خدمة
- الفرق المسؤولة عن رسم رحلات العملاء وتبعيات تقديم الخدمة
- الفرق المسؤولة عن صياغة مفاهيم الخدمة وترتيبها
- الفرق المسؤولة عن التحقق من قيمة العميل وجدوى التشغيل
- الفرق المسؤولة عن حوكمة قرارات تنفيذ الخدمة

تفترض الدورة أن المشاركين يسهمون في قرارات الخدمة أو المنتج أو الرحلة أو التحول، وتستبعد التفكير التصميمي العام وتصميم واجهات المنتجات ومهارات الخدمة الأمامية واستراتيجية تجربة العميل العامة.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تحول أدلة العملاء إلى خيارات خدمية منسقة.

- تجربة العميل وتصميم الخدمات وإدارة المنتجات ومكاتب التحول
- الخدمات المصرفية والتأمين والاتصالات والخدمات الرقمية
- الخدمات الصحية والتعليمية وعمليات الضيافة
- الخدمات المهنية والخدمات اللوجستية وخدمات الأعمال
- تحليلات الرحلات والابتكار وفرق عمليات الخدمة

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل أدلة العملاء لاستخلاص الاحتياجات الخدمية غير الملباة
- بناء خرائط الرحلة ومخططات الخدمة
- تطبيق معايير عرض القيمة على مفاهيم الخدمة
- مقارنة المفاهيم عبر النماذج الأولية وأدلة التحقق
- ترتيب قرارات الخدمة باستخدام بوابات قرار صريحة
- تقييم حوكمة التنفيذ ومقاييس التعلم

جدول الدورة

اليوم 1: أدلة العميل وتحديات الخدمة

- قائمة جرد أدلة أبحاث العملاء
- خريطة تقارب تركيب الرؤى
- منهج صياغة احتياج العميل
- لوحة تأطير تحدي الخدمة
- سجل جودة الأدلة والافتراضات

اليوم 2: أدلة الرحلة وتقديم الخدمة

- منهج رسم رحلة العميل
- مصفوفة أدلة لحظات الحقيقة
- بناء مخطط الخدمة
- خريطة تبعيات الواجهة الأمامية والخلفية
- شبكة ترتيب فرص الرحلة

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: القيمة ومفاهيم الخدمة

- تطبيق لوحة عرض القيمة
- مجموعة بطاقات مفهوم الخدمة
- مصفوفة مقارنة محفظة المفاهيم
- معايير قيمة العميل والجدوى
- خطة اختبار افتراضات المفهوم

اليوم 4: التحقق وحوكمة القرار

- منهج النموذج الأولي السريع للخدمة
- دليل التقاط ملاحظات العملاء
- بطاقة تقييم أدلة التحقق
- إطار بوابات قرار الخدمة
- خارطة طريق حوكمة التنفيذ

اليوم 5: ممارسة قرارات الخدمة

- تمرين: تركيب أدلة أبحاث العملاء
- تمرين: بناء رحلة العميل ومخطط الخدمة
- تمرين: مقارنة بدائل مفاهيم الخدمة
- تمرين: إجراء مراجعة قرار التحقق
- المشروع الختامي: حزمة قرارات تصميم الخدمة المرتكز على العميل

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات من الخدمات المصرفية والصحية والرقمية واللوجستية لربط أدلة العميل بقرارات الخدمة.

- نشاط مقترح: تركيب أدلة المقابلات والملاحظة في عبارات احتياج وتحد خدمي محدد.
- نشاط مقترح: رسم رحلة العميل وربط لحظات الحقيقة بتبعيات تقديم الخدمة الخلفية.
- نشاط مقترح: بناء نماذج أولية لمفاهيم متنافسة والتقاط الملاحظات وفق معايير تحقق صريحة.
- نشاط مقترح: إجراء مراجعة بوابة قرار وإسناد إجراءات حوكمة التنفيذ.

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن يناسب تدريب تصميم الخدمات المرتكز على العميل، وماذا يفترض؟

يناسب التدريب ممارسي تصميم الخدمات وتجربة العميل والمنتجات والرحلات والتحول، ويفترض مشاركتهم في قرارات الخدمة أو التحول.

كيف يختلف تصميم الخدمات المرتكز على العميل عن استراتيجية تجربة العميل العامة؟

يحول تصميم الخدمات المرتكز على العميل البحث وأدلة الرحلة إلى مفاهيم ومخططات ونماذج أولية وخيارات تحقق وضوابط تنفيذ، بينما تحدد استراتيجية تجربة العميل اتجاها وأولويات أوسع.

ما الأدلة التي تدعم قرار تصميم خدمة مرتكز على العميل؟

تدعم القرار احتياجات عملاء قابلة للتتبع وأدلة رحلة وتبعيات تقديم ومعايير قيمة وملاحظات نماذج أولية وجدوى تشغيلية وافتراضات موثقة.

كيف يجري التحقق من مفاهيم الخدمة قبل التنفيذ؟

يجري التحقق عبر نماذج أولية موجهة وملاحظات العملاء واختبارات الافتراضات وفحوص الجدوى ومعايير المقارنة وبوابة قرار موثقة.

ماذا تتضمن حوكمة تصميم الخدمات المرتكز على العميل؟

تتضمن الحوكمة حقوق القرار ومعايير الأدلة وضوابط البوابات والمالكين ومحطات التنفيذ ومقاييس التعلم وقواعد مراجعة الافتراضات.

الخاتمة

يعود المشاركون بحزمة قرارات تصميم الخدمة المرتكز على العميل التي تضم قوائم الأدلة وعبارات الاحتياج وخرائط الرحلة ومخططات الخدمة وبطاقات المفاهيم ومعايير التحقق وبوابات القرار وخارطة الحوكمة. تستبدل الحزمة الخيارات القائمة على التفضيل بقرارات خدمية قابلة للتتبع. كما تربط قيمة العميل بجدوى التقديم والتعلم أثناء التنفيذ.