



## دورة مؤشرات تجربة العميل وحوكمة مؤشرات الأداء



## دورة مؤشرات تجربة العميل وحوكمة مؤشرات الأداء

المرجع: 154776\_718 التاريخ: 12 - 16 أبريل 2027 المكان: لندن الرسوم: Euro 5700

### نظرة عامة

دورة مؤشرات تجربة العميل وحوكمة مؤشرات الأداء لمدة 5 أيام، وهي دورة مهنية لفرق تجربة العميل وجودة الخدمة والتحليلات والعمليات، ويعود المشاركون منها بحزمة بنية القياس والحوكمة. تبني الدورة أسئلة القياس، وتربط مؤشرات الإدراك والتشغيل، وتصمم مؤشرات رضا العميل ودرجة جهد العميل ومقاييس الرحلة والاستبيانات وضوابط جودة البيانات ولوحات القياس. يعالج المشاركون تفسير النتائج وتحديد الأهداف وملكية المؤشرات ومراجعة الإجراءات. تقدم أجايل للتدريب دورة مؤشرات تجربة العميل بمنهج قائم على القرارات.

### الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن تحديد مؤشرات تجربة العميل وصياغة تعريفاتها
- الفرق المسؤولة عن جودة الخدمة وقياس رضا العميل
- الفرق المسؤولة عن تحليل بيانات العملاء وبناء لوحات القياس
- الفرق المسؤولة عن تصميم الاستبيانات ومراقبة جودة الاستجابات
- الفرق المسؤولة عن ملكية مؤشرات الأداء ومراجعة إجراءات التحسين

تفترض الدورة أن المشاركين يستخدمون بيانات العملاء أو مؤشرات الأداء في عملهم، وتستبعد إدارة تجربة العميل العامة ومهارات خدمة العملاء وتصميم الحملات.

### الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تعتمد قراراتها على قياس تجربة العميل وربط النتائج بالإجراءات.

- إدارات تجربة العميل وجودة الخدمة وعمليات العملاء
- إدارات التحليلات والبيانات والأداء المؤسسي
- إدارات المنتجات والقنوات الرقمية ومراكز الاتصال
- قطاعات الخدمات المالية والتجزئة والاتصالات والضيافة
- قطاعات الرعاية الصحية والتعليم والمرافق والخدمات المهنية



## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل أسئلة القياس وبناء بنية مؤشرات تجربة العميل
- تطبيق مؤشرات الرضا والجهد والتوصية والاحتفاظ
- بناء مقاييس رحلة العميل وربط مؤشرات الإدراك والتشغيل
- استخدام ضوابط تصميم الاستبيان وجودة البيانات والتجزئة
- تقييم لوحات القياس والأهداف وقواعد تفسير النتائج
- بناء مصفوفة ملكية وحوكمة ومراجعة إجراءات التحسين

## جدول الدورة

### اليوم 1: أسئلة القياس وبنيتها

- لوحة أسئلة قياس تجربة العميل
- خريطة عملية المراقبة وفق ISO 10004:2018
- رابط مؤشرات الإدراك والتشغيل
- بطاقة تعريف المؤشر والقرار
- مخطط بنية قياس تجربة العميل

### اليوم 2: مؤشرات التجربة والرحلات

- تصميم مؤشر رضا العميل
- دليل تفسير درجة جهد العميل
- خريطة إشارات التأييد والتوصية
- شبكة مؤشرات الاحتفاظ والسلوك
- مصفوفة مؤشرات محطات الرحلة



### اليوم 3: الاستبيانات وجودة البيانات والتجزئة

- تصميم غرض الاستبيان ومحفزه
- قائمة فحص الأسئلة ومقياس الاستجابة
- فحص العينة وتحيز الاستجابة
- قواعد التحقق من جودة البيانات
- جدول مقارنة شرائح العملاء

### اليوم 4: لوحات القياس والأهداف والحوكمة

- مخطط أولي للوحة قياس الرحلة والقناة
- منطق أهداف المؤشرات وحدودها
- دليل تفسير الاتجاه والسياق
- مصفوفة ملكية مؤشرات الأداء وضبطها
- جدول أعمال مراجعة إجراءات أدلة العملاء

### اليوم 5: ممارسة قياس تجربة العميل

- تمرين: تحديد سؤال قياس ومجموعة مؤشرات
- تمرين: تشخيص مخاطر الاستبيان وجودة البيانات
- تمرين: بناء عرض لوحة قياس للرحلة
- تمرين: تفسير النتائج وإسناد الإجراءات
- المشروع الختامي: حزمة بنية قياس تجربة العميل وحوكمتها

### التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات من الخدمات المالية والرعاية الصحية والتجزئة وخدمات الاشتراك لتطبيق قرارات القياس والحوكمة.

- نشاط مقترح: تحويل سؤال إداري إلى تعريف مؤشر وقاعدة قرار قابلة للمراجعة.
- نشاط مقترح: فحص استبيان وعينة واستجابات لاكتشاف مخاطر التحيز وجودة البيانات.
- نشاط مقترح: ربط مقاييس الرحلة بمؤشرات الإدراك والتشغيل داخل لوحة قياس.
- نشاط مقترح: تفسير النتائج وتحديد الملكية والإجراء وموعد المراجعة.



## الأسئلة الشائعة

### لمن يناسب تدريب مؤشرات تجربة العميل وحوكمة مؤشرات الأداء، وماذا يفترض؟

يناسب التدريب فرق تجربة العميل وجودة الخدمة والتحليلات والعمليات، ويفترض استخدامها بيانات العملاء أو مؤشرات الأداء لاتخاذ القرارات.

### كيف يختلف تدريب مؤشرات تجربة العميل عن دورة مؤشرات الأداء العامة؟

يركز تدريب مؤشرات تجربة العميل على الإدراك والجهد والرضا والرحلات والاستبيانات وربطها بالبيانات التشغيلية، بينما تعالج دورة مؤشرات الأداء العامة قياس الأداء المؤسسي عبر وظائف متعددة.

### كيف تجمع الفرق بين مؤشرات تجربة العميل؟

تجمع الفرق بين مؤشرات الإدراك والسلوك والتشغيل عبر سؤال قياس واضح، وتعريفات ثابتة، ومحطات رحلة محددة، ثم تفسر العلاقات والسياق قبل اتخاذ الإجراء.

### ما الذي يجعل لوحة مؤشرات تجربة العميل مفيدة؟

تكون اللوحة مفيدة عندما تعرض التعريف والسياق والاتجاه والهدف والشرائح ومالك المؤشر والإجراء المطلوب، مع تجنب المقارنات التي لا تراعي جودة البيانات.

## الخاتمة

يعود المشاركون بحزمة بنية قياس تجربة العميل وحوكمتها، وتشمل أسئلة القياس وتعريفات المؤشرات وضوابط الاستبيان ولوحة القياس ومصفوفة الملكية. تحول الحزمة الأرقام المنفصلة إلى أدلة مرتبطة بالرحلة والسياق. وتساعد الفرق على تفسير النتائج وإسناد الإجراءات ومراجعة أثر التحسين.