



## دورة التحليلات السلوكية ورؤى القرار



## دورة التحليلات السلوكية ورؤى القرار

المرجع: 159705\_785 التاريخ: 20 - 24 سبتمبر 2027 المكان: سنغافورة الرسوم: Euro 5700

### نظرة عامة

دورة التحليلات السلوكية ورؤى القرار دورة متوسطة إلى متقدمة لمدة 5 أيام لمحلي العملاء وفرق المنتجات الرقمية وتحليلات التسويق وتحليلات الموارد البشرية والباحثين السلوكيين ووظائف دعم القرار، ويعود المشاركون منها بحزمة التحليلات السلوكية وقرار التدخل. تربط الدورة القياس القائم على الأحداث وتحليل الرحلات وتحليل مسارات التحويل وتحليل الأفواج والتجزئة السلوكية والتجارب ومؤشرات التنبؤ والتفسير الأخلاقي ولوحات القرار. تطور أجايل للتدريب قدرات التحليلات السلوكية التطبيقية.

### الفئة المستهدفة

- وظائف رؤى العملاء المسؤولة عن الأدلة السلوكية وقرارات الخدمة
- وظائف المنتجات الرقمية المسؤولة عن الرحلات والتبني والاحتفاظ
- وظائف تحليلات التسويق المسؤولة عن الشرائح وأنماط الاستجابة
- وظائف تحليلات الموارد البشرية المسؤولة عن سلوك القوى العاملة وأدلة التدخل
- وظائف البحث السلوكي المسؤولة عن التجارب والاستدلال
- وظائف دعم القرار المسؤولة عن اللوحات وتوصيات الإجراء

تفترض الدورة أن المشاركين يستطيعون العمل مع البيانات الجدولية أو بيانات الأحداث وتعريف مقاييس الأعمال وتفسير الإحصاء الوصفي، وتستبعد الإحصاء التمهيدي وشهادات البرمجيات والتشخيص السريري ونشر القرارات المؤتمتة.

### الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تستخدم السلوك المرصود لتحسين القرارات.

- المنتجات الرقمية والخدمات الإلكترونية
- التجزئة وتجربة العملاء
- تحليلات الخدمات المالية
- الموارد البشرية وتخطيط القوى العاملة
- الخدمات العامة وتنفيذ السياسات
- عمليات خدمات الرعاية الصحية



## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- بناء تصنيفات الأحداث وخطط القياس السلوكي
- تحليل الرحلات ومسارات التحويل والأفواج وأنماط الاحتفاظ
- تطبيق التجزئة السلوكية وأساليب تشخيص التحيز
- مقارنة نتائج التجارب ومؤشرات التنبؤ
- تقييم الحدود الأخلاقية وجودة الاستدلال
- بناء لوحات القرار وتوصيات التدخل

## جدول الدورة

### اليوم 1: تأطير القياس السلوكي

- لوحة السؤال السلوكي والقرار
- تصنيف الأحداث وقاموس الخصائص
- خريطة مراحل الرحلة ونقاط التفاعل
- ورقة تعريف المقاييس السلوكية
- قائمة أخلاقيات البيانات وحدود الاستدلال

### اليوم 2: تحليل الرحلات والمجموعات

- أسلوب استكشاف المسارات وتحليل التسلسل
- تشخيص التحويل والتسرب في المسار
- مصفوفة بناء الأفواج ومقارنتها
- منحنى الاحتفاظ وملف سلوك العودة
- خريطة سمات التجزئة السلوكية



### اليوم 3: اختبار التفسيرات السلوكية

- خريطة الفرضية السلوكية وآلية التأثير
- خطة تصميم التجربة ومجموعة المقارنة
- إطار مقياس النتيجة ومقاييس الحماية
- سجل تفسير الأثر وعدم اليقين
- نموذج مراجعة أدلة التجربة

### اليوم 4: تحويل المؤشرات إلى قرارات

- دليل تشخيص التحيز السلوكي
- مصفوفة تقييم مؤشرات التنبؤ
- بنية لوحة القرار
- لوحة خيارات التدخل ومخاطرها
- موجز تحويل الأدلة إلى إجراء

### اليوم 5: ممارسة القرارات السلوكية

- تمرين: بناء خطة قياس الأحداث والرحلات
- تمرين: تشخيص نمط مسار التحويل والاحتفاظ
- تمرين: تقييم تجربة وحدود استدلالها
- تمرين: تصميم تدخل سلوكي أخلاقي
- المشروع الختامي: حزمة التحليلات السلوكية وقرار التدخل

### التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة تستند إلى الخدمات الرقمية ورحلات التجزئة وقرارات القوى العاملة وسيناريوهات الخدمات العامة.

- نشاط مقترح: تحويل سؤال أعمال إلى تصنيف أحداث وخريطة رحلة وخطة قياس.
- نشاط مقترح: مقارنة أدلة المسارات والأفواج والاحتفاظ والشرائح لتشخيص نمط سلوكي.
- نشاط مقترح: مراجعة تجربة من حيث جودة المقارنة وعدم اليقين والتحيز والحدود الأخلاقية.
- نشاط مقترح: جمع أدلة اللوحة وتوصية التدخل في حزمة القرار النهائية.



## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة التحليلات السلوكية، وماذا تفترض؟

تناسب وظائف العملاء والمنتجات والتسويق والموارد البشرية والبحث ودعم القرار، وتفترض خبرة في مقاييس الأعمال وبيانات الأحداث أو البيانات الجدولية والإحصاء الوصفي.

### كيف تختلف التحليلات السلوكية عن تدريب ذكاء الأعمال العام؟

تفحص التحليلات السلوكية الأفعال والتسلسلات والرحلات والأفواج والاحتفاظ والتجارب وخيارات التدخل، بينما قد يركز ذكاء الأعمال العام على التقارير المجمعة ومراقبة الأداء.

### كيف تستخدم مسارات التحويل والأفواج في التحليلات السلوكية؟

تكشف مسارات التحويل التقدم والتسرب عبر خطوات محددة، بينما تقارن الأفواج مجموعات تشترك في سلوك أو نقطة زمنية لإظهار أنماط الاحتفاظ والتغير.

### ما الذي يجعل التجربة السلوكية مفيدة لرؤى القرار؟

تربط التجربة السلوكية المفيدة آلية قابلة للاختبار بتصميم مقارنة ومقاييس نتيجة وحماية محددة وتفسير لعدم اليقين وقرار يمكن للأدلة دعمه بصورة معقولة.

### كيف تعالج التحليلات السلوكية الحدود الأخلاقية؟

توثق التحليلات السلوكية الأخلاقية الغرض وضرورة البيانات والضرر المحتمل والتحيز والشفافية وحدود الاستدلال والمراجعة البشرية قبل تحويل الأدلة إلى توصية تدخل.

## الخاتمة

يعود المشاركون بحزمة التحليلات السلوكية وقرار التدخل التي تربط القياس والرحلات والمسارات والأفواج والشرائح والتجارب ومؤشرات التنبؤ والأخلاقيات واللوحات وخيارات الإجراء. تحول الحزمة التقارير السلوكية المنفصلة إلى مسار قابل للتتبع من الأدلة إلى القرار. وتدعم قرارات منسقة بين وظائف العملاء والمنتجات والتسويق والقوى العاملة والبحث والخدمات.