



## دورة تحليلات العملاء والرؤى التنبؤية



## دورة تحليلات العملاء والرؤى التنبؤية

المرجع: 161028\_803 التاريخ: 15 - 19 فبراير 2027 المكان: موننترو الرسوم: Euro 7500

### نظرة عامة

دورة تحليلات العملاء والرؤى التنبؤية هي دورة مهنية مدتها خمسة أيام لوظائف تحليلات العملاء والتسويق وتجربة العملاء وإدارة العلاقات والقنوات الرقمية وعمليات المبيعات وذكاء الأعمال والبيانات، ويغادر المشاركون ومعهم حزمة قرارات رؤى العملاء. تربط الدورة تصميم القياس وجودة البيانات وتقسيم العملاء وتحليل المجموعات ورحلة العميل ومؤشرات التراجع وقيمة العميل والاحتمالية والتجارب ومراقبة النماذج. وتعالج الرؤى التي لا تتحول إلى إجراء مسؤول. تطور أجابيل للتدريب تحليلات العملاء والرؤى التنبؤية لخدمة القرار.

### الفئة المستهدفة

- وظائف تحليلات العملاء المسؤولة عن المقاييس والشرائح والأنماط السلوكية وتقديم الرؤى
- وظائف تحليلات التسويق المسؤولة عن الاستهداف وتقييم الحملات والاحتفاظ وقرارات القيمة
- وظائف تجربة العملاء المسؤولة عن الرحلات وإشارات التعثر والملاحظات وأولويات التحسين
- وظائف إدارة علاقات العملاء والقنوات الرقمية المسؤولة عن الملفات والتفاعلات والجماهير وقواعد التنشيط
- وظائف عمليات المبيعات المسؤولة عن إشارات الفرص وترتيب الأولويات وتفسير الأداء
- وظائف ذكاء الأعمال والبيانات المسؤولة عن البيانات المحكومة والنماذج والتقارير والمراقبة

تفترض الدورة قدرة المشاركين على تفسير الجداول والمعدلات والاتجاهات وعمليات العملاء، ولا تشمل الإحصاء التمهيدي أو برمجة نماذج الإنتاج أو إدارة المنصات أو هندسة البيانات.

### الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة الإدارات والقطاعات التي تستخدم أدلة سلوك العملاء لترتيب قرارات الخدمة والتسويق والاحتفاظ والنمو.

- إدارات العملاء والتسويق وإدارة العلاقات والقنوات الرقمية وعمليات المبيعات والتحليلات وذكاء الأعمال
- التجزئة والتجارة الإلكترونية والولاء والتوصيل والأعمال القائمة على الاشتراك
- المصارف والتأمين والاتصالات وخدمات المرافق
- الرعاية الصحية والسفر والضيافة والتعليم
- الخدمات العامة ومؤسسات العضوية والمؤسسات غير الربحية



## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- بناء خريطة قياس العملاء وقائمة فحص جودة البيانات
- تطبيق تقسيم العملاء وتحليل RFM والمجموعات ورحلات العملاء
- تحليل مؤشرات الاحتفاظ والتراجع وقيمة العميل مدى الحياة
- تقييم مخرجات الاحتمالية والحدود والتحقق والتحيز والانحراف
- مقارنة نتائج التجارب وترتيب إجراءات العملاء
- بناء سرد لرؤى العملاء قائم على الأدلة

## جدول الدورة

### اليوم 1: تأطير قياس العملاء

- سؤال قرار العميل وخريطة القياس
- حصر ملف العميل والحدث والمعاملة والملاحظات
- قائمة حل الهوية ووحدة الملاحظة
- تقييم جودة بيانات العملاء والقيم المفقودة
- سجل تعريف المقياس والمقام والنافذة الزمنية

### اليوم 2: تقسيم العملاء ورحلاتهم

- موجز غرض التقسيم واختيار السمات
- مصفوفة تحليل RFM للحدث والتكرار والقيمة النقدية
- تعريف المجموعة ومنظور الاحتفاظ
- خريطة مراحل رحلة العميل ونقاط التعثر
- قائمة التحقق من صلاحية الشريحة وقابليتها للإجراء



### اليوم 3: تفسير إشارات العملاء التنبؤية

- شجرة مؤشرات الاحتفاظ وتراجع العملاء
- ورقة افتراضات قيمة العميل مدى الحياة
- مصفوفة درجة الاحتمالية وحد قرار الاستخدام
- دليل تفسير التحقق من النموذج والتحيز والخطأ
- قائمة انحراف التنبؤ ومراقبة النموذج

### اليوم 4: تحويل الرؤى إلى قرارات

- بطاقة فرضية التجربة ومقياس النجاح
- قراءة الضبط والمعالجة والأثر وعدم اليقين
- سرد أدلة رؤى العملاء
- مصفوفة أولوية الإجراء والقيمة والمخاطر والجهود
- سجل مالك القرار وتغذية التعلم الراجعة

### اليوم 5: ممارسة تقديم رؤى العملاء

- تمرين إصلاح تعريف قياس للعملاء
- تمرين بناء شرائح RFM ومنظور للمجموعات
- تمرين تفسير إشارات التراجع والاحتمالية
- تمرين عرض تجربة وأولوية إجراء
- المشروع الختامي لحزمة قرارات رؤى العملاء

### التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة مبنية على سيناريوهات في التجزئة والمصارف والاتصالات والرعاية الصحية وخدمات الاشتراك.

- نشاط مقترح: تعريف سؤال قرار للعميل وحصر البيانات واختبار جودة القياس.
- نشاط مقترح: بناء الشرائح ومقارنة المجموعات وتحديد نقاط تعثر الرحلة التي تتطلب التحقيق.
- نشاط مقترح: تفسير أدلة التراجع وقيمة العميل والاحتمالية والتحقق والتحيز والانحراف.
- نشاط مقترح: قراءة تجربة وترتيب الإجراءات وتعيين المالك وتحديد حلقة التعلم.



## الأسئلة الشائعة

### لمن يناسب تدريب تحليلات العملاء والرؤى التنبؤية، وما الذي يفترضه؟

يناسب التدريب وظائف العملاء والتسويق والتجربة وإدارة العلاقات والقنوات الرقمية وعمليات المبيعات وذكاء الأعمال والبيانات، ويفترض قدرتهم على تفسير الجداول والمعدلات والاتجاهات وعمليات العملاء.

### كيف تختلف تحليلات العملاء عن تدريب تحليل البيانات العام؟

تنظم تحليلات العملاء المقاييس حول الملفات والسلوك والشرائح والمجموعات والرحلات والاحتفاظ والقيمة والاحتمالية والتجارب وإجراءات العملاء، بينما يطبق التدريب العام طرقاً أوسع على موضوعات أعمال متعددة.

### ما الذي يجعل شريحة العملاء قابلة للإجراء؟

تكون الشريحة قابلة للإجراء عندما يكون لها غرض ومنطق عضوية ثابت وحجم قابل للقياس وسمات قابلة للتفسير وقنوات للوصول واحتياجات أو سلوك مميز ومعالجة محددة ومالك ومقياس لاختبار القرار.

### كيف تستخدم الفرق الرؤى التنبؤية للعملاء؟

تستخدم الفرق الرؤى التنبؤية كدليل للقرار بعد فحص الهدف ونافذة الملاحظة والتحقق والأخطاء والتحيز والحد وتكلفة القرار والانحراف والإجراء المتاح قبل تخصيص المعالجة أو الموارد.

### كيف تقوي التجارب قرارات رؤى العملاء؟

تقوي التجارب القرارات عبر تعريف فرضية ومقارنة ومقياس نجاح وطريقة تعيين ونافذة ملاحظة وعدم يقين، ثم فصل أثر المعالجة المقاس عن الأنماط الوصفية التي قد تحمل تفسيرات أخرى.

## الخاتمة

يأخذ المشاركون حزمة قرارات رؤى العملاء التي تضم تعريفات القياس وفحوص البيانات والشرائح والمجموعات وتعثر الرحلات ومؤشرات التراجع والقيمة وتفسير الاحتمالية وقراءات التجارب وأولويات الإجراءات والمراقبة. تحول الحزمة التحليل المنفصل إلى قرارات عملاء قابلة للتتبع. وتربط الأدلة والافتراضات والإجراءات والملك والتعلم.