دورة رسم خريطة رحلة العميل لتحسين الأعمال

17 – 21 مايو 2027

أديس أبابا

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة رسم خريطة رحلة العميل لتحسين الأعمال

المرجع: 223907_689 **التاريخ:** 17 – 21 مايو 2027 **المكان:** أديس أبابا **الرسوم:** Euro 4500

نظرة عامة

دورة رسم خريطة رحلة العميل لتحسين الأعمال لمدة أسبوع لمختصي تجربة العميل ومصممي الخدمات ومحللي الرحلات وقادة التحسين ومختصي الرؤى، ويعود المشاركون بحالة أعمال لتحسين الرحلة. يحدد المشاركون نطاق رحلات العميل المبنية على الأدلة، ويرسمون مراحل الرحلة ونقاط التواصل، ويلتقطون مشاعر العميل وجهده، ويكشفون مواطن التعثر والاعتماديات، ويرتبون الفرص، ويصممون حالة مستقبلية قابلة للقياس. تربط الدورة أدلة العميل بالقرارات. تقدم أجايل للتدريب رسم رحلة العميل كتخصص للتحسين.

الفئة المستهدفة

- المختصون المسؤولون عن تحليل رحلات العميل من البداية إلى النهاية
- فرق الخدمة المسؤولة عن تصميم التحسينات الموجهة للعملاء
- مختصو الرؤى المسؤولون عن جمع أدلة الرحلة وتفسيرها
- قادة تحسين العمليات المسؤولون عن تغييرات الخدمة العابرة للإدارات
- المديرون المسؤولون عن ترتيب فرص الرحلة وتحديد ملكيتها

تفترض الدورة قدرة المشاركين على الوصول إلى أدلة العملاء أو الخدمة، وتستبعد استراتيجية تجربة العميل المؤسسية وتقديم تفاعلات مراكز الاتصال ومهارات الخدمة العامة ورسم العمليات دون منظور العميل.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تعتمد فيها نتائج العميل على ترابط المراحل ونقاط التواصل واعتماديات الخدمة.

- تجربة العميل وتصميم الخدمات ورؤى العملاء
- العمليات وتحسين الإجراءات وفرق الخدمات الرقمية
- المصارف والتأمين والاتصالات
- الرعاية الصحية والمرافق والخدمات العامة
- التجزئة والسفر وخدمات الاشتراك

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل غرض الرحلة ونطاقها وشخصيات العملاء ووظائفهم
- بناء خرائط تستند إلى الأدلة للمراحل ونقاط التواصل
- تقييم أفعال العميل وأفكاره ومشاعره وجهده
- تشخيص مواطن التعثر واعتماديات ما خلف واجهة الخدمة
- ترتيب الفرص وتصميم رحلة مستقبلية
- بناء حالة أعمال قابلة للقياس لتحسين الرحلة

جدول الدورة

اليوم 1: نطاق الرحلة وأدلتها

- لوحة غرض الرحلة وحدودها
- بطاقة شخصية العميل المبنية على الأدلة
- قالب صياغة وظيفة العميل
- شبكة أدلة أبحاث الرحلة
- فحص فصل الافتراض عن الدليل

اليوم 2: المراحل ونقاط التواصل

- لوحة تعريف مراحل الرحلة
- خط زمني لأفعال العميل
- مصفوفة حصر نقاط التواصل
- سجل انتقال القنوات
- دليل تحديد لحظات الحقيقة

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: التجربة والاعتماديات

- منحنى أفكار العميل ومشاعره
- مقياس أدلة جهد العميل
- بطاقة التقاط مواطن التعثر
- خريطة اعتماديات واجهة الخدمة وما خلفها
- مصفوفة الملكية العابرة للإدارات

اليوم 4: الفرص والحالة المستقبلية

- ورقة تأطير فرص الرحلة
- مصفوفة أولوية الأثر والدليل
- مخطط الرحلة المستقبلية
- جدول ربط مقاييس الرحلة
- خارطة طريق ملكية التحسين

اليوم 5: ممارسة تحسين الرحلة

- تمرين: تحديد نطاق رحلة والتحقق من أدلتها
- تمرين: رسم المراحل ونقاط التواصل وإشارات التجربة
- تمرين: تشخيص مواطن التعثر واعتماديات الخدمة
- تمرين: ترتيب الفرص وصياغة الحالة المستقبلية
- المشروع الختامي: حالة أعمال لتحسين الرحلة

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة رحلات من المصارف والرعاية الصحية والتجزئة والخدمات العامة لاختبار الأدلة وخيارات التحسين.

- نشاط مقترح: التمييز بين أدلة الرحلة المرصودة وافتراضات الفريق.
- نشاط مقترح: رسم أفعال العميل ونقاط التواصل والمشاعر والجهد في رحلة خدمة واحدة.
- نشاط مقترح: ربط موطن تعثر باعتماديات واجهة الخدمة وما خلفها.
- نشاط مقترح: ترتيب الفرص وتبرير تدخل مستقبلي بمقاييس محددة.

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة رسم خريطة رحلة العميل وماذا تفترض؟

تناسب المختصين الذين يحللون رحلات العميل أو يصممونها أو يحسنونها أو يحكمونها، وتفترض الوصول إلى أدلة العملاء أو الخدمة دون اشتراط خلفية متخصصة في استراتيجية تجربة العميل المؤسسية.

كيف يختلف رسم خريطة رحلة العميل عن رسم العمليات؟

ينظم رسم خريطة رحلة العميل الأفعال والأفكار والمشاعر والجهد ونقاط التواصل من منظور العميل، بينما يوضح رسم العمليات أساسا تسلسل العمل الداخلي وضوابطه.

ما الأدلة التي ينبغي أن تدعم رسم خريطة رحلة العميل؟

ينبغي أن يستخدم رسم خريطة رحلة العميل ملاحظات البحث والمقابلات والتغذية الراجعة والسجلات السلوكية وبيانات الخدمة والشكاوى والأدلة التشغيلية المرتبطة بنطاق الرحلة.

كيف ترتب فرص تحسين رحلة العميل؟

ترتب الفرص بمقارنة أثرها على العميل وقوة الدليل والتكرار والاعتماديات وقابلية التنفيذ والملكية والمقاييس التي ستظهر التغيير.

ما الذي يجعل خريطة رحلة العميل المستقبلية قابلة للتنفيذ؟

تصبح الخريطة المستقبلية قابلة للتنفيذ عندما تحدد نقاط التواصل المتغيرة والاعتماديات الممكنة والملاك والمقاييس والافتراضات والقرارات اللازمة للانتقال من الوضع الحالي.

الخاتمة

يعود المشاركون بحالة أعمال لتحسين الرحلة، وتضم النطاق والشخصيات ووظائف العملاء والأدلة والمراحل ونقاط التواصل وإشارات التجربة ومواطن التعثر والاعتماديات والفرص المرتبة وتغييرات الحالة المستقبلية والمقاييس والملاك. تجعل الحالة قرارات الرحلة قابلة للتتبع إلى أدلة العميل. وتساعد الفرق على تنسيق التحسينات عبر الإدارات.