دورة رسم خرائط رحلة العميل لمديري الخدمة: أدلة نقاط الاتصال والمخططات الخدمية وخرائط الطريق الممولة

15 – 19 أغسطس 2027

الدوحة

دورة رسم خرائط رحلة العميل لمديري الخدمة: أدلة نقاط الاتصال والمخططات الخدمية وخرائط الطريق الممولة

المرجع: 769_36632 **التاريخ:** 15 – 19 أغسطس 2027 **المكان:** الدوحة **الرسوم:** GBP 4300

ملخص البرنامج

رسم خرائط رحلة العميل محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لقيادات تجربة العملاء وتصميم الخدمة والعمليات على المستوى الإداري، ويخرج منها كل مشارك بخريطة رحلة مبنية على الأدلة وخريطة طريق ممولة لتحسين رحلة واحدة. يعيش العميل التجربة كاملة، بينما تملك كل إدارة خطوة منفصلة ولا ترى إلا جزءها. وينتقل البرنامج من نطاق الرحلة وأدلة العملاء إلى تشخيص نقاط الألم، ثم المخططات الخدمية وتصميم الحلول، ثم خريطة طريق يستطيع الراعي تمويلها. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في رسم خرائط رحلة العميل لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

تمنح خريطة رحلة العميل القادة صورة مشتركة لما يفعله العملاء ويشعرون به منذ أول اتصال حتى الحل. وبدونها تحسن كل إدارة خطوتها بينما تبقى التأخيرات وعمليات التسليم والطلبات المتكررة بين الخطوات غير مرئية. وتتيح الخريطة المبنية على الأدلة ترتيب المشكلات بحسب الضرر على العميل والكلفة، وتمويل القليل من التغييرات الأكثر أثرا.

- جهد العميل: ينخفض حين تكتشف عمليات التسليم والطلبات المتكررة والخطوات الغامضة وتزال.
- كلفة إخفاق الخدمة: تقل حين تتبع نقاط الألم إلى أسبابها وتعالج بحسب الأثر.
- إنفاق التحسين: يتجه إلى تغييرات مرتبة بالأدلة لا بصوت الإدارة الأعلى.

المبادئ والأساس المعرفي

- ISO 9241-210 معيار التصميم المتمحور حول الإنسان: يوفر دورة فهم السياق وتحديد الحاجات والتصميم والتقييم التي تنظم الجلسات من 1 إلى 4.
- ISO 23592 معيار التميز في الخدمة: يقدم مبادئ لمواءمة وعد الخدمة وتقديمها وقياسها، ويطبق عند ترتيب التحسينات في الجلستين 4 و5.
- المخطط الخدمي: يربط أفعال العميل بخطوات الواجهة والدعم والأنظمة، ويبنى في الجلسة 3.

المشاركون المستهدفون

- قيادات تجربة العملاء التي تملك رحلة متكاملة تعبر عدة إدارات.
- قيادات تصميم الخدمة التي تدير ورش الرسم والبحث.
- مديرو العمليات الذين يديرون الخطوات الواقعة خلف ما يراه العميل.
- مديرو الرؤى والشكاوى الذين يوفرون الأدلة للخريطة.

تشمل البيئات المعتادة الخدمات المصرفية للأفراد والاتصالات والإدارة الصحية والمرافق ومنافذ الخدمة العامة.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تحديد نطاق الرحلة ومراحلها وشريحة العملاء المعنية.
2. سيكون المشاركون قادرين على بناء خريطة رحلة من المقابلات وسجلات الشكاوى والبيانات التشغيلية.
3. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص نقاط الألم والأسباب الداخلية الكامنة وراءها.
4. سيكون المشاركون قادرين على تصميم مخطط خدمي يربط خطوات العميل بعمل الواجهة والدعم.
5. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات التحسينات بحسب الضرر على العميل والكلفة التجارية والجهد.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير خريطة طريق ممولة أمام راع تنفيذي.

هيكل البرنامج

اليوم 1: نطاق رسم خرائط رحلة العميل وأدلة العملاء

أي رحلة ترسم، وما الأدلة التي تبين ما يعيشه العملاء؟

- بيان نطاق الرحلة
- ورقة شريحة العملاء والشخصيات النموذجية
- جرد مصادر الأدلة
- مراجعة السياق وفق ISO 9241-210
- دليل المقابلات

اليوم 2: بناء خريطة الرحلة وكشف نقاط الألم

ماذا يفعل العملاء ويشعرون ويحتاجون في كل مرحلة، وأين يختل الأمر؟

- شبكة المراحل ونقاط الاتصال
- رسم منحنى المشاعر
- إطار ترميز سجل الشكاوى
- اختيار لحظات الحقيقة
- خريطة حرارية لنقاط الألم

اليوم 3: المخططات الخدمية والأسباب الجذرية

أي الخطوات الداخلية وعمليات التسليم والأنظمة تصنع كل نقطة ألم؟

- تخطيط المخطط الخدمي
- خريطة التسليم وزمن الانتظار
- تدقيق الواجهة الأمامية والخلفية
- مخطط السبب والنتيجة
- مصفوفة الملكية بحسب الإدارة

اليوم 4: تصميم الحلول وترتيب التحسينات

أي التغييرات تزيل أكبر ضرر عن العميل بأقل كلفة؟

- شبكة خيارات الحلول
- ترتيب الأثر والجهد
- فحص وعد الخدمة وفق ISO 23592
- مجموعة مؤشرات الرحلة
- مخطط مبرر الأعمال

اليوم 5: خريطة الرحلة وخريطة الطريق لرحلة واحدة

هل تشكل الأدوات السابقة خريطة وخطة واحدة يستطيع الراعي تمويلها؟

- تطبيق بيان النطاق من الجلسة 1
- اختبار الخريطة الحرارية لنقاط الألم من الجلسة 2
- فحص المخطط الخدمي من الجلسة 3
- تجربة ترتيب الأثر والجهد من الجلسة 4
- إنجاز خريطة طريق الرحلة ومذكرة الراعي

المنهجية

يقوم البرنامج على تمرين منظم من ملف جاهز لرحلتين، إحداهما في الخدمات المصرفية للأفراد والأخرى في قطاع المرافق، يضم ملاحظات مقابلات وسجلات شكاوى وبيانات مكالمات ووصفا للعمليات. يعمل المشاركون في مجموعات صغيرة، فيبنون الخرائط والمخططات ويدافعون عن خريطة طريقهم أمام زملائهم.

- نشاط مقترح: رسم منحنى مشاعر من مقتطفات المقابلات والاتفاق على لحظات الحقيقة.
- نشاط مقترح: تتبع نقطة ألم واحدة عبر المخطط الخدمي حتى سببها الداخلي.
- نشاط مقترح: ترتيب ستة خيارات تحسين ضمن ميزانية محدودة.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك خريطة رحلة وخريطة طريق للتحسين لرحلة عميل واحدة. وتضم المخرجات بيان نطاق وخريطة مبنية على الأدلة وترتيبا لنقاط الألم ومخططا خدميا ومجموعة مؤشرات وخريطة طريق مقدرة الكلفة. وتستخدم في العمل لإحاطة الراعي ومواءمة الإدارات التي تملك كل خطوة وتتبع النتائج.

الأسئلة الشائعة

هل تناسب دورة رسم خرائط رحلة العميل القيادات التي لم تدر ورش رسم من قبل؟

نعم، فرسم خرائط رحلة العميل يدرس عبر ملف حالة جاهز وقوالب. وتفترض الدورة خبرة في تجربة العملاء أو تصميم الخدمة أو العمليات، دون تدريب سابق في الرسم أو البحث.

على أي معايير يقوم رسم خرائط رحلة العميل؟

يقوم رسم خرائط رحلة العميل على ISO 9241-210 للتصميم المتمحور حول الإنسان، وعلى ISO 23592 للتميز في الخدمة، وعلى أسلوب المخطط الخدمي لربط خطوات العميل بالعمل الداخلي.

كيف تستخدم خريطة الطريق الناتجة عن رسم خرائط رحلة العميل في العمل؟

تستخدم خريطة الرحلة وخريطة الطريق لإحاطة الراعي والاتفاق مع رؤساء الإدارات على مالك كل خطوة، وتحديد المؤشرات التي تبين نجاح التغييرات.

بماذا يختلف رسم خرائط رحلة العميل عن برنامج تحليلات آراء العملاء؟

يركز رسم خرائط رحلة العميل على تتبع التجربة كاملة وأسبابها الداخلية عبر الإدارات، بينما يركز برنامج تحليلات آراء العملاء على درجات الاستبيانات والقراءة الإحصائية للتعليقات.