دورة تصميم تجربة العميل للمديرين: البحث الميداني والنماذج الأولية والتجارب التجريبية وخطط الإطلاق

29 مارس – 2 أبريل 2027

جنيف

دورة تصميم تجربة العميل للمديرين: البحث الميداني والنماذج الأولية والتجارب التجريبية وخطط الإطلاق

المرجع: 808_37962 **التاريخ:** 29 مارس – 2 أبريل 2027 **المكان:** جنيف **الرسوم:** GBP 5500

ملخص البرنامج

تصميم تجربة العميل محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لقادة تجربة العملاء وتصميم الخدمات والمنتجات، ويخرج منها كل مشارك بحزمة تصميم مختبرة لرحلة عميل واحدة. تعيد منظمات كثيرة تصميم نقاط التماس بحسب آراء داخلية، ثم تكتشف عند الإطلاق أن العملاء لا يستطيعون استخدام الحل. وينتقل البرنامج من البحث الميداني وصياغة المشكلة إلى المفاهيم والنماذج الأولية السريعة والتجارب التشغيلية وخطة الإطلاق، مع تطبيق أساليب تجربة المستخدم على الخدمة لا على بنية القنوات الرقمية. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في تصميم تجربة العميل لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

تغير البنوك والمستشفيات وشركات الطيران وتجار التجزئة والجهات العامة نقاط التماس باستمرار، لكن قلة منها تختبر التغيير مع عملاء حقيقيين قبل وصوله إليهم. ويكلف تصحيح تغيير مصمم ومختبر أقل مما يكلفه تصحيح تغيير أطلق، كما يمنح القادة أدلة للدفاع عن الاستثمار.

- كلفة إعادة العمل: تنخفض حين تكتشف الأخطاء في النموذج الأولي لا بعد الإطلاق.
- إتمام المهام: يتحسن حين تختبر نقاط التماس مقابل ما يسعى العملاء إلى إنجازه.
- الثقة في الاستثمار: ترتفع حين يحمل كل تغيير أدلة اختبار للراعي.

المبادئ والأساس المعرفي

- المعيار ISO 9241-210 للتصميم المرتكز على الإنسان: يصف دورة السياق والمتطلبات وحلول التصميم والتقييم، ويطبق في الجلسات من 1 إلى 4 بوصفه ترتيب العمل.
- المعيار ISO 9241-11 للقابلية للاستخدام: يعرفها بالفاعلية والكفاءة والرضا، ويطبق في الجلسة 4 على مقاييس كل اختبار.
- نموذج الماسة المزدوجة Double Diamond: يفصل اكتشاف المشكلة وتعريفها عن تطوير الحل وتسليمه، ويطبق في الجلستين 2 و3 لتأطير القرارات.
- قواعد نيلسن للقابلية للاستخدام Nielsen Usability Heuristics: توفر قائمة مشتركة للمراجعة الخبيرة، وتطبق في الجلسة 4 قبل أن يرى العملاء النموذج الأولي.

المشاركون المستهدفون

- قادة تجربة العملاء الذين يعيدون تصميم نقاط التماس بالأدلة لا بالآراء.
- مديرو تصميم الخدمات والابتكار الذين يوجهون فرق البحث والنماذج الأولية.
- قادة المنتجات الذين يملكون عروضا يلتقي بها العملاء عبر الأفراد والأماكن والشاشات.
- رعاة التحول الذين يعتمدون التجارب التشغيلية وميزانيات الإطلاق.

تشمل البيئات المعتادة القطاع المصرفي والرعاية الصحية والطيران وتجارة التجزئة والخدمات العامة.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تقييم خطة بحث ميداني مقابل الأسئلة التي يجب أن يجيب عنها التصميم.
2. سيكون المشاركون قادرين على بناء مخطط الخدمة ومصفوفة نقاط الألم في الرحلة من أدلة البحث.
3. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص مشكلة التصميم الكامنة وراء مجموعة من شكاوى العملاء.
4. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات المفاهيم بحسب القيمة وإمكانية التنفيذ وكلفة تقديم الخدمة.
5. سيكون المشاركون قادرين على تبرير تغييرات التصميم بنتائج اختبار القابلية للاستخدام.
6. سيكون المشاركون قادرين على تصميم خطة تجربة تشغيلية وتسلسل إطلاق للراعي.

هيكل البرنامج

اليوم 1: أسس تصميم تجربة العميل وتخطيط البحث الميداني

ما الذي يجب تعلمه من العملاء والموظفين قبل تصميم أي شيء؟

- دورة التصميم المرتكز على الإنسان في ISO 9241-210
- ورقة موجز التصميم ومعايير النجاح
- خريطة أسئلة البحث
- دليل المقابلات والملاحظة
- نموذج فرز المشاركين في البحث

اليوم 2: تحويل نتائج البحث إلى مشكلة تصميم

كيف تصبح الملاحظات الخام مشكلة يستطيع الفريق حلها؟

- تجميع الأدلة على لوحة الملاحظات
- ملف الشخصية النموذجية وسياق الاستخدام
- مصفوفة نقاط الألم في الرحلة
- قالب مخطط الخدمة
- مجموعة أسئلة كيف يمكننا

اليوم 3: توليد مفاهيم نقاط التماس واختيارها

أي الأفكار تستحق نموذجا أوليا، ومن يجب أن يشارك في صياغتها؟

- مراجعة مرحلتي الاكتشاف والتعريف في Double Diamond
- جولة رسم المفاهيم
- شبكة تقييم المفاهيم
- خطة جلسة التصميم المشترك مع موظفي الخط الأمامي
- لوحة قصصية لنقطة التماس

اليوم 4: النماذج الأولية السريعة واختبار القابلية للاستخدام

كيف يختبر النموذج الأولي بحيث يوثق بالنتائج؟

- مجموعة أدوات النموذج الأولي منخفض الدقة
- مراجعة قواعد نيلسن للقابلية للاستخدام
- ورقة مقاييس القابلية للاستخدام وفق ISO 9241-11
- نص اختبار قائم على المهام
- تصنيف خطورة الملاحظات

اليوم 5: حزمة تصميم تجربة العميل لرحلة واحدة

هل تتكامل الأدوات السابقة في حزمة يستطيع الراعي اعتمادها؟

- تطبيق خريطة أسئلة البحث من الجلسة 1
- اختبار قالب مخطط الخدمة من الجلسة 2
- مراجعة تصنيف خطورة الملاحظات من الجلسة 4
- صياغة خطة التجربة التشغيلية وتسلسل الإطلاق
- إنجاز حزمة تصميم تجربة العميل

المنهجية

يقوم البرنامج على تمارين منظمة تستند إلى مواد حالات جاهزة لخدمتين، إحداهما رحلة فتح حساب في بنك تجزئة والأخرى رحلة حجز موعد في عيادة خارجية بمستشفى. يعمل المشاركون في مجموعات، ويجرون اختبارات قصيرة على النماذج الأولية لبعضهم، ويدافعون عن خيارات التصميم أمام زملاء يؤدون دور الراعي.

- نشاط مقترح: تجميع مقتطفات المقابلات في مصفوفة نقاط ألم ومقارنتها بمصفوفة مجموعة أخرى.
- نشاط مقترح: إجراء اختبار قابلية استخدام مدته خمس دقائق على نموذج ورقي وتقدير خطورة كل ملاحظة.
- نشاط مقترح: عرض خطة التجربة والإطلاق على راع متشكك.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك حزمة تصميم تجربة العميل لرحلة واحدة. وتضم ملخص البحث ومخطط الخدمة وقائمة مفاهيم مرتبة ونموذجا أوليا بنتائج اختباره وخطة تجربة تشغيلية بأسماء المسؤولين. وتستخدم في العمل لإحاطة الراعي وإحاطة فريق التنفيذ، ولبيان سبب تصميم كل تغيير على هذا النحو.

الأسئلة الشائعة

هل يناسب برنامج تدريبي في تصميم تجربة العميل القادة الجدد على أساليب التصميم؟

نعم، إذ يدرس تصميم تجربة العميل عبر حالات جاهزة وقوالب. ويفترض البرنامج مسؤولية عن نقاط التماس مع العملاء أو عن تغيير الخدمة، دون خبرة سابقة في البحث أو النماذج الأولية.

على أي معايير يقوم تصميم تجربة العميل في هذا البرنامج؟

يقوم تصميم تجربة العميل هنا على ISO 9241-210 لدورة التصميم المرتكز على الإنسان، وISO 9241-11 لمقاييس القابلية للاستخدام، ونموذج Double Diamond وقواعد نيلسن للقابلية للاستخدام.

كيف تستخدم حزمة تصميم تجربة العميل في العمل؟

تستخدم حزمة تصميم تجربة العميل لإحاطة الراعي، وتسليم مفهوم مختبر لفريق التنفيذ، وشرح سبب اختيار كل تغيير دون البدائل.

بماذا يختلف تصميم تجربة العميل عن برنامج استراتيجية تجربة العميل الرقمية؟

يختبر تصميم تجربة العميل مع العملاء تغييرات تمس الأفراد والأماكن وخطوات الخدمة، بينما يركز برنامج استراتيجية تجربة العميل الرقمية على بنية القنوات والمنصات.