# دورة تخصيص رحلة خدمة العميل لقادة تجربة العميل: الإشارات والقواعد والموافقة

24 – 28 مايو 2027

الدار البيضاء

# دورة تخصيص رحلة خدمة العميل لقادة تجربة العميل: الإشارات والقواعد والموافقة

**المرجع:** 875_40214 **التاريخ:** 24 – 28 مايو 2027 **المكان:** الدار البيضاء **الرسوم:** GBP 4000

## ملخص البرنامج

تخصيص رحلة خدمة العميل بالذكاء الاصطناعي، من إشارات العملاء وقواعد الإجراء التالي الأنسب إلى الموافقة، محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لقادة تجربة العميل والخدمة ومراكز الاتصال، ويخرج منها كل مشارك بحزمة تصميم للتخصيص لرحلة خدمة واحدة. قد يرفع التخصيص الصلة بحاجة العميل، لكنه قد يبدو متطفلا أو غير منصف أو في غير موضعه إذا لم تتفق الإشارات والقواعد والموافقة مسبقا. وينتقل البرنامج من لحظات الرحلة إلى الإشارات ثم قواعد القرار والنماذج وضوابط الثقة والقياس، بالاعتماد على بيانات خدمة جاهزة. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في تخصيص رحلة خدمة العميل لمجموعات من منظمات مختلفة.

## المبررات المؤسسية

تتعامل البنوك ومشغلو الاتصالات وشركات الطيران والجهات العامة مع ملايين اتصالات الخدمة، وكل اتصال فرصة للمساعدة أو للإزعاج. أما القادة القادرون على اختيار اللحظات التي تستحق التخصيص وتحديد البيانات المسموح باستخدامها وطريقة اتخاذ القرار بشأن كل إجراء فيحسنون الخدمة دون إضعاف الثقة، ويثبتون للمجلس كيف عرفوا أن التخصيص نجح.

- جهد الحل: يقل حين يناسب الإجراء المقترح وضع العميل وأدوات الموظف.
- ثقة العميل: تحمى حين تحدد الموافقة والإنصاف وحدود التخصيص قبل الإطلاق.
- كلفة الخدمة: تضبط حين يختبر التخصيص مقابل مجموعات ضابطة قبل توسيعه.

## المبادئ والأساس المعرفي

- ISO 18295-1 معيار متطلبات مراكز الاتصال بالعملاء: يطبق في الجلسة 1 لتحديد لحظات الخدمة ومعايير الاتصال التي يجب أن يراعيها التخصيص.
- ISO 10002 إرشادات معالجة الشكاوى: يطبق في الجلسة 4 لاعتبار الشكاوى من التخصيص إشارة إنذار.
- ISO/IEC 42001 معيار نظام إدارة الذكاء الاصطناعي: يطبق في الجلسة 4 لتحديد ملكية نماذج القرار.
- NIST AI Risk Management Framework إطار طوعي لإدارة مخاطر الذكاء الاصطناعي: يطبق في الجلسة 4 لاختبار التحيز والضرر في الإجراءات المخصصة.

## المشاركون المستهدفون

- قادة تجربة العميل الذين يملكون الرحلات ويقررون مواضع التخصيص فيها.
- مديرو الخدمة ومراكز الاتصال الذين يديرون القنوات التي تظهر فيها الإجراءات المخصصة.
- مالكو منتجات الرقمنة والبيانات الذين يوفرون الإشارات وأدوات القرار.
- مسؤولو المخاطر والخصوصية والجودة الذين يضعون حدود استخدام البيانات.

تشمل البيئات المعتادة الخدمات المصرفية للأفراد والاتصالات وشركات الطيران والجهات الخدمية العامة.

## مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب لحظات الخدمة للتخصيص بحسب القيمة والجهد والمخاطر.
2. سيكون المشاركون قادرين على تقييم إشارات العملاء من حيث الصلة والجودة والاستخدام المسموح.
3. سيكون المشاركون قادرين على بناء قواعد للإجراء التالي الأنسب بمحفزات وحدود وجهة مالكة واضحة.
4. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص التحيز والتطفل والخطأ في إجراءات الخدمة المخصصة.
5. سيكون المشاركون قادرين على مقارنة نتائج الاختبار والمجموعة الضابطة للحكم على نجاح التخصيص.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير تصميم التخصيص أمام لجنة الخدمة.

## هيكل البرنامج

### اليوم 1: أسس تخصيص رحلة خدمة العميل

أي لحظات الخدمة تستحق التخصيص؟

- خريطة لحظات الرحلة
- مراجعة التخصيص للشرائح مقابل الأفراد
- فحص معيار الاتصال وفق ISO 18295-1
- شبكة تقييم القيمة والجهد
- بيان نطاق التخصيص

### اليوم 2: إشارات العملاء والموافقة

ما البيانات التي يجوز استخدامها وعلى أي أساس؟

- جرد الإشارات
- فحص جودة الإشارات
- سجل الموافقة والتفضيلات
- مصفوفة الغرض والإذن
- مراجعة تقليل البيانات

## اليوم 3: قواعد الإجراء التالي الأنسب ونماذجه

كيف يختار الإجراء لعميل واحد؟

- ورقة قواعد المحفزات والأهلية
- مكتبة الإجراءات
- قراءة درجة الاحتمال
- سقف التكرار والإرهاق
- تصميم توجيه الموظف

## اليوم 4: الثقة والإنصاف والإشراف

متى يصبح التخصيص متطفلا أو غير منصف؟

- قائمة اختبار التطفل
- فحص التحيز والإنصاف
- مواءمة مع NIST AI Risk Management Framework
- مراجعة الملكية وفق ISO/IEC 42001
- مسار إشارات الشكاوى وفق ISO 10002

## اليوم 5: حزمة التصميم لرحلة خدمة واحدة

هل تتكامل النتائج في تصميم تستطيع اللجنة اعتماده؟

- تطبيق خريطة لحظات الرحلة من الجلسة 1
- فحص مصفوفة الإذن من الجلسة 2
- اختبار مكتبة الإجراءات من الجلسة 3
- تحديد مجموعات الاختبار والمجموعات الضابطة
- إنجاز حزمة تصميم التخصيص

## المنهجية

يقوم البرنامج على تمرين منظم مبني على بيانات خدمة جاهزة لبنك للأفراد ومزود اتصالات. يرسم المشاركون اللحظات، ويفحصون الإشارات، ويكتبون قواعد القرار، ويختبرون الإنصاف، ثم يدافعون عن التصميم أمام زملاء يؤدون دور لجنة الخدمة.

- نشاط مقترح: تقييم عشر لحظات خدمة بحسب القيمة والجهد والمخاطر.
- نشاط مقترح: كتابة ثلاث قواعد للإجراء التالي الأنسب بمحفزات وسقوف.
- نشاط مقترح: إجراء اختبار التطفل على مجموعة جاهزة من الرسائل المخصصة.

## المخرج الختامي

يعد كل مشارك حزمة تصميم للتخصيص لرحلة خدمة واحدة. وتضم الحزمة خريطة اللحظات ومصفوفة إذن ومكتبة إجراءات بقواعدها وفحصا للإنصاف وخطة اختبار بمجموعات ضابطة. وتعرض في العمل على لجنة الخدمة للاعتماد، وتحدد روتين قرارات التخصيص اللاحقة.

## الأسئلة الشائعة

### هل يناسب تدريب تخصيص رحلة خدمة العميل القادة من غير المتخصصين في البيانات؟

نعم، إذ يدرس تخصيص رحلة خدمة العميل عبر بيانات خدمة وقوالب جاهزة. ويفترض البرنامج مسؤولية عن تجربة العميل أو الخدمة أو عمليات مركز الاتصال، دون خلفية في التحليلات أو البرمجة.

### على أي معايير يقوم تخصيص رحلة خدمة العميل في هذا التدريب؟

يقوم تخصيص رحلة خدمة العميل على ISO 18295-1 وISO 10002 وISO/IEC 42001 وNIST AI Risk Management Framework، ويطبق كل منها على قرار يخص الخدمة أو الثقة أو الملكية.

### كيف تستخدم حزمة التصميم من تدريب تخصيص رحلة خدمة العميل في العمل؟

تعرض حزمة تصميم التخصيص على لجنة الخدمة، وتستخدم مصفوفة الإذن فيها لضبط استخدام البيانات، وتبقي خطة الاختبار روتينا لعمليات التخصيص اللاحقة.

### بماذا يختلف تخصيص رحلة خدمة العميل عن برنامج في تحليلات الحملات التسويقية؟

يركز تخصيص رحلة خدمة العميل على تكييف اتصالات الدعم والخدمة ضمن حدود الموافقة والإنصاف، بينما يركز برنامج تحليلات الحملات التسويقية على استهداف الحملات الترويجية وقياسها.