

# استراتيجية تجربة العملاء الرقمية

2027 مارس 8 – 12

روما





## استراتيجية تجربة العملاء الرقمية

المرجع: 5556\_1710 التاريخ: 8 - 12 مارس 2027 المكان: روما الرسوم: GBP 5500

### ملخص البرنامج

شهدت نماذج التفاعل المؤسسي تحولا متسارعا نحو الواجهات المؤتمتة ونقاط الاتصال عبر الأجهزة الذكية ومنصات الخدمة الذاتية الذكية. يركز هذا البرنامج المتقدم على تمكين المؤسسات من تصميم تفاعلات رقمية سلسلة تعتمد على بنية تفاعلية متماسكة، وتحليل أداء واجهات المستخدم، ونشر منظومات التخصيص التنبؤية عبر مختلف القنوات المؤسسية. يكتسب المشاركون أدوات عملية لإتقان رسم خرائط الرحلة الفنية، ومنهجيات أبحاث المستخدمين، وهندسة الأتمتة لبوابات الخدمة الذاتية، وبناء المعماريات الخوارزمية للتوصيات الذكية. تقدم هذا البرنامج المهني المتخصص الذي يمتد لخمس أيام مارس للتدريب المملكة المتحدة.

### المبررات المؤسسية

تؤدي البيانات الرقمية المشتتة وتطبيقات الجوال غير المترابطة وواجهات الاتصال المتقدمة إلى ارتفاع معدلات انسحاب المستخدمين وتضخم كلفة الدعم الفني وتراجع القيمة الاعتبارية للعلامة التجارية. ويسهم التنظيم الهيكلي لرحلات العملاء الرقمية وبناء بوابات الخدمة الذاتية في تسريع معدلات التحويل وخفض كلفة تقديم الخدمة مع تعزيز ولاء المستخدمين في المنصات ذات الكثافة التشغيلية العالية.

- تسريع معدل تحويل نقاط الاتصال: إزالة المعوقات الإدراكية واختناقات الواجهة لرفع معدل إنجاز المعاملات ضمن بوابات الخدمة الذاتية.
- ضبط نفقات الدعم الفني: تحويل الاستفسارات اليدوية المتكررة نحو بوابات الويب المؤتمتة وواجهات المحادثة الذكية.
- دقة التخصيص بالذكاء الاصطناعي: توظيف القياسات السلوكية الفورية وخوارزميات التوصية لتقديم رحلات تفاعلية تراعي سياق المستخدم.
- اتساق خارطة طريق التحول الرقمي: الربط المحكم بين تحديث الأنظمة التشغيلية الأساسية والاستثمار الموجه في واجهات القنوات الرقمية.



## المبادئ والأساس المعرفي

- المواصفة القياسية ISO 9241-210:2019: توفر مبادئ التصميم المرتكز على الإنسان ومعايير بيئة العمل الملائمة للأنظمة الحاسوبية التفاعلية والواجهات الرقمية.
- نموذج نضج تجربة المستخدم من نيلسن نورمان Nielsen Norman Group UX Maturity Model: يحدد مراحل التطور المؤسسي لترسيخ أبحاث المستخدم واختبارات سهولة الاستخدام وأنظمة التصميم.
- إرشادات إتاحة محتوى الويب WCAG 2.2 الصادرة عن W3C: توجه الامتثال المؤسسي لإتاحة الوصول للواجهات الرقمية وتوافقها مع مختلف الأجهزة.
- المواصفة القياسية الدولية ISO/IEC 25010:2023: تحدد متطلبات جودة البرمجيات ومعايير قياس سهولة الاستخدام وموثوقية الواجهات والأداء التفاعلي.

## المشاركون المستهدفون

- كبار مسؤولي التحول الرقمي ومديرو تقنية المعلومات ورؤساء التجارة الإلكترونية المعنيون بإدارة الرحلات التفاعلية الرقمية.
- مديرو المنتجات الرقمية ومسؤولو تجربة منصات الويب ومشرفو القنوات المحمولة الباحثون عن تحسين كفاءة الواجهات.
- قادة ممارسة تجربة المستخدم وواجهة المستخدم UX/UI ومهندسو التفاعل المعنيون ببناء أطر سهولة الاستخدام عبر المنصات.
- مديرو محافظ التحول ومخططو التقنية الاستراتيجيون المكلفون بتطوير وتحديث قنوات التواصل الرقمي.

صمم هذا المحتوى التدريبي للكوادر المهنية العاملة في قطاعات الخدمات المالية والاتصالات ومنصات تجارة التجزئة وخدمات القطاع العام الرقمية.

## مخرجات التعلم

- بناء استراتيجية تجربة العملاء الرقمية للمؤسسة تربط نقاط الاتصال بمؤشرات أداء تشغيلية قابلة للقياس الميداني.
- تدقيق منصات الويب وتطبيقات الجوال استناداً إلى مبادئ سهولة الاستخدام ISO 9241-210:2019 ومعايير إتاحة الوصول WCAG 2.2.
- هندسة البنية المعمارية لبوابات الخدمة الذاتية وتدفقات الأتمتة التفاعلية لتقليل الاحتكاك في العمليات التنفيذية.
- دمج محركات التوصية المعتمدة على الذكاء الاصطناعي وتتبع القياسات السلوكية الفورية ضمن مسارات رحلة المستخدم.
- تأسيس أطر قياس كمية لتتبع سهولة استخدام الأنظمة ومعدلات التخلي ونسب إنجاز المهام عبر الواجهات.
- إعداد خارطة طريق التحول الرقمي تحدد مراحل تحديث الواجهات والمعمارية الفنية ومحطات الإطلاق المرحلي.



## هيكل البرنامج

### اليوم 1: أسس التفاعل الرقمي ومعمارية القنوات

كيف تبني المؤسسات المعاصرة معمارية تفاعل رقمية متسقة عبر نقاط الاتصال الإلكترونية المتنوعة؟

- البنية المعمارية للتكامل متعدد القنوات ونمذجة تدفقات المستخدمين
- تصنيف نقاط الاتصال الرقمية: منصات الويب والتطبيقات الأصلية والبوابات المتجاوبة
- تقييم النضج الرقمي المؤسسي عبر نموذج Nielsen Norman Group UX Maturity Model
- تدقيق البيانات التشغيلية عبر القنوات ورصد مناطق التراجع وانسحاب المستخدمين
- موازنة مخططات الرحلات الرقمية مع الأنظمة المؤسسية المركزية

### اليوم 2: تحسين تجربة وواجهة المستخدم وحوكمة التصميم التفاعلي

كيف توظف مبادئ تقييم الواجهات وفحوصات سهولة الاستخدام لتعزيز التفاعل الرقمي؟

- تطبيق مبادئ التصميم المرتكز على الإنسان وفق المواصفة ISO 9241-210:2019
- تدقيق إتاحة الوصول وفق معايير WCAG 2.2 وأطر التصميم الشامل
- القياس الكمي لسهولة الاستخدام: معدل إنجاز المهام والوقت المستغرق في إنجاز المهمة ومقياس SUS
- تحسين معدل التحويل بروتوكولات اختبار أ/ب التجريبي متعدد المتغيرات
- حوكمة أنظمة التصميم وإدارة مكتبات مكونات الواجهات البرمجية القابلة للتوسع

### اليوم 3: بوابات الخدمة الذاتية وهندسة نقاط الاتصال المؤتمتة

كيف تصمم المؤسسات منظومات خدمة ذاتية تلبي رغبات المستخدم دون الحاجة لتدخل يدوي؟

- البنية المعمارية لبوابات الخدمة الذاتية: هندسة المعلومات والتسلسل الهرمي للتصفح
- تصميم مسارات العمل المؤتمتة: تسجيل المستخدمين وإدارة الحسابات وتنفيذ المعاملات
- معمارية الواجهات التحدثية: فهم اللغة الطبيعية وتصنيف نوايا المستخدم
- أنماط الربط التقني: واجهات برمجة التطبيقات APIs وبوابات التحقق من الهوية الرقمية
- تحليلات توجيه وتقليل الاستفسارات ومقاييس الحل الرقمي من التفاعل الأول

### اليوم 4: التخصيص بالذكاء الاصطناعي وقياسات سلوك المستخدم التنبؤية

كيف تسخر المؤسسات خوارزميات التوصية وبيانات السلوك الآنية لتخصيص الواجهات التفاعلية؟



- آليات التخصيص التنبؤي: خوارزميات التصفية التعاونية والتوصية القائمة على المحتوى
- القياسات السلوكية الفورية وتدفقات تتبع الأحداث والتفاعلات داخل التطبيقات
- تقديم المحتوى الديناميكي والتفاعلات الدقيقة المتوافقة مع سياق الاستخدام
- شفافية الخوارزميات وحوكمة خصوصية البيانات وبروتوكولات موافقة المستخدم
- تقييم الأثر الكمي للتخصيص: عمق التفاعل ومتوسط قيمة المعاملة ومعدلات الاحتفاظ

## اليوم 5: خارطة طريق التحول الرقمي وتنفيذ الحوكمة

كيف ترتب أولويات مشاريع الواجهات الرقمية وتدار حوكمتها وتنفذ عبر المحافظ التقنية المؤسسية؟

- أطر تحديد الأولويات: تقييم RICE ومصفوفات القيمة مقابل التعقيد
- بناء معمارية خارطة طريق التحول الرقمي: المحطات الرئيسية والتبعيات والإطلاقات المرحلية
- نماذج التشغيل المشتركة: دمج فرق تطوير المنتجات والفرق الهندسية وفرق الرحلات
- لوحات مؤشرات القياس: دمج تحليلات المنتجات بمؤشرات الكفاءة التشغيلية للقنوات
- عرض المخرج الختامي التنفيذي: المخطط الشامل لتحول القنوات الرقمية لمدة اثني عشر شهرا

## المنهجية

تعتمد الدورة على المزج بين التقييمات التشخيصية للواجهات ومحاكاة الحالات الواقعية وورش العمل الهندسية التطبيقية. يعمل المشاركون مباشرة على نقاط اتصال رقمية فعلية مستخدمين أطر التقييم القياسية لبناء جداول تسليم فنية منظمة ومحكمة.

- نشاط مقترح: تنفيذ تدقيق ميداني لواجهة تطبيق ويب باستخدام معايير ISO 9241-210:2019 لاكتشاف عوائق التصفح.
- نشاط مقترح: هندسة مسار عمل متكامل للخدمة الذاتية لتسجيل المستخدمين بالاعتماد على منطق اتخاذ القرار التفاعلي.
- نشاط مقترح: إعداد مصفوفة مرتبة الأولويات لخارطة طريق التحول توازن بين معالجة الديون التقنية وأثر الواجهة على الأعمال.

## المخرج الختامي

يعد كل مشارك مخططا شاملا لتحول القنوات الرقمية يتضمن تدقيقا لسهولة استخدام الواجهات ونموذجا معماريا لمسار خدمة ذاتية مؤتمت ومخطط دمج للتخصيص بالذكاء الاصطناعي مع خارطة طريق تنفيذية لمدة 12 شهرا. يشكل هذا المخرج وثيقة عمل فورية قابلة للاعتماد والعرض أمام الإدارة التنفيذية في المؤسسة.



## الأسئلة الشائعة

### ما المنصات التقنية التي يتم استعراضها خلال ورش العمل؟

يركز البرنامج على مبادئ معمارية ومناهج تحليلية وأطر لأبحاث المستخدم تتوافق مع مختلف منصات إدارة المحتوى وبوابات الويب وأدوات تحليلات المنتجات المعتمدة في بيئات الأعمال الحديثة.

### هل تتطلب المشاركة في هذا البرنامج امتلاك مهارات برمجية؟

لا تتطلب الدورة مهارات تطوير برمجيات أو كتابة الشيفرات، حيث ينصب التركيز على معمارية التصميم التفاعلي وحوكمة الواجهات وترتيب أولويات القدرات التقنية وإدارة الفرق متعددة التخصصات.

### كيف يختلف هذا البرنامج عن دورات إدارة الخدمات التقليدية؟

ينفرد هذا البرنامج بتركيزه الدقيق على نقاط التماس الرقمية القائمة على البرمجيات وأداء الواجهات التفاعلية وبوابات الخدمة الذاتية المؤتمتة ومحركات التخصيص الخوارزمية وأطر العمل الفنية لتوسيع المنتجات الرقمية.

### هل تتاح قوالب خطط العمل والتقييم للاستخدام المؤسسي الداخلي؟

نعم، تزود الجلسات المشاركين بنماذج التقييم ومخططات الرحلات وهياكل خرائط الطريق بصيغ قابلة للتعديل وإعادة الاستخدام المؤسسي المباشر.