

كتيب الدورة

Customer Journey Mapping & Service Design

Professional Training Course

Skillslab Training Provider

Skills for Tomorrow's World 



وصف الدورة

المقدمة

ومتسقة تتمحور حول احتياجات المتعامل التجربة، أصبحت المؤسسات مطالبة بتقديم خدمات في بيئة اليوم التي تقودها وتصميم الخدمات بوصفه برنامجاً تدريبياً مهنياً في كل نقطة تفاعل، ويأتي برنامج رسم رحلة المتعامل مترابطة وسلسلة الخدمات لتحقيق احتياجات المتعاملين، وتحليل التجربة الكاملة، واستراتيجياً يهدف إلى تمكين المؤسسات من فهم يوفر البرنامج إطاراً عملياً يساعد مستويات أعلى من التأثير والكفاءة واكتشاف فجوات الخدمة، وإعادة تصميم التفاعل الأساسية، واكتشاف مواطن التعثر والتحديات، المشاركين على رسم رحلات المتعاملين، وتقييم نقاط والرضا. في المؤسسة. كما يتعلم المشاركون كيفية تحويل رؤى وتصميم خدمات تتوافق مع توقعات المتعاملين والأهداف قيمة استراتيجية تعزيز الثقة والولاء ورفع كفاءة الأداء وتحقيق قيمة المتعاملين إلى تحسينات قابلة للتنفيذ تسهم ويمثل البرنامج

وتحسين العام والشركات الكبرى، إذ يساعدها على ربط عالية للجهات الحكومية والوزارات ومؤسسات القطاع مستدامة. بنهاية العمليات والابتكار الرقمي وتحقيق نتائج مؤسسية استراتيجية تجربة المتعامل بتحول الخدمات أهداف الدورة

فهم الدور الاستراتيجي لرسم هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين قابلة للقياس.

- تحليل احتياجات المتعاملين رحلة المتعامل وتصميم على:
- رسم رحلة المتعامل الكاملة وتوقعاتهم وسلوكياتهم وأنماط الخدمات.
- تحديد نقاط التفاعل عبر القنوات المادية تجاربهم.
- تطوير نماذج واضحة لشرائح الأساسية ومواطن التعثر وفجوات الخدمة وفرص والرقمية.
- تطبيق مبادئ تصميم الخدمات المتعاملين استناداً إلى رؤى التحسين.
- إعداد مخططات تفصيلية لتحسين تجربة المتعامل واقعية.
- موازنة إجراءات تقديم تربط تجربة المتعامل بالعمليات والمستفيد.
- تطوير الداخلية.
- ترتيب أولويات مبادرات حلول عملية للابتكار وتحسين تجربة الخدمة مع توقعات المتعاملين.
- تصميم تجارب متكاملة التحسين وفقاً للقيمة المؤسسية وتأثيرها على الخدمة.

- تحويل نتائج تحليل الرحلات ومتسقة عبر مختلف قنوات تقديم المتعامل.
- محتوى إلى خطط عملية لتطوير الخدمة.

فهم الدورة اليوم الأول: استراتيجية تجربة الخدمات.

- الأهمية الاستراتيجية المفاهيم الحديثة في إدارة تجربة المتعامل وأساسيات رسم الرحلة
- الفرق بين رسم المتعامل.
- فهم احتياجات المتعاملين رحلة المتعامل ورسم العمليات لرسم رحلة المتعامل.
- العلاقة بين تجربة وتوقعاتهم وسلوكياتهم التقليدية.
- تحديد شرائح المتعاملين المتعامل وجودة الخدمة والأداء ودوافعهم.
- فهم المؤسسي.
- تحديد مراحل الرحلة وأهداف دورة حياة المتعامل من البداية إلى وتطوير نماذج تمثل احتياجاتهم.
- تحليل النهاية.
- تطبيق عملي على إعداد الأبعاد العاطفية والوظيفية والتشغيلية لتجربة المتعامل في كل مرحلة.
- اليوم الثاني: تحليل الهيكل الأولي لرحلة المتعامل.

تحديد نقاط التفاعل المادية نقاط التفاعل واكتشاف فجوات المتعامل.

- فهم التجربة
- رسم تصرفات المتعاملين اللحظات التي تؤثر في تصورات والرقمية والبشرية والآلية.
- اكتشاف مواطن التعثر وتفاعلاتهم واحتياجاتهم المتعاملين.
- تحديد ومشاعرهم.
- تقييم اتساق الخدمة عبر اللحظات الحاسمة في رحلة والعوائق والتأخير والاحتكاك.
- فهم التجربة المتعامل.
- استخدام ملاحظات المتعاملين المتكاملة بين قنوات تقديم القنوات المختلفة.
- ترتيب فجوات التجربة حسب والبيانات التشغيلية لتعزيز تحليل الخدمة.
- ورشة الرحلة.
- اليوم الثالث: تصميم عمل لإعداد خريطة تفصيلية للرحلة مستوى تأثيرها على المتعامل.

التعرف إلى المبادئ الخدمات وإعداد مخطط تقديم الحالية.

- تطبيق الخدمة

- ربط احتياجات المتعاملين التفكير المتمحور حول الإنسان في تطوير الاستراتيجية لتصميم الخدمات.
- فهم الأنشطة الخدمات.
- رسم أدوار الموظفين الظاهرة للمتعامل والعمليات الداخلية بالقدرات المؤسسية.
- إعداد مخططات متكاملة والأنظمة والإجراءات والسياسات والوظائف الداعمة.
- تحديد الترابطات المساندة.
- موازنة العمليات الداخلية التشغيلية والاختناقات في تقديم لتقديم الخدمة.
- إعادة تصميم الخدمة.
- ورشة عمل إعداد مخطط الخدمات حول احتياجات المتعامل والأولويات مع توقعات المتعاملين.
- اليوم المؤسسية.

الانتقال من تحليل الوضع الرابع: الابتكار في الخدمات وتصميم الرحلة تفصيلي لخدمة مختارة.

- تطوير حلول مبتكرة الحالي إلى تصميم التجربة المستقبلية
- إعادة المستقبلية.
- تبسيط التفاعلات المعقدة تصميم نقاط التفاعل ذات التأثير لتحديات تجربة المتعامل.
- تحسين تجارب الخدمات المرتفع.
- تصميم رحلات متسقة وأكثر الرقمية والخدمات المقدمة بمساعدة للمتعاملين.
- توظيف الموظفين.
- ترتيب الأفكار وفقاً التقنيات الحديثة في تطوير ملاءمة لاحتياجات المتعاملين.
- تطوير خرائط مستقبلية لإمكانية التنفيذ والتأثير والأهمية الخدمات.
- ورشة تطبيقية الاستراتيجية.
- اليوم الخامس: التنفيذ لإعادة تصميم تجربة خدمة لرحلة المتعامل.

تحويل نتائج رسم رحلة والقياس والتحسين المستدام متكاملة.

- تحديد للخدمات
- توزيع المتعامل إلى خطط عمل عملية.
- تعزيز التعاون المؤسسي المسؤوليات بين الإدارات والوظائف أولويات تطوير الخدمات.
- وضع المختلفة.
- قياس الرضا والجهود والولاء مؤشرات لقياس تجربة المتعامل وأداء المشترك حول رحلات المتعاملين.
- تطوير آليات مستمرة الخدمات.

- متابعة وفاعلية الخدمة.
- دمج إدارة رحلة المتعامل أداء الرحلات وتحديد فرص التحسين لجمع ملاحظات المتعاملين.
- إعداد خارطة الجديدة.
- ورشة ختامية لتقديم مبادرة طريق عملية لتنفيذ مبادرات تصميم في الحوكمة المؤسسية.
- الفئة الخدمات.

تم تصميم هذه الدورة للمهنيين متكاملة لتحويل الخدمة.

مديرو والمسؤولين عن تحسين تجارب المتعاملين والمستفيدين المستهدفة

- فرق تصميم وأصحاب المصلحة، ومنهم:
- مديرو خدمات ومتخصصو تجربة المتعامل.
- المتخصصون في تحول وتطوير الخدمات.
- فرق التحول المتعاملين.
- متخصصو تحسين الخدمات الحكومية.
- متخصصو الجودة والتميز الرقمي.
- مديرو التسويق وإشراك العمليات.
- متخصصو الابتكار المؤسسي.
- مديرو المنتجات المتعاملين.
- مديرو والاستراتيجية.
- فرق تقديم الخدمات في والخدمات.
- القيادات ورؤساء العمليات.
- متطلبات الإدارات المسؤولين عن أداء القطاع العام.

لا تتطلب الدورة خلفية تقنية متقدمة. الخدمات.

رحلات متعاملين أو ملاحظات مستفيدين أو تحديات ويفضل أن يحضر المشاركون أمثلة من خدمات قائمة أو الدورة

يساعد

تعزيز الاستفادة من وجود معرفة أساسية بخدمة المتعاملين أو العمليات تشغيلية أو أولويات تطوير من مؤسساتهم.

منهجية المؤسسية أو تقديم الخدمات على

تعتمد الدورة على منهجية تفاعلية التمارين وورش العمل التطبيقية.

وتشمل منهجية وتطبيقية تربط المفاهيم الاستراتيجية بالتنفيذ التدريب عروضاً مهنية ومناقشات الواقعي داخل المؤسسات.

- أمثلة واقعية في تجربة التدريب:
- ورش عمل استراتيجية.
- تمارين التعامل وتصميم الخدمات.
- تحليل نقاط التفاعل لتطوير نماذج شرائح لرسم رحلات المتعاملين.
- إعداد مخططات تقديم المتعاملين.
- أنشطة جماعية لحل ومواطن التعثر.
- تحديات عملية لإعادة الخدمة.
- دراسات حالة المشكلات.
- تصميم الرحلات تصميم الخدمات.
- إعداد خطط التنفيذ تطبيقية.
- يطبق المشاركون مفاهيم المستقبلية.

مخرجات اكتساب أدوات ومنهجيات عملية قابلة للاستخدام الدورة باستمرار على سيناريوهات واقعية، بما يضمن والعمل.

عند إتمام الدورة بنجاح، سيكون المباشر داخل مؤسساتهم.

إعداد خرائط التعلم

- تحديد المشاركون قادرين على:
- تقييم جودة واتساق توقعات المتعاملين واحتياجاتهم ومواطن التعثر شاملة لرحلات المتعاملين.
- تطوير نماذج واقعية وفجوات الخدمة.
- إعداد مخططات نقاط التفاعل.
- ربط تجربة لشرائح المتعاملين.
- تصميم رحلات مستقبلية التعامل بالعمليات والأنظمة تفصيلية لتقديم الخدمات.
- تحسين الخدمات باستخدام الداخلية.
- ترتيب للمتعاملين.
- دعم التحول الرقمي أولويات مبادرات تحسين تجربة أساليب عملية لتصميم الخدمات.
- إعداد خطط التعامل.
- قياس أداء والمؤسسي للخدمات.

- يقدم رحلة التعامل وتحسينها بصورة تنفيذية لتطوير الخدمات.

ملف المدرب

يمتلك المدرب خبرة متقدمة الدورة خبير معتمد دولياً يتمتع بخبرة عملية مستمرة.

الخدمات، وتحول الخدمات، وتحسين العمليات، في إدارة تجربة التعامل، ورسم رحلات المتعاملين، واستشارية واسعة.

الاستراتيجية والأدوات العملية والخبرة التطبيقية والتطوير المؤسسي. ويجمع أسلوب التدريب بين الرؤية وتصميم

والحلول المناسبة للجهات الحكومية والوزارات

ومؤسسات القطاع العام والشركات الكبرى.

تواصل معنا

الأسعار الجماعية، يُرجى التواصل معنا: للاستفسار عن التسجيل أو المواعيد القادمة أو

الموقع الإلكتروني www.skillslab-training.com

البريد الإلكتروني info@skillslab-training.com

واتساب +966 559 653 447

Generated by Skillslab Training

info@skillslab-training.com | واتساب: +966 559 653 447

www.skillslab-training.com