BLACKBIRD FOR TRAINING

إدارة بيانات نظام علاقات العملاء

15 – 19 March 2027

كيغالي (رواندا)



إدارة بيانات نظام علاقات العملاء

المرجع: 350904_3255769 **التاريخ:** 15 – 19 March 2027 **المكان:** كيغالي (رواندا) **الرسوم:** GBP 4200

مقدمة

تتناول هذه الدورة إدارة بيانات نظام علاقات العملاء من منظور عملي متقدم يساعد مسؤولي المشاريع وفرق العمليات على استخدام البيانات والنظام بشكل أكثر كفاءة في المتابعة، التحليل، إعداد التقارير، وتحسين قرارات إدارة المواقع والفعاليات.

تركز الدورة على كيفية تنظيم بيانات العملاء، ضبط جودة السجلات، تحسين وضوح المعلومات داخل النظام، وتطوير آليات المتابعة والتتبع بما يدعم إدارة العلاقة مع العملاء من بداية التواصل وحتى تنفيذ الخدمة أو الفعالية. كما تتناول الدورة الجوانب المرتبطة بالتحكم في الصلاحيات، أمن البيانات، دقة التقارير، وتوحيد طريقة استخدام النظام بين الفرق المختلفة.

تم تصميم المحتوى ليجمع بين إدارة البيانات، تحسين العمليات، إعداد لوحات المتابعة، تحليل مؤشرات الأداء، وإدارة تفاعل العملاء، بحيث يتمكن المشاركون من استخدام نظام علاقات العملاء كأداة تشغيلية وتحليلية تدعم القرار، وليس فقط كمنصة لتخزين المعلومات.

أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم دور إدارة بيانات علاقات العملاء في تحسين كفاءة العمليات.
- تنظيم بيانات العملاء والمشاريع والمواقع داخل النظام بطريقة واضحة.
- تحسين جودة البيانات من خلال التحقق، التنظيف، والتحديث المستمر.
- بناء آليات متابعة دقيقة لتتبع العملاء والطلبات والفرص.
- تعزيز التحكم في الصلاحيات وحماية البيانات الحساسة.
- إعداد تقارير ولوحات متابعة تدعم قرارات إدارة المواقع والفعاليات.
- استخدام النظام لاستخراج مؤشرات تساعد على تحسين تجربة العملاء.
- تحليل بيانات التفاعل مع العملاء لتحديد فرص التحسين.
- ربط بيانات العملاء بالعمليات اليومية وإدارة الحجوزات أو المواقع.
- تقليل الأخطاء الناتجة عن ضعف التوثيق أو تكرار البيانات.
- تطوير إجراءات عمل موحدة لإدارة السجلات والمتابعات.
- استخدام الرؤى المستخرجة من النظام لدعم التخطيط واتخاذ القرار.



محاور الدورة

اليوم الأول: إدارة بيانات علاقات العملاء ودورها في العمليات.

- مفهوم إدارة بيانات علاقات العملاء في بيئة المشاريع والعمليات.
- الفرق بين حفظ البيانات واستخدامها في دعم القرار.
- أنواع البيانات الأساسية داخل النظام: العملاء، الطلبات، المواقع، التفاعلات، والفرص.
- أثر جودة البيانات على المتابعة والتقارير وتجربة العملاء.
- تحديد دورة حياة سجل العميل داخل النظام.
- فهم العلاقة بين بيانات العملاء وإدارة المواقع والفعاليات.
- الأخطاء الشائعة في إدخال البيانات وتحديثها.
- تطبيق عملي على تقييم جودة سجلات العملاء داخل النظام.

اليوم الثاني: ضبط البيانات والتحكم والصلاحيات.

- إعداد معايير واضحة لإدخال وتحديث البيانات.
- تنظيف البيانات المكررة أو غير المكتملة.
- تصنيف العملاء والطلبات حسب الحالة والأولوية ونوع الخدمة.
- إدارة الصلاحيات حسب أدوار المستخدمين ومسؤولياتهم.
- حماية البيانات الحساسة وضبط مستويات الوصول.
- إعداد إجراءات للمراجعة الدورية لجودة البيانات.
- تحسين وضوح السجلات لتسهيل المتابعة بين الفرق.
- تمرين عملي على إعادة تنظيم قاعدة بيانات عملاء مبسطة.

اليوم الثالث: تتبع العملاء وإدارة العلاقة والمتابعات.

- بناء مسار واضح لتتبع تفاعل العميل من البداية إلى الإغلاق.
- تسجيل نقاط التواصل والملاحظات والإجراءات التالية.
- تحسين إدارة الاستفسارات والطلبات والفرص داخل النظام.
- استخدام التذكيرات والتنبيهات لتقليل التأخير في المتابعة.
- تنظيم العلاقة بين فريق المشروع، فريق العمليات، والعملاء.
- تتبع حالة المواقع أو القاعات أو الخدمات المرتبطة بطلبات العملاء.
- تحليل أسباب التأخير أو فقدان فرص المتابعة.
- تطبيق عملي على تصميم مسار متابعة لعميل أو مشروع داخل النظام.



اليوم الرابع: التقارير والرؤى لدعم إدارة المواقع والعمليات.

- تحديد مؤشرات الأداء المهمة لإدارة علاقات العملاء والمواقع.
- إعداد تقارير حول العملاء النشطين، الطلبات المفتوحة، والمتابعات المتأخرة.
- تحليل بيانات الحجوزات أو المواقع أو الخدمات لدعم التخطيط.
- استخدام لوحات المتابعة لزيادة وضوح العمليات اليومية.
- تحويل البيانات إلى ملاحظات قابلة للتنفيذ.
- إعداد تقارير للإدارة تساعد على تقييم الأداء والضغط التشغيلي.
- ربط مؤشرات العملاء بمؤشرات جودة الخدمة والاستجابة.
- ورشة تطبيقية على إعداد تقرير تشغيلي مختصر من بيانات النظام.

اليوم الخامس: تحسين النظام وبناء نموذج عمل أكثر كفاءة.

- مراجعة طريقة استخدام النظام وتحديد فرص التحسين.
- بناء إجراءات موحدة لإدارة البيانات والمتابعات والتقارير.
- تحسين تدفق المعلومات بين الفرق المرتبطة بالعملاء والمواقع.
- إعداد قائمة تحقق لمراجعة السجلات قبل الاعتماد أو الإغلاق.
- تطوير نموذج متابعة يساعد على تحسين سرعة الاستجابة.
- تحديد ضوابط للخصوصية، الأمان، ودقة التقارير.
- إعداد خطة تحسين لاستخدام نظام علاقات العملاء داخل الإدارة.
- تطبيق نهائي على تحليل حالة تشغيلية وإعداد لوحة متابعة وتوصيات.



لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- تحسين القدرة على إدارة بيانات العملاء والمشاريع بطريقة منظمة.
- رفع جودة السجلات وتقليل البيانات المكررة أو الناقصة.
- تعزيز وضوح المتابعات بين فرق المشاريع والعمليات.
- تحسين سرعة الاستجابة للعملاء والطلبات المفتوحة.
- بناء تقارير دقيقة تساعد الإدارة على اتخاذ قرارات أفضل.
- تعزيز التحكم في الصلاحيات وحماية البيانات الحساسة.
- تحسين إدارة المواقع أو القاعات أو الخدمات المرتبطة بالعملاء.
- استخدام البيانات لاكتشاف المشكلات التشغيلية مبكرًا.
- رفع كفاءة متابعة الفرص والعلاقات طويلة المدى مع العملاء.
- تقليل الاعتماد على المتابعة اليدوية أو الملفات المتفرقة.
- تحسين إنتاجية مسؤولي المشاريع من خلال استخدام أفضل للنظام.
- تحويل نظام علاقات العملاء إلى أداة تحليل وتشغيل فعالة.

الخاتمة

تقدم هذه الدورة إطارًا عمليًا لتطوير كفاءة إدارة بيانات نظام علاقات العملاء، مع التركيز على التحكم، الأمان، وضوح الرؤية، إعداد التقارير، وتحسين عمليات إدارة العملاء والمواقع.

تبدأ الدورة بفهم دور البيانات في دعم العمليات، ثم تنتقل إلى ضبط جودة السجلات وإدارة الصلاحيات، وبعدها يتم التركيز على تتبع العملاء والمتابعات، ثم إعداد التقارير والرؤى التي تساعد على تحسين إدارة المواقع والفعاليات. وفي اليوم الأخير، يتم ربط جميع الجوانب في نموذج عمل عملي يساعد على تحسين استخدام النظام داخل المؤسسة.

يساعد هذا البرنامج المشاركين على التعامل مع نظام علاقات العملاء كمنصة تشغيلية متكاملة تدعم التوثيق، المتابعة، التحليل، والتواصل مع العملاء. كما يمنحهم أدوات عملية لتحسين جودة البيانات، تقليل الأخطاء، حماية المعلومات، ورفع كفاءة إعداد التقارير.

بنهاية الدورة، سيكون المشاركون أكثر قدرة على استخدام بيانات نظام علاقات العملاء بطريقة تدعم القرار، تحسن تجربة العملاء، وتزيد كفاءة إدارة العمليات والمواقع داخل المؤسسة.

