BLACKBIRD FOR TRAINING

# التحول الرقمي المرتكز على العميل

January 2027 15 – 11

أمستردام (هولندا)



# التحول الرقمي المرتكز على العميل

**المرجع:** 351501_3255783 **التاريخ:** 11 – 15 January 2027 **المكان:** أمستردام (هولندا) **الرسوم:** GBP 5900

## مقدمة

تركز دورة التحول الرقمي المرتكز على العميل على تحسين طريقة تصميم البرامج والخدمات والمبادرات الداخلية من منظور احتياجات العميل وتجربته والقيمة التي يحصل عليها. فالتحول الرقمي لا يعني فقط تطبيق أنظمة جديدة أو أتمتة الإجراءات، بل يظهر أثره الحقيقي عندما تعمل التقنية، والبيانات، والفرق، وتصميم الخدمة معًا لتقديم تجربة أفضل للعميل.

يساعد هذا البرنامج الممتد لثلاثة أيام على تعزيز التفكير المرتكز على العميل أثناء إدارة المبادرات الرقمية وبرامج تحسين الخدمات. ويركز على فهم توقعات العملاء، اكتشاف نقاط التعثر في رحلتهم، تحسين جودة الخدمات، وضمان أن تكون مشاريع التحول موجهة بقيمة واضحة للعميل، وليس بالتقنية فقط.

تم بناء الدورة بتسلسل عملي يبدأ بفهم التفكير المرتكز على العميل وربطه بالتحول الرقمي، ثم ينتقل إلى تحسين رحلة العميل وتنفيذ البرامج، وينتهي بقياس الأثر، ومواءمة أصحاب المصلحة، وترسيخ التحسين المستمر. وتمت مراعاة عنوان الدورة التحول الرقمي المرتكز على العميل والنقطة المطلوبة حول تعزيز التفكير المرتكز على العميل.

## أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم دور التفكير المرتكز على العميل في نجاح التحول الرقمي.
- ربط مبادرات التحول باحتياجات العملاء ونتائج الخدمة.
- تحديد الفجوات بين الإجراءات الداخلية وتوقعات العملاء.
- تحليل رحلة العميل لاكتشاف التعثر، التأخير، التكرار، أو ضعف وضوح الخدمة.
- ترتيب أولويات التحسين الرقمي بناءً على قيمة العميل وأثرها على العمل.
- تحويل ملاحظات العملاء واحتياجاتهم إلى إجراءات عملية داخل البرامج.
- تحسين التعاون بين فرق الأعمال، التقنية، العمليات، والفرق المتعاملة مع العملاء.
- إدارة مبادرات التحول الرقمي مع تركيز أكبر على التبني وتجربة العميل.
- استخدام ملاحظات العملاء ومؤشرات الأداء لتقييم التحسين.
- بناء تواصل أوضح حول التغيير الرقمي وتحسين الخدمات.
- تقليل المبادرات الرقمية التي لا تحقق قيمة واضحة للعميل.
- [illegible] تحسين رقمي يتمحور حول العميل.



## محاور الدورة

### اليوم الأول: التفكير المرتكز على العميل في التحول الرقمي

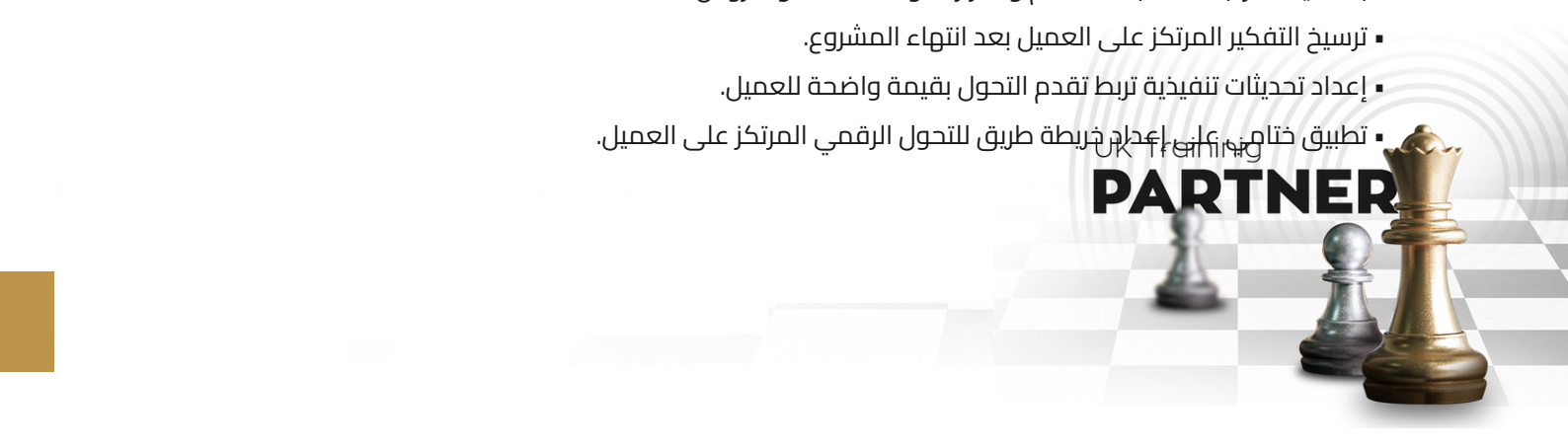
- فهم التحول الرقمي من منظور العميل وليس من منظور النظام فقط.
- التمييز بين تطبيق التقنية وخلق قيمة حقيقية للعميل.
- تحليل تغير توقعات العملاء عبر القنوات الرقمية وقنوات الخدمة.
- ربط برامج التحول بتجربة العميل والكفاءة والثقة.
- قراءة نقاط الألم من خلال الملاحظات والشكاوى والتأخير والمشكلات المتكررة.
- فهم تأثير الإجراءات الداخلية على تجربة العميل الخارجية.
- بناء عقلية تضع العميل في قلب التخطيط والتنفيذ.
- تطبيق عملي على مراجعة مبادرة رقمية وتحديد قيمتها الفعلية للعميل.

### اليوم الثاني: تحسين رحلة العميل وتنفيذ البرامج

- رسم رحلة العميل عبر نقاط التواصل ومراحل الخدمة الرئيسية.
- تحديد نقاط التعثر والفجوات التشغيلية وتأخير التسليم وضعف وضوح المسؤوليات.
- ترتيب فرص التحسين حسب الأثر والأولوية وقابلية التنفيذ.
- تحويل احتياجات العملاء إلى متطلبات رقمية وإجراءات خدمية واضحة.
- مواءمة الفرق حول نتائج العميل بدل التركيز على الأنشطة الداخلية فقط.
- إدارة الاعتماد المتبادل بين الإدارات أثناء مبادرات التحول الرقمي.
- تحسين التواصل مع أصحاب المصلحة أثناء تغييرات الخدمة والتحول.
- ورشة تطبيقية على إعادة تصميم رحلة عميل وبناء خطة تحسين عملية.

### اليوم الثالث: قياس الأثر واستدامة التغيير المرتكز على العميل

- تحديد مؤشرات تجربة العميل والتبني وسرعة الاستجابة وجودة الخدمة.
- استخدام ملاحظات العملاء للتحقق من فعالية التحسينات الرقمية.
- متابعة تقدم التحول من خلال تقارير تركز على أثر العميل.
- تحديد المخاطر التي قد تضعف التبني أو تقلل أثر التحسين.
- بناء آليات مراجعة لمتابعة التقدم والقرارات والمشكلات والدروس المستفادة.
- ترسيخ التفكير المرتكز على العميل بعد انتهاء المشروع.
- إعداد تحديثات تنفيذية تربط تقدم التحول بقيمة واضحة للعميل.
- تطبيق ختامي على إعداد خريطة طريق للتحول الرقمي المرتكز على العميل.



## لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- تعزيز التفكير المرتكز على العميل داخل برامج التحول الرقمي.
- تحسين القدرة على ربط المبادرات التقنية باحتياجات العملاء.
- اكتشاف نقاط ألم العملاء قبل تصميم الحلول.
- تحسين رحلة العميل من خلال تحليل أوضح وترتيب أفضل للأولويات.
- تقليل المبادرات التي تحقق تغييرًا داخليًا دون قيمة ملموسة للعميل.
- تحسين التعاون بين الإدارات المشاركة في المبادرات الرقمية.
- مواءمة تنفيذ البرامج مع نتائج العميل وليس الأنشطة فقط.
- استخدام الملاحظات والمؤشرات لقياس التحسين بدقة أكبر.
- رفع مستوى التبني من خلال التركيز على احتياجات المستخدمين والعملاء.
- إعداد تحديثات أوضح للإدارة وأصحاب المصلحة حول أثر التحول.
- دعم تحسين الخدمة من خلال أدوات عملية لتحليل رحلة العميل.
- بناء خريطة طريق تربط التغيير الرقمي بأثر قابل للقياس على العميل.

## الخاتمة

تقدم دورة التحول الرقمي المرتكز على العميل إطارًا عمليًا لتصميم وإدارة مبادرات التحول من منظور قيمة العميل. فهي تساعد المشاركين على تجاوز فكرة تطبيق الأنظمة فقط، والتركيز على كيف يساهم التغيير الرقمي في تحسين جودة الخدمة، وتجربة العميل، وسرعة الاستجابة، والثقة، ونتائج العمل.

يمتد البرنامج على ثلاثة أيام تبدأ بتعزيز التفكير المرتكز على العميل، ثم الانتقال إلى تحليل رحلة العميل وتخطيط التحسين، قبل الوصول إلى قياس الأثر واستدامة التحول.

كما يدعم البرنامج التعاون بين فرق البرامج والعمليات والتقنية والفرق المتعاملة مع العملاء، بحيث لا تعمل كل جهة بمعزل عن الأخرى، بل ضمن رؤية مشتركة تركز على ما يحتاجه العميل وما يحقق له قيمة واضحة.

**بنهاية الدورة، سيكون المشاركون أكثر قدرة على تخطيط وإدارة مبادرات تحول رقمي تحسن تجربة العميل، وترفع مستوى التبني، وتقدم قيمة خدمية قابلة للقياس.**

