



دورة شهادة في أتمتة العمليات الرقمية وتجربة العملاء

2027 مايو 17 – 21
باريس (فرنسا)



دورة شهادة في أتمتة العمليات الرقمية وتجربة العملاء

المرجع: 181682_5 التاريخ: 17 - 21 مايو 2027 المكان: باريس (فرنسا) الرسوم: Euro 6900

دورة شهادة في أتمتة العمليات الرقمية وتجربة العملاء دورة تأسيسية مدتها 5 أيام تتناول إزالة العمل اليدوي من العمليات اليومية وتحسين طريقة خدمة العملاء. وهي موجهة إلى مديري الأقسام وقادة وحدات الأعمال والمهنيين في مؤسسات القطاع الخاص. تتدرب على حالات عملية وتعود بخطة تحسين الأتمتة وتجربة العملاء مكتملة لوحدة. تقدم الدورة ميركوري للتدريب.

نبذة عن الدورة

ما زالت وحدات كثيرة تعتمد على البريد الإلكتروني وجدول البيانات وإعادة إدخال البيانات يدوياً، فينتظر العملاء ويكرر الموظفون الخطوات نفسها. لتتابع هذه الدورة ينبغي أن تدير عملية تخدم عملاء داخليين أو خارجيين أو تعمل على تحسينها. وتتدرب برسم مسارات عمل لحالات دراسية واختيار ما يؤتمت وإعادة تصميم رحلة العميل خطوة بخطوة.

لمن هذه الدورة

- المسؤولون عن سرعة العمليات اليومية للإدارة وجودتها
- المسؤولون عن تحديد مبادرات التحسين التي تحصل على الوقت والميزانية في وحدة الأعمال
- مالكو العمليات وفرق التشغيل الذين يديرون مسارات الطلبات والموافقات
- فرق خدمة العملاء والمبيعات المسؤولة عن قنوات تواصل العملاء مع المؤسسة والرد عليهم
- المهنيون الذين يمثلون وحداتهم في مشاريع الأتمتة والأنظمة

لا تناسب هذه الدورة المطورين الذين يريدون بناء الأتمتة على أداة محددة، إذ تناسبهم دورة تقنية على تلك المنصة، ولا كبار التنفيذيين الباحثين عن استراتيجية التحول على مستوى المؤسسة، إذ تناسبهم دورة قيادية على مستوى الإدارة العليا.

الكفاءات المستهدفة

- اكتشاف العمليات: توثيق كيف يسير العمل فعلاً بما فيه التأخير وإعادة العمل ونقاط التسليم
- اختيار مرشحي الأتمتة: اختيار المهام المؤهلة للأتمتة حسب الحجم والقواعد والقيمة لا حسب الرائج
- إعادة تصميم سير العمل: تبسط العملية قبل تطبيق أي أداة عليها
- تصميم رحلة العميل: ترسم نقاط تواصل العميل وتزيل المواقف التي تسبب الإزعاج
- تبني الأتمتة: تهيئ الموظفين والعملاء لاستخدام الخطوات الرقمية الجديدة
- قياس أداء الخدمة: تقيس زمن الدورة والأخطاء وجهد العميل قبل التغيير وبعده

ما ستتمكن من إنجازه

في نهاية الدورة ستتمكن من:

- انطلاقاً من ملاحظات المراقبة ومقابلات الموظفين، رسم خريطة المسارات المتوازية للوضع الحالي تحدد الهدر وإعادة العمل
- بالنظر إلى قائمة المهام، تقييم كل مهمة بقائمة ملائمة الأتمتة واختيار ثلاثة مرشحين
- باستخدام خريطة الوضع الحالي، تصميم سير عمل مستقبلي يوضح الخطوات المحذوفة والمبسطة والمؤتمتة
- انطلاقاً من الشكاوى وسجلات التواصل، بناء خريطة رحلة العميل بنقاط الألم والطول الرقمية المقترحة
- بالنظر إلى خيارات الأتمتة، المقارنة بين أدوات سير العمل وأتمتة العمليات الروبوتية RPA والمنصات منخفضة الكود لحالة مختارة
- باستخدام أرقام خط الأساس، إعداد بطاقة قياس قبل وبعد لزمّن الدورة ومعدل الأخطاء وجهد العميل

محتوى الدورة

اليوم 1: العمليات الرقمية وتوقعات العملاء

- الفرق بين الرقمنة والتحول الرقمي والأتمتة في العمليات اليومية
- أثر التسليم اليدوي بين الفرق على زمن انتظار العميل والأخطاء
- قائمة تقييم نضج العمليات في وحدة الأعمال
- رسم خريطة المسارات المتوازية لمسار طلب أو معاملة
- تحديد الهدر وإعادة العمل والتأخير على خريطة العملية

اليوم 2: خيارات الأتمتة واختيار المرشحين

- أدوات سير العمل وإدارة الحالات للطلبات والموافقات
- أتمتة العمليات الروبوتية RPA لإدخال البيانات القائم على القواعد
- المنصات منخفضة الكود للمهام الروتينية في وحدات الأعمال
- الذكاء الاصطناعي في معالجة المستندات والرد على العملاء
- تقييم ملائمة الأتمتة حسب الحجم والقواعد والقيمة

اليوم 3: إعادة تصميم سير العمل

- التبسيط قبل الأتمتة بحذف الخطوات والموافقات غير اللازمة
- تصميم سير العمل المستقبلي بتسليم رقمي بين الفرق
- مدخلات البيانات والنماذج ونقاط الربط بين الأنظمة
- معالجة الاستثناءات ونقاط المراجعة البشرية في المسارات المؤتمتة
- ضوابط خصوصية البيانات وصلاحيات الوصول في العمليات المؤتمتة

اليوم 4: رحلة العميل وقنوات الخدمة

- رسم خريطة رحلة العميل بنقاط التواصل ونقاط الألم
- مقاييس جهد العميل ورضاه عند كل نقطة تواصل
- بوابات الخدمة الذاتية والمحادثة الفورية والإشعارات لتحديث حالة الطلب
- ربط خطوات الخدمة الأمامية بمسارات العمل الخلفية
- خطة التبني للموظفين والعملاء عند إطلاق القنوات الجديدة

اليوم 5: تطبيق خطة تحسين الأتمتة وتجربة العملاء

- بطاقة قياس قبل وبعد لزمّن الدورة والأخطاء وجهد العميل
- تمرين مراجعة مرشحي الأتمتة مقابل سير العمل المستقبلي
- تمرين اختبار خريطة رحلة العميل بشكاوى الحالة الدراسية
- تمرين إعداد خطة تجريبية مع إجراءات التبني
- استكمال خطة تحسين الأتمتة وتجربة العملاء وعرضها

دراسات الحالة والتمارين

فيما يلي أنشطة مقترحة تستخدم خلال الدورة.

- دراسة حالة: سلسلة متاجر تجزئة تعيد إدخال الطلبات الإلكترونية يدويا في نظام المخزون، فتعيد تصميم مسار الطلب وتختار ما يؤتمت.
- دراسة حالة: شركة خدمات لوجستية يتصل عملاؤها مرارا للسؤال عن حالة الشحنة، فترسم رحلة العميل وتختار حلا للخدمة الذاتية.
- تمرين: عيادة خاصة تدبر تعديل المواعيد بالهاتف والبريد الإلكتروني، فتقيم المهام حسب ملائمتها للأتمتة.
- تمرين: فريق مطالبات تأمين يستقبل نماذج ناقصة، فتصمم خطوة استقبال رقمية مع نقطة مراجعة بشرية.

ما ستعود به إلى عملك

تعود بخطة تحسين الأتمتة وتجربة العملاء ل وحدتك. وفي شهرك الأول بعد الدورة تستخدمها للاتفاق مع مديرك على عملية تجريبية واحدة، وتسجيل أرقام خط الأساس، والبدء في إعادة تصميم سير العمل قبل شراء أي أداة.

- خرائط سير العمل للوضع الحالي والمستقبلي
- قائمة مرشحي الأتمتة بعد تقييمهم
- خريطة رحلة العميل مع الحلول الرقمية المقترحة
- بطاقة قياس قبل وبعد مع خطة التجربة

إجابات سريعة عن الأسئلة الشائعة

ما الذي يجب أن أعرفه قبل دورة أتمتة العمليات الرقمية وتجربة العملاء؟

تحتاج إلى معرفة عملية بطريقة تعامل وحدتك مع الطلبات أو المعاملات أو تواصل العملاء. ولا تحتاج إلى خلفية برمجية، إذ يشرح كل خيار أتمتة بلغة الأعمال قبل تطبيقه على الحالات.

ما الفرق بين دورة أتمتة العمليات وتجربة العملاء ودورة قيادة التحول الرقمي؟

تركز دورة القيادة على رؤية المؤسسة وحوكمتها ورعاية المبادرات. أما هذه الدورة التأسيسية فتعمل على مستوى الوحدة وعلى مسارات عمل ورحلات عملاء محددة، فتقرر ما يبسط وما يؤتمت وكيف تقاس النتيجة.

هل يجب إعادة تصميم العملية قبل أتمتتها؟

نعم، أتمتة عملية ضعيفة تجعل الأخطاء تحدث أسرع. وحذف الخطوات والموافقات وإعادة العمل غير اللازمة أولاً يجعل الأتمتة أبسط وأقل كلفة في الصيانة وأنفع للعملاء والموظفين.

بماذا أعود من تدريب أتمتة العمليات الرقمية وتجربة العملاء؟

تعود بخطة تحسين الأتمتة وتجربة العملاء تضم خرائط سير العمل وقائمة مرشحي الأتمتة وخريطة رحلة العميل وبطاقة قياس قبل وبعد لعملية واحدة في وحدتك.

لمديرك

بعد الدورة يستطيع عضو فريقك رسم العملية وإزالة الهدر منها واختيار المهام المؤهلة للأتمتة وإعادة تصميم رحلة العميل المرتبطة بها. ويعود بخطة تحسين الأتمتة وتجربة العملاء، تستخدم أولاً للاتفاق على عملية تجريبية وتسجيل أرقام خط الأساس ومتابعة زمن الدورة والأخطاء وجهد العميل.