CONCEPT

تسعير خدمات الاتصالات وإدارة قيمة العملاء: الباقات ومتوسط الإيراد لكل مستخدم وفقدان المشتركين

4 – 8 أكتوبر 2027

باريس - فندق أعمال على الضفة اليمنى



تسعير خدمات الاتصالات وإدارة قيمة العملاء: الباقات ومتوسط الإيراد لكل مستخدم وفقدان المشتركين

المرجع: 13790_414 **التاريخ:** 4 – 8 أكتوبر 2027 **المكان:** باريس - فندق أعمال على الضفة اليمنى **الرسوم:** SAR 23500

مقدمة:

يحدد تسعير خدمات الاتصالات وإدارة قيمة العملاء ما إذا كانت قاعدة مشتركي المشغل تنمو في قيمتها أو تتآكل بسبب تخفيف الإيراد عبر الباقات وفقدان المشتركين دون ضبط وعروض مجمعة يصعب شرحها لفرق الشبكة والمالية. تقدم هذه الدورة من كور كونسبت لموظفي الشؤون التجارية والمنتجات والشؤون التنظيمية لدى المشغلين فهما عمليا لسلسلة القيمة في الاتصالات ونماذج أعمال المشغل الشبكي والمشغل الافتراضي والبيع بالجملة، وبناء الباقات والعروض المجمعة، وتحليل متوسط الإيراد لكل مستخدم ARPU وفقدان المشتركين، وتصميم حملات إدارة قيمة العملاء CVM، في إطار متطلبات الترخيص والربط البيني ونقل الأرقام. ويبني المشاركون نموذج تسعير الباقات وقيمة المشتركين لمحفظة يديرونها.

أهداف الدورة:

- شرح سلسلة القيمة في الاتصالات والمقارنة بين نماذج أعمال المشغل الشبكي MNO والمشغل الافتراضي MVNO والبيع بالجملة عند تحديد موقع منتج جديد أو اتفاقية شراكة
- تصميم باقات الدفع المسبق والفوترة الشهرية والعروض المجمعة والإضافات وفق دورة حياة المنتج وبما يلبي قواعد الاستخدام العادل وشفافية التعرفة
- حساب متوسط الإيراد لكل مستخدم ومتوسط الهامش لكل مستخدم ومعدل فقدان المشتركين حسب الشريحة وربط تحركات الإيراد بالتعرفة والاستخدام ومدة الاشتراك
- تخطيط حملات إدارة قيمة العملاء للتهيئة والبيع الأعلى والبيع المتقاطع والاحتفاظ باستخدام مجموعات ضابطة وقياس الأثر الإضافي
- تقييم أثر قواعد الترخيص والطيف الترددي والربط البيني ونقل الأرقام في قرارات التسعير والاحتفاظ بالمشتركين
- بناء نموذج تسعير الباقات وقيمة المشتركين مع لوحة مؤشرات أداء تجارية لمحفظة تقع ضمن مسؤوليتهم

الفئة المستهدفة:

- كوادر الشؤون التجارية والتسويق المسؤولة عن عروض الهاتف المتنقل والخطوط الثابتة والعروض المدمجة للأفراد
- كوادر المنتجات المسؤولة عن إطلاق الباقات والعروض المجمعة والإضافات وإعادة تسعيرها وإيقافها
- محللو التسعير والإيرادات المسؤولون عن تقارير متوسط الإيراد لكل مستخدم ونمذجة التعرفة وتوقعات انتقال المشتركين بين الباقات
- فرق إدارة قيمة العملاء والاحتفاظ المسؤولة عن منع فقدان المشتركين وحملات القاعدة وعروض الولاء
- كوادر مبيعات قطاع الأعمال والحلول المسؤولة عن عروض الربط والخدمات المدارة وإنترنت الأشياء للشركات
- كوادر الشؤون التنظيمية والاستراتيجية المسؤولة عن شروط الترخيص والربط البيني وتموضع المشغل في السوق

محاور الدورة:

اليوم 1: سلسلة القيمة في الاتصالات وهيكل السوق ونماذج أعمال المشغلين

- خريطة سلسلة القيمة: شبكة النفاذ والشبكة الأساسية وشبكة النقل وأنظمة تقنية المعلومات وقنوات البيع
- خدمات الهاتف المتنقل والنطاق العريض الثابت وربط الشركات مشروحة لغير المهندسين
- مقارنة نماذج التشغيل: المشغل الشبكي MNO وموزع العلامة التجارية والمشغل الافتراضي الخفيف والمشغل الافتراضي الكامل MVNO
- النفاذ بالجملة وتمكين المشغل الافتراضي MVNE واقتصاديات اتفاقية الشبكة المضيفة
- خط أساس مزيج إيرادات المشغل: الدفع المسبق والفوترة الشهرية والخطوط الثابتة والجملة وقطاع الأعمال

اليوم 2: إدارة منتجات الاتصالات وهيكل التعرفة والإطار التنظيمي

- بوابات مراحل دورة حياة منتج الاتصالات: الفكرة والإطلاق والنمو والإيقاف ونقل القاعدة
- طبقات هيكل التعرفة: الباقات الأساسية والإضافات وباقات التجوال وباقات الأجهزة
- بناء باقات الدفع المسبق والفوترة الشهرية بالحصص ورسوم تجاوز الحصة وقواعد الاستخدام العادل
- الترخيص وتخصيص الطيف الترددي وأسعار إنهاء المكالمات في الربط البيني بصورة عامة
- نقل الأرقام بطلب من المشغل المستقبل وواجبات حماية المستهلك في شفافية التعرفة

اليوم 3: متوسط الإيراد لكل مستخدم وتحليلات المشتركين وإدارة قيمة العملاء

- حساب ARPU وARPPU وAMPU حسب الشريحة وقناة البيع والباقة
- تقسيم قاعدة المشتركين حسب الاستخدام ومدة الاشتراك وفئة القيمة ونوع الجهاز
- قياس معدل فقدان المشتركين ومنحنيات بقاء الأفواج وتحليل أسباب الفقدان
- برنامج دورة حياة إدارة قيمة العملاء: تهيئة أول 90 يوما والبيع الأعلى والبيع المتقاطع والاحتفاظ
- قواعد العرض الأنسب التالي والمجموعات الضابطة للحملات لقياس الأثر الإضافي

اليوم 4: تحسين الباقات وعروض قطاع الأعمال والحوكمة التجارية

- تحليل أثر انتقال المشتركين بين الباقات وتخفيف التعرفة على إيراد القاعدة
- اختبار ربحية العروض المجمعة: تكلفة الشبكة لكل غيغابايت واسترداد دعم الأجهزة والهامش لكل خط
- عروض قطاع الأعمال: ربط المواقع المتعددة والخدمات المدارة وخطوط إنترنت الأشياء وشروط مستوى الخدمة
- أخطاء تجارية شائعة: باقات البيانات غير المحدودة وعروض استعادة المشتركين وإساءة استخدام خصومات الاحتفاظ
- لوحة المؤشرات التجارية ومجلس حوكمة المنتجات: الإضافات الإجمالية وصافي الإضافات واتجاه ARPU وفقدان المشتركين

اليوم 5: بناء نموذج تسعير الباقات وقيمة المشتركين

- بناء نموذج: سلم باقات متنقلة جديد مع توقع متوسط الإيراد لكل مستخدم وانتقال المشتركين
- بناء نموذج: بطاقة تقييم احتمال فقدان المشترك وميزانية حملة الاحتفاظ
- حالة عطاء لقطاع الأعمال: نموذج هامش لعرض ربط مواقع متعددة وإنترنت الأشياء
- حالة أثر تنظيمي: خفض أسعار إنهاء المكالمات وإطلاق نقل الأرقام وأثرهما في قيمة المشتركين
- عرض نموذج تسعير الباقات وقيمة المشتركين ومناقشته مع الأقران

المهارات التي ستكتسبها:

- رسم سلسلة القيمة في الاتصالات
- تقييم نماذج المشغل الافتراضي والبيع بالجملة
- تصميم سلم الباقات
- تحليل ARPU وAMPU
- تحليل أفواج فقدان المشتركين
- قياس أثر حملات إدارة قيمة العملاء
- تكلفة عروض قطاع الأعمال
- مراجعة الأثر التنظيمي في الاتصالات

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بنموذج تسعير الباقات وقيمة المشتركين مبني على هيكل التعرفة وقاعدة المشتركين في محفظتك
- اكتشاف الباقات والعروض المجمعة التي تخفض متوسط الإيراد لكل مستخدم أو تدفع العملاء إلى باقات أرخص قبل طرحها في السوق
- التحدث بلغة مشتركة مع زملاء الشبكة والمالية والشؤون التنظيمية عند اعتماد منتج أو تعديل تعرفة
- مقارنة الممارسات التجارية مع زملاء من مشغلي الهاتف المتنقل ومزودي النطاق العريض الثابت والمشغلين الافتراضيين ومزودي خدمات قطاع الأعمال

الخاتمة:

تصمد إيرادات المشغل حين تدار الباقات وتحليلات المشتركين والمتطلبات التنظيمية بوصفها منظومة تجارية واحدة. تنتقل الأيام الخمسة من سلسلة القيمة في الاتصالات ونماذج المشغل الشبكي والمشغل الافتراضي والبيع بالجملة، إلى دورة حياة المنتج وهيكل التعرفة وإطار الترخيص والربط البيني ونقل الأرقام، ثم إلى تحليل متوسط الإيراد لكل مستخدم وفقدان المشتركين وإدارة قيمة العملاء، ومنها إلى تحسين الباقات وعروض قطاع الأعمال والحوكمة التجارية. ويطبق اليوم الأخير هذه الأساليب في بناء نماذج رقمية تنتهي بنموذج تسعير الباقات وقيمة المشتركين جاهز لقرار التسعير التالي.