CONCEPT

دورة أتمتة التسويق ومنظومة تقنيات التسويق: منصات بيانات العملاء ورحلات دورة الحياة وتنسيق القنوات

17 – 21 مايو 2027

دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال



دورة أتمتة التسويق ومنظومة تقنيات التسويق: منصات بيانات العملاء ورحلات دورة الحياة وتنسيق القنوات

المرجع: 26360_1680 **التاريخ:** 17 – 21 مايو 2027 **المكان:** دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال **الرسوم:** SAR 19500

مقدمة:

دورة أتمتة التسويق ومنظومة تقنيات التسويق، بما فيها منصات بيانات العملاء CDP ورحلات دورة حياة العميل وتنسيق القنوات، تمتد أسبوع وتخاطب العاملين في إدارة علاقات العملاء والتسويق الرقمي وعمليات التسويق، وتنتهي بمخطط منظومة تقنيات التسويق وخطة تنسيق الرحلات لجهة حالة. فكثير من الوحدات تملك عدة منصات، ومع ذلك ترسل رسائل متفرقة من سجلات عملاء مجزأة، دون قواعد تحدد القناة التي تنطلق أولا. ويعمل المشاركون فعليا في إعداد الحملات أو إدارة بيانات العملاء، ويتعلمون عبر جلسات تطبيقية مباشرة على لوحات تصميم الرحلات وأدوات بناء الجماهير. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة في أتمتة التسويق.

أهداف الدورة:

- رسم منظومة تقنيات التسويق في المؤسسة عبر طبقات البيانات واتخاذ القرار والإرسال، وتسجيل كل فجوة تكامل بينها
- تحديد مواصفات استقبال البيانات في منصة بيانات العملاء وقواعد توحيد الهوية ومخطط الملف الموحد للعميل لأغراض التسويق
- تصميم رحلات الترحيب والاستعادة والبيع التكميلي بشروط الدخول والانتظار والتفرع والخروج
- ضبط تنسيق البريد الإلكتروني والرسائل النصية والإشعارات الفورية والمحادثات بحدود التكرار وقواعد المفاضلة بين القنوات
- تطبيق توثيق نطاقات الإرسال واختبارات المجموعات الضابطة والفحص قبل الإطلاق لحماية وصول الرسائل وقياس الأثر الإضافي
- إعداد مخطط منظومة تقنيات التسويق وخطة تنسيق الرحلات مع قواعد التشغيل لجهة حالة

الفئة المستهدفة:

- الموظفون المسؤولون عن بناء الحملات والرحلات الآلية وتشغيلها في منصات أتمتة التسويق
- الموظفون المسؤولون عن تغذيات بيانات العملاء وشرائح الجمهور وجودة الملفات التي تستخدمها فرق التسويق
- الموظفون المسؤولون عن إيصال رسائل البريد الإلكتروني والرسائل النصية والإشعارات داخل التطبيق وسمعة المرسل
- الموظفون المسؤولون عن إجراءات عمليات التسويق وفحص الحملات وجدولة الإطلاق
- الموظفون المسؤولون عن تحليلات القنوات الرقمية وتقارير أداء الرحلات

محاور الدورة:

اليوم 1: مشهد أتمتة التسويق والوضع الراهن لمنظومة تقنيات التسويق

- حصر منظومة تقنيات التسويق عبر طبقات البيانات والقرار والإرسال
- حدود أدوار منصة أتمتة التسويق ونظام CRM ومنصة CDP
- الفروق بين منصة بيانات العملاء ومنصة إدارة البيانات الإعلانية DMP
- تدقيق نقاط التواصل في البريد والرسائل النصية والإشعارات والمحادثات
- بطاقة تقييم نضج تقنيات التسويق وسجل فجوات التكامل

اليوم 2: بنية منصة بيانات العملاء وتوحيد بيانات الطرف الأول

- خطة تتبع الأحداث ومواصفات استقبال البيانات
- قواعد المطابقة الحتمية والاحتمالية في توحيد هوية العميل
- مخطط الملف الموحد للعميل والسمات المحسوبة
- موصلات تفعيل الجماهير على دفعات وفي الوقت الفعلي
- موقع مستودع الموافقات والتفضيلات في بنية المنظومة

اليوم 3: تصميم رحلات دورة حياة العميل وتنسيق القنوات المتعددة

- منطق لوحة الرحلة بشروط الدخول والانتظار والخروج
- محفزات سلسلة الترحيب بالعملاء الجدد وتصميم التفرعات
- رحلة استعادة العملاء بإشارات الانقطاع وقواعد الاستبعاد
- محفزات البيع التكميلي من المنتجات القائمة وأحداث السلوك
- حدود تكرار الإرسال ومصفوفة أولويات المفاضلة بين القنوات

اليوم 4: الاختبار ووصول الرسائل وحوكمة عمليات التسويق

- مواءمة SPF وDKIM وDMARC لنطاقات الإرسال
- سمعة المرسل ومعالجة الارتداد ومراقبة الوصول إلى صندوق الوارد
- المجموعات الضابطة وتصميم اختبارات A/B للرحلات
- قائمة فحص جودة الحملات واختبارات العرض قبل الإطلاق
- تصنيف التسميات ومسار الإطلاق وضبط تغييرات الرحلات

اليوم 5: تطبيق عملي في مختبر لبناء مخطط منظومة تقنيات التسويق

- مختبر الجهة الحالة لربط مصادر البيانات بملفات العملاء
- بناء تطبيقي لمسارات رحلتي الترحيب والاستعادة
- إعداد قواعد تنسيق القنوات لمحفظة منتجات الجهة الحالة
- لوحة أداء الرحلات بمقاييس الأثر الإضافي مقابل المجموعة الضابطة
- استكمال مخطط منظومة تقنيات التسويق وخطة تنسيق الرحلات

المهارات التي ستكتسبها:

- رسم منظومة تقنيات التسويق
- تصميم توحيد هوية العميل
- نمذجة ملف العميل الموحد
- بناء لوحات الرحلات
- المفاضلة بين قنوات الإرسال
- إدارة وصول البريد الإلكتروني
- تصميم اختبارات المجموعة الضابطة
- حوكمة إطلاق الحملات

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تسليم مخطط منظومة تقنيات التسويق وخطة تنسيق الرحلات إلى رئيس عمليات التسويق ومالكي القنوات لاعتماده في خارطة المنصات والرحلات القادمة
- تحديد النظام الذي يملك كل سمة من سمات العميل وكل شريحة وكل قرار إرسال قبل إعداد أي رحلة جديدة
- تفادي حجب الرسائل وإرهاق العملاء وتعطل الرحلات الناتجة عن نطاقات غير موثقة وإرسال بلا حدود وإطلاقات غير مختبرة
- إرشاد فرق القنوات والبيانات إلى إعادة استخدام قوالب لوحات الرحلات وقائمة فحص الجودة وتصنيف التسميات المعدة خلال الدورة

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يسلم المشارك رئيس عمليات التسويق مخطط منظومة تقنيات التسويق وخطة تنسيق الرحلات. ويستند مالكو المنصات إلى خريطة ملكية البيانات فيه لتحديد النظام الذي يحفظ كل سمة من سمات الملف وكل جمهور، بينما تعتمد فرق الحملات على تصاميم الرحلات وحدود التكرار ومصفوفة المفاضلة لإطلاق مسارات الترحيب والاستعادة والبيع التكميلي دون رسائل متنافسة. وبعد أول إطلاق لرحلة، تراجع الوحدة الأثر الإضافي مقابل المجموعة الضابطة ومعدلات الارتداد والشكاوى وسجل التغييرات، ثم تعدل حدود الإرسال وقواعد الاستبعاد وفحوص الإطلاق.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشارك قبل دورة أتمتة التسويق ومنظومة تقنيات التسويق؟

يحتاج المشارك إلى خبرة عملية في إعداد الحملات أو إدارة قوائم الجمهور أو إعداد تقارير القنوات الرقمية. ويفيد الإلمام بمنصة بريد أو حملات واحدة على الأقل، كما يفيد إحضار قائمة بالأنظمة الحالية ورحلة قائمة من جهته لتطبيقها في المختبر.

بم تختلف دورة أتمتة التسويق ومنظومة تقنيات التسويق عن دورات استراتيجية إدارة علاقات العملاء أو برامج الولاء؟

تتناول هذه الدورة التقنيات والعمليات التي تنفذ الرسائل: توحيد البيانات ومنطق الرحلات وقواعد القنوات ووصول الرسائل وضبط الإطلاق. أما دورات الاستراتيجية والولاء فتحدد شرائح قيمة العملاء وأهداف الاحتفاظ واقتصاديات المكافآت، وتعدها هذه الدورة مدخلات جاهزة.

لماذا تحتاج منظومة أتمتة التسويق إلى منصة بيانات العملاء؟

تجمع منصة بيانات العملاء أحداث الطرف الأول وسجلاته في ملف واحد عبر توحيد الهوية، ثم تمرر الجماهير إلى كل أداة إرسال. ومن دونها تعمل كل قناة من قائمتها الجزئية، فيتلقى العميل رسائل مكررة أو في توقيت غير مناسب أو متعارضة.

ماذا يعود به المشارك من دورة أتمتة التسويق ومنظومة تقنيات التسويق؟

يعود المشارك بمخطط منظومة تقنيات التسويق وخطة تنسيق الرحلات لجهة حالة، تضم خريطة ملكية البيانات وتصاميم الرحلات وقواعد التكرار والمفاضلة بين القنوات وقائمة فحص وصول الرسائل ومسار التسميات والإطلاق، ويمكن تكييفها لجهته.