



## التميز والإبداع في إدارة الدعم الفني

3 - 7 يناير 2027

كوالا لامبور (ماليزيا)



## التميز والإبداع في إدارة الدعم الفني

المرجع: 125555\_637 التاريخ: 3 - 7 يناير 2027 المكان: كوالا لامبور (ماليزيا) الرسوم: Euro 4900

### المقدمة:

في عالم يتسارع فيه التطور التكنولوجي وتزداد فيه توقعات العملاء، أصبحت إدارة الدعم الفني حجر الزاوية في تقديم خدمات تقنية تتسم بالاحترافية والفعالية. تسعى المؤسسات الرائدة إلى تحقيق التميز في الدعم الفني من خلال تطوير فرق دعم ذات كفاءة عالية قادرة على تلبية احتياجات العملاء بسرعة وجودة. تهدف دورة التميز والإبداع في إدارة الدعم الفني، إلى تمكين المشاركين من فهم شامل لأفضل ممارسات إدارة الدعم الفني، واكتساب مهارات تحليل الأداء، وتحسين تجربة العملاء من خلال حلول إبداعية.

كما تركز الدورة التدريبية في التميز والإبداع في إدارة الدعم الفني، على تعزيز مهارات الدعم الفني لدى الأفراد، وتطبيق استراتيجيات فعالة لقيادة فرق الدعم الفني نحو الأداء العالي. سيتمكن المشاركون من التعرف على آليات الابتكار في خدمة العملاء، وبناء نظم دعم فني مستدامة ومتطورة. تشمل تدريبات عملية ونماذج تطبيقية في احتراف الدعم الفني داخل بيئات العمل المختلفة.

يهدف برنامج التميز والإبداع في إدارة الدعم الفني، إلى تحقيق تطوير خدمة الدعم الفني بما يتوافق مع التحولات الرقمية وتوقعات السوق. في نهاية البرنامج، سيكون المشاركون مجهزين بالمعرفة اللازمة لتطبيق أفضل ممارسات الدعم الفني في المؤسسات والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة.

### الفئات المستهدفة:

تستهدف دورة التميز والإبداع في إدارة الدعم الفني، الفئات والمحترفين الذين يسعون لاكتساب المعرفة والمهارات:

- موظفو الدعم الفني الذين يرغبون في تطوير مهاراتهم الاحترافية.
- مشرفو الدعم الفني الذين يسعون لتعزيز أداء فرقهم.
- مدراء فرق الدعم الفني في المؤسسات التقنية والخدمية.
- المتخصصون في خدمة العملاء الذين يتعاملون مع الدعم التقني.
- الخبراء والاستشاريون المهتمون بتطوير استراتيجيات إدارة فرق الدعم الفني.
- المدربون ومسؤولو الموارد البشرية المعنيون ببناء فرق دعم فني عالية الأداء.
- موظفو مراكز الاتصال والدعم عن بُعد.
- مسؤولو نظم المعلومات والبنية التحتية التقنية.

## الأهداف التدريبية:

في نهاية هذا البرنامج التدريبي في التميز والإبداع في إدارة الدعم الفني، سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل احتياجات الدعم الفني بدقة لتحسين العمليات والخدمات.
- تقييم أداء فرق الدعم الفني باستخدام مؤشرات أداء دقيقة.
- تطوير خطط تشغيلية مستدامة لتحسين جودة الدعم.
- إدارة التفاعل مع العملاء بطريقة احترافية تعزز الرضا والثقة.
- تصميم حلول مبتكرة لتجاوز التحديات التقنية.
- قيادة الفرق الفنية نحو الإنتاجية والابتكار وتحقيق نتائج ملموسة.
- توظيف أدوات تكنولوجية لتحسين تجربة العملاء وجودة الخدمة.
- تنظيم المهام اليومية باستخدام آليات حديثة لإدارة الوقت والموارد.
- صياغة تقارير فنية توضح نقاط القوة والفرص للتحسين.
- تحفيز روح التعاون والإبداع داخل الفريق لتحقيق التميز والإبداع في إدارة الدعم الفني.
- تنمية مهارات اتخاذ القرار وحل المشكلات الفنية المعقدة.
- تطبيق المعايير الحديثة في تدريب الدعم الفني لرفع الكفاءة العامة.

## الكفاءات المستهدفة:

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال برنامج التميز والإبداع في إدارة الدعم الفني:

- التفكير التحليلي وحل المشكلات الفنية بفعالية.
- القدرة على التخطيط والتنظيم والتنسيق بين الفرق.
- مهارات التواصل الاحترافي مع العملاء والزملاء.
- الكفاءة في استخدام أدوات الدعم الفني الرقمية.
- القدرة على قيادة فرق العمل وتحفيزهم نحو الأداء المتميز.
- المرونة في التعامل مع التحديات والضغوط اليومية.
- مهارات الاستشارة الفنية والتوجيه الفعال.
- الابتكار في تصميم الحلول وتطوير العمليات.
- إدارة الجودة وتحسين تجربة العملاء.
- القدرة على إعداد تقارير الأداء وتقديم المقترحات.

## محتوى الدورة التدريبية:

### الوحدة الأولى: مقدمة في إدارة الدعم الفني:

- تعريف الدعم الفني وأهدافه في المنظمات.
- أهمية التميز في الدعم الفني في تحسين الخدمات.
- العلاقة بين الدعم الفني وتجربة العملاء.
- دور القيادة في دعم بيئة عمل احترافية.
- مفهومات الجودة الشاملة في إدارة الدعم الفني.
- أساسيات تقديم الدعم عن بُعد ووجهاً لوجه.
- معايير الأداء في مراكز الدعم الفني.
- المهارات الأساسية لموظفي الدعم.
- التحديات الشائعة في تقديم الدعم الفني.
- الفرق بين الدعم الفني الداخلي والخارجي.

### الوحدة الثانية: تخطيط وتنظيم عمليات الدعم الفني:

- تحليل المتطلبات التشغيلية للدعم الفني.
- هيكلية فرق العمل وتحديد المسؤوليات.
- جدولة المهام وتوزيع الموارد بكفاءة.
- استخدام أدوات إدارة المعرفة ومراكز الخدمة.
- تصميم إجراءات الاستجابة للطوارئ التقنية.
- إعداد سياسات تشغيلية للدعم الفني.
- تحسين سير العمل لتقليل وقت الاستجابة.
- دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي في الخدمات.
- بناء نظام لتوثيق الحلول والمعرفة.
- تطوير خطط استمرارية الخدمات الفنية.
- تطبيق استراتيجيات تحسين أداء الدعم الفني.
- بناء بيئة تحفز على الإبداع في خدمة العملاء.

## الوحدة الثالثة: مهارات الاتصال وإدارة العلاقات:

- عناصر التواصل الفعال في بيئات الدعم الفني.
- مهارات الاستماع النشط وتحليل احتياجات العملاء.
- استخدام اللغة المناسبة وتقنيات الإقناع.
- إدارة حالات الغضب والشكاوى بمرونة.
- تقنيات الكتابة الاحترافية في التذاكر والدعم الكتابي.
- أدوات التفاعل في بيئات العمل عن بعد.
- تحسين تجربة العميل من خلال لغة التواصل.
- بناء الثقة والولاء عبر دعم فني متميز.
- التعامل مع العملاء من خلفيات ثقافية مختلفة.
- مهارات القيادة في تحسين الدعم الفني.
- دور الدعم الفني في الحفاظ على صورة المؤسسة.
- استراتيجيات تقديم حلول شاملة وسريعة.

## الوحدة الرابعة: تنظيم الوقت وإدارة المهام:

- أدوات إدارة الوقت المناسبة لفريق الدعم.
- تحديد أولويات العمل وتجنب الإجهاد التشغيلي.
- تقنيات توزيع المهام داخل الفريق بكفاءة.
- تحسين كفاءة الاستجابة للحالات الطارئة.
- استخدام برامج التتبع لتقليل المهام المتكررة.
- بناء خطط يومية وأسبوعية مرنة.
- تطبيق أساليب Kaizen لتحسين الأداء المستمر.
- تقليل معدلات التكرار في الحالات الفنية.
- تنظيم الاجتماعات الفنية ومراجعات الأداء.
- دعم ثقافة المسؤولية والمساءلة بين أعضاء الفريق.
- قياس الإنتاجية وتحديد فجوات الأداء.
- تكامل الوقت مع معايير التميز والإبداع في إدارة الدعم الفني.

## الوحدة الخامسة: المهارات التقنية والاستشارية المتقدمة:

- تحديث المهارات الفنية بما يتماشى مع التحولات التقنية.
- فهم معماريات الأنظمة والبنية التحتية ITSM.
- تحليل المشكلات الفنية المتكررة واقتراح الحلول.
- التعامل مع الأنظمة التشغيلية وقواعد البيانات.
- دعم تطبيقات المؤسسات وطول المستخدم النهائي.
- مهارات الاستشارة الفنية وتقديم التوصيات الاحترافية.
- فهم التكامل بين الأقسام التقنية والداعمة.
- أدوات المراقبة والتحليل لأداء الأنظمة.
- تطوير مهارات تقديم العروض الفنية.
- دراسة حالات تطبيقية من مؤسسات ناجحة.
- بناء نموذج احترافي لـ تدريب على مهارات الدعم الفني المتقدمة.
- دمج ممارسات كيف تكون مبدعًا في إدارة الدعم الفني في الواقع العملي.

## خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية:

تعد التميز والإبداع في إدارة الدعم الفني أساسًا لنجاح المؤسسات التقنية والخدمية في عالم يعتمد على التكنولوجيا المتقدمة. لقد زودت هذه الدورة المشاركين بأدوات معرفية وعملية لتطوير الأداء وتحسين تجربة العميل. ينبغي على المشاركين الاستمرار في تطوير مهاراتهم ومواكبة أفضل الممارسات العالمية. يوصى بتطبيق ما تم تعلمه في البيئات العملية لتحقيق أقصى استفادة. وأخيرًا، يمثل التميز في مجال الدعم الفني عملية مستمرة تتطلب قيادة فعالة ورؤية استراتيجية.