MERCURY

الإدارة الاستراتيجية لمقدمي الخدمات الرقمية في منتجات الإنسان الرقمي والشات لايف

26 – 30 أبريل 2027

ميلانو (إيطاليا)



Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الإدارة الاستراتيجية لمقدمي الخدمات الرقمية في منتجات الإنسان الرقمي والشات لايف

المرجع: 154586_121117 **التاريخ:** 26 – 30 أبريل 2027 **المكان:** ميلانو (إيطاليا) **الرسوم:** Euro 6200

المقدمة:

في بيئة الأعمال الرقمية المتسارعة، أصبح "الإنسان الرقمي" وتقنيات المحادثة الحية الشات لايف جزءاً محورياً في تجربة العملاء وإدارة المنتجات الرقمية. ويتطلب نجاح هذه التجربة وجود مدير منتجات رقمي يمتلك القدرة على إدارة مقدمي الخدمات بكفاءة عالية، بدءاً من اختيار الشركاء الاستراتيجيين، مروراً بعمليات التعاقد والحوكمة، وانتهاءً بتقييم الأداء وتحقيق القيمة القصوى من الاستثمار في الحلول الرقمية. يهدف هذا البرنامج إلى تزويد المشاركين بالأدوات والمنهجيات المتقدمة لإدارة مقدمي الخدمات ضمن بيئة عمل رقمية مبتكرة، مع مراعاة أفضل الممارسات العالمية والاتجاهات المستقبلية في مجال الإنسان الرقمي والمحادثات التفاعلية.

الفئات المستهدفة:

- مدراء المنتجات الرقمية.
- مسؤولو إدارة مقدمي الخدمات والشركاء.
- مدراء التجربة الرقمية وخدمات العملاء الرقمية.
- خبراء التحول الرقمي وإدارة الابتكار.
- رواد الأعمال الرقميون الذين يقدمون خدمات قائمة على الإنسان الرقمي أو الشات لايف.

الأهداف التدريبية:

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركين قادرين على:

- إكساب المشاركين المعرفة العميقة بأفضل الممارسات في إدارة مقدمي الخدمات الرقمية.
- تمكين المشاركين من تصميم وإدارة اتفاقيات الخدمة التي تحقق أعلى معايير الجودة والالتزام.
- تطوير قدرات المشاركين على التفاوض وإدارة العلاقات الاستراتيجية مع مقدمي الخدمات.
- رفع مهارات التحليل والتقييم المستمر لأداء مقدمي الخدمات.
- تزويد المشاركين بالمنهجيات اللازمة لتكامل الخدمات الرقمية مع منتجات "الإنسان الرقمي" لضمان تجربة مستخدم متفوقة.
- صياغة وتنفيذ استراتيجيات شاملة لإدارة مقدمي الخدمات الرقمية.
- بناء نماذج حوكمة فعّالة لمراقبة وضمان الالتزام بالاتفاقيات.
- التعامل الاحترافي مع النزاعات والمشكلات التشغيلية مع مقدمي الخدمات.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

- تحديد وتطبيق مؤشرات أداء رئيسية KPIs لقياس فعالية الخدمات المقدمة.
- مواءمة خدمات الطرف الثالث مع أهداف المنتج الرقمي وتجربة العملاء.

الكفاءات المستهدفة:

- الكفاءة الاستراتيجية في إدارة العلاقات.
- مهارات التفاوض وإدارة العقود.
- التحليل واتخاذ القرار المبني على البيانات.
- التفكير التصميمي Design Thinking في الخدمات الرقمية.
- إدارة الأداء والحوكمة الرقمية.

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى، الإطار الاستراتيجي لإدارة مقدمي الخدمات الرقمية:

- تحديد الدور الاستراتيجي لمقدمي الخدمات في دعم المنتجات الرقمية.
- فهم نموذج العمل الخاص بالإنسان الرقمي والشات لايف.
- تحليل دورة حياة العلاقة مع مقدم الخدمة من الاختيار إلى الإنهاء.
- وضع خارطة طريق لإدارة الخدمات بما يتوافق مع أهداف المنتج الرقمي.

الوحدة الثانية، معايير اختيار وتقييم مقدمي الخدمات:

- المعايير الفنية والتشغيلية لاختيار الشريك المناسب.
- تحليل المخاطر المرتبطة بمقدمي الخدمات.
- إعداد قائمة تقييم متعددة الأبعاد Performance Matrix.
- دمج مؤشرات الأداء KPIs ومؤشرات المخاطر KRIs في عملية التقييم.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الثالثة، حوكمة العقود واتفاقيات مستوى الخدمة SLAs:

- صياغة اتفاقيات مستوى الخدمة بما يتناسب مع المنتجات الرقمية.
- تضمين عناصر المرونة والتطوير المستمر في العقود.
- آليات المراقبة الدورية وضبط الجودة.
- إدارة الامتثال القانوني وحماية البيانات في بيئة الشات لايف.

الوحدة الرابعة، إدارة الأداء والعلاقات مع مقدمي الخدمات:

- بناء علاقات استراتيجية قائمة على الثقة والشفافية.
- إدارة الاجتماعات الدورية وجلسات مراجعة الأداء.
- تحليل الفجوات واتخاذ إجراءات التصحيح.
- تطوير خطط التحسين المستمر وتحفيز الابتكار من مقدمي الخدمات.

الوحدة الخامسة، إدارة المشكلات والنزاعات وتعظيم القيمة:

- منهجيات حل المشكلات المعقدة مع مقدمي الخدمات.
- استراتيجيات التعامل مع الأزمات التشغيلية.
- التفاوض على الحلول البديلة وتقليل التأثير السلبي على تجربة العميل.
- تعظيم القيمة من مقدمي الخدمات عبر الابتكار المشترك وتطوير المنتج.