MERCURY

إدارة مراكز الخدمة والدعم الفني ومراقبة الجودة وإدارة مقدمي الخدمات

26 – 30 يوليو 2027

روما (إيطاليا)



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

MERCURY

إدارة مراكز الخدمة والدعم الفني ومراقبة الجودة وإدارة مقدمي الخدمات

المرجع: 178337_121533 **التاريخ:** 26 – 30 يوليو 2027 **المكان:** روما (إيطاليا) **الرسوم:** Euro 6200

المقدمة:

تُعد مراكز الخدمة من أهم القنوات التشغيلية التي تعتمد عليها المؤسسات في تقديم الدعم الفني، والاستجابة لاحتياجات العملاء، وتحقيق مستويات عالية من رضا المستفيدين. ومع التطور المتسارع في توقعات العملاء وارتفاع متطلبات الجودة، أصبحت الحاجة ملحة إلى تطوير قدرات العاملين في مراكز الخدمة وتمكينهم من إدارة عمليات الدعم الفني ومعالجة الاستفسارات ومراقبة الجودة وإدارة مقدمي الخدمات وفق أفضل الممارسات العالمية. يركز هذا البرنامج التدريبي المتقدم على بناء منظومة متكاملة لإدارة مراكز الخدمة بكفاءة واحترافية، بما يسهم في تعزيز تجربة العميل وتحقيق التميز التشغيلي.

الفئات المستهدفة:

- مدراء مراكز الخدمة.
- مشرفو فرق خدمة العملاء والدعم الفني.
- موظفو مراكز الاتصال وخدمة العملاء.
- مسؤولو مراقبة الجودة وتحسين الأداء.
- مدراء العقود ومقدمو الخدمات الخارجيون.
- العاملون في إدارات تجربة العميل.
- مسؤولو إدارة الشكاوى والاستفسارات.
- الراغبون في تطوير مهاراتهم المهنية في مجال مراكز الخدمة.

الأهداف التدريبية

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم الأدوار الاستراتيجية لمراكز الخدمة الحديثة.
- تطبيق أفضل ممارسات الدعم الفني وإدارة الطلبات.
- تحسين آليات معالجة استفسارات العملاء والشكاوى.
- تطوير مؤشرات الأداء وقياس جودة الخدمات المقدمة.
- إدارة علاقات مقدمي الخدمات ومتابعة التزاماتهم التشغيلية.
- رفع مستويات رضا العملاء وتحسين تجربة المستفيد.
- تعزيز الكفاءة التشغيلية وتقليل زمن الاستجابة والحل.

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

- تطبيق منهجيات التحسين المستمر في بيئة مراكز الخدمة.

الكفاءات المستهدفة:

- إدارة عمليات مراكز الخدمة.
- تقديم الدعم الفني الاحترافي.
- مهارات التواصل وخدمة العملاء.
- تحليل المشكلات واتخاذ القرارات.
- إدارة الجودة ومؤشرات الأداء.
- إدارة العقود ومقدمي الخدمات.
- إدارة الشكاوى والتصعيدات.
- تحسين تجربة العميل.
- إعداد التقارير التشغيلية والتحليلية.
- التحسين المستمر وإدارة الأداء.

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى، إدارة وتشغيل مراكز الخدمة الحديثة:

- المفاهيم المتقدمة لمراكز الخدمة ودورها الاستراتيجي.
- الهيكل التنظيمي لمراكز الخدمة وتوزيع المسؤوليات.
- تصميم وتطوير إجراءات العمل التشغيلية.
- إدارة قنوات التواصل مع العملاء.
- تصنيف الخدمات والطلبات والاستفسارات.
- إدارة اتفاقيات مستوى الخدمة SLA.
- إدارة الأحمال التشغيلية وتوزيع المهام.
- أفضل الممارسات العالمية في تشغيل مراكز الخدمة.

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

MERCURY

الوحدة الثانية، الدعم الفني الاحترافي وإدارة البلاغات:

- أسس الدعم الفني متعدد المستويات.
- استقبال وتسجيل وتصنيف البلاغات الفنية.
- منهجيات تشخيص الأعطال وتحليل الأسباب الجذرية.
- إدارة دورة حياة البلاغات الفنية.
- إجراءات التصعيد الفني ومعالجة الحالات الحرجة.
- إدارة قواعد المعرفة والحلول المتكررة.
- قياس كفاءة فرق الدعم الفني.
- تحسين زمن الاستجابة وزمن المعالجة.

الوحدة الثالثة، معالجة استفسارات العملاء وإدارة تجربة المستفيد:

- مهارات التعامل الاحترافي مع العملاء.
- إدارة الاستفسارات والشكاوى والملاحظات.
- تحليل احتياجات العملاء وتوقعاتهم.
- تقنيات الاستماع الفعال وطرح الأسئلة الاحترافية.
- إدارة العملاء ذوي الحالات الخاصة والعملاء الغاضبين.
- تعزيز تجربة العميل عبر مختلف نقاط التواصل.
- قياس رضا العملاء وتحليل نتائج الاستبيانات.
- بناء ثقافة التميز في خدمة العملاء.

الوحدة الرابعة، مراقبة الجودة وقياس الأداء في مراكز الخدمة:

- مفاهيم الجودة الشاملة في بيئة مراكز الخدمة.
- تصميم معايير تقييم الأداء والجودة.
- تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs.
- مراجعة المكالمات والتذاكر وعمليات الخدمة.
- تحليل الانحرافات وتحديد فرص التحسين.
- إعداد تقارير الجودة ولوحات المتابعة التشغيلية.
- إدارة برامج التدقيق الداخلي والتقييم الدوري.
- تطبيق منهجيات التحسين المستمر ورفع الكفاءة التشغيلية.

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

MERCURY

الوحدة الخامسة، إدارة مقدمي الخدمات والشراكات التشغيلية:

- أسس اختيار وتقييم مقدمي الخدمات.
- إعداد نطاق العمل ومتطلبات الخدمة.
- إدارة العقود ومؤشرات الالتزام التشغيلي.
- متابعة اتفاقيات مستوى الخدمة مع الموردين.
- تقييم الأداء وإدارة المخاطر التشغيلية.
- إدارة الاجتماعات الدورية وتقارير المتابعة.
- معالجة حالات عدم الالتزام وخطط التصحيح.
- بناء شراكات استراتيجية تحقق القيمة المضافة للمؤسسة.