MERCURY

# إدارة مراكز الخدمة واستفسارات العملاء ومراقبة الجودة والأداء لمقدمي الخدمات والدعم الفني

25 – 29 أبريل 2027

أونلاين



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

MERCURY

# إدارة مراكز الخدمة واستفسارات العملاء ومراقبة الجودة والأداء لمقدمي الخدمات والدعم الفني

**المرجع:** 180401_121579 **التاريخ:** 25 – 29 أبريل 2027 **المكان:** أونلاين **الرسوم:** Euro 1900

## المقدمة

تُعد مراكز الخدمة الحديثة من أكثر الوحدات التشغيلية تأثيراً في تجربة العميل واستمرارية الأعمال، حيث لم تعد تقتصر مسؤوليتها على استقبال الاستفسارات أو معالجة الطلبات، بل أصبحت مركزاً متكاملاً لإدارة علاقات العملاء، ورفع جودة الخدمات، وتحليل مؤشرات الأداء، وإدارة مقدمي الخدمات، وضمان تقديم الدعم الفني وفق أفضل الممارسات العالمية. ويتطلب ذلك امتلاك منهجيات متقدمة في التخطيط، وإدارة العمليات، وقياس الأداء، وتحسين الجودة، وإدارة المخاطر، والاستفادة من التقنيات الحديثة لتعزيز كفاءة الخدمة ورفع مستويات رضا العملاء.

صُممت هذه الدورة التدريبية لتزويد المشاركين بمنهج متقدم يجمع بين الإدارة التشغيلية، والتميز المؤسسي، وإدارة الأداء، والرقابة على الجودة، وإدارة الشركاء ومقدمي الخدمات، إضافة إلى تطوير منظومة الدعم الفني وفق معايير عالمية تضمن تحقيق الكفاءة التشغيلية والاستدامة في تقديم الخدمات.

## الفئات المستهدفة

- مدراء مراكز الخدمة.
- مدراء خدمات العملاء.
- مدراء الدعم الفني.
- مشرفو مراكز الاتصال.
- مسؤولو جودة الخدمات.
- مسؤولو إدارة الأداء التشغيلي.
- مسؤولو تجربة العميل.
- مدراء العمليات التشغيلية.
- مسؤولو إدارة العقود ومقدمي الخدمات.
- مسؤولو التحول المؤسسي والتميز التشغيلي.
- جميع القيادات المعنية بتطوير خدمات العملاء ورفع كفاءة مراكز الخدمة.

## الأهداف التدريبية

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

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

- تصميم وإدارة منظومة متكاملة لمركز الخدمة وفق أفضل الممارسات العالمية.
- تطوير آليات فعالة لمعالجة استفسارات العملاء ورفع جودة الاستجابة.
- تطبيق منهجيات متقدمة في مراقبة الجودة وتحسين الأداء التشغيلي.
- بناء منظومة متكاملة لمؤشرات الأداء وقياس الإنتاجية.
- إدارة مقدمي الخدمات وفق اتفاقيات ومستويات أداء احترافية.
- تطوير إجراءات الدعم الفني وتحسين كفاءة معالجة البلاغات.
- تحسين تجربة العميل ورفع مستويات الرضا والولاء.
- إدارة المخاطر التشغيلية داخل مركز الخدمة.
- تحليل البيانات التشغيلية لدعم اتخاذ القرار.
- إعداد خطط التحسين المستمر وتعزيز التميز التشغيلي.

## الكفاءات المستهدفة

- القيادة التشغيلية لمراكز الخدمة.
- إدارة عمليات خدمة العملاء.
- تحسين تجربة العميل.
- إدارة الأداء المؤسسي.
- مراقبة جودة الخدمات.
- تحليل مؤشرات الأداء.
- إدارة العمليات التشغيلية.
- إدارة مقدمي الخدمات.
- إدارة الدعم الفني.
- اتخاذ القرار المبني على البيانات.
- إدارة المخاطر التشغيلية.
- التحسين المستمر والتميز المؤسسي.

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

MERCURY

# محتوى الدورة

## الوحدة الأولى، الإدارة الاستراتيجية لمركز الخدمة وتشغيل العمليات بكفاءة

- مفهوم مركز الخدمة ودوره الاستراتيجي في المؤسسة.
- تصميم الهيكل التشغيلي لمركز الخدمة.
- تحديد الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات.
- تخطيط الطاقة التشغيلية وإدارة الموارد.
- إدارة سير العمل والإجراءات التشغيلية.
- تصميم رحلة العميل داخل مركز الخدمة.
- إدارة الطلبات والاستفسارات والشكاوى.
- إدارة الأولويات والتصعيد.
- إدارة المخاطر التشغيلية.
- التحسين المستمر للعمليات التشغيلية.

## الوحدة الثانية، إدارة استفسارات العملاء والارتقاء بتجربة الخدمة

- تصنيف استفسارات العملاء وتحليلها.
- منهجيات الاستجابة الاحترافية.
- إدارة الشكاوى والحالات الحرجة.
- مهارات التواصل المهني مع العملاء.
- تقنيات التعامل مع العملاء ذوي السلوك الصعب.
- إدارة توقعات العملاء.
- قياس رضا العملاء وتحليل التغذية الراجعة.
- تحسين تجربة العميل عبر مختلف قنوات الخدمة.
- تطوير قاعدة المعرفة لدعم سرعة الاستجابة.
- رفع كفاءة معالجة الطلبات وتقليل زمن الإنجاز.

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

MERCURY

## الوحدة الثالثة، مراقبة الجودة وإدارة الأداء التشغيلي

- تصميم منظومة الجودة في مركز الخدمة.
- معايير تقييم جودة الخدمة.
- مراجعة وتقييم أداء الموظفين.
- بناء مؤشرات الأداء الرئيسية.
- متابعة الإنتاجية والكفاءة التشغيلية.
- تحليل الانحرافات التشغيلية.
- إعداد تقارير الأداء التنفيذية.
- إدارة خطط التحسين التصحيحية.
- التدقيق الداخلي على جودة الخدمات.
- تعزيز ثقافة التميز والتحسين المستمر.

## الوحدة الرابعة، إدارة مقدمي الخدمات والشركاء التشغيليين

- اختيار وتقييم مقدمي الخدمات.
- إعداد متطلبات ونطاق الخدمات.
- إدارة العقود التشغيلية.
- إدارة اتفاقيات مستوى الخدمة.
- متابعة أداء الموردين والشركاء.
- إدارة المخاطر المرتبطة بمقدمي الخدمات.
- معالجة حالات عدم الالتزام.
- تقييم القيمة المضافة لمقدمي الخدمات.
- بناء علاقات استراتيجية طويلة المدى.
- التحسين المستمر لأداء الشركاء.

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

MERCURY

## الوحدة الخامسة، إدارة الدعم الفني وتطوير كفاءة مركز الخدمة

- تنظيم عمليات الدعم الفني.
- إدارة البلاغات الفنية ودورة معالجتها.
- تصنيف الأعطال وتحديد الأولويات.
- إدارة الحوادث والمشكلات.
- إدارة طلبات الخدمة.
- إدارة المعرفة الفنية.
- تحسين زمن الاستجابة وزمن الحل.
- تحليل الأسباب الجذرية للأعطال.
- إعداد التقارير الفنية ومؤشرات الأداء.
- تطوير خارطة طريق لتحسين خدمات الدعم الفني.