MERCURY

# الدعم الفني لقنوات الخدمة وإدارة المنتجات الرقمية وتجربة العملاء الذكية

5 – 9 سبتمبر 2027

الدوحة (قطر)



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

MERCURY

# الدعم الفني لقنوات الخدمة وإدارة المنتجات الرقمية وتجربة العملاء الذكية

**المرجع:** 189848_121561 **التاريخ:** 5 – 9 سبتمبر 2027 **المكان:** الدوحة (قطر) **الرسوم:** Euro 5500

## المقدمة:

أصبحت قنوات الخدمة الرقمية تمثل نقطة الاتصال الأولى بين المؤسسة وعملائها، وأصبح نجاحها يعتمد على تكامل الدعم الفني مع إدارة المنتجات الرقمية، بما يضمن تقديم تجربة سلسة وذكية وآمنة عبر مختلف القنوات. ولم يعد دور فرق الدعم الفني يقتصر على معالجة الأعطال والاستفسارات، بل أصبح شريكاً رئيسياً في تحسين المنتجات الرقمية، وتحليل رحلة العميل، ورفع جودة الخدمات الرقمية، ودعم الابتكار المستمر.

يركز هذا البرنامج التدريبي على بناء قدرات المشاركين في إدارة وتشغيل ودعم قنوات الخدمة الرقمية الحديثة، مع توظيف أحدث التقنيات الذكية لتعزيز كفاءة الخدمات وتحسين تجربة المستفيدين، بالإضافة إلى تطوير المهارات اللازمة لإدارة المنتجات الرقمية وتحليل الأداء وقياس مؤشرات النجاح واتخاذ القرارات المبنية على البيانات.

## الفئات المستهدفة:

- مدراء الدعم الفني.
- مدراء مراكز الاتصال.
- مسؤولو قنوات الخدمة الرقمية.
- مسؤولو تجربة العميل.
- مدراء المنتجات الرقمية.
- فرق التحول الرقمي.
- فرق الخدمات الإلكترونية.
- مسؤولو التطبيقات والمواقع الإلكترونية.
- فرق تطوير الخدمات الحكومية.
- مسؤولو الابتكار.
- مسؤولو جودة الخدمات.
- مسؤولو إدارة المعرفة.
- فرق التشغيل والدعم الفني.
- جميع العاملين في تطوير وإدارة الخدمات الرقمية.

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

MERCURY

## الأهداف التدريبية

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم منظومة الدعم الفني الحديثة لقنوات الخدمة.
- إدارة المنتجات الرقمية وفق أفضل الممارسات العالمية.
- تحسين تجربة العملاء عبر جميع القنوات الرقمية.
- تصميم آليات فعالة لإدارة البلاغات والاستفسارات.
- تشغيل وإدارة الحلول الذكية داخل قنوات الخدمة.
- تطوير وتحسين الخدمات الرقمية بصورة مستمرة.
- استخدام البيانات في تحسين جودة الدعم الفني.
- قياس أداء المنتجات الرقمية وقنوات الخدمة.
- إدارة المعرفة الرقمية وتوثيق الحلول.
- توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء.
- رفع جاهزية فرق الدعم الفني للتعامل مع مختلف السيناريوهات التشغيلية.

## الكفاءات المستهدفة:

- إدارة المنتجات الرقمية.
- إدارة الدعم الفني متعدد القنوات.
- تحسين تجربة العميل.
- تحليل رحلة العميل.
- إدارة المعرفة.
- إدارة جودة الخدمة.
- إدارة الأداء التشغيلي.
- إدارة الحوادث والمشكلات.
- تحليل البيانات التشغيلية.
- التواصل الاحترافي.
- اتخاذ القرار المبني على البيانات.
- التحسين المستمر.

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

MERCURY

# محتوى الدورة:

## الوحدة الأولى: منظومة الدعم الفني الحديثة لقنوات الخدمة:

- مفهوم الدعم الفني الاستراتيجي.
- دورة حياة قنوات الخدمة الرقمية.
- تصنيف قنوات الخدمة وأدوارها.
- تصميم نموذج الدعم متعدد القنوات.
- إدارة طلبات العملاء والاستفسارات.
- إدارة البلاغات والشكاوى.
- إدارة الحوادث والأعطال التقنية.
- مستويات الدعم الفني.
- إدارة التصعيد الفني.
- مؤشرات نجاح عمليات الدعم.
- بناء قاعدة المعرفة المؤسسية.
- التكامل بين فرق الدعم والتشغيل والتطوير.

## الوحدة الثانية: إدارة المنتجات الرقمية وتطوير قنوات الخدمة:

- مفهوم إدارة المنتجات الرقمية.
- دورة حياة المنتج الرقمي.
- تحديد احتياجات العملاء.
- إدارة متطلبات الأعمال.
- تصميم الخدمات الرقمية.
- إدارة خارطة الطريق للمنتج.
- تحديد أولويات التطوير.
- إدارة خصائص المنتج.
- إدارة الميزات الرقمية.
- إطلاق الخدمات الرقمية.
- متابعة الأداء التشغيلي.
- إدارة التحديثات والإصدارات.
- تحسين جودة المنتج بصورة مستمرة.
- قياس القيمة المضافة للمنتج.

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

MERCURY

## الوحدة الثالثة: التقنيات الذكية في قنوات الخدمة الرقمية:

- تصميم وإدارة الشات بوت.
- بناء سيناريوهات المحادثات الذكية.
- إدارة المحادثات الفورية.
- تشغيل الإنسان الرقمي.
- المساعدات الذكية.
- التكامل مع قواعد المعرفة.
- أتمتة الردود والخدمات.
- توجيه الطلبات آلياً.
- إدارة التحويل إلى الموظف المختص.
- تحليل أداء الحلول الذكية.
- تحسين دقة الاستجابات.
- رفع كفاءة تجربة المستخدم.

## الوحدة الرابعة: إدارة تجربة العميل وتحليل الأداء:

- تصميم رحلة العميل.
- تحليل نقاط التفاعل.
- قياس رضا العملاء.
- إدارة صوت العميل.
- تحليل أسباب التواصل.
- تحليل البيانات التشغيلية.
- قياس مؤشرات الأداء.
- تحليل أوقات الاستجابة.
- تحليل جودة الحل من أول تواصل.
- إدارة اتفاقيات مستوى الخدمة.
- إعداد لوحات المتابعة.
- إعداد التقارير التنفيذية.
- التحسين المستمر لقنوات الخدمة.

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

MERCURY

## الوحدة الخامسة: التميز التشغيلي والابتكار في الدعم الفني الرقمي:

- بناء نموذج تشغيلي متكامل للدعم الفني.
- إدارة المخاطر التشغيلية.
- إدارة استمرارية الخدمة.
- إدارة المعرفة المؤسسية.
- تطوير الإجراءات التشغيلية.
- إدارة جودة الخدمات الرقمية.
- الحوكمة التشغيلية لقنوات الخدمة.
- تطبيق أفضل الممارسات العالمية.
- إدارة المبادرات التطويرية.
- توظيف الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمات.
- بناء ثقافة الابتكار داخل فرق الدعم.
- إعداد خطة تطوير مستدامة لقنوات الخدمة.