MERCURY

القيادة الاستراتيجية لخرائط الطريق التقنية وتطوير منصات وأدوات مراكز خدمة العملاء الرقمية

6 – 10 سبتمبر 2027

برشلونة (إسبانيا)



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

MERCURY

القيادة الاستراتيجية لخرائط الطريق التقنية وتطوير منصات وأدوات مراكز خدمة العملاء الرقمية

المرجع: 190360_121582 **التاريخ:** 6 – 10 سبتمبر 2027 **المكان:** برشلونة (إسبانيا) **الرسوم:** Euro 5600

المقدمة

تُعد قيادة خارطة الطريق الاستراتيجية الخاصة بميزات المنصات والأدوات التقنية في مراكز خدمة العملاء من أهم المرتكزات التي تعتمد عليها المؤسسات الحديثة لتحقيق التميز التشغيلي والارتقاء بتجربة العميل. ولم يعد دور التقنية يقتصر على دعم العمليات اليومية، بل أصبح جزءًا أساسيًا من عملية التخطيط الاستراتيجي، واتخاذ القرار، وتحسين الأداء المؤسسي، وتعزيز القدرة على التكيف مع المتغيرات المتسارعة. كما يركز هذا البرنامج على بناء منهجية متكاملة لتطوير خارطة طريق استراتيجية توظف التقنيات الحديثة بما يخدم أهداف مركز خدمة العملاء، بدءًا من تقييم الوضع الحالي وتحليل الفجوات، مرورًا بتحديد أولويات التحول الرقمي، وانتهاءً بقياس أثر المبادرات التقنية على الأداء المؤسسي وتجربة العميل واستدامة التحسين.

يستعرض هذا البرنامج التدريبي المتقدم أفضل الممارسات في حوكمة التقنية، وإدارة التغيير، وتكامل الأنظمة، وإدارة المخاطر، واختيار المبادرات ذات القيمة العالية، بما يضمن تحقيق أعلى عائد من الاستثمارات التقنية، مع الحفاظ على الدور المحوري للعنصر البشري باعتباره قائدًا للتطوير وشريكًا في النجاح. كما يهدف إلى تمكين المشاركين من بناء خارطة طريق استراتيجية متكاملة لتطوير مراكز خدمة العملاء، وتحديد التقنيات الأكثر تأثيرًا على الأداء، وإدارة التحول الرقمي وفق منهجية مؤسسية تحقق الكفاءة التشغيلية، وتحسن تجربة العميل، وتدعم اتخاذ القرار المبني على البيانات.

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

MERCURY

الفئات المستهدفة

- مدراء مراكز خدمة العملاء.
- مدراء تجربة العميل.
- مدراء التحول الرقمي.
- مدراء العمليات.
- مدراء تقنية المعلومات.
- مدراء تطوير الأعمال.
- مدراء الجودة والتميز المؤسسي.
- مسؤولو الابتكار المؤسسي.
- قادة المشاريع التقنية.
- مسؤولو تطوير الخدمات.
- مسؤولو إدارة الأداء.
- مسؤولو التخطيط الاستراتيجي.
- محللو الأعمال.
- مشرفو مراكز الاتصال.
- جميع القيادات الراغبة في تطوير مراكز خدمة العملاء بالاعتماد على التقنيات الحديثة.

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

- فهم مفهوم خارطة الطريق الاستراتيجية التقنية لمراكز خدمة العملاء.
- تحليل الوضع الحالي وتشخيص فرص التحسين.
- تحديد الفجوات التقنية والتشغيلية.
- مواءمة المبادرات التقنية مع الاستراتيجية المؤسسية.
- تحديد أولويات التحول الرقمي.
- تصميم خارطة طريق تنفيذية متعددة المراحل.
- إدارة المنصات والقنوات الرقمية.
- اختيار الأدوات والمنصات المناسبة لاحتياجات المؤسسة.
- توظيف الأتمتة في تحسين العمليات.
- توظيف الذكاء الاصطناعي في دعم الخدمة.
- تطوير قنوات خدمة متكاملة وموحدة.
- تعزيز حلول الخدمة الذاتية.
- تحسين تجربة العميل عبر مختلف نقاط التواصل.
- دعم الموظفين بالأدوات الذكية المناسبة.
- تطوير مؤشرات الأداء الخاصة بالتحول التقني.
- قياس الأثر التشغيلي للمبادرات التقنية.
- إدارة المخاطر المصاحبة للتحول.
- تطبيق مبادئ حوكمة التقنية.
- إدارة التغيير المؤسسي بكفاءة.
- ضمان أمن البيانات والامتثال.
- قيادة التحسين المستمر لمركز خدمة العملاء.

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

MERCURY

الكفاءات المستهدفة

- التفكير الاستراتيجي.
- التخطيط التقني.
- تحليل العمليات.
- إدارة التحول الرقمي.
- قيادة التغيير.
- إدارة الابتكار.
- تطوير تجربة العميل.
- إدارة الأداء.
- إدارة المشاريع.
- اتخاذ القرار المبني على البيانات.
- تحليل مؤشرات الأداء.
- إدارة المخاطر.
- حوكمة التقنية.
- تكامل الأنظمة.
- إدارة أصحاب المصلحة.
- تحسين الكفاءة التشغيلية.

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

MERCURY

محتوى الدورة

الوحدة الأولى: الأسس الاستراتيجية لتطوير خارطة الطريق التقنية لمركز خدمة العملاء

- مفهوم خارطة الطريق الاستراتيجية.
- تعريف خارطة الطريق وأهميتها.
- العلاقة بين الاستراتيجية والتقنية.
- خصائص خارطة الطريق الفعالة.
- دورة حياة خارطة الطريق.
- مستويات التخطيط الاستراتيجي.
- تقييم الوضع الحالي
- تحليل البيئة الداخلية.
- تحليل البيئة الخارجية.
- تحليل العمليات الحالية.
- تقييم نضج الخدمات.
- تحليل رحلة العميل.
- تقييم البنية التقنية.
- تحديد الفجوات التشغيلية.
- تحديد فرص التطوير.
- مواءمة التقنية مع الاستراتيجية
- ربط المبادرات بالأهداف.
- تحديد الأولويات.
- بناء القيمة المؤسسية.
- تحديد النتائج المتوقعة.
- إعداد خارطة المبادرات.

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

MERCURY

الوحدة الثانية: تحديد أولويات التحول الرقمي واختيار التقنيات المناسبة

- أولويات التحول الرقمي.
- معايير ترتيب الأولويات.
- المبادرات السريعة.
- المبادرات الاستراتيجية.
- تقييم الأثر المتوقع.
- تحليل التكلفة والعائد.
- التقنيات الداعمة لمراكز خدمة العملاء
- الأتمتة الذكية.
- الذكاء الاصطناعي.
- الخدمة الذاتية.
- القنوات الموحدة.
- إدارة المعرفة.
- إدارة التذاكر.
- إدارة علاقات العملاء.
- التحليلات المتقدمة.
- اختيار المنصات المناسبة
- معايير التقييم.
- قابلية التوسع.
- سهولة التكامل.
- أمن المعلومات.
- مرونة التطوير.
- سهولة الاستخدام.
- تكلفة الملكية.
- استدامة الاستثمار.

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

MERCURY

الوحدة الثالثة: توظيف التقنية لتعزيز الأداء وتحسين تجربة العميل

- تحسين الكفاءة التشغيلية.
- تقليل زمن المعالجة.
- تقليل الأخطاء.
- رفع الإنتاجية.
- تبسيط الإجراءات.
- تحسين تدفق العمل.
- تقليل الأعمال اليدوية.
- تحسين تجربة العميل
- توحيد تجربة الخدمة.
- سرعة الاستجابة.
- تخصيص الخدمات.
- تحسين جودة التواصل.
- رفع رضا العملاء.
- تحسين رحلة العميل.
- دعم الموظفين
- الأدوات الذكية.
- قواعد المعرفة.
- المساعدة الفورية.
- التوصيات الذكية.
- تطوير المهارات.
- رفع جودة اتخاذ القرار.

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

MERCURY

الوحدة الرابعة: الحوكمة وإدارة التغيير وقياس الأداء

- حوكمة التقنية.
- أدوار ومسؤوليات واضحة.
- السياسات والإجراءات.
- إدارة المخاطر.
- الامتثال.
- أمن البيانات.
- حماية الخصوصية.
- استمرارية الأعمال.
- إدارة التغيير
- تحليل أصحاب المصلحة.
- إدارة المقاومة.
- التواصل المؤسسي.
- التدريب.
- بناء ثقافة التحول.
- تعزيز تبني الحلول.
- مؤشرات الأداء
- سرعة الرد.
- زمن معالجة الطلب.
- نسبة الحل من أول تواصل.
- رضا العملاء.
- جودة الخدمة.
- كفاءة التشغيل.
- إنتاجية الموظفين.
- العائد من الاستثمار.

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

MERCURY

الوحدة الخامسة: تنفيذ خارطة الطريق والتحسين المستمر

- إعداد خطة التنفيذ.
- تحديد المبادرات.
- ترتيب الأولويات.
- الجدول الزمني.
- توزيع المسؤوليات.
- إدارة الموارد.
- متابعة التنفيذ.
- متابعة الأداء
- مراجعة النتائج.
- تحليل الانحرافات.
- معالجة التحديات.
- تحديث الأولويات.
- تحسين العمليات.
- تعزيز الاستدامة.
- بناء ثقافة التطوير المستمر
- الابتكار المستمر.
- التعلم المؤسسي.
- الاستفادة من البيانات.
- تطوير الخدمات.
- مراجعة خارطة الطريق دوريًا.
- الاستجابة للتغيرات المستقبلية.
- تعظيم القيمة المؤسسية.
- تحقيق التميز في خدمة العملاء.