



الدعم الفني لقنوات الخدمة وإدارة المنتجات الرقمية وتجربة العملاء
الذكية

15 - 19 مارس 2027
أهستردام (هولندا)



الدعم الفني لقنوات الخدمة وإدارة المنتجات الرقمية وتجربة العملاء الذكية

الرمز : 179582_121561 تاريخ الإنعقاد : 15 - 19 مارس 2027 دولة الإنعقاد : أمستردام (هولندا) التكلفة : 5600 اليورو

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 وأمنة 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.

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 النداء التشغيلي.
- إدارة الحوادث والمشكلات.
- تحليل البيانات التشغيلية.
- التواصل الاحترافي.
- اتخاذ القرار المبني على البيانات.
- التحسين المستمر.

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 والاعطال 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 النداء التشغيلي.
- إدارة التحديثات والإصدارات.
- تحسين جودة المنتج بصورة مستمرة.
- قياس القيمة المضافة للمنتج.

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 ألياً.
- إدارة التحويل إلى الموظف المختص.
- تحليل أداء الحلول الذكية.
- تحسين دقة الاستجابات.
- رفع كفاءة تجربة المستخدم.

الوحدة الرابعة: إدارة تجربة العميل وتحليل النداء:

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

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.

نموذج تسجيل :

الدعم الفني لقنوات الخدمة وإدارة المنتجات الرقمية وتجربة العملاء الذكية

الرمز : 121561 تاريخ الإنعقاد: 15 - 19 مارس 2027 دولة الإنعقاد: أمستردام (هولندا) التكلفة: 5600 اليورو

معلومات المشارك

الاسم الكامل (السيد / السيدة) :

الهاتف / الجوال :

البريد الإلكتروني الشخصي :

البريد الإلكتروني الرسمي :

معلومات جهة العمل

اسم الشركة :

العنوان :

المدينة / الدولة :

معلومات الشخص المسؤول عن ترشيح الموظفين

الاسم الكامل (السيد / السيدة) :

الهاتف / الجوال :

البريد الإلكتروني الشخصي :

البريد الإلكتروني الرسمي :

طرق الدفع

الرجاء إرسال الفاتورة لي ☐

الرجاء إرسال الفاتورة لشركتي ☐