CINPAA | INTERNATIONAL COOPERATIVE FOR TRAINING & CONSULTING

سينبا | التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات



البرنامج التدريبي:

التحول الرقمي والأنظمة الذكية في الاتصال وخدمة العملاء©

يُعقد في مدن ومواعيد متعددة

OUR INTERNATIONAL PARTNERS:

ISDE Law Business School High Performance Education
Higher Institute of Law and Business (ISDE)

Professional Development Institute
Professional Development Institute

Universidad Camilo José Cela
Camilo José Cela University

SEK EDUCATION GROUP

ISO 29993:2017 Learning services for non-formal education and training

ISO 9001:2015

التحول الرقمي والأنظمة الذكية في الاتصال وخدمة العملاء©

نبذة عن البرنامج:

يتناول البرنامج التحول الرقمي في الاتصال وخدمة العملاء، مع ربط الأنظمة الذكية والتقنيات المستخدمة بتطوير أساليب التعامل مع المستفيدين.

الأهداف:

إكساب المشاركين مهارات ومعارف وقيم وتوجهات جديدة متعلقة بـ:

أ. فهم أساسيات التحول الرقمي وكيفية تطبيقها في مجالات الاتصال وخدمة العملاء.

ب. التعريف بأحدث التقنيات والأدوات الذكية التي يمكن استخدامها في تحسين العمليات وتحسين تجربة العملاء.

ج. تطوير مهارات التواصل والتفاعل مع العملاء عبر القنوات الرقمية والاجتماعية.

د. تحليل البيانات واستخدامها لاتخاذ القرارات الاستراتيجية في مجالات الاتصال وخدمة العملاء.

هـ. إدارة التغيير وتطبيق استراتيجيات فعّالة لتبني التحول الرقمي داخل الوزارات والهيئات الحكومية.

و. الجمهور المستهدف:

ز. موظفو خدمة العملاء والتواصل مع الجمهور في الوزارات والهيئات الحكومية.

ح. أخصائيو الاتصال والعلاقات العامة.

ط. موظفو تكنولوجيا المعلومات والحوسبة.

ي. موظفو الشؤون الإدارية والمالية.

ك. المسؤولون عن التطوير الإداري والتدريب.

ل. مدراء الإدارات والمسؤولين الإداريين العليا.

م. الموظفون الفنيون والمتخصصون في مجالات مختلفة.

ن. موظفو السياسات والتخطيط والاستراتيجية..

الفئة المستهدفة:

أ. مديرو خدمة العملاء ومراكز الاتصال.

ب. مسؤولو التحول الرقمي في خدمات الجمهور.

ج. مختصو تجربة العميل وتحسين إجراءات الخدمة.

المحاور اليومية:

• اليوم الأول: اليوم الأول: التحول الرقمي وأثره في الاتصال وخدمة العملاء

أ. مفهوم التحول الرقمي وأهميته في الخدمات الحكومية الموجهة للجمهور

ب. الاتجاهات التقنية الرئيسية وتأثيرها في توقعات المتعاملين من الجهات

ج. رحلة المتعامل عبر القنوات المختلفة وتحديد نقاط الصعوبة فيها

د. مؤشرات قياس تجربة المتعامل: الرضا وسهولة الإجراء وزمن الإنجاز

هـ. حالة عملية: تحليل تجربة جهة نجحت في رقمنة خدمات الجمهور واستخلاص الدروس

و. مخرَج اليوم: خريطة رحلة متعامل لخدمة حكومية قائمة

• اليوم الثاني: اليوم الثاني: قنوات الاتصال الرقمي وأدوات خدمة العملاء

أ. أنواع التقنيات الرقمية لخدمة العملاء: البوابات والتطبيقات ومراكز الاتصال

ب. منصات التواصل الاجتماعي وتوظيفها في التفاعل مع المتعاملين والرد عليهم

ج. أنظمة إدارة علاقات المتعاملين وتوحيد سجل التواصل عبر القنوات

د. معايير جودة الرد الرقمي على المتعاملين: السرعة والدقة واللغة المهنية

هـ. ورشة تطبيقية: تصميم مسار خدمة متعدد القنوات لطلب شائع من المتعاملين

و. مخرَج اليوم: نموذج خدمة متعددة القنوات

• اليوم الثالث: اليوم الثالث: الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات في تجربة المتعامل

أ. أساسيات الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في الاتصال وخدمة العملاء

ب. المساعدات الافتراضية وروبوتات المحادثة وحدود استخدامها مع الجمهور

ج. تحليل المشاعر وتصنيف الشكاوى آليًا لتحديد أولويات المعالجة

د. استخدام بيانات التفاعل لتحليل سلوك المتعاملين وتخصيص الخدمة لهم

هـ. حالة عملية: تقييم مساعد افتراضي حكومي من حيث الدقة والتحويل إلى موظف مختص

و. مخرَج اليوم: معايير تقييم حل ذكي لخدمة المتعاملين

• اليوم الرابع: اليوم الرابع: استراتيجيات الاتصال الرقمي وإدارة المحتوى

أ. تطوير استراتيجية اتصال رقمي موجهة للفئات المستهدفة من المتعاملين

ب. إدارة المحتوى الرقمي: التخطيط والإنتاج والتوزيع عبر القنوات المختلفة

ج. توظيف أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي في صياغة المحتوى مع مراجعة بشرية

د. قياس أداء المحتوى والحملات الرقمية واتخاذ القرار بناءً على البيانات

هـ. ورشة تطبيقية: إعداد خطة محتوى رقمي لشهر واحد لخدمة حكومية

و. مخرَج اليوم: خطة اتصال ومحتوى رقمي

• اليوم الخامس: اليوم الخامس: إدارة التغيير وتنفيذ التحول الرقمي في الخدمة

أ. أهمية إدارة التغيير في مشروعات التحول الرقمي لخدمات الجمهور

ب. تحليل عوائق التبني لدى الموظفين والمتعاملين واستراتيجيات تجاوزها

ج. بناء خطة تنفيذ متكاملة: الأولويات والمسؤوليات ومؤشرات المتابعة

د. تأهيل موظفي الخدمة للعمل مع الأدوات الذكية والقنوات الرقمية الجديدة

هـ. ورشة تطبيقية: إعداد خطة تحول رقمي لإدارة خدمة العملاء في جهة المشارك

و. مخرَج اليوم: خطة تنفيذ للتحول الرقمي في خدمة العملاء

أساليب التدريب والشهادات:

تستند برامجنا إلى مبادئ البيداغوجيا الحديثة التي تدمج بين المعرفة النظرية والتطبيق العملي، بما يواكب احتياجات المتدربين ومتطلبات بيئة العمل. وتشمل الأساليب المستخدمة:

- **ورش عمل تفاعلية:** تعتمد على تحليل بيانات واقعية، ونقاشات جماعية لتعزيز الفهم التطبيقي.
- **دراسات حالة:** يتم استعراض نماذج من مؤسسات دولية تسلط الضوء على مواقف نجاح وتحديات فعلية.
- **محاكاة واقعية:** يتدرب المشاركون من خلال سيناريوهات مهنية تُحاكي مواقف حقيقية تتطلب اتخاذ القرار وإدارة المواقف.
- **استخدام أدوات وتقنيات متقدمة:** تطبيق عملي على برمجيات وأدوات تدريب حديثة تتماشى مع طبيعة كل مجال تدريبي.

الشهادات:

يحصل المشارك بعد اجتيازه البرنامج بنجاح على شهادة صادرة عن معهد سينبا CINPAA، كمعهد تدريبي مسجل رسميًا في الاتحاد الأوروبي وإسبانيا والمملكة المتحدة.

CINPAA - Cooperative International for Training and Consulting

ويتم تنفيذ البرامج التدريبية في إطار شراكات أكاديمية ومهنية واتفاقيات تعاون ومذكرات تفاهم مع عدد من المؤسسات الأكاديمية والمهنية، من بينها:

• جامعة كاميلو خوسيه ثيلا (Camilo José Cela University) - إسبانيا

• مدرسة القانون والأعمال (ISDE - Law & Business School) - دولياً

• معهد التطوير المهني (Professional Development Institute) - بريطانيا

وتهدف هذه الشراكات إلى تبادل الخبرات، وتطوير المحتوى التدريبي، وتعزيز جودة البرامج وفق أفضل الممارسات المهنية الدولية.

مع تحيات

القسم العربي

"CINPAA" INTERNATIONAL COOPERATIVE FOR TRAINING & CONSULTING

"سينبا" التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات

تفاصيل الانعقاد والتسجيل
Course Details | Registration

اسم البرنامج	التحول الرقمي والأنظمة الذكية في الاتصال وخدمة العملاء©	Course Title
لغة البرنامج	العربية	Course Language
مدة البرنامج	5 أيام	Duration
مكان الانعقاد	مدن ومواعيد متعددة – انظر الجدول أدناه	Venue
العرض المالي	يتم إرساله منفصلًا حسب عدد المشاركين وشروط الانعقاد.	Financial Offer

آلية التسجيل والتأكيد:

للتسجيل في البرنامج نرجو اتباع أحد الطرق التالية:

أ. تعبئة نموذج الطلب الخاص بالبرنامج على موقعنا.

ب. أو إرسال رسالة بالبريد الإلكتروني من إدارة التدريب.

ج. أو كتاب ترشيح من جهة العمل.

يُرسل التأكيد عبر:

البريد الإلكتروني info@cinpaa.org

واتساب +34 635 867 686

فريقنا على أتم استعداد لتقديم أي استشارات خاصة بالإقامة أو خدمات فنية قبل وأثناء حضوركم.

مواعيد البرنامج المخطط لها:

المدينة	الموعد
مدريد، إسبانيا	14 - 18 ديسمبر 2026
مدريد، إسبانيا	15 - 19 مارس 2027
برشلونة، إسبانيا	07 - 11 يونيو 2027
لندن، المملكة المتحدة	06 - 10 سبتمبر 2027
القاهرة، مصر	06 - 10 ديسمبر 2027

يمكن عقد البرنامج في مدن وتواريخ أخرى وفق احتياج جهتكم، وبالمدة التي تناسبكم. قائمة المدن في الصفحة الأخيرة.

المدن التي ننفّذ فيها برامجنا:

يمكن تنفيذ هذا البرنامج في أيٍّ من المدن التالية، وفي غيرها عند الطلب.

أذربيجان
باكو

إسبانيا
مدريد، برشلونة، فالنسيا، أليكانتي، بنيدورم، مالقة / ماربيا، سان سيباستيان، غرناطة، قرطبة، جزر الكناري، إشبيلية، بلباو

أستراليا
سيدني

الأردن
عمّان، العقبة

الإمارات
دبي، أبوظبي

ألبانيا
تيرانا، ساراندا

البحرين
المنامة

البرتغال
لشبونة، بورتو

البوسنة والهرسك
سراييفو

التشيك
براغ

الجبل الأسود
بودفا، كوتور

السعودية
الرياض، جدة، الدمام

الصين
هونغ كونغ، شنغهاي، بكين، غوانزو

الفلبين
مانيلا

الكويت
مدينة الكويت

المالديف
ماليه (المالديف)

ألمانيا
ميونخ، برلين، دوسلدورف، فرانكفورت

المجر
بودابست

المغرب
الدار البيضاء، مراكش، طنجة، الرباط

المملكة المتحدة
لندن، إدنبرة، مانشستر، برمنغهام

النمسا
فيينا، هالشتات، سالزبورغ / تسيل آم زيه

الولايات المتحدة
ميامي، نيويورك، لوس أنجلوس، واشنطن

اليابان
طوكيو

اليونان
أثينا، رودس

إندونيسيا
بالي، جاكرتا

أيرلندا
دبلن

إيطاليا
روما، فلورنسا، ميلانو، البندقية، كومو

بلجيكا
بروكسل، بروج

بولندا
كراكوف، وارسو

تايلاند
بانكوك، بوكيت

تركيا
إسطنبول، أنطاليا، طرابزون، بورصة، إزمير، بودروم، أنطاكيا (هاتاي)

تونس
تونس

جورجيا
تبليسي، باتومي

روسيا
موسكو

سلوفينيا
ليوبليانا

سويسرا
جنيف، لوسيرن، زيورخ، إنترلاكن، زيرمات، لوغانو

صربيا
بلغراد

عُمان
مسقط، صلالة

فرنسا
باريس

قبرص
نيقوسيا، ليماسول، لارنكا

قطر
الدوحة

كرواتيا
دوبروفنيك

كندا
تورونتو، مونتريال

كوريا الجنوبية
سيول

ماليزيا
كوالالمبور

مصر
القاهرة، شرم الشيخ، الإسكندرية، الغردقة

موريشيوس
موريشيوس

هولندا
أمستردام