



**دورة:**

**الدعم الفني الاستراتيجي لتعزيز تجربة المستخدم**

**2024 أكتوبر 27 - 31**

**اسطنبول (تركيا)**

**DoubleTree by Hilton Istanbul**

## الدعم الفني الاستراتيجي لتعزيز تجربة المستخدم

رمز الدورة: SC12916 تاريخ الإنعقاد: 27 - 31 أكتوبر 2024 دولة الإنعقاد: اسطنبول (تركيا) - Istanbul Hilton by DoubleTree رسوم الاشتراك: Euro 5775

### المقدمة

يعتبر الدعم الفني الاستراتيجي جزءًا حيويًا من نجاح أي مؤسسة تسعى لتقديم خدمة استثنائية لعملائها. الهدف من هذه الدورة هو تعزيز تجربة المستخدم من خلال تحسين قدرات فرق الدعم الفني في التعامل مع المشكلات التقنية بطرق أكثر فاعلية واستراتيجية.

### الجمهور المستهدف

- موظفو الدعم الفني
- مديرو فرق الدعم الفني
- مديرو خدمة العملاء
- المتخصصون في تحسين تجربة المستخدم

### الأهداف

- فهم الدور الاستراتيجي للدعم الفني في تحسين تجربة المستخدم.
- تطوير مهارات تحليل المشاكل الفنية وتقديم الحلول الفعّالة.
- تحسين التواصل بين فرق الدعم الفني والمستخدمين.
- استخدام أدوات تحليل البيانات لتحديد وتوقع المشكلات المحتملة.
- تعزيز التعاون بين الأقسام لتحقيق تجربة مستخدم مثالية.

### محاور الدورة التدريبية

#### اليوم الأول

##### المفاهيم الأساسية في الدعم الفني الاستراتيجي

- تعريف الدعم الفني الاستراتيجي.
- دور الدعم الفني في تعزيز تجربة المستخدم.
- كيفية قياس جودة تجربة المستخدم وأهمية التحليل الاستباقي.
- مهارات الاستماع والتواصل الفعال مع العملاء.

#### اليوم الثاني

##### أدوات تحليل البيانات وتحسين الأداء

- مقدمة في تحليل البيانات الخاصة بالدعم الفني.
- استخدام البيانات لتحديد أنماط المشكلات المتكررة.
- أدوات وتطبيقات لتحليل أداء الدعم الفني.
- تنفيذ التحسينات بناءً على التحليل.

## اليوم الثالث

### إدارة المشكلات المعقدة

- كيفية التعامل مع المشكلات التقنية المعقدة.
- تطبيق استراتيجيات الحلول الفعالة.
- التدريب على تقديم حلول مخصصة لكل عميل.
- تحسين أداء الدعم الفني تحت الضغط.

## اليوم الرابع

### التعاون بين الأقسام لتحسين تجربة المستخدم

- أهمية التعاون بين الدعم الفني وباقي الفرق التسويق، المبيعات، التطوير.
- كيفية إنشاء تدفق عمل فعال لتبادل المعلومات.
- العمل ضمن فرق متعددة التخصصات لتحسين تجربة المستخدم.

## اليوم الخامس

### التوقع والاستباق في تجربة المستخدم

- كيفية توقع المشكلات قبل حدوثها.
- بناء حلول استباقية لتعزيز تجربة المستخدم.
- تطوير استراتيجيات لإدارة توقعات العملاء.
- مراجعة شاملة لمحتوى الدورة وتقييم الأداء.