Global Horizon
TRAINING CENTER

دورة:

التقنيات المتقدمة للدعم الفني لحل المشكلات

18 - 22 أغسطس 2025

مدريد (اسبانيا)

Pestana CR7 Gran Vía

التقنيات المتقدمة للدعم الفني لحل المشكلات

رمز الدورة: SC12915 **تاريخ الإنعقاد:** 18 - 22 **أغسطس** 2025 **دولة الإنعقاد:** **مدريد** (**اسبانيا**) - Vía Gran CR7 Pestana **رسوم الإشتراك:** 6000 Euro

مقدمة

تعد التقنيات المتقدمة في مجال الدعم الفني عنصرًا حاسمًا في حل المشكلات بكفاءة وضمان استمرارية الأعمال بسلاسة. يهدف هذا البرنامج التدريبي إلى تزويد المشاركين بالمهارات المتقدمة والأدوات اللازمة لمعالجة المشكلات الفنية المعقدة بكفاءة، من خلال استخدام استراتيجيات متقدمة لتشخيص المشكلات وإيجاد حلول فعّالة.

الأهداف:

- تطوير مهارات الدعم الفني في التعامل مع المشكلات التقنية المعقدة.
- فهم أدوات وتقنيات التشخيص والتحليل المتقدمة.
- تعلم أفضل الممارسات لحل المشكلات بسرعة وفعالية.
- تعزيز مهارات التواصل مع الفرق التقنية وغير التقنية لضمان الحل الأمثل.
- تطبيق حلول مبتكرة وفعالة لتحسين الدعم الفني وتجنب المشاكل المتكررة.

الجمهور المستهدف:

- فرق الدعم الفني.
- المتخصصون في تكنولوجيا المعلومات.
- مدراء المشاريع التقنية.
- فرق خدمة العملاء الفنية.
- أي شخص يعمل في مجال حل المشكلات التقنية.

المحاور العامه:

اليوم الأول: مدخل إلى التقنيات المتقدمة للدعم الفني

- مقدمة إلى التقنيات المتقدمة في الدعم الفني.
  - أهمية الدور المتطور للدعم الفني.
  - التعرف على الأدوات والتقنيات المستخدمة في الدعم الفني المتقدم.
  - تحليل المشكلات الفنية المتكررة وأسبابها وطرق تجنبها.

اليوم الثاني: التشخيص المتقدم للمشكلات التقنية

- استراتيجيات التشخيص المتقدمة.
  - استخدام الأدوات البرمجية والأنظمة التلقائية لتحديد المشكلات.
  - جمع البيانات وتحليلها لاكتشاف الأسباب الجذرية للمشاكل.
  - تقنيات المراقبة واكتشاف المشاكل المبكرة لتجنب الأعطال.

اليوم الثالث: الحلول التقنية المتقدمة

- تطوير الحلول الإبداعية.
  - كيفية استخدام الإبداع في حل المشكلات.
  - أدوات إدارة المشكلات والتحديثات.
  - دراسة حالات لتطبيق الحلول التقنية المتقدمة في بيئة العمل.

اليوم الرابع: التواصل الفعال في بيئة الدعم الفني

- تحسين التواصل بين الفرق التقنية وغير التقنية.
  - استراتيجيات توصيل المعلومات التقنية بوضوح لغير التقنيين.
  - مهارات التفاوض وحل النزاعات لضمان التعاون الفعّال في حل المشكلات.

اليوم الخامس: الاستراتيجيات المستقبلية في الدعم الفني

- تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات في الدعم الفني.
  - استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين تشخيص المشكلات.
  - وضع خطط التحسين المستمر لعمليات الدعم الفني وقياس الأداء لتحسين النتائج.