



**دورة:**

**الدعم الفني الاستراتيجي لتعزيز تجربة المستخدم**

**18 - 22 مايو 2026**

**كوالالمبور (ماليزيا)**

## الدعم الفني الاستراتيجي لتعزيز تجربة المستخدم

رمز الدورة: SC12916 تاريخ الإنعقاد: 18 - 22 مايو 2026 دولة الإنعقاد: كوالالمبور (ماليزيا) - رسوم الإشتراك: Euro 6300

### المقدمة:

يُعدّ الدعم الفني الاستراتيجي ركيزة أساسية في تحقيق التميز المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية، حيث لم يعد دوره مقتصرًا على حل المشكلات التقنية فحسب، بل أصبح عنصرًا محوريًا في تحسين تجربة المستخدم وبناء علاقات مستدامة مع العملاء. تهدف هذه الدورة إلى تمكين فرق الدعم الفني من تبني منهج استراتيجي متكامل يركز على التحليل الاستباقي، والتواصل الفعّال، واستخدام البيانات في اتخاذ القرار، بما يساهم في رفع جودة الخدمات المقدمة وتحقيق رضا العملاء بشكل مستدام.

### الجمهور المستهدف:

- موظفو الدعم الفني بمختلف مستوياتهم
- مدراء ومشرفو فرق الدعم الفني
- مدراء خدمة العملاء وتجربة المستخدم
- المتخصصون في تطوير وتحسين تجربة المستخدم
- العاملون في المجالات المرتبطة بجودة الخدمة والتحول الرقمي

### أهداف البرنامج:

#### بنهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- استيعاب الدور الاستراتيجي للدعم الفني في تحسين تجربة المستخدم وتعزيز ولاء العملاء
- تطوير مهارات تحليل المشكلات التقنية المعقدة وتقديم حلول فعّالة ومستدامة
- تحسين مهارات التواصل الاحترافي مع المستخدمين في مختلف المواقف
- توظيف أدوات تحليل البيانات لاكتشاف الأنماط والتنبؤ بالمشكلات المستقبلية
- تعزيز التكامل والتعاون بين الأقسام المختلفة لدعم تجربة مستخدم متميزة
- تبني منهجيات استباقية لإدارة توقعات العملاء وتحسين جودة الخدمة

### المحاور العامة للبرنامج:

## اليوم الأول: المفاهيم الأساسية للدعم الفني الاستراتيجي

- مفهوم الدعم الفني الاستراتيجي وأهميته في بيئة الأعمال الحديثة
- دور الدعم الفني في تعزيز تجربة المستخدم وتحقيق القيمة المؤسسية
- مؤشرات قياس جودة تجربة المستخدم KPIs وأهمية التحليل الاستباقي
- مهارات الاستماع الفعال والتواصل الاحترافي مع العملاء

## اليوم الثاني: تحليل البيانات وتحسين أداء الدعم الفني

- مدخل إلى تحليل بيانات الدعم الفني وأهميته في اتخاذ القرار
- تحليل أنماط المشكلات المتكررة واستخلاص المؤشرات
- استعراض أهم الأدوات والتقنيات المستخدمة في تحليل الأداء
- تصميم وتنفيذ خطط تحسين مبنية على البيانات

## اليوم الثالث: إدارة المشكلات التقنية المعقدة

- منهجيات التعامل مع المشكلات التقنية المعقدة والمتقدمة
- تطبيق استراتيجيات التفكير التحليلي وحل المشكلات
- تقديم حلول مخصصة وفق احتياجات كل عميل
- إدارة ضغوط العمل وتحسين كفاءة الأداء في البيئات الحرجة

## اليوم الرابع: التكامل المؤسسي وتعزيز تجربة المستخدم

- أهمية التكامل بين الدعم الفني وباقي الإدارات التطوير، التسويق، المبيعات
- تصميم آليات فعّالة لتبادل المعرفة والمعلومات
- العمل ضمن فرق متعددة التخصصات Teams functional-Cross
- تحسين رحلة العميل Journey Customer من خلال التعاون المؤسسي

## اليوم الخامس: الاستباقية وإدارة توقعات العملاء

- استراتيجيات التنبؤ بالمشكلات قبل وقوعها
- تطوير حلول استباقية لتحسين تجربة المستخدم
- إدارة توقعات العملاء وتعزيز مستوى الرضا
- مراجعة شاملة لمحتوى البرنامج وتقييم الأداء والتطبيق العملي