



تقنية المعلومات والاتصالات



الأكاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



## دورة: الممارسات الفعالة في أتمتة الخدمات وزيادة استخدام العملاء لها

| الكود    | المدينة | الفندق      | البداية    | النهاية    | السعر  | عدد الساعات |
|----------|---------|-------------|------------|------------|--------|-------------|
| ITC-1137 | تونس    | قاعة فندقية | 2024-07-15 | 2024-07-19 | € 3450 | 25          |

### مقدمة عن البرنامج

لقد أصبحت أتمتة الأعمال والإجراءات الإدارية والفنية والمكتبية والتشغيلية جزءاً أساسياً من أي شركة تماماً كالإدارة المالية وإدارة الموارد البشرية والتسويق والمبيعات وغيرها من الأقسام التي لا تقوم شركة إلا بها. فلا يمكن لأي منشأة اليوم أن تضمن وصول منتجها أو خدمتها إلى العميل بالشكل المطلوب إلا من خلال العمل على أتمتة أعمالها لتصبح أقل تكلفة وأقل وقتاً وأفضل جودة وبالتالي أكثر تميزاً. هذا لا يقتصر على الشركات الكبيرة فقط بل يتعدى ذلك إلى الشركات المتوسطة والمؤسسات والشركات الناشئة والهيئات والمنظمات والمدارس والجامعات والمستشفيات والمطاعم والفنادق وكل من يقدم خدمة أو منتج للناس. أتمتة أعمالك هي أحد أهم الطرق للحفاظ على الخبرة والمعرفة التي حصلت عليها عبر فترة من الزمن.

### أهداف البرنامج

- تسليط الضوء على مفاهيم واستراتيجيات الأتمتة
- التعريف بمفهوم وأساسيات الأتمتة.
- تأهيل المشاركين للتعامل مع تقنيات الأتمتة.
- تعريف المشاركين بعناصر الأتمتة، سماتها، وتطبيقاتها.
- تزويد المشاركين بأسس ومعايير تقييم أداء الأتمتة.
- تعريف المشاركين بأمن المعلومات وطرق حمايتها في عمليات الأتمتة.
- كيفية الاستفادة من خبرات وتجارب الدول المتقدمة لمواكبة التطور العلمي في هذا المجال.
- التعرف على إجراءات ومتطلبات الحصول على الخدمة وكيفية التعامل معها.

### محاور البرنامج التدريبي

- ماهي أتمتة الخدمات والأعمال
- مفهوم الأتمتة ومجالات تطبيقها
- أهمية أتمتة الخدمات في بيئة العمل
- فائدة الأتمتة للمنظمة والعملاء



- أتمتة الخدمات محور للنجاح في الاقتصاد الرقمي
- حلول التكامل والأتمتة والخدمات الإلكترونية
- متطلبات البنية الأساسية لمشاريع الأتمتة
- التطور في مفهوم الأتمتة
- دور شبكة الانترنت في تحقيق التبادل المعلوماتي
- كيف نقوم بالأتمتة
  - الفهم والاكتشاف
  - ماهي الإجراءات التي يجب ان تؤتمت
  - جمع المعلومات وتحليلها
  - التصميم وبناء النموذج المصغر
  - التنفيذ والتطبيق
  - أساليب التنفيذ والتطبيق
  - المراقبة والصيانة
- الممارسات الفعالة في أتمتة الخدمات للعملاء وجذبهم للتعامل معها
  - اعتماد الجودة كأساس في تنفيذ مشاريع الأتمتة
  - تأهيل القوى العاملة الماهرة والفعالة في مجال التعاملات الإلكترونية.
  - إنماء روح المبادرة، والقيادة في إدارات التعاملات الإلكترونية
  - بناء القدرات البحثية والابتكار في مجال التعاملات الإلكترونية
  - تعزيز ثقافة حسن الأداء ورفع درجة الوعي بين القوى العاملة في مجال التعاملات الإلكترونية
  - تعزيز التعاملات وتبادل المعرفة فيما يتعلق بالتعاملات الإلكترونية.
  - ضمان بيئة تنظيمية فعالة لإنجاز التعاملات الإلكترونية وقياس أدائها.
  - إدارة المخاطر وصولاً إلى مخرجات ناجحة.
  - اعتماد إجراءات عمل معيارية وتوحيد مصادر البيانات.
  - تطوير قنوات التعاملات الإلكترونية تلبية لحاجة المستخدمين.
  - تعزيز التواصل بين مقدم الخدمة والمستخدم منها.
  - تعزيز أداء عملية تقديم الخدمات وفقاً للمعايير ولرغبات المستخدمين.
  - تطوير إجراءات العمل الداخلية.
  - زيادة استخدام أدوات الاتصالات وتقنية المعلومات للاتصال بين مقدم الخدمة والعميل
  - تعزيز إدارة الشراء في مجال التعاملات الإلكترونية
  - خفض تكاليف الخدمات الإلكترونية.
  - تعزيز نوعية الخدمات الإلكترونية من خلال إتاحة الاختيار وتوفير مستويات للخدمة والنفاز إليها.
  - زيادة وعي العملاء للخدمات الإلكترونية ورضاهم عنها.
  - زيادة رضا المستخدمين وزيادة استخدامهم للخدمات الإلكترونية كخيار أول.



- تحقيق الشفافية وأهميتها في زيادة ثقة العملاء
- تحقيق التوازن بين هدف تحقيق الشفافية وتحقيق الحماية الكافية والتأمين اللازم ضد المخاطر التي تتعرض لها المنظومات الإلكترونية
- التحديات التي تواجه نجاح مشاريع الأتمتة وكيفية مواجهتها



## الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة السويد تعتمد أساليب حديثة في مجال التدريب وتطوير المهارات وتعزيز كفاءة تطوير الموارد البشرية. تضمن الأكاديمية تقديم تجربة تدريبية شاملة تشمل ما يلي:

- **المحاضرات النظرية:**
  - نقدم المعرفة من خلال عروض تقديمية متقدمة مثل البوربوينت والمواد المرئية مثل الفيديوهات والأفلام القصيرة.
- **التقييم العلمي:**
  - نقيم مهارات المتدربين قبل وبعد الدورة لضمان تطوّرهم.
- **العصف الذهني والتفاعل:**
  - نشجع على المشاركة الفعالة من خلال جلسات العصف الذهني وتطبيق المفاهيم من خلال تمثيل الأدوار.
- **الحالات العملية:**
  - نقدم حالات عملية تتوافق مع المحتوى العلمي واحتياجات المتدربين في مجالاتهم الخاصة.
- **التقييم النهائي:**
  - التقييم النهائي في نهاية البرنامج لتقييم استيعاب المعرفة.
- **المواد التعليمية:**
  - يتم توفير المواد العلمية والعملية للمشاركين على وسائل متعددة مثل ورق مطبوع وأقراص سي دي وأجهزة الفلاش ميموري
- **تقارير الحضور والنتائج:**
  - نقوم بإعداد تقارير حضور مفصلة للمشاركين ونقدم تقييماً شاملاً للبرنامج.
- **المحترفين والخبراء:**
  - يتم إعداد المحتوى العلمي للبرنامج بواسطة أفضل الأساتذة والمدرّبين في مجموعة متنوعة من التخصصات.
- **شهادة إتمام مهنية:**
  - يتم منح المتدربين شهادة إتمام مهنية تصدر عن الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة السويد، ويمكن التصديق عليها من الخارجية السويدية برسوم إضافية.
- **أوقات البرامج:**
  - تعقد البرامج التدريبية من الساعة 10:00 صباحاً حتى الساعة 2:00 بعد الظهر، ويتضمن جلسات بوفيه لتقديم وجبات خفيفة أثناء المحاضرات.



## الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير



English Courses

+46700414979



Arabic Courses

+46700414959



+46114759991



scandinavianacademy.net



info@scandinavianscademy.net



Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden