

A photograph of two professionals, a man and a woman, working in a server room. They are looking at a laptop screen, which displays a graphic of a building with three stars above it. The man is pointing towards a server rack. The background shows rows of server racks in a dimly lit room.

الإسكندنافية للأكاديمية
مركز التدريب

Mobile | 00966536473335 : Mobile | 00966112695229 : Phone : 00966552365295

info@scandinavianacademy.co : Email | <https://scandinavianacademy.co> : Web site

المملكة العربية السعودية - الرياض - حي الخليج - شارع الشيخ عبد العزيز بن عبد الرحمن بن بشر - 13223 - مكتب رقم 5 P.O.BOX : 13224



دورة: الممارسات الفعالة في أتمتة الخدمات وزيادة استخدام العملاء لها

ال코드	المدينة	الفندق	نهاية التدريب	بداية التدريب	السعر	لغة الدورة - الساعات
ITC-1137	الرياض	فندق فنادقية	2026-06-14	2026-06-18	SR 8950	العربية - 25

مقدمة عن الدورة التدريبية

لقد أصبحت أتمتة الأعمال والإجراءات الإدارية والفنية والمكتبية والتشغيلية جزءاً أساسياً من أي شركة تماماً كإدارة 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 لحفظ الخبرة والمعرفة التي حصلت عليها عبر فترة من الزمن.

أهداف الدورة التدريبية

- 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 الدورة التدريبية

ما هي أتمتة الخدمات والأعمال

مفهوم الأتمتة و مجالات 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 والإكتشاف

• ما هي الإجراءات التي يجب أن تؤتمن

• 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 والإبتكار 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 المستفيدين.
- تعزيز التواصل بين مقدم الخدمة والمستفيد منها.
- تعزيز أداء عملية تقديم الخدمات وفقاً للمعايير ولرغبات المستفيدين.
- تطوير إجراءات العمل الداخلية.
- زيادة استخدام أدوات الاتصالات وتقنيات 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 والنفاذ إليها.
- زيادة وعي العملاء للخدمات الإلكترونية ورضاهما عنها.
- زيادة رضا المستفيدين 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



مركز الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب يعتمد على أحدث الأساليب العلمية والمهنية في مجالات التدريب وتنمية الموارد البشرية، بهدف رفع كفاءة الأفراد والمؤسسات. يتم تنفيذ البرامج التدريبية وفق منهجية متكاملة تشمل:

- المحاضرات النظرية المدعومة بعروض تقديمية (PowerPoint) ومقاطع مرئية (فيديوهات وأفلام قصيرة).
- التقييم العلمي للمتدربين قبل وبعد البرنامج لقياس مدى التطور والتحصيل العلمي.
- جلسات العصف الذهني وتطبيقات عملية للأدوار من خلال تمثيل المواقف العملية.
- دراسة حالات عملية مصممة خصيصاً لتلائم المادة العلمية وطبيعة عمل المشاركين.
- اختبارات تقييمية تُجرى في نهاية الدورة لتحديد مدى تحقيق الأهداف التدريبية.

يحصل كل مشارك على المادة العلمية والعملية للبرنامج مطبوعة ومحفوظة على CD أو فلاش ميموري، مع تقديم تقارير مفصلة تشمل الحضور والنتائج النهائية مع التقييم العام للبرنامج.

يتم إعداد المادة العلمية للبرامج التدريبية بطريقة احترافية على يد نخبة من الخبراء والمتخصصين في مختلف المجالات والتخصصات. في ختام البرنامج، يحصل المشاركون على شهادة حضور مهنية موقعة ومعتمدة من مركز الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب .

أوقات البرامج التدريبية :

- من الساعة 9:00 صباحاً حتى 2:00 ظهراً

البرامج التدريبية تتضمن :

- بوفيه يومي يقدم أثناء المحاضرات لضمان راحة المشاركين.
- جميع الأسعار لا تتضمن 15 % ضريبة القيمة المضافة



Scandinavian Academy

Training Center



00966112695229



info@scandinavianacademy.co



المملكة العربية السعودية - الرياض - حي الخليج - شارع الشيخ عبد العزيز بن عبد الرحمن بن بشر - 13223 - مكتب رقم 5
Riyadh - Al Khaleej District - Sheikh Abdul Aziz Bin Abdul Rahman Bin Bishr Street - 13223 - Office No. 5

Mobile | 00966536473335 : Mobile | 00966112695229 : Phone : 00966552365295

info@scandinavianacademy.co : Email | <https://scandinavianacademy.co> : Web site

المملكة العربية السعودية - الرياض - حي الخليج - شارع الشيخ عبد العزيز بن عبد الرحمن بن بشر - 13223 - مكتب رقم 5
P.O.BOX : 13224 | 5