مركز الأكاديمية
الإسكندنافية للتدريب

Mobile | 00966536473335 : Mobile | 00966112695229 : Phone : 00966552365295
info@scandinavianacademy.co : Email | https://scandinavianacademy.co : Web site
المملكة العربية السعودية ـ الرياض ـ حي الخليج ـ شارع الشيخ عبد العزيز بن عبد الرحمن بن بشر ـ 13223 ـ مكتب رقم 5 | P.O.BOX : 13224

دورة: الممارسات الفعالة في اتمتة الخدمات وزيادة استخدام العملاء لها

الكود	المدينة	الفندق	بداية التدريب	نهاية التدريب	السعر	لغة الدورة ـ الساعات
ITC-1137	الباحة	قاعة فندقية	2025-08-17	2025-08-21	SR 9950	العربية ـ 25

مقدمة عن الدورة التدريبية

لقد أصبحت أتمتة الأعمال والإجراءات الإدارية والفنية والمكتبية والتشغيلية جزءا أساسيا من أي شركة تماما كالإدارة المالية وإدارة الموارد البشرية والتسويق والمبيعات وغيرها من الأقسام التي لا تقوم شركة الا بها. فلا يمكن لأي منشأة اليوم أن تضمن وصول منتجها أو خدمتها الى العميل بالشكل المطلوب الا من خلال العمل على أتمتة أعمالها لتصبح أقل تكلفة وأقل وقتا وأفضل جودة وبالتالي أكثر تميزا. هذا لا يقتصر على الشركات الكبيرة فقط بل يتعدى ذلك الى 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 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 تقيم اداء 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

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

Mobile | 00966536473335 : Mobile | 00966112695229 : Phone : 00966552365295
info@scandinavianacademy.co : Email | https://scandinavianacademy.co : Web site
المملكة العربية السعودية ـ الرياض ـ حي الخليج ـ شارع الشيخ عبد العزيز بن عبد الرحمن بن بشر ـ 13223 ـ مكتب رقم 5 | P.O.BOX : 13224

- 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 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 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 والنفاذ إليها.
- زيادة وعي العملاء للخدمات الإلكترونية ورضاهم 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 التى

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 خصيصًا 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 البرنامج:

- من الساعة 9:00 صباحًا حتى 2:00 ظهرًا في المدن العربية.
- من الساعة 10:00 صباحًا حتى 3:00 ظهرًا في المدن الأوروبية والآسيوية.

البرامج التدريبية تتضمن :

- بوفيه يومي يقدم أثناء المحاضرات لضمان راحة المشاركين.

SCANDINAVIAN ACADEMY

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