



## دورة الابتكار في الخدمات المؤسسية الرقمية

دورة تركز على دمج التحول الرقمي والابتكار لتحسين الخدمات المؤسسية وتطوير تجربة العملاء الرقمية وتحقيق التميز.

المدينة :	أمستردام	الفندق :	فندق أوكورا أمستردام
تاريخ البداية :	2026-01-26	تاريخ النهاية :	2026-01-30
الفترة :	Week 1	السعر :	\$ 5950

## فكرة الدورة التدريبية

في ظل التطورات التكنولوجية السريعة والتحول الرقمي المستمر، أصبح الابتكار في الخدمات المؤسسية الرقمية أمرًا حيويًا لتحقيق التميز والقدرة التنافسية. تهدف الدورة إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والأدوات اللازمة لتطوير وتنفيذ حلول رقمية مبتكرة تساهم في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز تجربة العملاء. من خلال هذه الدورة، سيتعلم المشاركون كيفية تحليل التحديات واستغلال الفرص المتاحة في البيئة الرقمية لتحسين العمليات وتقديم خدمات مؤسسية متميزة. تغطي الدورة مجموعة متنوعة من الموضوعات الحيوية، بما في ذلك الأسس النظرية للابتكار الرقمي، واستراتيجيات التحول الرقمي، وأفضل الممارسات لتطبيق التقنيات الحديثة في الخدمات المؤسسية. سنستعرض أيضًا دراسات حالة من مؤسسات ناجحة طبقت الابتكار الرقمي بشكل فعال، مما يتيح للمشاركين فهمًا عمليًا لكيفية تحقيق النجاح في هذا المجال. من خلال ورش العمل التفاعلية، والمشروعات العملية، والنقاشات الجماعية، سيتمكن المشاركون من تطبيق ما تعلموه في بيئات عملهم الفعلية، مما يساهم في تعزيز قدرتهم على الابتكار وتحقيق التميز الرقمي في مؤسساتهم.

## أهداف الدورة التدريبية

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- فهم أهمية الابتكار في تحسين الخدمات المؤسسية الرقمية.
- تطبيق استراتيجيات التحول الرقمي في المؤسسات بنجاح.
- تطوير حلول رقمية مبتكرة لتحسين العمليات المؤسسية.
- تعزيز تجربة العملاء من خلال الابتكار الرقمي.
- استخدام التقنيات الحديثة لتحسين الكفاءة التشغيلية.
- تحليل البيانات لتحفيز الابتكار في الخدمات الرقمية.
- بناء ثقافة مؤسسية داعمة للابتكار الرقمي.
- تنفيذ أفضل الممارسات في التحول الرقمي والابتكار.
- تطوير استراتيجيات قيادة التحول الرقمي والابتكار.
- تحويل التحديات الرقمية إلى فرص للنمو والتميز.

## الفئات المستهدفة

هذه الدورة التدريبية موجهة لـ:

- تم تصميم دورة "الابتكار في الخدمات المؤسسية الرقمية" للمهنيين العاملين في تطوير الخدمات المؤسسية، مثل مديري العمليات، ومديري تقنية المعلومات، وأخصائي التحول الرقمي، ومديري الابتكار، والفرق المسؤولة عن تحسين تجربة العملاء.

## منهجية الدورة

تبدأ الدورة بتقديم المفاهيم الأساسية للتحول الرقمي والابتكار في المؤسسات، مع استعراض أفضل الممارسات ودراسات الحالة الناجحة لتوضيح أثر التحول الرقمي على الكفاءة التشغيلية والاستراتيجيات المؤسسية. ثم يتم الانتقال إلى تطوير خدمات رقمية مبتكرة من خلال تحليل احتياجات العملاء وتطبيق أدوات وتقنيات التصميم والتخطيط، مع التركيز على منهجيات التفكير التصميمي. بعد ذلك، يتم استكشاف الابتكار الرقمي في تقديم الخدمات المؤسسية، وتطوير نماذج أعمال جديدة ودمج الأدوات الرقمية في العمليات اليومية، مدعومًا بدراسات حالة عملية. يليها التركيز على تحسين تجربة العملاء الرقمية عبر التحليل واستخدام البيانات وتطبيق تقنيات الابتكار لتعزيز التفاعل الرقمي. أخيرًا، يتم توجيه المشاركين نحو تحقيق التميز في الخدمات المؤسسية من خلال تطوير استراتيجيات تحسين الجودة، تقييم الأداء الرقمي، وتقديم أمثلة على مؤسسات نجحت في الابتكار الرقمي.

## محاور الدورة

### اليوم الأول: التحول الرقمي والابتكار في الخدمات المؤسسية

- مقدمة إلى التحول الرقمي وأهميته في المؤسسات.
- مفاهيم الابتكار في البيئة الرقمية.
- دمج الابتكار في استراتيجيات التحول الرقمي.
- تقنيات وأساليب التحول الرقمي في المؤسسات.
- دراسات حالة لتحولات رقمية ناجحة.

### أفضل الممارسات في التحول الرقمي للخدمات المؤسسية

- تحديد واستغلال الفرص في التحول الرقمي.
- تقنيات تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال التحول الرقمي.
- استراتيجيات التحول الرقمي الناجحة في المؤسسات.
- قياس وتقييم تأثير التحول الرقمي.
- أمثلة على تطبيق أفضل الممارسات في التحول الرقمي.

### اليوم الثاني: تطوير خدمات مؤسسية رقمية مبتكرة

- تحليل احتياجات العملاء لتطوير خدمات رقمية مبتكرة.
- تصميم وتخطيط الخدمات الرقمية الجديدة.

- أدوات وتقنيات تطوير الخدمات الرقمية.
- تطبيق منهجيات التفكير التصميمي في تطوير الخدمات.
- أمثلة على خدمات رقمية مبتكرة تم تطويرها بنجاح.

#### اليوم الثالث: الابتكار الرقمي في تقديم الخدمات المؤسسية

- مبادئ الابتكار الرقمي وتطبيقاته.
- استخدام التكنولوجيا لتحسين تقديم الخدمات.
- تطوير نماذج أعمال جديدة باستخدام الابتكار الرقمي.
- دمج الأدوات الرقمية في العمليات اليومية.
- دراسة حالات عن الابتكار الرقمي في تقديم الخدمات.

#### اليوم الرابع: التجربة العملاء الرقمية عبر التحول الرقمي

- تحليل تجربة العملاء الرقمية وتحديد نقاط التحسين.
- استراتيجيات تحسين تجربة العملاء الرقمية.
- استخدام البيانات لتحسين تفاعل العملاء الرقمي.
- تقنيات الابتكار في تحسين تجربة العملاء.
- دراسات حالة عن تحسين تجربة العملاء الرقمية.

#### اليوم الخامس: تحقيق التميز في الخدمات المؤسسية من خلال الابتكار الرقمي

- تحديد معايير التميز في الخدمات الرقمية.
- تطوير استراتيجيات لتحقيق التميز الرقمي.
- تحسين العمليات لتحقيق خدمات متميزة.
- تقييم وتحسين جودة الخدمات الرقمية.
- أمثلة على مؤسسات حققت التميز من خلال الابتكار الرقمي.

#### الشهادات المُعتمدة

عند إتمام هذا البرنامج التدريبي بنجاح، سيتم منح المشاركين شهادة هاي بوينت رسمياً، اعترافاً بمعارفهم وكفاءاتهم المثبتة في الموضوع. تُعد هذه الشهادة دليلاً رسمياً على كفاءتهم والتزامهم بالتطوير المهني.