

€ TRAINING

التحول الرقمي داخل الشركة القابضة للاتصالات



التحول الرقمي داخل الشركة القابضة للاتصالات

مقدمة البرنامج التدريبي:

يعد مفهوم التحول الرقمي داخل الشركة للاتصالات إلى عملية استخدام التقنيات الحديثة لتعزيز كفاءة العمليات وتحسين الخدمات في شركات الاتصالات. حيث يتضمن ذلك أتمتة المهام، وتبني حلول قائمة على البيانات، وتطوير قنوات تواصل رقمية مع العملاء. ويهدف إلى تحسين تجربة المستخدم، وتقليل التكاليف، وتعزيز القدرة التنافسية للشركة من خلال تقديم خدمات مبتكرة تتماشى مع التطورات التكنولوجية الحديثة. يركز هذا البرنامج على تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لتنفيذ استراتيجيات التحول الرقمي داخل شركات الاتصالات. من خلاله، سيتم استعراض أحدث التقنيات الرقمية، وأفضل الممارسات لإدارة عمليات التحول، وكيفية تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحسين تجربة العملاء باستخدام الحلول الرقمية.

أهداف البرنامج التدريبي:

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- اجادة مفهوم التحول الرقمي وأهميته لشركات الاتصالات.
- تطبيق استراتيجيات التحول الرقمي لتعزيز الكفاءة التشغيلية.
- استخدام التقنيات الرقمية لتحسين تجربة العملاء.
- تحليل البيانات الضخمة لدعم اتخاذ القرارات.
- تطوير خارطة طريق للتحول الرقمي داخل الشركة.

الفئات المستهدفة:

- مدراء تكنولوجيا المعلومات.
- مسؤولو التحول الرقمي.
- مهندسو الشبكات والبنية التحتية.
- مدراء العمليات في شركات الاتصالات.
- خبراء تحسين تجربة العملاء.

محاور البرنامج التدريبي:

الوحدة الأولى:

مفاهيم واستراتيجيات التحول الرقمي:

- تعريف التحول الرقمي وأبعاده المختلفة.
- أهمية التحول الرقمي في قطاع الاتصالات.
- العوامل المؤثرة في نجاح التحول الرقمي.
- إعداد استراتيجيات التحول الرقمي.
- تحديات وفرص التحول الرقمي.

الوحدة الثانية:

التقنيات الرقمية في شركات الاتصالات:

- تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات.
- دور إنترنت الأشياء IoT في تحسين الخدمات.

- تقنيات الحوسبة السحابية وتخزين البيانات.
- أمن المعلومات وحماية البيانات الرقمية.
- تقنيات الجيل الخامس 5G وتأثيرها على التحول الرقمي.

الوحدة الثالثة:

تحسين تجربة العملاء من خلال التحول الرقمي:

- أدوات التحليل الرقمي لفهم احتياجات العملاء.
- أتمتة الخدمات لتحسين سرعة الاستجابة.
- استخدام الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء.
- تطوير قنوات التواصل الرقمية مع العملاء.
- قياس وتحليل رضا العملاء باستخدام التقنيات الرقمية.

الوحدة الرابعة:

إدارة التغيير أثناء التحول الرقمي:

- استراتيجيات إدارة التغيير المؤسسي.
- ضرورة تدريب الموظفين على الأدوات الرقمية.
- كيفية التغلب على مقاومة التغيير داخل المؤسسة.
- بناء ثقافة الابتكار والتطوير المستمر.
- التقييم المستمر لفعالية التحول الرقمي.

الوحدة الخامسة:

تطوير خارطة طريق للتحول الرقمي:

- خطوات وضع خطة التحول الرقمي.
- تحديد الأهداف والنتائج المتوقعة.
- اختيار الأدوات والتقنيات المناسبة.
- متابعة تنفيذ خارطة الطريق وتقييمها.