



Consulting and Training | Reach New Heights

Course Name

إدارة نقاط الانقطاع الرقمي

Sector Name

التحول الرقمي

Document Type

Generated by Boostlab

[Click Here To Visit Course](#)

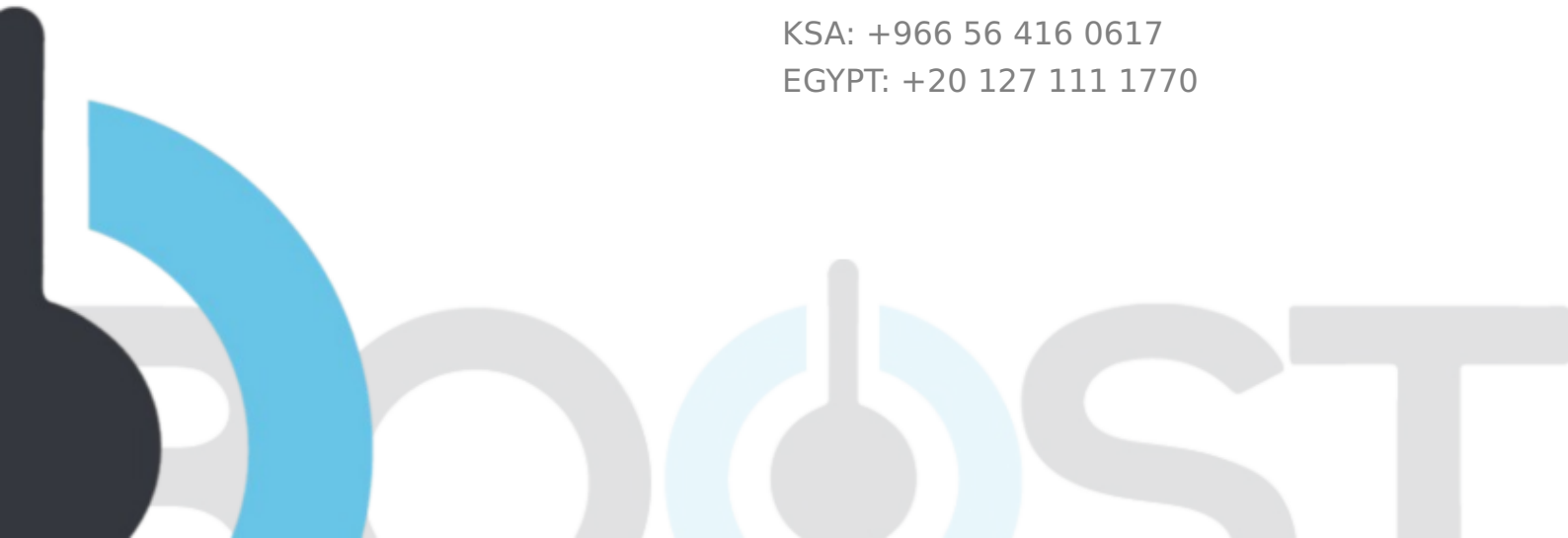
ABU DHABI: +971 2 449 6000

ABU DHABI: +971 50 412 3294

DUBAI: +971 4 888 6787

KSA: +966 56 416 0617

EGYPT: +20 127 111 1770



إدارة نقاط الانقطاع الرقمي

Course Introduction

قد تبدو الخدمة أو العملية رقمية من الخارج، بينما يكتشف المستخدم أثناء تنفيذها أنه مضطر إلى الانتقال فجأة إلى إجراء يدوي: طباعة مستند، إعادة إدخال بيانات، إرسال بريد إلكتروني، إجراء مكالمة، زيارة فرع، أو انتظار موظف لإكمال خطوة لا يستطيع النظام تنفيذها. هذه الانقطاعات لا تطيل الرحلة فقط، بل تكشف غالبًا عن فجوات أعمق بين الأنظمة والبيانات والإجراءات والفرق، وتحول الرقمنة إلى مجموعة خطوات منفصلة بدل تجربة رقمية مترابطة.

دورة إدارة نقاط الانقطاع الرقمي لتطوير **بوست للاستشارات والتدريب** تقدم قدرة المشاركين على اكتشاف الأماكن التي ينكسر عندها التدفق الرقمي وفهم أسبابها الحقيقية قبل البحث عن حلول تقنية.

يركز البرنامج على تتبع الرحلة من البداية إلى النهاية، وتصنيف الانقطاعات وفق مصدرها وتأثيرها، والتمييز بين التدخل البشري الذي يضيف قيمة والعمل اليدوي الناتج عن ضعف التصميم، ثم إعادة ربط نقاط الرحلة وبناء تدفق أكثر استمرارية وسهولة دون الوقوع في فخ أتمتة كل شيء.

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To Visit Course](#)



إدارة نقاط الانقطاع الرقمي

Target Audience

التحول الرقمي، مديرو وأخصائيو العمليات، مسؤولو الخدمات والقنوات الرقمية، ومتخصصو تجربة العميل والمستخدم.

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To Visit Course](#)



إدارة نقاط الانقطاع الرقمي

Learning Objectives

- ✓ اكتشاف نقاط الانقطاع داخل الخدمات والعمليات الرقمية
- ✓ تحديد أثر الانقطاع على الوقت والجهد والأخطاء وتجربة المستخدم
- ✓ تشخيص الأسباب الإجرائية والبيانية والتقنية والتنظيمية وراء الانقطاع
- ✓ التمييز بين التدخل البشري الضروري والعمل اليدوي غير الضروري
- ✓ ترتيب نقاط الانقطاع وفق تأثيرها وأولوية معالجتها
- ✓ إعادة تصميم الانتقالات بين الأنظمة والقنوات والأطراف المختلفة
- ✓ بناء رحلة رقمية أكثر ترابطاً مع آليات لرصد الانقطاعات الجديدة

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To Visit Course](#)



إدارة نقاط الانقطاع الرقمي

Course Outline

✓ DAY 01

رؤية الرحلة الرقمية من البداية إلى النهاية

- ✓ تتبع ما يحدث فعليًا
- ✓ رسم المسار الحقيقي الذي يمر به المستخدم وليس المسار المفترض فقط
- ✓ تحديد الانتقالات بين الأنظمة والقنوات والفرق والإجراءات
- ✓ اكتشاف الخطوات الخفية التي تتم خارج المنصة أو النظام الأساسي

كشف نقاط الانقطاع

- ✓ رصد إعادة إدخال البيانات والطباعة والمكالمات والبريد والتدخلات اليدوية
- ✓ تحديد الأماكن التي يتوقف عندها التدفق أو يعود إلى قناة تقليدية
- ✓ بناء خريطة أولية لنقاط الانقطاع عبر الرحلة

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



إدارة نقاط الانقطاع الرقمي

Course Outline

✓ DAY 02

تشخيص لماذا ينقطع المسار الرقمي

- ✓ تصنيف مصادر الانقطاع
- ✓ التمييز بين انقطاع ناتج عن العملية أو البيانات أو النظام أو السياسة
- ✓ اكتشاف ضعف التكامل وتعدد مصادر المعلومات وعدم اتساق القواعد
- ✓ تحديد الانقطاعات الناتجة عن غموض الملكية أو المسؤوليات

الوصول إلى السبب الجذري

- ✓ تتبع المشكلة خلف الخطوة اليدوية الظاهرة
- ✓ التمييز بين معالجة السبب الحقيقي وإخفائه بحل رقمي إضافي
- ✓ ربط نقاط الانقطاع التي قد تنتج عن مصدر مشترك واحد

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



إدارة نقاط الانقطاع الرقمي

Course Outline

✓ DAY 03

تحديد ما يجب إصلاحه وما يجب الاحتفاظ به

قياس تكلفة الانقطاع

- ✓ تقييم أثر الانقطاع على الزمن والجهد والأخطاء وإعادة العمل
- ✓ قياس تأثيره على تجربة المستخدم واستكمال الرحلة
- ✓ تحديد الانقطاعات التي تعيق الحجم أو السرعة أو قابلية التوسع

تقييم قيمة التدخل البشري

- ✓ التمييز بين تدخل يعالج نقصًا في التصميم وتدخل يضيف حكمًا أو قيمة
- ✓ تحديد اللحظات التي يجب أن تظل بشرية رغم إمكانية رقمنتها
- ✓ ترتيب نقاط المعالجة وفق الأثر والقيمة وإمكانية التنفيذ

ABU DHABI: +971 2 449 6000

ABU DHABI: +971 50 412 3294

DUBAI: +971 4 888 6787

KSA: +966 56 416 0617

EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



إدارة نقاط الانقطاع الرقمي

Course Outline

✓ DAY 04

إعادة ربط الرحلة الرقمية

تصميم انتقالات أكثر سلاسة

- ✓ تقليل إعادة إدخال المعلومات بين الأنظمة والقنوات
- ✓ تحسين انتقال البيانات والسياق والمسؤولية بين نقاط الرحلة
- ✓ إزالة التحويلات غير الضرورية إلى الإجراءات اليدوية

تصميم التكامل حول الرحلة

- ✓ تحديد احتياجات التكامل انطلاقًا من تجربة العمل وليس التقنية فقط
- ✓ تصميم نقاط تسليم واضحة عندما لا يمكن تحقيق اتصال كامل
- ✓ الحفاظ على استمرارية المستخدم حتى عند تغير النظام أو القناة

ABU DHABI: +971 2 449 6000

ABU DHABI: +971 50 412 3294

DUBAI: +971 4 888 6787

KSA: +966 56 416 0617

EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



إدارة نقاط الانقطاع الرقمي

Course Outline

✓ DAY 05

حماية استمرارية التدفق الرقمي

- ✓ اختبار الرحلة بعد إعادة الربط
- ✓ تشغيل سيناريوهات عادية واستثنائية لاكتشاف انقطاعات جديدة
- ✓ التأكد من أن معالجة نقطة لم تنقل المشكلة إلى نقطة أخرى
- ✓ متابعة مؤشرات الانقطاع والعودة إلى العمل اليدوي بمرور الوقت

مختبر استمرارية الرحلة الرقمية

- ✓ تحليل رحلة تبدو رقمية لكنها تحتوي على انقطاعات متعددة
- ✓ تحديد ما يجب دمجه أو تبسيطه أو إبقاؤه ك تدخل بشري مقصود
- ✓ إعداد خطة عملية لمعالجة نقاط الانقطاع ذات الأولوية

ABU DHABI: +971 2 449 6000

ABU DHABI: +971 50 412 3294

DUBAI: +971 4 888 6787

KSA: +966 56 416 0617

EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



إدارة نقاط الانقطاع الرقمي

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Dec. 21, 2026	Dec. 25, 2026	5 days	4250.00 \$	UAE , Dubai

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)

info@boostuae.com info@boostorg.com

Generated by BoostLab •

