



إدارة تجربة المتعامل السلسلة عبر جميع القنوات الرقمية والمادية



الإمارات العربية المتحدة - دبي

2026 / 07 / 09 – 05



مقدمة:

في ظل الرؤية السيادية لدولة الإمارات العربية المتحدة الرامية إلى تصفير البيروقراطية وتحقيق الريادة العالمية في كفاءة الخدمات الحكومية، لم تعد تجربة التعامل تقتصر على قناة واحدة، بل أصبحت "رحلة متصلة" تذوب فيها الفوارق بين الواقع الرقمي والمادي. إن إدارة التجربة السلسلة (Omnichannel) هي النض الاستراتيجي الذي يضمن تدفق الخدمة بنزاهة واحترافية مطلقة، بحيث يجد المتعامل نفس الجودة والكفاءة سواء عبر المنصات الذكية أو في مراكز الخدمة الميدانية. يهدف هذا البرنامج إلى تمكين الكوادر من أدوات "الهندسة المتكاملة" وحوكمة القنوات، لضمان بناء تجربة حكومية معصومة من التشتت والتعقيد، مما يرسخ ريادة المؤسسة كبيئة عمل استراتيجية تدعم التميز والسيادة الوطنية الشاملة والنمو المستدام.

أهداف الدورة:

- استيعاب فلسفة "التجربة السيادية الموحدة" وعلاقتها بالرشاقة المؤسسية وتصفير البيروقراطية في جميع القنوات.
- تطوير مهارات هندسة "تكامل القنوات (Omnichannel Orchestration)" بنزاهة ووضوح تامة وفق المستهدفات الوطنية.
- إتقان فن موازنة "الوجود الرقمي والمادي" مع مستهدفات التميز والريادة لضمان بناء جسور الثقة والمصادقية.
- حوكمة "البصمة الخدمية الموحدة" للمؤسسة لضمان حصانتها ضد التباين الإجرائي والنزاهة والشفافية التامة.
- اكتساب مهارات تصفير فجوات الانتقال بين القنوات عبر تقنيات "مزامنة البيانات" ورصد نبض المتعامل اللحظي.
- تعزيز السيادة المعلوماتية من خلال تحصين قنوات الربط ومنع التبعية التقنية في إدارة منصات التجربة المتكاملة.
- تطبيق استراتيجيات "التصميم الشامل للرحلة" لتعزيز كفاءة الأداء وتصفير الهدر الزمني والتميز الشامل والريادة.
- تطوير مهارات إدارة المعضلات الأخلاقية المرتبطة بقرارات "الأتمتة عبر القنوات" وتأثيرها على النزاهة والخصوصية.
- صياغة خارطة طريق شاملة لتحويل "تعدد القنوات" إلى درع خدمي محصن يدعم الريادة والتميز والسيادة الوطنية.



محتويات الورشة:

اليوم الأول:

فلسفة التجربة الموحدة وتصفير البيروقراطية في تعدد القنوات

من "القنوات المنعزلة" إلى "النبض الخدمي المتكامل والرشاقة الاستراتيجية"

- مفهوم التجربة السلسلة كقوة سيادية: لماذا نحتاج لـ "التكامل المطلق" لضمان نمو الدولة والتميز والريادة الوطنية؟
- مواءمة رحلة المتعامل عبر القنوات مع استراتيجية تصفير البيروقراطية: إلغاء عوائق تكرار البيانات والنزاهة والوضوح.
- تحليل العلاقة بين "وحدة التجربة" وبين بناء الثقة والمصادقية الوطنية في جودة الخدمات الحكومية والنمو الشامل.
- تمرين هندسة النبض الموحد: تحديد نقاط الانقطاع بين القنوات الرقمية والمادية وتصميم مسارات اتصال بنزاهة.

النزاهة والسيادة في بناء "المنظومات الخدمية الموثوقة والحصينة"

- مفهوم السيادة على "بيانات التفاعل الموحدة": حماية سجلات المتعامل من التشتت أو الاختراق والتميز والنزاهة.
- دور القائد في حماية جودة المخرجات عبر ممارسات النزاهة في برمجة معايير "التجربة السلسلة" والسيادة الوطنية.
- سيكولوجية اليقين الخدمي: بناء المصادقية عبر الشفافية في عرض المعلومات المحدثة لحظياً عبر كل القنوات بنزاهة.
- صياغة ميثاق أخلاقيات "التجربة السيادية" لضمان توافق سلوك القنوات مع القيم الوطنية والنمو المستدام والريادة.

اليوم الثاني:

الهندسة التقنية للتكامل والسيادة في فهم رحلة المتعامل

الأمان الرقمي والربط البيئي لأنظمة "الواقع المعزز والمراكز الذكية"

- هندسة "تكامل البيانات عبر الأنظمة" وكيفية حوكمة مساراتها لضمان السيادة المعلوماتية والوضوح والتميز والنمو.
- الأمان الرقمي كركيزة للسلسلة: حماية "أعصاب القنوات" من هجمات التزييف أو التعطيل والنزاهة والشفافية تامة.
- إدارة الهوية الرقمية الموحدة للمتعامل وأثرها على موثوقية الخدمة في القناة المادية والنزاهة الإجرائية والريادة.
- تمرين تقني: تصميم بروتوكول تصفير "الفجوة المعلوماتية" بين التطبيق الذكي والموظف الميداني بنزاهة ووضوح تامة.



أخلاقيات التفاعل مع أنظمة "الذكاء الاصطناعي في توجيه القنوات"

- حدود استخدام الذكاء الاصطناعي في "توقع القناة المفضلة" دون انتهاك السرية السيادية أو الخصوصية والتميز والنمو.
- حوكمة مخرجات أنظمة "توزيع الأحمال على القنوات": الضمان الأخلاقي للعدالة في تقديم المبادرات والسيادة والنزاهة.
- مفهوم الأمانة في الأتمتة المتكاملة: تجنب الاعتماد الكلي على "الخوارزميات" دون وجود حكمة قيادية بشرية والنمو.
- ورشة عمل: وضع ضوابط أخلاقية لاستخدام البيانات الضخمة في تطوير كفاءة التجربة الشاملة والريادة والنمو الشامل.

اليوم الثالث:

الحياد والعدالة في بيئة العمل المعززة بالتكامل الذكي

النزاهة الرقمية ومكافحة الانحياز في "تقييم الأداء عبر المنصات المتعددة"

- أخلاقيات العدالة المهنية في التكامل: ضمان نزاهة تقييم كفاءة القنوات بناءً على تحليل الواقع الفعلي والنمو والسيادة.
- الرقابة الأخلاقية على أنظمة "رصد رضا المتعامل اللحظي": كيف نضمن الشفافية والنزاهة في رصد انضباط الرحلة؟
- تطبيق قاعدة الإرادة البشرية القيادية: التدخل لتجاوز قرار آلي قد يضر بمبدأ السيادة أو الروح المعنوية والريادة والنمو.
- حساب معامل الثقة في "مؤشرات أداء القنوات" لتقليل احتمالات الخطأ الناتج عن الهلوسة الرقمية والنمو الشامل.

حوكمة المسؤولية عن مخرجات "تجارب المتعاملين المؤتمتة"

- المسؤولية المهنية للقائد عند حدوث "فشل في مزامنة القنوات" أدى لتأخر مهمة سيادية والنزاهة والتميز والنمو.
- إدارة العلاقة مع مزودي تكنولوجيا "منصات الـ Omnichannel" ضمان السيادة والشفافية في الملكية الفكرية والنمو.
- بناء أنظمة التحقق المزدوج لضمان عدم غياب الحكمة البشرية في العمليات السيادية الحساسة والتميز والوضوح والنمو.
- تمرين محاكاة: إدارة أزمة تواصل ناتجة عن خلل في سجلات "النبض الخدمي" وكيفية علاجه بنزاهة استراتيجية وتامة.



اليوم الرابع:

المسؤولية المهنية وإدارة السمعة في عصر "الخدمة المتصلة"

القيادة الاتصالية وحماية السمعة في البيئات الرقمية والمادية

- أخلاقيات إدارة السمعة عبر الابتكار في التكامل: الموازنة بين فخر التكنولوجيا ووقار السيادة والتميز والنزاهة والنمو.
- الرقابة على البصمة الرقمية للأنظمة وأثرها على حيادية ومصداقية القرار السيادي والريادة والتميز والنمو الشامل.
- بناء نظام الإفصاح الاستباقي عن الحالة التقنية: ضمان الشفافية لتصفير فرص انتشار شائعات تعطل الأنظمة والسيادة.
- التدقيق الأخلاقي على سلاسل التوريد التقني (برمجيات الربط) لضمان خلوها من الممارسات المضللة والسيادة والنزاهة.

أخلاقيات الاستجابة للأزمات والانتهاكات في أنظمة بيانات القنوات

- المسؤولية الأخلاقية في التبليغ عن الثغرات التقنية التي قد تهدد الأمن القومي والسيادة والتميز والنمو الشامل والريادة.
- فن التواصل الأخلاقي أثناء تعطل منصات الربط: حماية الثقة عبر بيانات صادقة ونزيهة دون تضليل والريادة والنمو.
- إدارة التعافي المؤسسي: إجراءات إعادة بناء الصورة بعد رصد انحراف في أداء خوارزميات التوزيع والسيادة والتميز.
- بناء خطة الحصانة الرقمية للمنظومة: تحصين الشبكة ضد الهجمات السيبرانية أو الإهمال المنهجي والتقني والنمو الشامل.

اليوم الخامس:

مختبر الابتكار المهني وصناعة نموذج "القائد الشامل الريادي"

التطبيق العملي وتصفير البيروقراطية في أنظمة الأداء والتميز المؤسسي

- تطوير خارطة الطريق التنفيذية لدمج مفاهيم "التجربة السلسة" في العمليات اليومية بمرونة ورشاقة والنمو والسيادة.
- تصميم بروتوكولات الحوكمة الذكية الخاصة بـ "إدارة دورة حياة الخدمة" لتصفير المسارات البيروقراطية والريادة والنمو.
- منهجية صياغة ملفات التميز للمنافسة في الجوائز الوطنية مع التركيز على الابتكار في تصفير هدر وقت المتعامل.
- تمرين مختبر المحاكاة لإدارة المعضلات التقنية والأخلاقية (مثل تعطل القناة الرقمية وتدفق المتعاملين للمراكز المادية).



المخرجات الرئيسية للدورة:

- امتلاك استراتيجية حصانة التجربة تضمن نزاهة التعامل مع المتعامل بنسبة 100% والريادة والنمو والتميز والسيادة.
- القدرة على هندسة بيئات عمل "متكاملة وسيادية" بمرونة وتوافق مع متطلبات الريادة والتميز العالمي والسيادة الوطنية.
- إتقان أدوات الرقابة الأخلاقية على أنظمة الأتمتة لضمان الشفافية وتصفير مخاطر الانحياز الرقمي والتميز والوضوح.
- بناء سجل ممارسات فضلى في إدارة بيانات السعادة يدعم اتخاذ القرار القيادي الآمن والمستدام والنمو الشامل والنزاهة.
- تحقيق جاهزية كاملة للمؤسسة والمسؤول للمنافسة في فئات التميز والريادة في الابتكار والسيادة والنزاهة والنمو.

الفئة المستهدفة:

- القيادات ومدراء إدارات سعادة المتعاملين، القنوات الرقمية، مراكز الخدمة، الاستراتيجية، والسيادة والتميز والنزاهة.
- مسؤولو العمليات، مهندسو تجربة المستخدم (UX)، ومستشارو الاستراتيجية في المنشآت الحكومية والسيادية والاتحادية.
- مسؤولو التميز المؤسسي، مستشارو الحوكمة، وفرق تصفير البيروقراطية في قطاع التكنولوجيا والسيادة الوطنية والنزاهة.
- رؤساء فرق مشاريع "التحول الرقمي وتكامل الخدمات" والكوادر المعنية بتطوير منظومات الأداء والريادة والنمو والتميز.
- الكوادر الطموحة الساعية لامتلاك جدارات قائد التجربة المتصلة في عصر الذكاء الاصطناعي والسيادة والنزاهة والتميز.

أساليب التدريب:

- يتم استخدام بعض من الأساليب التالية أو الكل حسب المتطلبات لكل تخصص :
- دراسة الحالة المعقدة (Complex Case Studies)
 - المحاكاة والألعاب الاستراتيجية (Simulation and War Gaming)
 - ورش العمل القائمة على التفكير التصميمي (Design Thinking Workshops)
 - حلقات النقاش مع خبير من القطاعين العام والخاص. (Expert Panels)
 - المختبرات التكنولوجية التفاعلية (Interactive Technology Labs)
 - التعلم من الأقران عبر الجهات الحكومية (Inter-Agency Peer Learning)
 - نهج التعلم المدمج والمستمر (Blended & Continuous Learning Approach)