BLACKBIRD FOR TRAINING

دورة إدارة الطلبات وتسريع التنفيذ في الدعم اللوجستي والخدمات المساندة

12 – 16 أبريل 2027

برشلونة (إسبانيا)



دورة إدارة الطلبات وتسريع التنفيذ في الدعم اللوجستي والخدمات المساندة

المرجع: 189309_3255150 **التاريخ:** 12 – 16 أبريل 2027 **المكان:** برشلونة (إسبانيا) **الرسوم:** GBP 5200

مقدمة

تُعتبر إدارة الطلبات وسرعة تنفيذها ركيزة أساسية في فعالية الدعم اللوجستي والخدمات المساندة، خصوصًا في المؤسسات التشغيلية والخدمية. إن كفاءة استلام ومعالجة الطلبات، ووضوح دورة حياة الطلب من الاستلام حتى الإغلاق، إضافة إلى إدارة الأولويات والتنسيق بين الفرق الفنية والإدارية، تساهم مباشرة في تحسين الأداء المؤسسي.

تهدف هذه الدورة إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات العملية لتصميم وتشغيل أنظمة طلبات فعّالة، رفع كفاءة الاستجابة، تطبيق اتفاقية مستوى الخدمة SLA، واستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية لمتابعة التنفيذ وضمان رضا العملاء الداخليين والخارجيين. كما تتناول الدورة أفضل الممارسات المعتمدة في مؤسسات خدمية ناجحة.

أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- استيعاب دورة حياة الطلب من لحظة الاستلام وحتى الإغلاق والتوثيق.
- تطبيق أفضل الممارسات في إدارة الطلبات ضمن بيئات الدعم اللوجستي والخدمات المساندة.
- تصنيف الطلبات وفق معايير الأولوية والإلحاح لضمان سرعة التنفيذ.
- تصميم نظام تسجيل وتتبع يعزز الشفافية ويمنع التأخير.
- تحديد نقاط الضعف في دورة التنفيذ وتحسين زمن الاستجابة.
- استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs لقياس كفاءة التنفيذ ورفع جودة الخدمات.
- تعزيز التنسيق الداخلي بين الفرق الفنية والخدماتية والإدارية.
- إعداد تقارير الإنجاز وتطوير خطط تحسين شاملة.



محاور الدورة

اليوم الأول: أساسيات الدعم اللوجستي والخدمات المساندة

- مفهوم الدعم اللوجستي ودور الخدمات المساندة في المؤسسات.
- دورة الطلب: من الاستلام حتى الإنجاز.
- التمييز بين الطلبات الروتينية والعاجلة.
- النماذج التنظيمية لإدارة الطلبات.
- المهارات الأساسية لموظفي الدعم والتنفيذ.

اليوم الثاني: استلام الطلبات وتسجيلها ومعالجتها

- قنوات الاستلام: النظام الإلكتروني، البريد، المكالمات، الزيارات المباشرة.
- تحديد البيانات الأساسية المطلوبة في كل طلب.
- إنشاء نظام تسجيل موحد لتفادي الفقد والتأخير.
- ربط أنظمة الطلب بالدعم الفني واللوجستي.
- التعامل مع الطلبات المكررة أو غير الواضحة.

اليوم الثالث: سرعة التنفيذ وإدارة الأولويات

- تصنيف الطلبات حسب الإلحاح والتأثير.
- إعداد جداول مرنة لتنفيذ الطلبات.
- تطبيق اتفاقية مستوى الخدمة SLA لتحسين الأداء.
- تنسيق العمل بين الفرق المختلفة.
- متابعة الطلبات المفتوحة وضمان الإغلاق السليم.

اليوم الرابع: الخدمات المساندة الفعالة

- تعريف الخدمات المساندة: صيانة، نظافة، نقل داخلي، تجهيزات، دعم إداري.
- بناء فرق عمل متعددة المهام.
- أدوات إدارة الوقت ورفع الإنتاجية.
- التكامل بين الدعم اللوجستي والخدمات الفنية.
- إدارة الموارد المشتركة وتفادي التعارض.



اليوم الخامس: مؤشرات الأداء والتحسين المستمر

- أهم مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs: سرعة الاستجابة، معدل الإغلاق، رضا العميل الداخلي، تقليل الأخطاء.
- تصميم لوحات متابعة Dashboard لقياس الأداء.
- إعداد تقارير الإنجاز الدورية.
- دراسة حالة: تحسين دورة الطلب في مؤسسة خدمية.
- وضع خطة تحسين شاملة للدعم والخدمات.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- فهم شامل لأسس إدارة الطلبات في بيئات العمل التشغيلية.
- إتقان أدوات تحسين زمن الاستجابة وسرعة التنفيذ.
- القدرة على تطبيق اتفاقية مستوى الخدمة SLA لرفع جودة الأداء.
- التعرف على أفضل الممارسات في الدعم اللوجستي والخدمات المساندة.
- استخدام فعال لـ مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs في المتابعة والتحسين.
- تعزيز التنسيق الداخلي بين الإدارات المختلفة.
- رفع مستوى رضا العملاء الداخليين والخارجيين.
- تصميم أنظمة طلبات مرنة وشفافة تقلل الهدر في الوقت والموارد.

الخاتمة

تمنح هذه الدورة المشاركين رؤية عملية وعلمية شاملة حول إدارة الطلبات وتسريع تنفيذها ضمن إطار الدعم اللوجستي والخدمات المساندة. ومن خلال التركيز على دورة حياة الطلب، إدارة الأولويات، وقياس الأداء باستخدام المؤشرات الذكية، سيصبح المشاركون قادرين على تحسين الكفاءة التشغيلية ورفع مستوى رضا العملاء.

وباعتماد أدوات التحسين المستمر وتطبيق خطط تحسين شاملة، تسهم هذه الدورة في تطوير بيئة عمل أكثر مرونة، فعالية، واستدامة، مما ينعكس إيجابًا على الإنتاجية وجودة الخدمات في المؤسسة.

