الدورة التدريبية: الابتكار في خدمات الاتصالات ذات القيمة المضافة لتعزيز تنافسية السوق



26 - 30 اكتوبر 2026

باكو

5100 € (للشخص الواحد)

Ref: #TEL2062_359213

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

يشهد قطاع الاتصالات تحولًا جذريًا، حيث لم يعد التركيز مقتصرًا على الخدمات الأساسية مثل الصوت والبيانات، بل امتد ليشمل خدمات ذات قيمة مضافة (Value-Added Services - VAS) تُعزز تجربة المستخدم وتفتح آفاقًا جديدة للإيرادات. إن الابتكار في هذا المجال ليس مجرد ميزة تنافسية، بل هو ضرورة حتمية للبقاء في سوق متقلب ومزدحم بالتقنيات الجديدة، مثل الجيل الخامس (5G) وإنترنت الأشياء (IoT) والذكاء الاصطناعي (AI). تقدم هذه الدورة التدريبية من BIG BEN Training Center فهمًا شاملاً لمفاهيم الابتكار في خدمات الاتصالات ذات القيمة المضافة، وكيفية تطويرها وتسويقها بنجاح.
سنتناول في هذه الدورة تحليل احتياجات السوق والعملاء، وتصميم الخدمات المبتكرة، ونماذج الأعمال الجديدة، واستراتيجيات التسويق والترويج. سيتعرف المشاركون على أحدث التوجهات في خدمات القيمة المضافة، وكيفية الاستفادة من التقنيات الناشئة لتحقيق النمو المستدام وزيادة ولاء العملاء. تستند محاور الدورة إلى أحدث الأبحاث وأفضل الممارسات العالمية في ابتكار الخدمات الاتصالية، مستلهمة من رؤى أكاديميين وخبراء مثل Henry Chesbrough في مؤلفاته عن الابتكار المفتوح (Open Innovation)، والذي يُعد رائدًا في مجال الابتكار ونماذج الأعمال. هذه الدورة هي بوابتك نحو إتقان الابتكار في خدمات الاتصالات ذات القيمة المضافة، مما يمكنك من قيادة التحول في مؤسستك وخلق قيمة حقيقية للعملاء.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء تطوير المنتجات والخدمات.
- مدراء التسويق والمبيعات في قطاع الاتصالات.
- المتخصصون في استراتيجيات الأعمال.
- رواد الأعمال في مجال التكنولوجيا.
- مهندسو الاتصالات الذين يركزون على الابتكار.
- المسؤولون عن تجربة العملاء.
- المحللون والمستشارون في قطاع الاتصالات.
- المطورون الذين يركزون على الخدمات الرقمية.
- مدراء الابتكار.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- شركات الاتصالات السلكية واللاسلكية.
- شركات تطوير التطبيقات والبرمجيات.
- شركات المحتوى الرقمي.
- مزودو خدمات الإنترنت.
- شركات التكنولوجيا المالية (FinTech).
- قطاع الإعلام والترفيه.
- شركات إنترنت الأشياء (IoT).
- شركات الاستشارات الإدارية.
- الجهات الحكومية (فيما يتعلق بالخدمات الحكومية الذكية).

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة تطوير المنتجات.
- قسم التسويق.
- إدارة الاستراتيجية.
- قسم البحث والتطوير (R&D).
- إدارة العمليات التجارية.
- قسم المبيعات.
- إدارة تجربة العملاء.
- قسم الابتكار.
- إدارة الشراكات.

أهداف الدورة التدريبية:

بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد أتقن المهارات التالية:

- فهم مفهوم خدمات القيمة المضافة وأهميتها.
- تحديد احتياجات العملاء وفرص الابتكار.
- تطوير أفكار لخدمات مبتكرة.
- تصميم نماذج أعمال لخدمات القيمة المضافة.
- استغلال التقنيات الناشئة في تطوير الخدمات.
- صياغة استراتيجيات تسويقية فعالة.
- قياس نجاح الخدمات وتحسين الأداء.
- بناء علاقات قوية مع العملاء من خلال الابتكار.
- المساهمة في نمو الإيرادات والقدرة التنافسية.

منهجية الدورة التدريبية:

تعتمد هذه الدورة التدريبية على منهجية تفاعلية وموجهة نحو التطبيق، مصممة لتزويد المشاركين بالمهارات اللازمة لابتكار خدمات اتصالات ذات قيمة مضافة بفعالية. ستبدأ الدورة بشرح نظري للمفاهيم الأساسية للابتكار في الخدمات وتحليل السوق، مدعومة بدراسات حالة واقعية لشركات اتصالات ناجحة حول العالم قامت بابتكار خدمات متميزة. سيشارك المتدربون في ورش عمل جماعية وجلسات عصف ذهني، حيث سيتعلمون كيفية تحديد الفجوات في السوق، وتطوير مفاهيم جديدة للخدمات، وبناء نماذج أعمال مستدامة، وصياغة خطط إطلاق وتسويق. سيتم التركيز على التمارين العملية التي تحاكي بيئات العمل الحقيقية، مثل تصميم رحلات العملاء لخدمة جديدة، وتقييم جدوى الخدمة، وتحليل المنافسين. يقدم المدربون الخبراء في BIG BEN Training Center، الذين يمتلكون خبرة عملية واسعة في تطوير المنتجات والخدمات في قطاع الاتصالات، تغذية راجعة فورية وبناءة. تهدف هذه المنهجية إلى بناء قدرات المتدربين على التفكير الإبداعي، وتحويل الأفكار إلى منتجات قابلة للتطبيق، وقيادة جهود الابتكار التي تُحدث فرقًا حقيقيًا في السوق.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: فهم خدمات القيمة المضافة وسوق الاتصالات.

- مفهوم خدمات القيمة المضافة (VAS).
- أهمية الابتكار في قطاع الاتصالات.
- تحليل الاتجاهات الحالية في سوق الاتصالات.
- تحليل احتياجات وتوقعات العملاء.
- نماذج الأعمال الجديدة في عصر الجيل الخامس (5G).
- التنافسية ودور القيمة المضافة.
- قصص نجاح في خدمات القيمة المضافة.

الوحدة الثانية: تطوير مفهوم الخدمة وتصميمها.

- عملية الابتكار في الخدمات.
- تحديد الفرص لتطوير خدمات جديدة.
- تصميم الخدمة (Service Design) ومراحلها.
- تجربة المستخدم (UX) في خدمات الاتصالات.
- التفكير التصميمي (Design Thinking).
- إنشاء نماذج أولية (Prototypes) للخدمات.
- أدوات وتقنيات تصميم الخدمات.

الوحدة الثالثة: التقنيات الناشئة وتمكين الابتكار.

- دور الذكاء الاصطناعي (AI) في خدمات القيمة المضافة.
- تطبيقات إنترنت الأشياء (IoT) في الاتصالات.
- الجيل الخامس (5G) وإمكانيات الابتكار.
- الحوسبة السحابية (Cloud Computing) ودورها.
- تحليل البيانات الضخمة (Big Data).
- البلوك تشين (Blockchain) في خدمات الاتصالات.
- الواقع الافتراضي والمعزز (VR/AR).

الوحدة الرابعة: استراتيجيات التسويق ونماذج تحقيق الإيرادات.

- تحديد الشرائح المستهدفة.
- استراتيجيات التسويق والترويج لخدمات القيمة المضافة.
- التسعير ونماذج تحقيق الإيرادات.
- بناء العلامة التجارية للخدمات.
- الشراكات والتعاون في سوق الاتصالات.
- قنوات التوزيع للخدمات.
- تحليل المنافسين واستراتيجياتهم.

الوحدة الخامسة: قياس الأداء، التحسين، ومستقبل الابتكار.

- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لخدمات القيمة المضافة.
- جمع وتحليل بيانات العملاء.
- التحسين المستمر للخدمات.
- إدارة دورة حياة الخدمة (Service Lifecycle Management).
- تحديات الابتكار وكيفية التغلب عليها.
- الابتكار المفتوح (Open Innovation).
- مستقبل خدمات الاتصالات ذات القيمة المضافة.

الأسئلة المتكررة:

ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا توجد شروط مسبقة.

كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

سؤال للتأمل:

في ظل التطور المتسارع للتقنيات وظهور احتياجات عملاء جديدة غير متوقعة، كيف يمكن للمؤسسات أن تظل رائدة في ابتكار خدمات اتصالات ذات قيمة مضافة لا تلبي التطلعات الحالية فحسب، بل تتنبأ بالاحتياجات المستقبلية وتخلق أسواقًا جديدة تمامًا، مع الحفاظ على التوازن بين الابتكار الجريء والاستدامة التجارية في بيئة شديدة التنافسية؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة التدريبية بتقديمها تركيزًا عميقًا وعمليًا على الابتكار في خدمات الاتصالات ذات القيمة المضافة، مما يجعلها مختلفة بشكل جوهري عن الدورات العامة التي تتناول الابتكار أو التسويق. بخلاف الدورات التي تركز على الجوانب التقنية فقط، تُسلط هذه الدورة الضوء على الجانب الاستراتيجي والتجاري للابتكار في قطاع الاتصالات، وتُقدم حلولًا تطبيقية ومتقدمة. يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة بمنهجية تدريبية تجمع بين المعرفة النظرية المتخصصة ودراسات الحالة الواقعية لشركات رائدة، وورش عمل جماعية لتوليد الأفكار. سيتم تزويد المشاركين بالمهارات اللازمة لتحليل السوق بفعالية، وتطوير مفاهيم خدمات مبتكرة، وبناء استراتيجيات تسويقية ناجحة، مما يمكنك من قيادة جهود الابتكار في مؤسستك. هذه الدورة هي الخيار الأمثل للمهنيين الذين يسعون للتميز في تطوير خدمات الاتصالات المبتكرة.