

رقم الدورة 1250

دورة الذكاء الاصطناعي لخدمة العملاء

الذكاء الاصطناعي لتطبيقات الأعمال
الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 ايام



نظرة عامة على الدورة

تُعد دورة الذكاء الاصطناعي لخدمة العملاء من البرامج التدريبية المتقدمة التي تهدف إلى تمكين المؤسسات من توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي لتطوير خدمات العملاء، وتعزيز تجربة العملاء، ورفع جودة الاستجابة، وتحسين الكفاءة التشغيلية لمراكز الاتصال وقنوات الخدمة الرقمية. وفي ظل تزايد توقعات العملاء وتنامي القنوات الرقمية، أصبح الذكاء الاصطناعي عنصرًا أساسيًا في تقديم خدمات سريعة، دقيقة، وشخصية، تدعم رضا العملاء وتعزز ولائهم. وتوفر هذه الدورة إطارًا عمليًا يساعد المؤسسات على دمج حلول الذكاء الاصطناعي في مختلف عمليات خدمة العملاء بما يحقق التميز المؤسسي والتحول الرقمي.

يركز البرنامج على كيفية الاستفادة من تقنيات الذكاء الاصطناعي، مثل الذكاء الاصطناعي التوليدي، ومعالجة اللغة الطبيعية (NLP)، وروبوتات المحادثة (Chatbots)، والمساعدين الافتراضيين، وتعلم الآلة، وتحليل المشاعر، والتحليلات التنبؤية، لتحسين تجربة العملاء وأتمتة عمليات الدعم والاستجابة للاستفسارات وإدارة الشكاوى وتحليل احتياجات العملاء. كما يتعرف المشاركون على كيفية توظيف هذه التقنيات لتحسين جودة الخدمة، وتقليل زمن الاستجابة، وتخصيص الخدمات، وتحسين كفاءة فرق خدمة العملاء.

كما تستعرض الدورة أفضل الممارسات العالمية في دمج الذكاء الاصطناعي ضمن استراتيجيات خدمة العملاء وإدارة تجربة العملاء (CX - Experience Customer)، مع التركيز على حوكمة الذكاء الاصطناعي، وإدارة البيانات، والأمن السيبراني، والخصوصية، والامتثال، وإدارة المخاطر، وأخلاقيات استخدام الذكاء الاصطناعي، بما يضمن تقديم خدمات موثوقة وأمنة ومتوافقة مع المتطلبات التنظيمية.

وتجمع دورة الذكاء الاصطناعي لخدمة العملاء بين المفاهيم الاستراتيجية والتطبيقات العملية من خلال ورش عمل، وتمارين تطبيقية، ودراسات حالة واقعية تساعد المشاركين على تصميم وتنفيذ حلول ذكية لخدمة العملاء. وبنهاية الدورة سيكون المشاركون قادرين على تطوير استراتيجيات خدمة عملاء مدعومة بالذكاء الاصطناعي، وتحسين تجربة العملاء، وزيادة كفاءة العمليات، وتعزيز رضا العملاء وولائهم، ودعم أهداف التحول الرقمي في مختلف القطاعات الحكومية والخاصة.

أهداف الدورة

- تحليل عمليات خدمة العملاء الحالية لتحديد فرص تطبيق الذكاء الاصطناعي خلال البرنامج التدريبي.
- تطوير استراتيجيات لخدمة العملاء تعتمد على الذكاء الاصطناعي بما يتوافق مع أهداف المؤسسة وتجربة العملاء.
- تقييم احتياجات العملاء وسلوكهم باستخدام التحليلات الذكية والبيانات.
- تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين سرعة الاستجابة وجودة الخدمة وأتمتة العمليات.
- تصميم حلول ذكية تشمل روبوتات المحادثة، والمساعدين الافتراضيين، وأنظمة دعم العملاء.
- تحسين تجربة العملاء من خلال تخصيص الخدمات والتحليلات التنبؤية.
- تعزيز حوكمة الذكاء الاصطناعي، وحماية البيانات، والامتثال، وإدارة المخاطر في خدمات العملاء.
- تنفيذ منهجيات لقياس أداء خدمة العملاء باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية ولوحات المعلومات الذكية.
- تقييم جاهزية المؤسسة لتبني حلول الذكاء الاصطناعي في إدارة خدمة العملاء.
- موازنة مبادرات الذكاء الاصطناعي مع استراتيجيات تجربة العملاء، والتحول الرقمي، والتميز التشغيلي.
- الفئات المستهدفة:
- ضُمت دورة الذكاء الاصطناعي لخدمة العملاء لمديري خدمة العملاء، ومديري تجربة العملاء (CX)، ومديري مراكز الاتصال، ومديري العمليات، ومديري التحول الرقمي، ومديري تقنية المعلومات، ومديري الجودة، ومديري الابتكار، ومديري التسويق، ومديري المبيعات، والقيادات التنفيذية وصناع القرار المسؤولين عن تطوير خدمات العملاء وتحسين تجربة المتعاملين.
- كما تستهدف العاملين في الوزارات، والهيئات الحكومية، ومؤسسات القطاع العام، والبنوك والمؤسسات المالية، وشركات النفط والغاز، وقطاعات الطاقة، والاتصالات، والرعاية الصحية، والتجزئة، والسياحة، والخدمات اللوجستية، والمؤسسات الكبرى التي تسعى إلى تطوير خدمات العملاء باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.
- وتناسب الدورة أيضًا مشرفي مراكز الاتصال، وأخصائيي خدمة العملاء، ومتخصصي تجربة العملاء، ومحلي البيانات، ومتخصصي ذكاء الأعمال، ومطوري روبوتات المحادثة، وأخصائيي التحول الرقمي، ومستشاري خدمة

العملاء، وجميع المهنيين الراغبين في تطوير مهاراتهم في استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين خدمة العملاء وتعزيز تجربة العملاء.

الفئة المستهدفة

The AI for Customer Service Training Course is designed for customer service managers, customer experience (CX) managers, contact center managers, operations managers, digital transformation leaders, service delivery managers, quality managers, CRM managers, marketing managers, sales managers, executives, and senior decision-makers responsible for improving customer engagement and organizational performance.

The course is particularly valuable for professionals working in government entities, ministries, public sector organizations, banks, financial institutions, insurance companies, oil and gas organizations, telecommunications companies, healthcare providers, retail organizations, hospitality companies, logistics providers, utilities, educational institutions, and multinational corporations seeking to modernize customer service operations through Artificial Intelligence.

It is also suitable for customer service supervisors, contact center professionals, customer support specialists, CRM administrators, business analysts, digital transformation consultants, AI specialists, data analysts, customer success managers, service quality professionals, business process improvement specialists, and professionals responsible for designing, implementing, and managing customer service technologies.

مخرجات التعلم

- بنهاية دورة الذكاء الاصطناعي لخدمة العملاء سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم دور الذكاء الاصطناعي في تطوير خدمات العملاء وتحسين تجربة العملاء.
- تحليل بيانات العملاء باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لاستخلاص الرؤى وتحسين الخدمات.
- تطبيق روبوتات المحادثة، والمساعدين الافتراضيين، وتقنيات معالجة اللغة الطبيعية في خدمة العملاء.
- استخدام التحليلات التنبؤية وتحليل المشاعر لتحسين جودة الخدمة وتوقع احتياجات العملاء.
- تصميم حلول ذكية لإدارة الاستفسارات والشكاوى ودعم العملاء عبر مختلف القنوات.
- دمج حلول الذكاء الاصطناعي مع أنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM) ومنصات خدمة العملاء.
- تطبيق أفضل الممارسات في حوكمة الذكاء الاصطناعي، وحماية البيانات، والامتثال، وإدارة المخاطر.
- قياس أداء خدمات العملاء باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية ولوحات المعلومات الذكية.
- إعداد خارطة طريق لتطبيق الذكاء الاصطناعي في إدارة خدمة العملاء على مستوى المؤسسة.
- قيادة مبادرات التحول الرقمي التي تعزز رضا العملاء، وولاءهم، والتميز في تقديم الخدمات.
- المحاوّر التدريبية:

محاوّر الدورة

اليوم الأول

أساسيات الذكاء الاصطناعي وخدمة العملاء

- مفهوم خدمة العملاء وتجربة العملاء في العصر الرقمي.
- أساسيات الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في خدمة العملاء.
- دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات ورفع رضا العملاء.
- تقييم جاهزية المؤسسة لتطبيق حلول الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء.
- تطبيق عملي: تحليل رحلة العميل وتحديد فرص استخدام الذكاء الاصطناعي.

اليوم الثاني

تقنيات الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء

- روبوتات المحادثة (Chatbots) والمساعدون الافتراضيون.
- معالجة اللغة الطبيعية وتحليل الاستفسارات.
- تحليل المشاعر وفهم سلوك العملاء.
- الذكاء الاصطناعي التوليدي في إنشاء الردود وإدارة المعرفة.
- تطبيق عملي: تصميم سيناريوهات لخدمة العملاء باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي.

اليوم الثالث

أتمتة خدمات العملاء وتحليل البيانات

- أتمتة عمليات خدمة العملاء وإدارة الطلبات.
- دمج الذكاء الاصطناعي مع أنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM).
- التحليلات التنبؤية لتوقع احتياجات العملاء.
- تخصيص الخدمات وتحسين تجربة العملاء.
- تطبيق عملي: تصميم نموذج لخدمة عملاء ذكية متعددة القنوات.

اليوم الرابع

الحوكمة وقياس الأداء وإدارة المخاطر

- حوكمة الذكاء الاصطناعي في خدمات العملاء.
- حماية البيانات، والخصوصية، والأمن السيبراني، والامتثال.
- قياس أداء خدمة العملاء باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية ولوحات المعلومات.
- إدارة المخاطر وإدارة التغيير في مشاريع الذكاء الاصطناعي.

اليوم الرابع — تابع

- تطبيق عملي: إعداد إطار حوكمة ونظام لقياس أداء خدمات العملاء.

اليوم الخامس

تنفيذ استراتيجية الذكاء الاصطناعي لخدمة العملاء

- تخطيط وتنفيذ مبادرات الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء.
- توسيع نطاق تطبيق الذكاء الاصطناعي عبر مختلف قنوات الخدمة.
- الاتجاهات المستقبلية في الذكاء الاصطناعي وتجربة العملاء الذكية.
- بناء ثقافة مؤسسية تركز على الابتكار والعمل.
- الورشة الختامية: إعداد استراتيجية متكاملة لتطبيق الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء، تتضمن خارطة طريق تنفيذية، وإطار حوكمة، ومؤشرات أداء رئيسية، وخطة لتحسين تجربة العملاء، وخطة عمل مؤسسية لتعزيز رضا العملاء، والتميز في تقديم الخدمات، ودعم التحول الرقمي المستدام.

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة: <https://quest-training.com/courses/ai-for-customer-service-training-course>

الموقع الإلكتروني: <https://quest-training.com>

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440