



دورة العمليات المصرفية وتفاعل العملاء بمساندة الذكاء الاصطناعي



AGILE LEADERS
Training Center



دورة العمليات المصرفية وتفاعل العملاء بمساندة الذكاء الاصطناعي

نظرة عامة

دورة العمليات المصرفية وتفاعل العملاء بمساندة الذكاء الاصطناعي لمدة خمسة أيام لفرق العمليات والفروع والخدمة وتجربة العملاء والخدمات المصرفية الرقمية وتحسين العمليات، ويعود المشاركون منها بدليل عمليات الذكاء الاصطناعي المصرفية وتفاعل العملاء. يحسن المشاركون توجيه طلبات الخدمة وتحليل التفاعلات وفرز سير العمل والتواصل وجودة الخدمة والتصعيد والضوابط والرقابة البشرية. تقدم أجابيل للتدريب دورة في العمليات المصرفية وتفاعل العملاء بمساندة الذكاء الاصطناعي.

الفئة المستهدفة

- فرق العمليات المصرفية المسؤولة عن سير الخدمة وقوائم الانتظار والاستثناءات وعمليات التسليم
- فرق الفروع والخدمة المسؤولة عن طلبات العملاء والتواصل والحل
- فرق تجربة العملاء المسؤولة عن جودة التفاعل والتغذية الراجعة والشكاوى والتحسين
- فرق الخدمات المصرفية الرقمية المسؤولة عن القنوات المساندة ومنطق التوجيه والتحويل إلى الموظف
- فرق تحسين العمليات المسؤولة عن مقاييس الخدمة والضوابط وتصميم التصعيد

تفترض الدورة مساهمة المشاركين في الخدمة المصرفية أو سير العمل التشغيلي، ولا تتناول نماذج الائتمان أو تحليلات الاحتيال أو حوكمة المصارف أو الأمن السيبراني أو الاستثمار المصرفي أو تطوير الذكاء الاصطناعي.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الخدمة المنضبطة بمساندة الذكاء الاصطناعي في العمليات المصرفية والمالية المرتبطة بها.

- عمليات الخدمات المصرفية للأفراد والشركات
- وظائف الفروع ومراكز الاتصال وخدمة العملاء
- الخدمات المصرفية الرقمية وعمليات القنوات
- تجربة العملاء وإدارة الشكاوى
- دعم المدفوعات والخدمات المالية
- الخدمات المشتركة وتحسين العمليات



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- تطبيق فحص ملائمة الذكاء الاصطناعي على حالات الخدمة المصرفية
- استخدام أدوات تصنيف الطلبات وتوجيهها
- تحليل تفاعلات العملاء وأدلة جودة الخدمة
- بناء قواعد التواصل المساند والتحويل البشري
- تقييم سجلات التصعيد والضوابط والرقابة
- بناء دليل عمليات الذكاء الاصطناعي المصرفية وتفاعل العملاء

جدول الدورة

اليوم 1: حالات استخدام الخدمة المصرفية

- خريطة حالات استخدام الخدمة المصرفية وملاءمتها
- لوحة احتياجات العميل ورحلة القنوات
- تصنيف طلبات الخدمة وشبكة الأولوية
- مصفوفة حقوق القرار البشري والتحويل
- فحص المخاطر التشغيلية وأثر العميل

اليوم 2: توجيه الطلبات وفرز سير العمل

- قائمة فحص تصنيف طلب الخدمة
- مصفوفة توجيه الطلبات والملكية
- لوحة قائمة انتظار سير العمل وفرزه
- فحص اكتمال المستندات والمعلومات
- سجل استثناءات التوجيه وإعادة الإسناد



اليوم 3: تفاعل العملاء والتواصل

- سجل تحليل تفاعل العميل
- ورقة مراجعة القصد والمشاعر والسياق
- قائمة فحص مسودة التواصل بمساندة الذكاء الاصطناعي
- اختبار جودة الوضوح والإنصاف والتعاطف
- سجل موافقة العميل وحدود البيانات

اليوم 4: الجودة والشكاوى والضوابط

- بطاقة قياس جودة الخدمة المصرفية
- مسار تصنيف الشكاوى وتصعيدها
- سجل التدخل البشري والتجاوز
- سجل تتبع التفاعل واعتماده
- سجل إخفاق الخدمة والإجراء التصحيحي

اليوم 5: ممارسة خدمة الذكاء الاصطناعي المصرفية

- تمرين مقترح: تصنيف طلب خدمة وتوجيهه
- تمرين مقترح: فرز قائمة انتظار وحل استثناء
- تمرين مقترح: مراجعة تواصل مساند واعتماده
- تمرين مقترح: تصعيد شكوى وتسجيل إجراء تصحيحي
- المشروع الختامي: دليل عمليات الذكاء الاصطناعي المصرفية وتفاعل العملاء

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة تحول حالات الخدمة المصرفية إلى سير عمل منضبط بمساندة الذكاء الاصطناعي.

- نشاط مقترح: رسم حالة خدمة ورحلة عميل وتصنيف الطلب وحقوق القرار وأثر العميل
- نشاط مقترح: تصنيف الطلبات وتوجيهها وفرز قائمة الانتظار وفحص المعلومات وحل استثناءات الملكية
- نشاط مقترح: تحليل تفاعل ومراجعة القصد والسياق وصياغة تواصل واختبار الوضوح والإنصاف والتعاطف
- نشاط مقترح: قياس جودة الخدمة وتصعيد شكوى وتوثيق التدخل وتتبع الاعتماد وتعيين إجراء تصحيحي



الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة العمليات المصرفية وتفاعل العملاء بمساندة الذكاء الاصطناعي، وماذا تفترض؟

تناسب الدورة الفرق المسؤولة عن سير الخدمة والفروع والقنوات وتجربة العملاء والشكاوى والمنتجات وتحسين العمليات. وتفترض معرفة بمسؤوليات الخدمة المصرفية.

كيف يختلف تفاعل العملاء المصرفي بالذكاء الاصطناعي عن تدريب مخاطر الائتمان؟

يركز تفاعل العملاء على الطلبات والتفاعلات والتواصل وجودة الخدمة والشكاوى والضوابط والتحويل البشري، بينما يركز تدريب مخاطر الائتمان على تقييم المقرض وأداء النماذج وقرارات الإقراض.

كيف يدعم الذكاء الاصطناعي توجيه طلبات الخدمة المصرفية؟

يدعم التوجيه عبر تصنيف قصد الطلب وأولويته وقناته واحتياجات معلوماته وملكيته ومؤشرات تصعيده، مع احتفاظ الموظفين المخولين بمسؤولية الاستثناءات والحالات الحساسة والقرارات النهائية.

كيف تراجع المصارف تواصل العملاء بمساندة الذكاء الاصطناعي؟

تراجع المصارف الحقائق والسياق والوضوح والإنصاف والتعاطف وحدود الخصوصية والمتطلبات اللازمة والحاجة إلى التصعيد وسلطة الاعتماد قبل وصول التواصل إلى العميل.

ماذا يتضمن دليل عمليات الذكاء الاصطناعي المصرفية وتفاعل العملاء؟

يتضمن الدليل فحوص حالات الاستخدام وتصنيف الطلبات وقواعد التوجيه وقوائم الانتظار ومراجعات التفاعل وفحوص التواصل ومقاييس الخدمة ومسارات الشكاوى وقواعد التحويل والضوابط والاعتمادات والإجراءات التصحيحية.

الخاتمة

يعود المشاركون بدليل عمليات الذكاء الاصطناعي المصرفية وتفاعل العملاء الذي يربط حالات الخدمة والتوجيه وفرز سير العمل وتحليل التفاعل والتواصل والجودة والشكاوى والتحويل والضوابط والاعتمادات. يغير الدليل طريقة هيكلة الفرق للخدمة المصرفية بمساندة الذكاء الاصطناعي. ويدعم معاملة متسقة للعملاء وقرارات تشغيلية مسؤولة.



فئات الدورات التدريبية

دورات إدارة الجودة والعمليات	الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة
دورات إدارة الرعاية الصحية	دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات
دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات	دورات إدارة المرافق والعقارات
دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التعليم وتطوير التعلم	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات السكرتارية و إدارة المكاتب	دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال
دورات الصحة والسلامة والأمن المهني	دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ
دورات الضيافة والسياحة	دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة
دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات	دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية
دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة	دورات في مجالات القيادة والإدارة
دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة	دورات معتمدة من قبل هيئات دولية



مدن التدريب

أكرا غانا	أثينا اليونان	أبوظبي الإمارات العربية المتحدة
الجبيل المملكة العربية السعودية	اسطنبول تركيا	أمستردام هولندا
الرياض المملكة العربية السعودية	الدوحة قطر	الدار البيضاء المغرب
المنامة مملكة البحرين	الكويت الكويت	القاهرة مصر
بالي جمهورية إندونيسيا	باكو أذربيجان	باريس فرنسا
برشلونة إسبانيا	براغ جمهورية التشيك	بانكوك تايلاند
بورتو البرتغال	بورت لويس موريشيوس	برلين ألمانيا
تورنتو كندا	تبليسي جورجيا	بوكيت تايلاند
جوهانسبرغ جنوب إفريقيا	جنيف سويسرا	جاكرتا جمهورية إندونيسيا
زنجبار تنزانيا	روما إيطاليا	دبي الإمارات العربية المتحدة
سنغافورة سنغافورة	سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	زيورخ سويسرا
شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية	شرم الشيخ مصر	سيول كوريا الجنوبية



مدن التدريب

طوكيو اليابان	طشقند أوزبكستان	طرابزون تركيا
فرانكفورت ألمانيا	عن بعد منصة زووم	عمان المملكة الأردنية الهاشمية
كيب تاون جنوب إفريقيا	كوالالمبور ماليزيا	فيينا النمسا
لندن المملكة المتحدة	لشبونة البرتغال	لانكاوي ماليزيا
مسقط سلطنة عمان	مدريد إسبانيا	ماريبا إسبانيا
ميونخ ألمانيا	ميلان إيطاليا	مونترو سويسرا
نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية	نيس فرنسا	نيروبي كينيا