

دورة العمليات المصرفية وتفاعل العملاء بمساندة الذكاء الاصطناعي

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة العمليات المصرفية وتفاعل العملاء بمساندة الذكاء الاصطناعي

نظرة عامة

دورة العمليات المصرفية وتفاعل العملاء بمساندة الذكاء الاصطناعي لمدة أسبوع 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 أجايل 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

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- تطبيق فحص ملاءمة 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

AGILE LEADERS
Training Center

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 المقترض 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.

AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية

الأعمال الزراعية والأمن الغذائي	الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة
دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال	دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات
دورات إدارة الرعاية الصحية	دورات إدارة المرافق والعقارات
دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية	دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات
دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية	دورات إدارة وعمليات الطيران
دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات التعليم وتطوير التعلم	دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ	دورات الصحة والسلامة والأمن المهني
دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة	دورات الضيافة والسياحة
دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف	دورات في مجالات القيادة والإدارة

AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية

- دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة
- دورات معتمدة من قبل هيئات دولية
- دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

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

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

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