

# دورة العمليات المصرفية وتفاعل العملاء بمساندة الذكاء الاصطناعي

30 أغسطس – 3 سبتمبر 2027

الدار البيضاء

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة العمليات المصرفية وتفاعل العملاء بمساندة الذكاء الاصطناعي

**المرجع:** 119651_223 **التاريخ:** 30 أغسطس – 3 سبتمبر 2027 **المكان:** الدار البيضاء **الرسوم:** Euro 4100

## 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.