

دورة تحسين ملاحظات العملاء بالذكاء الاصطناعي

22 – 26 نوفمبر 2027

باريس

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة تحسين ملاحظات العملاء بالذكاء الاصطناعي

المرجع: 121105_242 **التاريخ:** 22 – 26 نوفمبر 2027 **المكان:** باريس **الرسوم:** Euro 5700

نظرة عامة

دورة تحسين ملاحظات العملاء بالذكاء الاصطناعي هي دورة لمدة أسبوع لمديري تجربة العملاء وفرق صوت العميل وجودة الخدمة ورؤى العملاء ومراكز الاتصال والتحسين، ويعود المشاركون منها بخطة تحسين ملاحظات العملاء بالذكاء الاصطناعي. تنظم الدورة المصادر والتصنيفات والمشاعر والأنماط والسياق والتحيز ومحركات الرضا والأسباب الجذرية وأولويات الإجراء والمراقبة. تقدم أجايل للتدريب دورة في تحسين ملاحظات العملاء بالذكاء الاصطناعي.

الفئة المستهدفة

- فرق تجربة العملاء المسؤولة عن الاستماع والتحسين
- فرق صوت العميل المسؤولة عن جمع الملاحظات وتحليلها
- فرق جودة الخدمة المسؤولة عن الشكاوى والإجراء التصحيحي
- فرق رؤى العملاء المسؤولة عن الأنماط والشرائح والأدلة
- فرق مراكز الاتصال المسؤولة عن ملاحظات التفاعل والتصعيد
- فرق التحسين المسؤولة عن الأولويات وتتبع النتائج

تفترض الدورة تعامل المشاركين مع ملاحظات العملاء أو أداء الخدمة، ولا تتناول تطوير معالجة اللغة أو الإحصاء المتقدم أو مهارات الخدمة العامة أو استراتيجية العلامة.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة تحليلا منضبطا للملاحظات في الخدمات والمنتجات الموجهة للعملاء.

- تجربة العملاء وصوت العميل
- جودة الخدمة وإدارة الشكاوى
- مراكز الاتصال وعمليات العملاء
- التجزئة والضيافة والخدمات المالية
- الاتصالات والخدمات الرقمية
- الصحة والتعليم والخدمات العامة

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل مصادر الملاحظات وجاهزية البيانات
- بناء تصنيفات للأنماط وقابلية الإجراء
- تطبيق فحوص المشاعر والسياق والتحيز
- تشخيص محركات الرضا والأسباب الجذرية
- ترتيب الإجراءات وبناء لوحات المراقبة
- بناء خطة تحسين ملاحظات العملاء بالذكاء الاصطناعي

جدول الدورة

اليوم 1: مصادر الملاحظات والتصنيف

- جرد مصادر ملاحظات العملاء
- قائمة جاهزية بيانات الملاحظات
- تصميم تصنيف صوت العميل
- دليل ترميز الأنماط وتعريفها
- مصفوفة تصنيف قابلية الإجراء

اليوم 2: تحليل المشاعر والأنماط

- مخطط ترميز المشاعر وشدتها
- جدول مراجعة الموضوعات والأنماط
- فحص سياق المشاعر المختلطة
- سجل الاقتباسات الممثلة للأدلة
- شبكة تحليل مقارنة الشرائح

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: محركات الرضا والأسباب

- ورقة ربط الملاحظات بالتقييمات
- تقييم محركات رضا العملاء
- خريطة أنماط الشكاوى ونقاط الاحتكاك
- شجرة فرضيات السبب الجذري
- مراجعة التحقق البشري والتحيز

اليوم 4: الأولويات والمراقبة

- مصفوفة أثر العميل والجهد
- سجل ملكية إجراءات الملاحظات
- قواعد التصعيد والإشعار
- لوحة رؤى ملاحظات العملاء
- بطاقة قياس مراقبة نتائج التحسين

اليوم 5: ممارسة تحسين الملاحظات

- تمرين مقترح: جرد المصادر وبناء التصنيف
- تمرين مقترح: مراجعة المشاعر والأنماط
- تمرين مقترح: تشخيص المحركات والأسباب الجذرية
- تمرين مقترح: ترتيب الإجراءات والمقاييس
- المشروع الختامي: خطة تحسين ملاحظات العملاء بالذكاء الاصطناعي

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة تحول تعليقات العملاء إلى قرارات تحسين متحققة ومملوكة.

- نشاط مقترح: جرد المصادر وتقييم الجاهزية وتعريف الأنماط وقابلية الإجراء
- نشاط مقترح: ترميز المشاعر ومراجعة السياق وحفظ الاقتباسات ومقارنة الشرائح
- نشاط مقترح: ربط الملاحظات بالتقييمات وتشخيص المحركات والتحقق من الأسباب
- نشاط مقترح: ترتيب الإجراءات وتعيين الملاك ووضع التصعيد والمراقبة

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن يناسب تحليل ملاحظات العملاء بالذكاء الاصطناعي، وماذا يفترض؟

يناسب التحليل فرق تجربة العملاء وصوت العميل وجودة الخدمة والرؤى ومراكز الاتصال والتحسين. ويفترض الوصول إلى الملاحظات ولا يتطلب البرمجة.

كيف يختلف تحليل ملاحظات العملاء عن تدريب أبحاث السوق؟

يركز تحليل الملاحظات على التعليقات والشكاوى والأنماط وقابلية الإجراء والملكية والمراقبة، بينما يغطي تدريب أبحاث السوق تصميم الدراسات والعينات والاستدلال الإحصائي.

كيف تتحقق الفرق من تحليل المشاعر والأنماط بالذكاء الاصطناعي؟

تراجع الفرق التعريفات والعينات والمشاعر المختلطة والسخرية ولغة المجال وفروق الشرائح والاقتباسات والأنماط المفقودة والتصنيفات الخاطئة والتصحيحات البشرية.

كيف يحدد تحليل الملاحظات محركات رضا العملاء؟

يربط التحليل الأنماط والمشاعر بالتقييمات والشرائح ونقاط التفاعل والشكاوى والنتائج، ثم يختبر فرضيات الأسباب بأدلة تشغيلية ومراجعة بشرية.

ماذا تتضمن خطة تحسين ملاحظات العملاء بالذكاء الاصطناعي؟

تتضمن الخطة المصادر والتصنيف وقواعد التحليل وعينات التحقق ومحركات الرضا والأسباب والإجراءات والملاك ومحفزات التصعيد واللوحات والمقاييس ودورات المراجعة.

الخاتمة

يعود المشاركون بخطة تحسين ملاحظات العملاء بالذكاء الاصطناعي تربط المصادر والأنماط والمشاعر والسياق ومحركات الرضا والأسباب والإجراءات والمقاييس. تغير الخطة طريقة تحويل التعليقات إلى قرارات تحسين منضبطة. وتوفر أساسا لأدلة قابلة للتتبع وتحقق بشري وملكية مسؤولة وتصعيد مناسب ومتابعة قابلة للقياس.