

# دورة تشغيل روبوتات محادثة خدمة العملاء بالذكاء الاصطناعي

3 – 7 مايو 2027

كوالالمبور

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة تشغيل روبوتات محادثة خدمة العملاء بالذكاء الاصطناعي

**المرجع:** 122148_256 **التاريخ:** 3 – 7 مايو 2027 **المكان:** كوالالمبور **الرسوم:** Euro 5200

## نظرة عامة

دورة تشغيل روبوتات محادثة خدمة العملاء بالذكاء الاصطناعي هي دورة تأسيسية لمدة أسبوع لمديري خدمة العملاء ومشرفي مراكز الاتصال وفرق عمليات الخدمة وإدارة المعرفة والخدمات الرقمية وملاك منتجات المحادثة، ويعود المشاركون منها بخطة تشغيل وضبط روبوتات محادثة خدمة العملاء. تربط الدورة نطاق الخدمة بالنوايا وقاعدة معرفة روبوت المحادثة ومسارات الحوار والتحويل إلى الموظف والاختبار ومراقبة روبوت المحادثة والتعافي. تقدم أجايل للتدريب دورة في تشغيل روبوتات محادثة خدمة العملاء.

## الفئة المستهدفة

- فرق خدمة العملاء المسؤولة عن أتمتة الخدمة
- فرق مراكز الاتصال المسؤولة عن التصعيد وتنسيق الموظفين
- فرق عمليات الخدمة المسؤولة عن المسارات والضوابط
- فرق إدارة المعرفة المسؤولة عن الإجابات المعتمدة وحداثة المصادر
- فرق الخدمات الرقمية المسؤولة عن قنوات المحادثة
- ملاك منتجات روبوتات المحادثة المسؤولون عن الجودة والحوكمة

تفترض الدورة ممارسة المشاركين لعمليات خدمة العملاء، ولا تتناول تحليلات تجربة العميل أو تحليل الملاحظات العامة أو روبوتات المبيعات أو أتمتة التسويق أو إدارة أنظمة العملاء أو تطوير النماذج تقنيا.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة التشغيل المنضبط لروبوتات المحادثة في بيئات الخدمة التي تتطلب إجابات موثوقة وتصعيدا مسؤولا.

- إدارات خدمة العملاء ومراكز الاتصال
- فرق الخدمات الرقمية وإدارة القنوات
- وظائف إدارة المعرفة وتشغيل المحتوى
- فرق ضمان الجودة والمخاطر والامتثال
- جهات الخدمات الحكومية والمصرفية والصحية والمرافق والاتصالات
- قطاعات التجزئة والضيافة والنقل والخدمات المهنية

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- تطبيق معايير اختيار حالات خدمة العملاء وتحديد الملكية
- بناء تعريفات النوايا والكيانات وعبارات العملاء والمعرفة المعتمدة
- استخدام مسارات المحادثة والاستيضاح والاستجابة البديلة والتحويل إلى الموظف
- تحليل حدود الخصوصية والتحقق من الهوية والإتاحة والمعاملات
- بناء حالات الاختبار ومراقبة روبوت المحادثة لدقة الإجابات وحالات الفشل
- إعداد خطة تشغيل وضبط روبوتات محادثة خدمة العملاء

## جدول الدورة

### اليوم 1: نطاق الخدمة وحالات الاستخدام

- سجل حالات استخدام خدمة العملاء
- خريطة حدود المجال والموضوعات
- شاشة ملاءمة الأتمتة
- مصفوفة مالك الخدمة واعتمادها
- معايير مخاطر العميل والتصعيد

### اليوم 2: النوايا والمعرفة والإجابات

- ورقة تعريف النوايا والكيانات
- مجموعة أمثلة عبارات العملاء
- سجل مصادر المعرفة وملاكها
- فحص الإجابة المعتمدة والاستشهاد
- سجل حداثة قاعدة معرفة روبوت المحادثة

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: مسارات المحادثة والتحويل البشري

- خريطة مسار المحادثة وخطواتها
- نمط الاستيضاح والاستجابة البديلة
- حدود التحقق من الهوية والمعاملات
- حزمة سياق التحويل إلى الموظف
- فحص الإتاحة وسجل المحادثة

## اليوم 4: الاختبار والمراقبة والتعافي

- مكتبة حالات اختبار روبوت المحادثة
- مراجعة دقة الإجابة وحل الطلب
- سجل الفشل والتوجيه الخاطئ
- لوحة مراقبة روبوت المحادثة والملاحظات
- خطة إيقاف الخدمة والتعافي

## اليوم 5: ممارسة روبوت محادثة خدمة العملاء

- تمرين مقترح: ضبط حدود حالة استخدام الخدمة
- تمرين مقترح: تعريف النوايا والمعرفة المعتمدة
- تمرين مقترح: رسم المحادثة والتحويل إلى الموظف
- تمرين مقترح: اختبار الخدمة ومراقبتها والتعافي منها
- المشروع الختامي: خطة تشغيل وضبط روبوتات محادثة خدمة العملاء

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة تحول حاجة الخدمة إلى نموذج تشغيل منضبط لروبوت المحادثة.

- نشاط مقترح: فحص حالة الاستخدام وتعيين حدود المجال والملاك ومعايير التصعيد
- نشاط مقترح: توثيق النوايا والكيانات وعبارات العملاء والمصادر والاعتمادات وحداثة المعرفة
- نشاط مقترح: رسم المحادثة والاستيضاح والاستجابة البديلة وحدود الهوية والإتاحة والتحويل
- نشاط مقترح: تجميع الاختبارات ومراجعة الإجابات وتسجيل الفشل وإعداد المراقبة والتعافي

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن يناسب تشغيل روبوتات محادثة خدمة العملاء بالذكاء الاصطناعي؟

يناسب تشغيل روبوتات محادثة خدمة العملاء فرق الخدمة والإشراف والمعرفة والخدمات الرقمية وملاك المنتجات المسؤولين عن محادثات العملاء، ويفترض معرفة عمليات الخدمة ولا يتطلب البرمجة.

### كيف تختلف دورة روبوتات محادثة خدمة العملاء عن تحليلات تجربة العميل؟

تركز الدورة على نطاق خدمة الروبوت ومعرفته ومحادثاته وتحويلاته واختباراته ومراقبته وتعافيه، بينما تقع تحليلات التجربة وتحليل ملاحظات العملاء العامة خارج نطاقها.

### ماذا تتضمن قاعدة معرفة روبوت المحادثة؟

تتضمن قاعدة معرفة روبوت المحادثة الإجابات المعتمدة ومراجع المصادر والملاك وتواريخ السريان وصياغة مناسبة للعميل والحدود والنوايا المرتبطة وقواعد التصعيد وسجل تحديث مضبوطا.

### متى يستخدم روبوت محادثة خدمة العملاء التحويل إلى الموظف؟

يستخدم التحويل إلى الموظف عندما تتجاوز الهوية أو المخاطر أو الغموض أو الاستثناءات أو المعاملات أو شكاوى العملاء أو الفشل المتكرر حدود التشغيل المعتمدة للروبوت.

### ماذا تتضمن خطة تشغيل وضبط روبوتات محادثة خدمة العملاء؟

تتضمن الخطة حالات الاستخدام والحدود والملاك والنوايا ومصادر المعرفة ومسارات المحادثة وقواعد الهوية وفحوص الإتاحة والتحويلات وحالات الاختبار والمراقبة وسجلات الفشل ومعايير الإيقاف وإجراءات التعافي.

## الخاتمة

يعود المشاركون بخطة تشغيل وضبط روبوتات محادثة خدمة العملاء تربط نطاق الخدمة والنوايا والمعرفة المعتمدة ومسارات المحادثة والإتاحة والخصوصية والتحويل والاختبار والمراقبة والتعافي. تساعد الخطة على ضبط الأتمتة وتحسين موثوقية الإجابات وتحديد المسؤولية. وتوفر أساسا لتشغيل الخدمة ومراجعتها وتطويرها.