

# دورة تجربة العملاء ودعمهم بمساعدة الذكاء الاصطناعي

7 – 11 يونيو 2027

مونترو

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة تجربة العملاء ودعمهم بمساعدة الذكاء الاصطناعي

**المرجع:** 124019_281 **التاريخ:** 7 – 11 يونيو 2027 **المكان:** مونترو **الرسوم:** Euro 7500

## نظرة عامة

دورة تجربة العملاء ودعمهم بمساعدة الذكاء الاصطناعي هي دورة تأسيسية لمدة أسبوع لمديري تجربة العملاء وقادة مراكز الاتصال وفرق تصميم الخدمة ومديري الدعم وفرق الجودة، ويعود المشاركون منها بخطة تحسين تجربة العملاء ودعمهم بمساعدة الذكاء الاصطناعي. ترسم الدورة الرحلات وأسباب التواصل وتجهز المعرفة وتصمم التوجيه ومساعدة الموظف والتحويل البشري وتراقب الجودة والمخاطر ونتائج الخدمة. تقدم أجايل للتدريب دورة في تجربة العملاء ودعمهم بالذكاء الاصطناعي.

## الفئة المستهدفة

- فرق تجربة العملاء المسؤولة عن الرحلات والتغذية الراجعة والنتائج
- فرق مراكز الاتصال المسؤولة عن التوجيه ومستويات الخدمة والتصعيد
- فرق الدعم المسؤولة عن الحل والمعرفة والتواصل مع العملاء
- فرق تصميم الخدمة المسؤولة عن القنوات ومسارات التفاعل
- فرق الجودة المسؤولة عن المراقبة والتوجيه وأدلة الشكاوى
- المديرون المسؤولون عن الأتمتة والحوكمة وقرارات الأداء

تفترض الدورة مساهمة المشاركين في قرارات خدمة العملاء أو الدعم أو التجربة أو الجودة أو مراكز الاتصال، ولا تتناول البرمجة أو تطوير النماذج أو تصميم الحملات التسويقية أو إدارة منتجات الموردين.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة تجربة العملاء ودعمهم بمساعدة الذكاء الاصطناعي في بيئات الخدمة.

- وظائف تجربة العملاء وتصميم الخدمة
- مراكز الاتصال ومكاتب المساعدة وفرق دعم العملاء
- فرق الجودة والشكاوى والمعرفة وإدارة القوى العاملة
- جهات الخدمات المالية والتجزئة والاتصالات
- مزودو الرعاية الصحية والتعليم والخدمات العامة
- جهات السفر والضيافة والمرافق والخدمات بالاشتراك

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل الرحلات وأسباب التواصل وأدلة الخدمة
- تقييم مدخلات المعرفة والنية والمشاعر والتوجيه
- تصميم الأتمتة ومساعدة الموظف والتحويل البشري
- تطبيق ضوابط الجودة والشكاوى والاستخدام المسؤول
- بناء مقاييس نتائج العملاء والعمليات
- إنشاء خطة لتحسين تجربة العملاء ودعمهم

## جدول الدورة

### اليوم 1: أدلة الرحلة والخدمة

- خريطة رحلة العميل وأسباب التواصل
- شجرة تصنيف نية العميل والنتيجة
- سجل صوت العميل وأدلة الشكاوى
- لوحة احتكاك الخدمة وفجوة الحل
- قالب تأطير حالة استخدام دعم العملاء

### اليوم 2: تصميم المعرفة والمساعدة

- قائمة مصادر معرفة الخدمة وملكيتها
- قائمة دقة المعرفة وحداثتها وإتاحتها
- بطاقة مطالبة مساعدة الموظف وأدلتها
- مصفوفة قرار الخدمة الذاتية والتحويل البشري
- ورقة اختبار جودة الإجابة وعدم استنادها

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: التوجيه وعمليات الخدمة

- خريطة إشارات النية والمشاعر والأولوية والهشاشة
- جدول قرار توجيه الحالات وترتيبها
- قائمة التخصيص وملاءمة العميل
- نموذج توقع عبء العمل ودعم التوظيف
- مسار التصعيد والتعافي والمتابعة

## اليوم 4: الجودة والاستخدام المسؤول

- قائمة المواءمة مع ISO 10002 لمعالجة الشكاوى
- مراجعة خدمة مركز الاتصال وفق ISO 18295-2
- لوحة NIST AI RMF لمخاطر خدمة العملاء
- سجل الخصوصية والعدالة والرقابة البشرية والاعتراض
- لوحة مراقبة تجربة العملاء ودعمهم

## اليوم 5: ممارسة تحسين الخدمة

- تمرين مقترح: رسم الرحلات وأسباب التواصل
- تمرين مقترح: اختبار المعرفة ومساعدة الموظف
- تمرين مقترح: تصميم التوجيه والتحويل البشري
- تمرين مقترح: تحديد ضوابط الجودة والمخاطر
- المشروع الختامي: خطة تحسين تجربة العملاء ودعمهم بمساعدة الذكاء الاصطناعي

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة تحول أدلة العملاء والخدمة إلى قرارات تحسين خاضعة للضوابط.

- نشاط مقترح: رسم الرحلات والنوايا والشكاوى والاحتكاك وفجوات الحل وحالات الاستخدام
- نشاط مقترح: حصر المعرفة واختبار جودة الإجابات وتصميم مساعدة الموظف والتحويل البشري
- نشاط مقترح: تصنيف إشارات الخدمة وتصميم التوجيه واختبار الملاءمة وتوقع العبء وتخطيط التعافي
- نشاط مقترح: مواءمة معالجة الشكاوى ووضع ضوابط الاستخدام المسؤول وتعريف المقاييس وبناء الخطة

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة تجربة العملاء ودعمهم بالذكاء الاصطناعي؟

تناسب الدورة فرق التجربة ومراكز الاتصال والدعم وتصميم الخدمة والجودة والشكاوى والمعرفة والإدارة. وتفترض خبرة في قرارات الخدمة ولا تتطلب برمجة الذكاء الاصطناعي.

### كيف يختلف دعم العملاء بالذكاء الاصطناعي عن تدريب التسويق بالذكاء الاصطناعي؟

يركز دعم العملاء على أسباب التواصل والمعرفة والتوجيه ومساعدة الموظف والحل والشكاوى والتصعيد والجودة، بينما يركز التسويق على الجمهور والحملات والمحتوى والاستحواذ والتحويل والأداء الترويجي.

### كيف تصمم الفرق التحويل البشري في دعم العملاء بالذكاء الاصطناعي؟

تحدد الفرق النوايا وعدم اليقين واحتياجات العملاء وإشارات الهشاشة والشكاوى والمخاطر أو فشل الحل التي تتطلب تدخلا بشريا، مع الملكية ونقل السياق ووقت الاستجابة والتصعيد والمتابعة.

### ماذا تراقب الفرق في خدمة العملاء بمساعدة الذكاء الاصطناعي؟

تراقب الفرق جودة الإجابة والاحتواء والتحويل والحل وتكرار التواصل ونتائج الشكاوى وجهد العميل والرضا وإمكانية الوصول والعدالة والخصوصية وتبني الموظفين والتصعيد والإجابات غير المستندة.

### ماذا تتضمن خطة تحسين تجربة العملاء ودعمهم بمساعدة الذكاء الاصطناعي؟

تتضمن الخطة الرحلات وأسباب التواصل وحالات الاستخدام ومصادر المعرفة وتصميم المساعدة والتوجيه والتحويل وضوابط الشكاوى ومخاطر الاستخدام المسؤول والملاك والمقاييس والمراقبة والتعافي والمراجعة.

## الخاتمة

يعود المشاركون بخطة تحسين تجربة العملاء ودعمهم بمساعدة الذكاء الاصطناعي تربط أدلة الرحلة والمعرفة والتوجيه والمساعدة والجودة وضوابط المخاطر والنتائج. تجعل الخطة التحويل البشري ومعالجة الشكاوى والملكية والمراقبة والتعافي ظاهرة بين فرق الخدمة. وتدعم التحسين المتكرر مع الحفاظ على رعاية العميل والحكم المسؤول.