



**التدريبية: قياس وتطوير إنتاجية الدعم الفني  
باستخدام تحليلات الذكاء الاصطناعي الدورة**

مايو ٢٠٢٦ - ٢٥

لشبونة

للشخص الواحد) € ٤٤٠٠

Ref: #PRO8970\_190095





## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

التطبيقات المتقدمة. يركز الفني باستخدام تحليلات الذكاء الاصطناعي رحلة تقدم الدورة التدريبية: قياس وتطوير إنتاجية الدعم الفني عبر أدوات الذكاء الاصطناعي، مثل البرنامج على تمكين المؤسسات من رصد وتحسين أداء متكاملة من الأساسيات إلى في تحسين تجربة بحجم العمل. يدمج المحتوى بين الرؤى الأكاديمية تحليل المشاعر وتصنيف التذاكر التلقائي والتنبؤ فرق الدعم يقدم BIG BEN Training Center منهجاً فريداً للعملاء، والتطبيقات العملية القابلة للتطبيق لأبحاث الدكتوراة "سارة كونور" المشاركون كيفية تصميم الاتصالات والتجارة الإلكترونية، مع تمارين محاكاة يجمع بين دراسات الحالة الواقعية من قطاعات فوراً. للتنفيذ من بيانات التفاعل مع العملاء، مما لوحات تحكم مخصصة لمؤشرات الأداء، واستخراج رؤى لأنظمة الدعم الذكية. سيتعلم يضمن تحويل العمليات من رديئة إلى استباقية. قابلة

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديرو فرق الدعم الفني.
- مشرفو مراكز الاتصال وخدمة العملاء.
- محللو أداء العمليات.
- مسؤولي ضمان الجودة في أقسام الدعم.
- مطورو حلول الذكاء الاصطناعي للمؤسسات.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:



- شركات الاتصالات وتقديم الخدمات التقنية.
- منصات التجارة الإلكترونية والتطبيقات الرقمية.
- البنوك والمؤسسات المالية التي تقدم دعماً رقمياً.
- الجهات الحكومية المقدمة لخدمات الدعم الإلكتروني.
- مقدمي خدمات تكنولوجيا المعلومات.

## الأقسام المؤسسة المستهدفة:

- إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات.
- مراكز خدمة العملاء والدعم الفني.
- فرع تحسين تجربة المستخدم.
- إدارة التحول الرقمي والابتكار.
- فرق ضمان الجودة والتميز التشغيلي.

## أهداف الدورة التدريبية:

### أتقن المهارات التالية: بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد

- الفني. تصميم مؤشرات أداء ذكية لقياس إنتاجية موظفي الدعم
- الدعم وتصنيفها. تطبيق أدوات الذكاء الاصطناعي في تحليل محادثات
- على الدعم. استخدام التحليلات التنبؤية للتنبؤ بذروات الطلب
- تحويل بيانات تفاعلات العملاء إلى خطط تطوير عملية.
- تقييم تأثير حلول الذكاء الاصطناعي على رضا العملاء.

## منهجية الدورة التدريبية:



من منصات الدعم الفني التفاعلية وورش العمل التطبيقية، حيث سيحلل تعتمد الدورة على نموذج هجين يجمع بين المحاضرات تشمل الجلسات تمارين جماعية لتصميم لوحات باستخدام أدوات مثل تحليل المشاعر وتصنيف الطلبات المشاركون بيانات حقيقية BIG تغذية من قطاعات متنوعة مثل القطاع المصرفي والتجارة تحكم لمؤشرات الأداء الرئيسية، ومناقشة دراسات حالة الآلي. مثل مقاومة الموظفين للتغيير. راجعة فورية على نماذج التقييم المطبقة، مع تركيز الإلكترونيّة. يقدم BEN Training Center قابلة للقياس، مما يضمن انتقال المعرفة من تشمل المنهجية أيضاً جلسات عصف ذهني لتطوير خطط على التحديات الشائعة القاعة إلى بيئة العمل. تنفيذ

## خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

### العصر الرقمي الوحدة الأولى: أسس قياس إنتاجية الدعم الفني في

- مقدمة عن تحديات تتبع أداء فرق الدعم التقليدي.
- مفهوم الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في تحسين الخدمات.
- تصميم مؤشرات أداء نوعية وكمية.
- أدوات جمع بيانات تفاعلات العملاء تلقائياً.
- تحليل الفجوات بين الأداء الفعلي والمستهدف.
- دراسة حالة: تحويل مركز دعم تقليدي إلى ذكي.

### وتصنيف تفاعلات الدعم الوحدة الثانية: أدوات الذكاء الاصطناعي لرصد



- تقنيات المعالجة اللغوية لتحليل محادثات الدعم.
- آليات التصنيف التلقائي لتذاكر الدعم الفني.
- أنظمة التنبيه الذكي للقضايا المتكررة.
- تكامل منصات الذكاء الاصطناعي مع أنظمة CRM.
- ورشة عمل: بناء نموذج تصنيف لتذاكر الدعم.
- تحديات أمن البيانات والامتثال التنظيمي.

### مشكلات العملاء الوحدة الثالثة: التحليلات التنبؤية واستباقية

- أساسيات التنبؤ بحجم الطلب على الدعم الفني.
- تحليل أنماط شكاوى العملاء للوقاية من المشكلات.
- أدوات تحديد أولويات الطلبات بناءً على التعقيد.
- نمذجة سيناريوهات ذروة الطلب واختبار المرونة.
- تمارين على منصات محاكاة إدارة الذروات.
- الاتصالات. دراسة حالة: خفض زمن الانتظار بنسبة ٤٠% في قطاع

### الرؤى الوحدة الرابعة: تطوير خطط تحسين الأداء بناءً على

- تحويل البيانات إلى تقارير أداء قابلة للتنفيذ.
- تصميم لوحات تحكم تفاعلية لمتابعة المؤشرات.
- استراتيجيات تحفيز فرق الدعم باستخدام التحليلات.
- معايير تقييم تأثير التحسينات على رضا العملاء.
- ورشة عمل: بناء لوحة مؤشرات أداء مخصصة.
- الاصطناعي. تحديات قياس العائد على الاستثمار في طول الذكاء

### الذكاء الاصطناعي الوحدة الخامسة: معايير الامتثال وأخلاقيات استخدام



- ضوابط الخصوصية في معالجة بيانات العملاء.
- معايير الشفافية في تقييم أداء الموظفين.
- الحدود الأخلاقية لرقابة الذكاء الاصطناعي.
- آليات تدقيق نتائج الأنظمة الذكية.
- نقاش مفتوح: موازنة الكفاءة والخصوصية.
- خطة تنفيذ نهج مستدام لتطوير إنتاجية الدعم.

## الأسئلة المتكررة:

### التسجيل في الدورة؟ ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل

لا توجد شروط مسبقة.

### الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟ كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد

المدة إلى ٢٥٢٠- بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، ساعة تدريبية. راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي

## سؤال للتأمل:

الحفاظ على الخصوصية الوظيفية لموظفي الدعم الفني؟ كيف يمكن موازنة دقة تحليلات الذكاء الاصطناعي مع

### ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟



المستخدم مع نماذج من والتطبيق العملي، حيث تدمج أحدث أبحاث الدكتوراة تركز الدورة على الجسر بين النظرية الأكاديمية على عرض الأدوات بل تناقش استراتيجيات تحديات حقيقية في قطاعات مثل الصيرفة الإلكترونية. سارة كونور في تحسين تجربة للتطبيق فوراً. الاصطناعي، مع تمارين محاكاة لأنظمة التصنيف الذكي التغيير التنظيمي لضمان تبني حلول الذكاء لا تقتصر إلى خطط تطوير، مع التركيز يقدم BIG BEN Training Center رؤى قابلة للقياس حول وورش عمل لبناء لوحات تحكم قابلة التنظيمية. على معايير الجودة والامتثال التي تهتم الهيئات تحويل بيانات التفاعل