الدورة التدريبية: بناء روبوتات الدردشة التفاعلية للذكاء الاصطناعي لخدمة العملاء



16 - 20 نوفمبر 2026
الدار البيضاء
4500 € (للشخص الواحد)
Ref: #AI5658_420012

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة التدريبية المتخصصة حول بناء روبوتات الدردشة التفاعلية للذكاء الاصطناعي لخدمة العملاء، وهي مصممة للمطورين، ومهندسي البرمجيات، وأخصائيو خدمة العملاء الذين يرغبون في استغلال قوة الذكاء الاصطناعي لتحسين تجربة العملاء وأتمتة الدعم. في ظل التطور السريع للذكاء الاصطناعي ومعالجة اللغة الطبيعية (NLP)، أصبحت روبوتات الدردشة (Chatbots) أداة لا غنى عنها للشركات التي تسعى إلى توفير دعم فوري، تقليل التكاليف التشغيلية، وتحسين رضا العملاء. ستغطي الدورة المفاهيم الأساسية لتصميم روبوتات الدردشة، بدءًا من فهم اللغة الطبيعية (NLU) وتوليد اللغة الطبيعية (NLG)، وصولًا إلى بناء سيناريوهات المحادثة وتكامل الروبوتات مع الأنظمة الموجودة. سيتعلم المشاركون كيفية تحديد نية المستخدم، إدارة سياق المحادثة، وتخصيص الردود لتقديم تجربة عملاء سلسة وفعالة. تهدف الدورة إلى تزويد المشاركين بالمهارات العملية اللازمة لبناء روبوتات دردشة ذكية يمكنها التعامل مع مجموعة واسعة من استفسارات العملاء بفعالية. نستلهم في هذه الدورة من أعمال البروفيسور يان لوكون (Yann LeCun)، Yann LeCun، أحد الرواد في مجال الشبكات العصبية العميقة، والتي تشكل أساس العديد من روبوتات الدردشة الحديثة. ستقدم الدورة أمثلة تطبيقية مكثفة ودراسات حالة من تطبيقات روبوتات الدردشة الناجحة في قطاعات مختلفة، مما يعزز فهم المشاركين للجوانب النظرية والعملية لهذه التقنية التحويلية في خدمة العملاء.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مطوري الذكاء الاصطناعي.
- مهندسي البرمجيات.
- أخصائيو خدمة العملاء.
- مديري تجربة العملاء.
- محللي الأعمال.
- رواد الأعمال في مجال التكنولوجيا.
- مديري المنتجات.
- المختصين في معالجة اللغة الطبيعية.
- مديري الابتكار.
- فرق الدعم التقني.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- خدمة العملاء والدعم الفني.
- الخدمات المصرفية والمالية.
- الاتصالات.
- التجارة الإلكترونية والتجزئة.
- الرعاية الصحية.
- التعليم.
- الضيافة والسياحة.
- القطاع الحكومي وما في حكمها.
- تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات.
- الموارد البشرية (الرد على الاستفسارات).

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- قسم خدمة العملاء.
- قسم الدعم الفني.
- قسم تكنولوجيا المعلومات.
- قسم تطوير المنتجات.
- قسم المبيعات.
- قسم التسويق.
- قسم الابتكار.
- قسم تجربة العملاء.
- قسم العمليات.
- قسم الموارد البشرية.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- فهم المبادئ الأساسية لروبوتات الدردشة والذكاء الاصطناعي.
- القدرة على تصميم سيناريوهات محادثة فعالة.
- تحديد نية المستخدم باستخدام تقنيات فهم اللغة الطبيعية.
- بناء وتدريب نماذج لفهم اللغة الطبيعية (NLU).
- توليد استجابات طبيعية باستخدام تقنيات توليد اللغة الطبيعية (NLG).
- تكامل روبوتات الدردشة مع الأنظمة الخلفية (APIs).
- تقييم أداء روبوتات الدردشة وتحسينها.
- التعامل مع التحديات الشائعة في بناء روبوتات الدردشة.
- نشر وصيانة روبوتات الدردشة في بيئات الإنتاج.
- تحسين تجربة العملاء وفعالية الدعم من خلال الروبوتات.

منهجية الدورة التدريبية:

يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة على منهجية تدريبية عملية ومكثفة، تهدف إلى تمكين المشاركين من بناء روبوتات دردشة تفاعلية للذكاء الاصطناعي. تشمل المنهجية محاضرات نظرية حول فهم اللغة الطبيعية (NLU) وتوليد اللغة الطبيعية (NLG)، بالإضافة إلى ورش عمل تطبيقية مكثفة تستخدم أطر عمل شائعة لبناء روبوتات الدردشة. سيقوم المشاركون بتصميم سيناريوهات محادثة، وتدريب نماذج NLU، وتطوير منطق المحادثة، وتكامل الروبوتات مع واجهات برمجة التطبيقات (APIs). سيتم التركيز على دراسات حالة واقعية من قطاعات مختلفة لتوضيح كيفية حل مشكلات خدمة العملاء الحقيقية باستخدام الروبوتات. سيتم تشجيع العمل الجماعي والمشاريع العملية لتعزيز الفهم العميق والخبرة المكتسبة. يتلقى المشاركون تغذية راجعة منتظمة من المدربين الخبراء لضمان تطوير مهاراتهم في بناء روبوتات دردشة ذكية يمكنها تحسين تجربة العملاء وأتمتة الدعم بفعالية.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: مقدمة إلى روبوتات الدردشة والذكاء الاصطناعي لخدمة العملاء.

- تعريف روبوتات الدردشة وأنواعها.
- أهمية روبوتات الدردشة في خدمة العملاء الحديثة.
- مكونات نظام روبوت الدردشة (الواجهة، المحرك، التكامل).
- الذكاء الاصطناعي ومعالجة اللغة الطبيعية في روبوتات الدردشة.
- الفرق بين روبوتات الدردشة القائمة على القواعد والروبوتات المدعومة بالذكاء الاصطناعي.
- الفوائد التجارية لتبني روبوتات الدردشة (تقليل التكاليف، زيادة الرضا).
- التحديات الشائعة في تطوير روبوتات الدردشة.

الوحدة الثانية: تصميم المحادثات وفهم اللغة الطبيعية (NLU).

- مبادئ تصميم تجربة المستخدم (UX) لروبوتات الدردشة.
- تحديد نية المستخدم (Intent Detection).
- استخراج الكيانات (Entity Extraction).
- بناء مجموعات البيانات لتدريب نماذج NLU.
- اختيار الأدوات والأطر لـ NLU (مثل Rasa، Dialogflow).
- تدريب نماذج NLU وتقييمها.
- التعامل مع الاختلافات اللغوية ولهجات العملاء.

الوحدة الثالثة: إدارة السياق وتوليد اللغة الطبيعية (NLG).

- مفهوم سياق المحادثة وأهميته.
- تقنيات إدارة السياق في روبوتات الدردشة.
- توليد الردود (Response Generation) باستخدام NLG.
- أنواع توليد الردود (قائم على القوالب، قائم على النماذج التوليدية).
- تخصيص الردود بناءً على سياق المحادثة ومعلومات المستخدم.
- التعامل مع السيناريوهات المعقدة والمحادثات متعددة الأدوار.
- تحسين طبيعية وجودة الردود.

الوحدة الرابعة: بناء وتطوير روبوتات الدردشة (عملي).

- اختيار منصة تطوير روبوتات الدردشة (مثل Python، Node.js).
- بناء روبوت دردشة بسيط خطوة بخطوة.
- تكامل روبوت الدردشة مع قنوات الاتصال (الويب، تطبيقات المراسلة).
- استخدام واجهات برمجة التطبيقات (APIs) للتكامل مع الأنظمة الخلفية.
- إدارة قواعد البيانات وتخزين معلومات المحادثة.
- اختبار وتصحيح أخطاء روبوت الدردشة.
- أمثلة تطبيقية: روبوتات الدردشة للمبيعات، الدعم، المعلومات.

الوحدة الخامسة: نشر، تحسين، وصيانة روبوتات الدردشة.

- نشر روبوتات الدردشة في بيئة الإنتاج.
- مراقبة أداء روبوتات الدردشة (المقاييس، التحليلات).
- تقنيات التحسين المستمر (A/B testing، التعلم النشط).
- التعامل مع الحالات التي لا يستطيع الروبوت حلها (Human Handoff).
- تحديات الصيانة والتحديث.
- الجوانب الأمنية والخصوصية في روبوتات الدردشة.
- مستقبل روبوتات الدردشة والذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء.

الأسئلة المتكررة:

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

لا توجد شروط مسبقة.

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

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

سؤال للتأمل:

مع تزايد اعتماد الشركات على روبوتات الدردشة، كيف يمكن للمؤسسات تحقيق التوازن بين أتمتة خدمة العملاء والحفاظ على اللمسة البشرية الضرورية لبناء علاقات قوية مع العملاء؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة بتركيزها الشامل والعملي على بناء روبوتات الدردشة التفاعلية للذكاء الاصطناعي، مع إيلاء اهتمام خاص لتحسين خدمة العملاء. ما يميزنا هو دمج الأسس النظرية لمعالجة اللغة الطبيعية والذكاء الاصطناعي مع التطبيقات العملية المكثفة، مما يتيح للمشاركين ليس فقط فهم المفاهيم، بل القدرة على تصميم وتطوير ونشر روبوتات الدردشة بأنفسهم. نغطي دورة حياة بناء الروبوتات من الألف إلى الياء، بدءًا من تصميم المحادثات وفهم نية المستخدم، وصولًا إلى تكامل الروبوتات وتحسين أدائها. الدورة تركز على تزويد المشاركين بالمهارات اللازمة لأتمتة الدعم، وتحسين الكفاءة التشغيلية، ورفع رضا العملاء. هذه الدورة هي الخيار الأمثل للمهنيين الذين يرغبون في إتقان بناء روبوتات الدردشة الذكية وإحداث فرق حقيقي في تجربة العملاء.