# الدورة التدريبية: تطبيقات تعلم الآلة لتحسين إنتاجية مراكز الاتصال وخدمة العملاء



09 - 13 نوفمبر 2026
الدار البيضاء
4500 € (للشخص الواحد)
Ref: #PRO4040_417624

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تقدم الدورة التدريبية في تطبيقات تعلم الآلة لتحسين إنتاجية مراكز الاتصال وخدمة العملاء رحلة متكاملة من المفاهيم الأساسية إلى التطبيقات المتقدمة. صُممت لتمكين المشاركين من توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحليل بيانات العملاء وتوقع سلوكياتهم وتحسين مؤشرات الأداء. يسلط البرنامج الضوء على أساليب مبتكرة لتحليل المشاعر وتقليل زمن الانتظار ورفع جودة الخدمة، مستندًا إلى أبحاث البروفيسور بيدرو دومينغوس في مجال تعلم الآلة. يقدم BIG BEN Training Center منهجًا عمليًا يجمع بين دراسات الحالة الواقعية والتطبيقات التفاعلية، مما يضمن انتقال المشاركين من المبتدئين إلى المحترفين في إدارة مراكز الاتصال الذكية.

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديري مراكز الاتصال.
- محللي بيانات خدمة العملاء.
- مشرفي فرق الدعم الفني.
- مسؤولي تجربة العملاء.
- مطوري حلول الذكاء الاصطناعي في القطاع الخدمي.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- الخدمات المالية والمصرفية.
- شركات الاتصالات وتقديم الخدمات التقنية.
- الرعاية الصحية وإدارة المستشفيات.
- الهيئات الحكومية ومراكز الاتصال الوطنية.
- التجزئة والتسويق الإلكتروني.

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة خدمة العملاء.
- مراكز الاتصال والدعم الفني.
- أقسام تحليل البيانات.
- إدارة تجربة العملاء.
- فرق الابتكار التقني.

## أهداف الدورة التدريبية:

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

- تحليل بيانات مكالمات العملاء باستخدام نماذج تعلم الآلة.
- تطبيق أدوات الذكاء الاصطناعي لتحسين مؤشرات الأداء الرئيسية.
- تصميم أنظمة توقع احتياجات العملاء.
- إدارة موارد مركز الاتصال عبر النماذج التنبؤية.
- قياس تأثير تطبيقات تعلم الآلة على رضا العملاء.

## منهجية الدورة التدريبية:

تعتمد الدورة على منهجية تفاعلية تجمع بين المحاضرات النظرية وورش العمل التطبيقية. سيشارك المتدربون في تحليل دراسات حالة حية من قطاعات متنوعة، مثل حل مشكلات ازدحام المكالمات في البنوك أو تحسين تجارب العملاء في شركات الاتصالات. يشمل البرنامج جلسات عصف ذهني جماعي لتصميم حلول مبتكرة، وتطبيقات عملية على منصات محاكاة مراكز الاتصال. يقدم BIG BEN Training Center تغذية راجعة فورية من مدربين متخصصين، مع تمارين يومية لقياس التقدم. تُختتم كل وحدة بنقاش مفتوح حول التحديات الواقعية وتطويع التقنيات لمواجهتها.

## خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

### الوحدة الأولى: أساسيات تعلم الآلة في مراكز الاتصال

- مقدمة عن الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة.
- أهمية تحليل البيانات في خدمة العملاء.
- نظرة على مؤشرات الأداء الرئيسية.
- أدوات جمع بيانات المكالمات.
- تحليل التحديات الشائعة في مراكز الاتصال.
- دراسة حالة: تطوير نظام تصنيف المكالمات.
- ورشة عمل: تحديد معايير جودة الخدمة.

## الوحدة الثانية: نماذج تحليل المشاعر وتوقع السلوك

- تقنيات معالجة اللغة الطبيعية.
- تصنيف مشاعر العملاء من التسجيلات.
- النماذج التنبؤية لسلوك العملاء.
- أدوات تقليل زمن الانتظار.
- تحسين توزيع المكالمات آليًا.
- دراسة حالة: شركة اتصالات رائدة.
- ورشة عمل: بناء نموذج تحليل مشاعر.

## الوحدة الثالثة: تحسين الموارد البشرية والأداء

- تطبيقات تعلم الآلة في إدارة الموظفين.
- نماذج توقع أداء موظفي المركز.
- تحسين جداول العمل عبر الخوارزميات.
- معالجة الشكاوى المتكررة آليًا.
- تطوير خطط التدريب المستهدف.
- دراسة حالة: قطاع الرعاية الصحية.
- ورشة عمل: تصميم جدول عمل ذكي.

## الوحدة الرابعة: تكامل الأنظمة والتقنيات المتقدمة

- دمج أدوات الذكاء الاصطناعي مع أنظمة CRM.
- تقنيات التعلم العميق لتحليل التسجيلات.
- أنظمة الرد الصوتي الذكي.
- معالجة البيانات الضخمة في الوقت الفعلي.
- ضمان أمن بيانات العملاء.
- دراسة حالة: البنوك الرقمية.
- ورشة عمل: محاكاة نظام متكامل.

### الوحدة الخامسة: قياس الأثر والتطبيقات المستقبلية

- مؤشرات تقييم نجاح التحول الرقمي.
- تحسين تجربة العملاء الشاملة.
- أخلاقيات استخدام الذكاء الاصطناعي.
- استشراف مستقبل مراكز الاتصال.
- تطوير خطة تنفيذ شخصية.
- دراسة حالة: هيئة حكومية.
- ورشة عمل: بناء خارطة طريق تطويرية.

## 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:

كيف يمكن لخوارزميات تعلم الآلة أن توازن بين كفاءة التشغيل في مراكز الاتصال والحفاظ على الطابع الإنساني في خدمة العملاء؟

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

تتميز الدورة بتقديمها نهجًا شاملاً يجمع بين أحدث تقنيات تعلم الآلة والتطبيقات العملية في إدارة مراكز الاتصال. لا تركز على الأدوات التقنية فحسب، بل على تحويل البيانات إلى استراتيجيات قابلة للتنفيذ لتحسين تجربة العملاء ورفع الكفاءة التشغيلية. من خلال دراسات الحالة المستمدة من قطاعات متنوعة مثل الرعاية الصحية والتمويل، يتعلم المشاركون كيفية توقع احتياجات العملاء وتصميم حلول قائمة على تحليل المشاعر. يعزز BIG BEN Training Center الجانب الأخلاقي في استخدام الذكاء الاصطناعي، مع تقديم نماذج قياس تأثير واضحة تضمن عائد استثمار ملموس للمؤسسات.