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



07 - 11 ديسمبر 2026
كيب تاون
4600 € (للشخص الواحد)
Ref: #PRO8970_417502

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

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

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 دعمًا رقميًا.
- الجهات الحكومية المقدمة لخدمات الدعم الإلكتروني.
- مقدمي خدمات تكنولوجيا المعلومات.

الأقسام المؤسسية 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:

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

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

منهجية الدورة التدريبية:

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

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أسس قياس إنتاجية الدعم الفني في العصر الرقمي

- 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 تلقائيًا.
- تحليل الفجوات بين الأداء الفعلي والمستهدف.
- دراسة حالة: تحويل مركز دعم تقليدي إلى ذكي.

الوحدة الثانية: أدوات الذكاء الاصطناعي لرصد وتصنيف تفاعلات الدعم

- 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.

الوحدة الثالثة: التحليلات التنبؤية واستباقية مشكلات العملاء

- 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.
- دراسة حالة: خفض زمن الانتظار بنسبة 40% في قطاع الاتصالات.

الوحدة الرابعة: تطوير خطط تحسين الأداء بناءً على الرؤى

- 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.
- تحديات قياس العائد على الاستثمار في حلول الذكاء الاصطناعي.

الوحدة الخامسة: معايير الامتثال وأخلاقيات استخدام الذكاء الاصطناعي

- 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:

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

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

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