



لخدمة العملاء الدورة التدريبية: بناء روبوتات الدردشة التفاعلية  
للذكاء الاصطناعي

يوليو ٢٠٢٦ ٣١ - ٢٧

كيب تاون - \*

(للشخص الواحد) € ٦٠٠٠

Ref: #AI5658\_558608



## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:



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



العنوان



## لأ الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة

- مطوري الذكاء الاصطناعي
- مهندسي البرمجيات
- أخصائيو خدمة العملاء
- مديري تجربة العملاء
- محلي 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 المؤسسة 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:

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



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

## منهجية الدورة التدريبية:



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

## خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

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



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

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

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

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

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



## (عملي). الوحدة الرابعة: بناء وتطوير روبوتات الدردشة

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

## الدردشة. الوحدة الخامسة: نشر، تحسين، وصيانة روبوتات

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

## 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:

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

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



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