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

يوليو ٢٠٢٦ ٢٤ - ٢٠

لندن

٥٧٠٠ € (للشخص الواحد)

Ref: #PRO4040_192411

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

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

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:

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

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

منهجية الدورة التدريبية:

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

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:

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:

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

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

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