



مجموعة المالكى للتدريب والتطوير

تقدم

الورشة التدريبية بعنوان

الابتكار في تجربة العملاء باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي

مكان الإنعقاد : الإمارات العربية المتحدة - دبي

تاريخ الإنعقاد : 8 - 12 / 06 / 2025.





مقدمة :

أصبح الابتكار في تجربة العملاء باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي محورياً لتحسين التفاعل مع المواطنين وتلبية احتياجاتهم بطرق أكثر فعالية وسرعة. يسهم الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات الضخمة وفهم توقعات العملاء بشكل استباقي، مما يتيح تقديم خدمات مخصصة تلبي احتياجاتهم بكفاءة عالية. يتيح الابتكار في تجربة العملاء باستخدام الذكاء الاصطناعي تحسين العمليات، أتمتة الخدمات، وتقديم دعم تفاعلي مستمر، مما يساهم في تعزيز رضا العملاء والارتقاء بتجربتهم إلى مستوى غير مسبوق. يهدف برنامج "الابتكار في تجربة العملاء باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي" إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لتبني أحدث التقنيات لتعزيز تجربة العملاء، من خلال دمج الابتكار والتحليلات الذكية.

أهداف الورشة:

- فهم مفهوم تجربة العملاء وأهمية الابتكار في تحقيق التميز.
- التعرف على أبرز تقنيات الذكاء الاصطناعي المستخدمة في ابتكار تجربة العملاء.
- إتقان مهارات استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في تحليل بيانات العملاء واستخلاص رؤى قيمة.
- تطوير القدرة على تصميم وتقديم تجارب عملاء شخصية ومبتكرة.
- استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين التواصل والتفاعل مع العملاء.
- قياس وتحليل أثر الابتكارات القائمة على الذكاء الاصطناعي على تجربة العملاء.
- تطبيق المعرفة المكتسبة في تطوير استراتيجيات لابتكار تجربة عملاء في مؤسساتهم

محتويات الورشة:

اليوم الأول:

تجربة العملاء والذكاء الاصطناعي

- مفهوم تجربة العملاء وأهميتها في تحقيق النجاح المؤسسي.
- دور الابتكار في تجربة العملاء.
- أبرز تقنيات الذكاء الاصطناعي المستخدمة في ابتكار تجربة العملاء (روبوتات المحادثة، تحليل المشاعر، التوصيات الشخصية، رؤية الكمبيوتر).
- ورشة عمل: تحليل تجربة العملاء في مؤسسة افتراضية وتحديد فرص الابتكار باستخدام الذكاء الاصطناعي.



اليوم الثاني:

تحليل بيانات العملاء باستخدام الذكاء الاصطناعي

- جمع وتحليل بيانات العملاء من مصادر مختلفة (التفاعلات عبر الإنترنت، وسائل التواصل الاجتماعي، سجلات الشراء).
- استخدام الذكاء الاصطناعي في استخلاص رؤى قيمة من بيانات العملاء.
- تحديد أنماط سلوك العملاء وتفضيلاتهم.
- التنبؤ باحتياجات العملاء وتقديم توصيات مخصصة.
- ورشة عمل: تطبيق أدوات تحليل البيانات باستخدام الذكاء الاصطناعي على بيانات عملاء.

اليوم الثالث:

تصميم تجارب عملاء مبتكرة

- التفكير التصميمي (Design Thinking) وأهميته في ابتكار تجارب عملاء.
- استخدام الذكاء الاصطناعي في تصميم تجارب شخصية ومخصصة.
- تقديم حلول مبتكرة لمشاكل العملاء.
- ورشة عمل: تصميم تجربة عميل مبتكرة باستخدام الذكاء الاصطناعي.

اليوم الرابع:

تحسين التواصل والتفاعل مع العملاء

- استخدام روبوتات المحادثة (Chatbots) لتوفير دعم فوري وفعال للعملاء.
- تحليل مشاعر العملاء وفهم ردود أفعالهم.
- تقديم محتوى وتسويق مخصص بناءً على اهتمامات العملاء.
- ورشة عمل: تصميم روبوت محادثة لتقديم دعم فني أو تسويقي للعملاء.

اليوم الخامس:

قياس الأثر وتطوير الاستراتيجيات

- قياس وتحليل أثر الابتكارات القائمة على الذكاء الاصطناعي على تجربة العملاء.
- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لقياس نجاح استراتيجيات تجربة العملاء.
- تطوير استراتيجيات مستدامة لابتكار تجربة العملاء باستخدام الذكاء الاصطناعي.
- أفضل الممارسات في استخدام الذكاء الاصطناعي لابتكار تجربة العملاء.
- ورشة عمل: إعداد خطة عمل لتطبيق الذكاء الاصطناعي في ابتكار تجربة العملاء في مؤسسة.



أساليب التدريب :

- نقاشات مفتوحة لتحليل وجهات النظر.
- دراسة حالات.
- قصص وأمثلة واقعية .
- التمارين واختبارات الشخصية.
- العصف الذهني.
- تكليف المتدربين بمشروعات جماعية أو فردية.
- ربط المحتوى بتجارب مألوفة.