



# مجموعة المالكى للتدريب والتطوير

تقدم

الورشة التدريبية بعنوان

## تحسين رحلة المتعامل باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي

مكان الإنعقاد : الإمارات العربية المتحدة - دبي

تاريخ الإنعقاد : 3/30 - 4/3 / 2025.





## مقدمة :

أصبح الذكاء الاصطناعي أحد الأدوات الأساسية لتحسين تجربة المتعاملين في المؤسسات المختلفة. يساعد الذكاء الاصطناعي في تحسين رحلة المتعامل من خلال تحليل البيانات الضخمة، تقديم توصيات مخصصة، وأتمتة العمليات لتحسين الكفاءة. تعتمد الشركات والمؤسسات الحكومية على أدوات الذكاء الاصطناعي لتقديم تجارب سلسة وشخصية تعزز رضا المتعاملين وتزيد من ولائهم. يهدف برنامج "تحسين رحلة المتعامل باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي" إلى تزويد المشاركين بالمهارات والمعرفة اللازمة لاستخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة المتعاملين، ابتداءً من تحليل البيانات إلى أتمتة العمليات وتخصيص الخدمات.

## أهداف الورشة:

- فهم مفهوم رحلة المتعامل وأهمية تحسينها في تحقيق رضا العملاء وولائهم.
- التعرف على أبرز أدوات الذكاء الاصطناعي المستخدمة في تحسين تجربة المتعامل.
- إتقان مهارات استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في تحليل بيانات المتعاملين واستخلاص رؤى قيمة.
- تطوير القدرة على تخصيص تجربة المتعامل وتقديم خدمات وحلول مخصصة.
- تحسين التواصل مع المتعاملين وتقديم دعم فوري وفعال باستخدام الذكاء الاصطناعي.
- قياس وتحليل أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على تجربة المتعامل.
- تطبيق المعرفة المكتسبة في تطوير استراتيجيات لتحسين رحلة المتعامل في مؤسساتهم.

## محتويات الورشة:

### اليوم الاول:

#### رحلة المتعامل والذكاء الاصطناعي

- مفهوم رحلة المتعامل ومراحلها (الاكتشاف، التقييم، الشراء، الاستخدام، الدعم).
- أهمية تحسين رحلة المتعامل في تحقيق رضا العملاء وولائهم.
- دور الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة المتعامل.
- أبرز أدوات الذكاء الاصطناعي المستخدمة في تحسين رحلة المتعامل (روبوتات المحادثة، تحليل المشاعر، التوصيات الشخصية).
- ورشة عمل: تحليل رحلة المتعامل في مؤسسة افتراضية وتحديد فرص التحسين باستخدام الذكاء الاصطناعي.

### اليوم الثاني:

#### تحليل بيانات المتعاملين باستخدام الذكاء الاصطناعي

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



### اليوم الثالث:

#### تخصيص تجربة المتعامل

- ورشة عمل: تصميم روبوت محادثة لتقديم دعم فني للمتعاملين. استخدام الذكاء الاصطناعي في توفير تجربة متعامل شخصية ومخصصة.
- تقديم توصيات مخصصة للمنتجات والخدمات بناءً على تفضيلات وسلوك المتعامل.
- تخصيص المحتوى والتسويق بناءً على اهتمامات المتعامل.
- ورشة عمل: تصميم حملة تسويقية مخصصة باستخدام الذكاء الاصطناعي.

### اليوم الرابع:

#### تحسين التواصل مع المتعاملين

- استخدام روبوتات المحادثة (Chatbots) لتوفير دعم فوري وفعال للمتعاملين.
- تحليل مشاعر المتعاملين وفهم ردود أفعالهم.
- تقديم حلول سريعة وفعالة لمشاكل المتعاملين.
- ورشة عمل تصميم روبوت محادثته لتقديم دعم فني للمتعاملين

### اليوم الخامس:

#### قياس الأثر وتطوير الاستراتيجيات

- قياس وتحليل أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على تجربة المتعامل.
- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لقياس نجاح استراتيجية تجربة المتعامل.
- تطوير استراتيجيات مستدامة لتحسين رحلة المتعامل باستخدام الذكاء الاصطناعي.
- أفضل الممارسات في استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين تجربة المتعامل.
- ورشة عمل: إعداد خطة عمل لتطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة المتعامل 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.