CONCEPT

الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء: روبوتات المحادثة والتوجيه الذكي والتحويل إلى الموظف



الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء: روبوتات المحادثة والتوجيه الذكي والتحويل إلى الموظف

العمق التقني: ممارس · **أسلوب التطبيق:** مختبر تطبيقي

مقدمة

تسارع فرق الخدمة إلى تشغيل روبوتات المحادثة والتوجيه بالذكاء الاصطناعي، لكن كثيرا من العملاء ما زالوا يعلقون في حلقات مغلقة، أو يكررون طلباتهم للموظف، أو يتلقون إجابات واثقة وخاطئة. ونادرا ما يكون السبب في التقنية وحدها، بل في ضعف اختيار حالات الاستخدام وتصميم المحادثات وغياب من يملك قواعد التحويل إلى الموظف. تزود هذه الدورة المديرين بالقدرة على تصميم الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء وحوكمته، من خلال عمل تطبيقي في بيئة تجريبية لبناء الروبوتات. ويخرج المشاركون بمخطط أتمتة الخدمة بالذكاء الاصطناعي الذي يغطي حالات الاستخدام والنوايا والتوجيه والتحويل إلى الموظف والضوابط ومؤشرات الأداء.

أهداف الدورة

- تحديد أنواع الاتصالات المناسبة للأتمتة وترتيب أولوياتها باستخدام بيانات دوافع الاتصال وأحجامه
- شرح بنية روبوتات المحادثة والذكاء الاصطناعي التوليدي والتوجيه، والمعايير التي تحكم استخدام الذكاء الاصطناعي في عمليات الخدمة
- تصميم النوايا ومسارات المحادثة ومحتوى المعرفة باستخدام أداة لبناء الروبوتات
- وضع قواعد التوجيه والتحويل التي تنقل العميل إلى الموظف مع السياق الكامل
- تقييم المخاطر الخاصة بالذكاء الاصطناعي وتحديد مقاييس الجودة والأداء للخدمة المؤتمتة
- إعداد مخطط أتمتة الخدمة بالذكاء الاصطناعي بصيغة جاهزة للاعتماد والتطبيق المرحلي

الفئة المستهدفة

- مديرو خدمة العملاء ومراكز الاتصال الذين يطلقون القنوات المؤتمتة
- مديرو القنوات الرقمية والخدمة الذاتية المسؤولون عن أداء روبوتات المحادثة والمساعدات الافتراضية
- مديرو القوى العاملة والتوجيه المسؤولون عن طريقة وصول الاتصالات إلى الموظفين
- مديرو تجربة العملاء وتصميم الخدمات الذين يصممون رحلات تجمع بين الروبوتات والموظفين
- مديرو إدارة المعرفة المسؤولون عن المحتوى الذي تستند إليه إجابات الذكاء الاصطناعي
- مديرو جودة الخدمة والمخاطر المشرفون على سلوك التفاعلات المؤتمتة

محاور الدورة

اليوم الأول: الذكاء الاصطناعي في عمليات الخدمة: المشهد والجاهزية

- طيف أتمتة الخدمة: الروبوتات القائمة على القواعد ومساعدات فهم اللغة الطبيعية ووكلاء الذكاء الاصطناعي التوليدي
- مفاهيم الذكاء الاصطناعي ومصطلحاته وفق ISO/IEC 22989 لمديري الخدمة
- تحليل دوافع الاتصال لتحديد الحالات المرشحة للأتمتة
- مصفوفة تقييم فرص الأتمتة: الحجم والتعقيد والمخاطر
- تقييم الجاهزية للذكاء الاصطناعي: البيانات وقاعدة المعرفة ونضج القنوات

اليوم الثاني: الأطر والمعايير وبنية الحلول

- بنية الذكاء الاصطناعي الحواري: فهم اللغة الطبيعية وإدارة الحوار والتوليد المعزز بالاسترجاع RAG
- نماذج التوجيه: حسب المهارات وحسب النية والتوجيه السلوكي التنبئي
- تطبيق متطلبات مراكز الاتصال في ISO 18295-1 على القنوات المؤتمتة
- ضوابط نظام إدارة الذكاء الاصطناعي وفق ISO/IEC 42001 في تطبيقات الخدمة
- وظائف إطار NIST AI RMF: الحوكمة والتحديد والقياس والإدارة

اليوم الثالث: تصميم الروبوتات والتوجيه والتحويل إلى الموظف

- تصنيف النوايا وتصميم عبارات التدريب في بيئة تجريبية لبناء الروبوتات
- تصميم مسارات المحادثة بأنماط البديل عند الإخفاق والاستيضاح والتأكيد
- هيكلة مقالات المعرفة لدعم الإجابات المعززة بالاسترجاع
- قواعد إطلاق التحويل: حدود الثقة ومؤشرات المشاعر وطلب العميل
- حزمة السياق في التحويل المباشر وتصميم شاشة مساعدة الموظف

اليوم الرابع: المخاطر والجودة والتحسين

- مراجعة مخاطر الذكاء الاصطناعي التوليدي باستخدام فئات المخاطر في NIST AI 600-1
- سجل مخاطر الذكاء الاصطناعي المتوافق مع إرشادات ISO/IEC 23894
- ضمان جودة الروبوت: بطاقات مراجعة المحادثات ونصوص الاختبار الارتدادي
- لوحات معلومات معدل الاحتواء والتصعيد غير المبرر ومؤشر جهد العميل
- فحوص إمكانية الوصول وفق WCAG 2.2 وتوجيه الشكاوى وفق ISO 10002

اليوم الخامس: العمل في المختبر ومخطط أتمتة الخدمة بالذكاء الاصطناعي

- مختبر استفسارات مصرفية: بناء روبوت جاهز للتحويل واختباره
- مختبر ذروة انقطاع خدمة المرافق: ضبط قواعد التوجيه عند ارتفاع الطلب
- بناء خارطة حالات الاستخدام ودراسة الجدوى لخدمة المشارك
- إعداد مسودة مخطط أتمتة الخدمة بالذكاء الاصطناعي
- لجنة مراجعة بين الزملاء والدفاع عن المخطط

المهارات المكتسبة

- تصميم المحادثات
- نمذجة النوايا
- تصميم توجيه الاتصالات
- تصميم التحويل بين الذكاء الاصطناعي والموظف
- تقييم مخاطر الذكاء الاصطناعي
- تحليل أداء الروبوتات
- إدارة محتوى المعرفة
- إعداد دراسات جدوى الأتمتة

لماذا تحضر هذه الدورة

- تعود إلى عملك بمخطط أتمتة الخدمة بالذكاء الاصطناعي لخدمتك، وقد اختبر في بيئة تجريبية فعلية
- تمنع احتجاز العملاء داخل الروبوت بقواعد واضحة لتوقيت تدخل الموظف وطريقته
- تناقش ادعاءات الموردين بالأسئلة الصحيحة عن الدقة والمخاطر ومعدل الاحتواء القابل للقياس
- تقارن تجربتك في الأتمتة بمديرين من قطاعات ودول مختلفة يواجهون الخيارات نفسها

الخاتمة

لا يحسن الذكاء الاصطناعي خدمة العملاء إلا حين يعالج الاتصالات المناسبة ويحول ما سواها إلى الموظفين دون عناء. تنتقل هذه الدورة من اختيار الحالات المرشحة للأتمتة، مرورا بالبنية والمعايير التي تقوم عليها روبوتات المحادثة والتوجيه، وصولا إلى أعمال التصميم والمخاطر والجودة التي تحدد ثقة العملاء بالنتيجة. ويحول اليوم الأخير من هذه الدورة التي تقدمها كور كونسبت تلك الممارسة إلى مخطط أتمتة الخدمة بالذكاء الاصطناعي، يعود به المشاركون إلى مؤسساتهم ليوجه تطبيقا مرحليا خاضعا للحوكمة.