JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة التوجيه الذكي ومساعدة الوكلاء في مراكز الاتصال

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة التوجيه الذكي ومساعدة الوكلاء في مراكز الاتصال

التوجيه الذكي ومساعدة الوكلاء في مراكز الاتصال دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري مراكز الاتصال وقادة تجربة العملاء ومشرفي الدعم الذين يشغلون الوكلاء الافتراضيين والتوجيه الذكي والإرشاد اللحظي للموظفين، ويخرج المشاركون منها بخطة تشغيل الذكاء الاصطناعي في مركز الاتصال. فالعملاء ينتقلون اليوم بين المحادثة النصية والصوت والرسائل ويتوقعون أن تعرف كل قناة تاريخهم. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في التوجيه الذكي ومساعدة الوكلاء في مراكز الاتصال للقادة الذين يجعلون هذه الأنظمة تخدم العملاء والموظفين.

لماذا يهم التوجيه الذكي ومساعدة الوكلاء في مراكز الاتصال الآن

تشكل ثلاث فئات الذكاء الاصطناعي في مراكز الاتصال اليوم: عملاء ينتظرون إجابات فورية لكنهم يريدون إنسانا حين تتعقد الأمور، وموظفون يتعاملون مع الحالات الأصعب بعد أن تستوعب الروبوتات البسيطة منها، وفرق مالية تضغط لخفض كلفة التواصل. المراكز التي تحسن تصميم التوجيه والروبوتات وأدوات المساعدة تخفض زمن المعالجة والاتصالات المتكررة مع حماية الثقة، أما غيرها فيحبس العملاء في حلقات مغلقة ويستنزف الموظفين. وتستند الدورة إلى ISO/IEC 42001، المعيار الدولي لنظام إدارة الذكاء الاصطناعي، وإلى إطار NIST لإدارة مخاطر الذكاء الاصطناعي NIST AI RMF لوضع قواعد الإشراف والإفصاح والمراقبة.

المستفيدون من التوجيه الذكي ومساعدة الوكلاء في مراكز الاتصال

- مديرو مراكز الاتصال المسؤولون عن مستويات الخدمة وطوابير الانتظار والتوظيف
- قادة تجربة العملاء الذين يصممون الرحلات عبر المحادثة والصوت والرسائل
- مشرفو الدعم الذين يوجهون الموظفين ويراجعون جودة التواصل
- مخططو القوى العاملة الذين يتنبؤون بالأحجام ويجدولون المناوبات
- مديرو المعرفة الذين يحدثون المقالات والنصوص المرجعية ومكتبات الإجابات

يستفيد الثلاثي المكون من مدير المركز ومشرف الجودة ومالك المعرفة أكثر من غيره، لأن التوجيه والمساعدة والمحتوى يجب أن تتغير معا.

قدرات التوجيه الذكي ومساعدة الوكلاء في مراكز الاتصال

يخرج المشاركون قادرين على إعداد طبقة الذكاء الاصطناعي بين العملاء والموظفين والإشراف عليها.

- تصميم قواعد التوجيه المبنية على النية والمهارات — مالكو الطوابير ومخططو القوى العاملة
- تحديد نطاق الوكيل الافتراضي وأهداف الاحتواء ومحفزات التصعيد — العملاء الذين يحتاجون إنسانا
- تطبيق تحليلات المشاعر والكلام لرصد المخاطر في الاتصالات الحية — المشرفون وفرق الشكاوى
- بناء توجيهات المساعدة والردود المقترحة والخطوات التالية — موظفو الخطوط الأمامية
- تقييم جودة قاعدة المعرفة لاسترجاع الإجابات آليا — مديرو المعرفة
- حساب مقاييس جودة الخدمة التي توازن بين الاحتواء والجهد والرضا — قادة تجربة العملاء

مصطلحات التوجيه الذكي ومساعدة الوكلاء في مراكز الاتصال الأساسية

- التوجيه الذكي — إرسال كل اتصال إلى الروبوت أو الطابور أو الموظف الأنسب لنيته وقيمته وإلحاحه.
- الوكيل الافتراضي — مساعد آلي يتولى محادثات العملاء نصيا أو صوتيا دون تدخل بشري.
- معدل الاحتواء — نسبة الاتصالات التي يحلها الوكيل الافتراضي دون تحويلها إلى موظف.
- مساعدة الوكلاء — إرشاد لحظي يقترح إجابات أو مقالات معرفة أو خطوات تالية أثناء الاتصال الحي.
- تحليل المشاعر — رصد الانفعال والاستياء في النص أو الكلام لإطلاق تدخل أو متابعة.
- مؤشر جهد العميل — مقياس لمدى سهولة حصول العميل على حل لمشكلته.

التوجيه الذكي ومساعدة الوكلاء في مراكز الاتصال يوما بيوم

اليوم 1: مركز الاتصال المدعوم بالذكاء الاصطناعي

- خريطة الرحلة متعددة القنوات — مسارات المحادثة والصوت والرسائل والخدمة الذاتية
- تحليل دوافع الاتصال — النوايا المناسبة للأتمتة
- أمثلة من الاتصالات والمرافق — أنماط تواصل متباينة
- خط أساس تجربة الموظف — عبء العمل وزمن المعالجة وإشارات الإنهاك
- مبادئ ثقة العملاء — الإفصاح والاختيار والوصول إلى إنسان

اليوم 2: الوكلاء الافتراضيون والتصعيد

- تحديد نطاق الوكيل الافتراضي — نوايا تحتوى ونوايا تحول
- تصميم تدفق المحادثة والمسارات البديلة — تجنب حلقات العميل
- محفزات التصعيد — إشارات المشاعر والتكرار والهشاشة
- سياق التسليم الدافئ — نقل التاريخ حتى لا يكرر العميل كلامه
- مقاييس الاحتواء مقابل الحل — تجنب النجاح الزائف

اليوم 3: التوجيه الذكي والتحليلات

- نماذج رصد النية — تصنيف الاتصالات من العبارة الأولى
- التوجيه القائم على المهارات والتوجيه التنبؤي — مطابقة الاتصالات بالموظفين
- تحليلات المشاعر والكلام — تنبيهات حية ومراجعة بعد الاتصال
- التنبؤ بالأحجام بتعلم الآلة — تخطيط التوظيف والمناوبات
- قواعد أولوية الطوابير — التوازن بين القيمة والإلحاح والإنصاف

اليوم 4: مساعدة الوكلاء والمعرفة والإشراف

- إعداد مساعدة الوكلاء — الردود المقترحة والمقالات والخطوات التالية
- أتمتة قاعدة المعرفة — فجوات المقالات وحداثتها وجودة الاسترجاع
- التقييم الآلي للجودة — مراجعة كل اتصال بدلا من العينات
- ضوابط ISO/IEC 42001 وNIST AI RMF — مراقبة الروبوتات ونماذج المساعدة
- خصوصية البيانات في التسجيلات والنصوص المفرغة — الحجب والاحتفاظ

اليوم 5: ممارسة خطة تشغيل الذكاء الاصطناعي في مركز الاتصال

- تمرين إعادة تصميم التوجيه — تطبيق قواعد اليوم 3 على طابور حالة
- مراجعة مسار التصعيد — اختبار محفزات اليوم 2 على محادثات نموذجية
- تدقيق المساعدة والمعرفة — تطبيق فحوص الاسترجاع من اليوم 4
- بطاقة مقاييس الخدمة — الاحتواء والجهد والرضا وعبء الموظفين
- خطة تشغيل الذكاء الاصطناعي في مركز الاتصال — التوجيه والروبوتات والمساعدة والمعرفة والإشراف

تطبيق التوجيه الذكي ومساعدة الوكلاء في مراكز الاتصال بعد الدورة

- مراجعة أعلى عشر نوايا اتصال وتحديد ما يحتوى أو يساند أو يوجه مباشرة إلى المتخصصين.
- تدقيق سجلات التصعيد من الوكيل الافتراضي بحثا عن الحلقات والأسئلة المتكررة ثم ضبط المحفزات.

أسئلة حول التوجيه الذكي ومساعدة الوكلاء في مراكز الاتصال

ما التوجيه الذكي ومساعدة الوكلاء في مراكز الاتصال ولماذا يهم الآن؟

التوجيه الذكي ومساعدة الوكلاء في مراكز الاتصال يستخدمان تعلم الآلة لتوجيه الاتصالات وإرشاد الموظفين لحظيا.
ويهمان الآن لأن العملاء ينتظرون إجابات سريعة عبر القنوات بينما يتعامل الموظفون مع اتصالات أصعب وأكثر انفعالا.

من يستفيد أكثر من دورة التوجيه الذكي ومساعدة الوكلاء في مراكز الاتصال؟

يستفيد مديرو مراكز الاتصال وقادة تجربة العملاء والمشرفون ومديرو المعرفة أكثر من غيرهم. فإن كنت تملك الطوابير أو الجودة أو المحتوى، تساعدك الدورة على ضبط الذكاء الاصطناعي لصالح العملاء والموظفين.

كيف يختلف التوجيه الذكي ومساعدة الوكلاء في مراكز الاتصال عن دورة قيادة تجربة العملاء؟

يركز التوجيه الذكي ومساعدة الوكلاء في مراكز الاتصال على إعداد أنظمة الذكاء الاصطناعي في عمليات الخدمة والإشراف عليها. أما دورة قيادة تجربة العملاء فتتمحور حول التوجيه المهني وروتين الفريق، بينما تصمم هذه الروبوتات والتوجيه والمساعدة والمقاييس.

ماذا تعود به من دورة التوجيه الذكي ومساعدة الوكلاء في مراكز الاتصال؟

تعود بقواعد توجيه ومحفزات تصعيد وتدقيق للمساعدة والمعرفة وبطاقة مقاييس خدمة جاهزة لمركزك.

التوجيه الذكي ومساعدة الوكلاء في مراكز الاتصال: الطريق إلى الأمام

تحدد خطة تشغيل الذكاء الاصطناعي في مركز الاتصال أولا أي النوايا يتولاها الوكيل الافتراضي وأيها يذهب مباشرة إلى الموظفين. ويستخدمها مديرو المراكز والمشرفون ومالكو المعرفة لمواءمة التوجيه والمحتوى وفحوص الجودة. وبعد الشهر الأول من التشغيل تستحق محفزات التصعيد نظرة أخرى، إذ تكشف المحادثات الفعلية أنماط استياء لا تظهر في جلسات التصميم.