JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة الذكاء التوليدي للعمليات المصرفية وخدمة العملاء

29 أغسطس – 2 سبتمبر 2027

القاهرة

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة الذكاء التوليدي للعمليات المصرفية وخدمة العملاء

المرجع: 53_1331 **التاريخ:** 29 أغسطس – 2 سبتمبر 2027 **المكان:** القاهرة **الرسوم:** GBP 4000

الذكاء التوليدي للعمليات المصرفية وخدمة العملاء دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري المصارف وقادة خدمات الأفراد والشركات ومختصي العمليات، يخرج منها المشاركون بمخطط خدمة بالذكاء التوليدي لمركز اتصال واحد أو لإجراء واحد من العمليات الخلفية. فالنماذج اللغوية باتت تصوغ الردود وتلخص ملفات الحالات وتقرأ حزم فتح الحسابات التي كانت تستهلك ساعات من وقت الموظفين. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في الذكاء التوليدي للعمليات المصرفية وخدمة العملاء لمن يديرون هذه المكاتب.

لماذا يهم الذكاء التوليدي للعمليات المصرفية وخدمة العملاء الآن

تشكل ثلاث قوى واقع الذكاء التوليدي للعمليات المصرفية وخدمة العملاء اليوم: متعاملون يراسلون في أي ساعة وينتظرون إجابة صحيحة بلغتهم، ومكاتب خلفية تغرق في الكشوف والعقود ومستندات التجارة، وموظفون يجربون أدوات المحادثة العامة دون ضوابط معتمدة. المصارف التي توجه هذه القوى بإحكام تختصر زمن المعالجة وتفرغ ذوي الخبرة للحالات المعقدة، أما غيرها فيواجه إجابات مختلقة وكشف بيانات المتعاملين وشكاوى تصل إلى مجلس الإدارة. وتأتي الأمثلة من مراكز اتصال خدمات الأفراد ومن عمليات تمويل التجارة للشركات. وتستند الضوابط إلى ISO/IEC 42001 لأنظمة إدارة الذكاء الاصطناعي وإطار NIST لإدارة مخاطر الذكاء الاصطناعي AI RMF.

المستفيدون من الذكاء التوليدي للعمليات المصرفية وخدمة العملاء

- قادة مراكز الاتصال والفروع المسؤولون عن جودة الردود وزمن المعالجة
- قادة خدمات الأفراد الذين يملكون القنوات الرقمية والشكاوى ومراسلات المتعاملين
- قادة خدمات الشركات المسؤولون عن حزم فتح الحسابات ومراسلات العملاء وملفات التجارة
- مديرو العمليات الذين يديرون التسويات واستثناءات المدفوعات وطوابير المستندات
- مختصو المخاطر التشغيلية والامتثال الذين يعتمدون نطاق المساعدات وقواعد التصعيد

تتحقق أقوى فائدة حين يحضر قائد خدمة ومدير عمليات ومراجع امتثال من المصرف نفسه معا.

قدرات الذكاء التوليدي للعمليات المصرفية وخدمة العملاء

يتعلم المشاركون وضع المساعدات والملخصات وقارئات المستندات حيث تختصر الطوابير دون أن تضعف الرقابة.

- رسم رحلات الخدمة وطوابير العمليات الخلفية لتحديد فرص الذكاء التوليدي — رؤساء العمليات
- تصميم مساعد خدمة قائم على الاسترجاع بقواعد النبرة والنطاق والتحويل — ملاك القنوات
- تحديد مواصفات تلخيص المستندات واستخراج بياناتها في حزم فتح الحسابات وملفات التجارة — قادة معالجة المستندات
- اختبار إجابات المساعد من حيث الدقة والهلوسة وتسرب البيانات قبل الإطلاق — مراجعو الامتثال
- حساب مكاسب زمن المعالجة والجودة مقابل تكاليف التشغيل — الرعاة الماليون
- بناء مخطط خدمة بالذكاء التوليدي بملاكه وضوابطه ومقاييسه — قيادة الخدمة

مصطلحات الذكاء التوليدي للعمليات المصرفية وخدمة العملاء الأساسية

- النموذج اللغوي الكبير — نموذج ذكاء توليدي مدرب على نصوص ضخمة يصوغ النصوص ويلخصها ويجيب عن الأسئلة بلغة طبيعية.
- التوليد المعزز بالاسترجاع — ربط إجابات المساعد بسياسات المصرف ونشرات منتجاته المعتمدة التي تسترجع عند كل سؤال.
- مساعد الموظف — أداة تقترح على موظف الخدمة الردود والخطوات التالية ومقالات المعرفة أثناء المحادثة المباشرة.
- المعالجة الذكية للمستندات — الجمع بين التعرف على الحروف والنماذج اللغوية لقراءة الكشوف والعقود ومستندات التجارة وتصنيفها واستخراج بياناتها.
- الهلوسة — إجابة واثقة لكنها خاطئة يقدمها النموذج اللغوي، مثل رسم أو سياسة لا وجود لهما.
- التحويل إلى الموظف — قاعدة تنقل المحادثة أو الحالة من المساعد إلى موظف حين تفرض ذلك درجة الثقة أو الخطورة أو طلب المتعامل.

الذكاء التوليدي للعمليات المصرفية وخدمة العملاء يوما بيوم

اليوم 1: ضغوط الخدمة والعمليات

- رسم رحلة المتعامل وأسباب التواصل — مواضع ملاءمة الذكاء التوليدي
- تحليل طوابير العمليات الخلفية — أحجام الكشوف والاستثناءات والمراسلات
- قدرات النماذج اللغوية الكبيرة وحدودها — ملاءمة مهام الخدمة
- جاهزية قاعدة المعرفة ومحتوى السياسات — قرارات مصادر الإسناد
- خيارات البناء أو الشراء أو المساعد المدمج في المنصة — اختيار موردي الخدمة

اليوم 2: مساعدات خدمة العملاء

- التوليد المعزز بالاسترجاع لإجابات المنتجات والسياسات — نطاق المحتوى
- تصميم المحادثة والنبرة والردود ثنائية اللغة — خيارات صوت العلامة
- مساعد الموظف والردود المقترحة — تغييرات سير العمل في مركز الاتصال
- قواعد التحويل إلى الموظف وتصعيد الشكاوى — حماية المتعاملين
- قوالب الأوامر وتعليمات النظام — الاتساق عبر القنوات

اليوم 3: أتمتة المستندات والعمليات الخلفية

- المعالجة الذكية لحزم فتح الحسابات — فحص ملفات اعرف عميلك
- تلخيص مستندات التجارة واستخراج بياناتها — دعم مراجعة التباينات
- ملخصات ملفات الحالات والمكالمات — جودة التسليم بين الفرق
- ملاحظات استثناءات المدفوعات والتسويات — صياغة سرديات التحقيق
- مساعدو مديري العلاقات — إحاطات العملاء ومسودات المراسلات

اليوم 4: الضوابط والمقاييس

- اختبار الهلوسة والدقة بمجموعات الأسئلة المرجعية — بوابات الإطلاق
- إخفاء بيانات المتعاملين وقواعد الوصول — السرية داخل الأوامر
- ضوابط ISO/IEC 42001 وNIST AI RMF — واجبات الإشراف على المساعدات
- زمن المعالجة والحل من أول تواصل ودرجات الجودة — تتبع المكاسب
- أدوار الموظفين وتدريبهم والتواصل بشأن التغيير — تقبل مركز الاتصال

اليوم 5: تطبيق مخطط الخدمة بالذكاء التوليدي

- ملف الإجراء المختار ونقاط الألم — تطبيق رسم الرحلات والطوابير
- تصميم المساعد والتحويل إلى الموظف — تطبيق أساليب المحادثة والاسترجاع
- نطاق أتمتة المستندات — تطبيق أساليب التلخيص والاستخراج
- خطة الاختبار والضوابط ومقاييس المكاسب — تطبيق بوابات الإطلاق
- مخطط الخدمة بالذكاء التوليدي — العرض على قيادة الخدمة

تطبيق الذكاء التوليدي للعمليات المصرفية وخدمة العملاء بعد الدورة

- بناء مجموعة مرجعية من خمسين سؤالا حقيقيا للمتعاملين وتقييم إجابات مساعد واحد من حيث الدقة والتحويل
- قياس زمن طابور مستندات واحد قبل تجربة التلخيص وبعدها ورفع الفرق إلى قيادة العمليات

أسئلة حول الذكاء التوليدي للعمليات المصرفية وخدمة العملاء

ما الذكاء التوليدي للعمليات المصرفية وخدمة العملاء ولماذا يهم الآن؟

الذكاء التوليدي للعمليات المصرفية وخدمة العملاء هو استخدام النماذج اللغوية للرد على المتعاملين ومساندة الموظفين وقراءة المستندات. ويهم الآن لأن أحجام الرسائل وطوابير المستندات في ازدياد بينما ينتظر المتعاملون ردودا سريعة ودقيقة.

ما الأدوار الأكثر استفادة من تدريب الذكاء التوليدي للعمليات المصرفية وخدمة العملاء؟

يستفيد أكثر قادة مراكز الاتصال وقادة خدمات الأفراد والشركات ومديرو العمليات ومراجعو الامتثال. فهم يقررون أي المحادثات والمستندات يتولاها المساعد ومتى يجب أن يتدخل الموظف.

كيف يختلف تدريب الذكاء التوليدي للعمليات المصرفية وخدمة العملاء عن دورة أوسع في الذكاء الاصطناعي المصرفي؟

يركز على المساعدات والملخصات ومعالجة المستندات بدلا من نماذج الجدارة الائتمانية أو كشف الاحتيال. وتصمم فيه رحلات الخدمة وقواعد التحويل وطوابير المستندات بدلا من نماذج المخاطر وقرارات الإقراض.

ماذا تعود به من تدريب الذكاء التوليدي للعمليات المصرفية وخدمة العملاء؟

تعود بمخطط لإجراء خدمة واحد أو إجراء واحد من العمليات الخلفية، يحدد تصميم المساعد ونطاق أتمتة المستندات والضوابط وخطة الاختبار ومقاييس المكاسب، جاهزا لاعتماد قيادة الخدمة.

الذكاء التوليدي للعمليات المصرفية وخدمة العملاء: الطريق إلى الأمام

يوجه مخطط الخدمة بالذكاء التوليدي أولا قرار الإجراء الذي يحظى بتجربة منضبطة لمساعد أو لقراءة المستندات، سواء طابور اتصال أو حزمة فتح حساب أو مكتب ملفات تجارة. ويستخدمه قادة الخدمة ومديرو العمليات ومراجعو الامتثال للاتفاق على النطاق وقواعد التحويل. وبعد الشهر الأول من المحادثات الحية تستحق المجموعة المرجعية من الأسئلة المراجعة، لأن صياغة المتعاملين الحقيقية تبتعد عن عينات الاختبار.