JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في الذكاء الاصطناعي لمراكز خدمات الموظفين المشتركة

8 – 12 نوفمبر 2027

ميونخ

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في الذكاء الاصطناعي لمراكز خدمات الموظفين المشتركة

المرجع: 95_2396 **التاريخ:** 8 – 12 نوفمبر 2027 **المكان:** ميونخ **الرسوم:** GBP 6200

الذكاء الاصطناعي لمراكز خدمات الموظفين المشتركة دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري شؤون الموظفين وقادة مراكز الخدمة وشركاء الأعمال، يعد فيها المشاركون مخطط الذكاء الاصطناعي لمكتب خدمة الموظفين في مركزهم.
فالاستفسارات عن الإجازات وكشوف الرواتب والخطابات واللوائح تتزايد، بينما تطالب المراكز بالرد أسرع بالعدد نفسه من المستشارين. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب الذكاء الاصطناعي لمراكز خدمات الموظفين المشتركة.

لماذا يهم الذكاء الاصطناعي لمراكز خدمات الموظفين المشتركة الآن

ثلاث قوى تشكل تقديم الخدمة للموظفين اليوم. فالموظفون ينتظرون إجابات فورية عبر الهاتف في أي ساعة. وقادة المالية والعمليات يضغطون لخفض تكلفة الحالة الواحدة وزمن معالجتها. ومسؤولو حماية البيانات يسألون كيف تعامل ملاحظات الحالات وكشوف الرواتب والشهادات الطبية حين يقرؤها نموذج آلي. فالمركز الذي يحسن ذلك يغلق الاستفسارات الروتينية فورا ويفرغ المختصين للحالات المعقدة، والذي يسيء يقدم إجابات خاطئة عن اللوائح ويسرب سجلات شخصية.
وتستند الدورة إلى ISO/IEC 42001 وهو معيار نظام إدارة الذكاء الاصطناعي، وإلى NIST AI Risk Management Framework وهو إطار إدارة مخاطر الذكاء الاصطناعي.

المستفيدون من الذكاء الاصطناعي لمراكز خدمات الموظفين المشتركة

- قادة مكاتب الخدمة في المستويين الأول والثاني وقنوات التواصل
- مالكو نظام إدارة الحالات وتوجيه التذاكر ومستويات الخدمة
- مالكو قواعد المعرفة ومقالات اللوائح وبوابات الموظفين
- مالكو إجراءات الرواتب والإجازات وطلبات الوثائق
- شركاء الأعمال الذين يصعدون حالات علاقات العمل الحساسة

تستفيد مراكز الخدمات المشتركة أكثر حين يحضر معا قائد مكتب الخدمة ومالك قاعدة المعرفة وشريك أعمال.

قدرات الذكاء الاصطناعي لمراكز خدمات الموظفين المشتركة

تنقل هذه القدرات الاستفسارات الروتينية إلى الخدمة الذاتية وتبقي الحالات الحساسة مع مستشارين مدربين.

- تقييم أنواع الاستفسارات المناسبة للرد الآلي أو المعالجة المساندة أو البشرية فقط — قائد مكتب الخدمة
- تصميم روبوت محادثة يجيب من اللوائح المعتمدة مع قواعد تحويل واضحة — الموظفون ومستشارو المستوى الثاني
- بناء قواعد فرز الحالات وتوجيهها بتصنيف النوايا — مالكو مستويات الخدمة
- تحديد أتمتة خطابات التعريف والشهادات — فرق الرواتب والسجلات
- اختبار دقة الإجابات ونبرتها وخصوصيتها على عينة من استفسارات حقيقية — مسؤولو حماية البيانات
- شرح تغييرات الخدمة ومسارات التصعيد — الموظفون والمديرون ولجان التمثيل

مصطلحات الذكاء الاصطناعي لمراكز خدمات الموظفين المشتركة الأساسية

- مركز الخدمات المشتركة — وحدة مركزية تعالج المعاملات الروتينية واستفسارات الموظفين لعدة وحدات أعمال أو مواقع.
- نموذج الخدمة المتدرج — هيكل تعالج فيه الخدمة الذاتية ثم المستشارون ثم المختصون استفسارات تزداد تعقيدا.
- التوليد المعزز بالاسترجاع — أسلوب يصوغ فيه روبوت المحادثة إجاباته من وثائق اللوائح المسترجعة فقط فيقل المحتوى المختلق.
- تصنيف النوايا — وسم الاستفسار الوارد آليا حسب موضوعه ليصل إلى الطابور أو الإجابة الصحيحة.
- الحل من التواصل الأول — نسبة الاستفسارات التي تغلق دون تحويل أو متابعة لاحقة.
- مقال المعرفة — إجابة معتمدة بلغة بسيطة عن سؤال متكرر يستخدمها المستشارون وروبوت المحادثة معا.

الذكاء الاصطناعي لمراكز خدمات الموظفين المشتركة يوما بيوم

اليوم 1: نموذج تشغيل خدمة الموظفين

- رسم نموذج الخدمة المتدرج — موضع الذكاء الاصطناعي بين الخدمة الذاتية والمختصين
- تحليل حجم الاستفسارات ونواياها — اختيار الفئات الأعلى حجما
- خطوط الأساس لمستوى الخدمة وتكلفة الحالة — القياس قبل التغيير
- لحظات رحلة الموظف — طلبات الانضمام والإجازة والنقل وانتهاء الخدمة
- تقدير قيمة حالات الاستخدام ومخاطرها — ترتيب فرص مكتب الخدمة

اليوم 2: روبوتات المحادثة وقواعد المعرفة

- تصميم مقالات المعرفة — إجابات لوائح بلغة بسيطة للروبوتات والمستشارين
- إعداد التوليد المعزز بالاسترجاع — ربط الإجابات باللوائح المعتمدة
- تدفق المحادثة وقواعد التحويل — متى يسلم الروبوت الحالة لشخص
- القنوات متعددة اللغات والهاتف — الوصول إلى العاملين الميدانيين والبعيدين
- اختبار دقة الإجابات — عينات من استفسارات حقيقية قبل التشغيل

اليوم 3: إدارة الحالات والأتمتة

- تصنيف النوايا وتوجيه التذاكر — الطابور الصحيح من المرة الأولى
- المساعدات المرافقة للمستشارين — ردود مقترحة وملخصات للحالات
- أتمتة الوثائق — خطابات التعريف والشهادات واستفسارات كشوف الرواتب
- مؤشرات المشاعر والاستعجال — تصعيد حالات الضيق والتظلمات
- أتمتة سير عمل الإجازات وتغيير البيانات — ضوابط الاعتماد

اليوم 4: الخصوصية والإنصاف وجودة الخدمة

- التعامل مع البيانات الشخصية في ملاحظات الحالات — الوصول والاحتفاظ والحجب
- المعاملة المنصفة عبر فئات الموظفين — اتساق الإجابات الآلية
- NIST AI RMFg ISO/IEC 42001 لخدمات الموظفين — أدوار المساءلة
- عينات ضمان الجودة — مراجعة تفاعلات الروبوت والمستشارين
- لوحات مؤشرات الخدمة — الحل من التواصل الأول واتجاهات الرضا

اليوم 5: ممارسة مخطط الذكاء الاصطناعي لمكتب خدمة الموظفين

- نموذج الخدمة المستهدف — تطبيق المستويات وتقديرات حالات الاستخدام من اليوم 1
- نطاق الروبوت وقاعدة المعرفة — تطبيق خيارات التصميم من اليوم 2
- قواعد التوجيه والأتمتة — تطبيق أساليب الحالات من اليوم 3
- الضوابط والمقاييس — تطبيق فحوص الخصوصية والجودة من اليوم 4
- مخطط الذكاء الاصطناعي لمكتب خدمة الموظفين — اعتماده من رئيس الخدمات المشتركة

تطبيق الذكاء الاصطناعي لمراكز خدمات الموظفين المشتركة بعد الدورة

- تصنيف تذاكر شهر واحد حسب النية وتحديد خمسة أنواع من الاستفسارات الأنسب لإجابات الروبوت
- إعادة صياغة عشر إجابات لوائح شائعة في صورة مقالات معرفة واختبارها مع المستشارين وبيئة تجريبية للروبوت

أسئلة حول الذكاء الاصطناعي لمراكز خدمات الموظفين المشتركة

ما الذكاء الاصطناعي لمراكز خدمات الموظفين المشتركة ولماذا يهم الآن؟

الذكاء الاصطناعي لمراكز خدمات الموظفين المشتركة هو استخدام روبوتات المحادثة وفرز الحالات والأتمتة للرد على استفسارات الموظفين. ويهم الآن لأن حجم الاستفسارات ينمو أسرع من عدد مستشاري المراكز.

ما الأدوار الأكثر استفادة من الذكاء الاصطناعي لمراكز خدمات الموظفين المشتركة؟

يستفيد أكثر مديرو شؤون الموظفين وقادة مراكز الخدمة وشركاء الأعمال. وتستفيد إن كنت تدير مكتب خدمة أو تملك محتوى اللوائح أو تدير طلبات الرواتب والإجازات أو تصعد الحالات الحساسة.

كيف يختلف الذكاء الاصطناعي لمراكز خدمات الموظفين المشتركة عن دورة الذكاء الاصطناعي في التعيين؟

يغطي الذكاء الاصطناعي لمراكز خدمات الموظفين المشتركة العمليات بعد التعيين. فدورة التعيين تركز على جذب المرشحين واختيارهم، أما هذه فتتناول مكاتب الخدمة وقواعد المعرفة وتوجيه الحالات وأتمتة الوثائق والخدمة الذاتية.

ماذا تعود به من الذكاء الاصطناعي لمراكز خدمات الموظفين المشتركة؟

تعود بمخطط لمكتب الخدمة يحدد نموذج الخدمة المستهدف ونطاق الروبوت وقواعد التوجيه وضوابط الخصوصية والمقاييس التي يتابعها مركزك.

الذكاء الاصطناعي لمراكز خدمات الموظفين المشتركة: الطريق إلى الأمام

يحدد مخطط الذكاء الاصطناعي لمكتب خدمة الموظفين أولا أي أنواع الاستفسارات تنتقل إلى الخدمة الذاتية وأيها يبقى مع المستشارين. ويستخدمه رؤساء الخدمات المشتركة وقادة مكاتب الخدمة ومالكو المعرفة للاتفاق على النطاق والضوابط ومقاييس الخدمة. وبعد الربع الأول تستحق قواعد التحويل مراجعة جديدة، لأن الاستفسارات الحقيقية تكشف ثغرات نادرا ما تظهرها عينات الاختبار.