JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة تحليلات جهد العميل والإجراء التالي الموصى به بالذكاء الاصطناعي

4 – 8 أكتوبر 2027

دار السلام

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة تحليلات جهد العميل والإجراء التالي الموصى به بالذكاء الاصطناعي

المرجع: 31178_820 **التاريخ:** 4 – 8 أكتوبر 2027 **المكان:** دار السلام **الرسوم:** GBP 7900

تحليلات جهد العميل والإجراء التالي الموصى به بالذكاء الاصطناعي دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري تجربة العملاء ومحللي رؤى العملاء الذين يسعون إلى تقليل ما يبذله العميل للحصول على الخدمة واختيار الإجراء المناسب لكل شخص، ويبني كل مشارك دليل خفض جهد العميل. وتأتي الأمثلة من مرتجعات التجزئة ورحلات فواتير الاتصالات. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب دورة تحليلات جهد العميل والإجراء التالي الموصى به بالذكاء الاصطناعي.

لماذا تهم تحليلات جهد العميل والإجراء التالي الموصى به بالذكاء الاصطناعي الآن

ينتقل العميل اليوم بين التطبيق والمحادثة والمتجر والهاتف لحل مشكلة واحدة، وكل انتقال يضيف جهدا يتنبأ بالتسرب أكثر مما يفعل الرضا. وتستطيع النماذج اللغوية قراءة كل ملاحظة وكل سبب تواصل، بينما تختار محركات القرار إصلاحا خدميا أو عرضا في أجزاء من الثانية. ومن دون انضباط ترسل هذه الأدوات عروضا إلى عملاء غاضبين. وتستند الدورة إلى معيار ISO/IEC 42001 لنظام إدارة الذكاء الاصطناعي، وإطار إدارة مخاطر الذكاء الاصطناعي NIST AI RMF Management Framework NIST AI Risk.

المستفيدون من تحليلات جهد العميل والإجراء التالي الموصى به بالذكاء الاصطناعي

- المسؤولون عن أهداف الجهد وولاء العملاء
- المحللون الذين يحولون سجلات التواصل والملاحظات إلى نتائج
- المسؤولون عن الاحتفاظ بالعملاء وتحديد من يتلقى العروض
- المسؤولون عن عمليات مراكز الاتصال وتوجيه شاشة الموظف
- المسؤولون عن رحلات الخدمة الذاتية في التطبيقات والمواقع

ويستفيد أكثر فريق من قطاع التجزئة أو الاتصالات يرسل محللا ومسؤول قناة ومسؤول احتفاظ معا.

قدرات تحليلات جهد العميل والإجراء التالي الموصى به بالذكاء الاصطناعي

يغادر المشاركون قادرين على تحديد مواضع معاناة العميل وتقرير الخطوة التالية المناسبة لكل عميل.

- قياس جهد العميل عبر القنوات بإشارات تكرار التواصل — قيادة تجربة العملاء
- تصنيف أسباب التواصل والملاحظات بالنماذج اللغوية — فرق الرؤى والجودة
- تصميم قواعد الإجراء التالي التي توازن بين الخدمة والبيع — مسؤولو الاحتفاظ والولاء
- تطبيق حدود الحجب وإرهاق التواصل — العملاء المستاؤون أصلا
- إثبات القيمة الإضافية بالمجموعات الضابطة — رعاة المالية والتسويق
- تفسير الإجراءات الموصى بها بلغة واضحة — موظفو الخط الأمامي

مصطلحات تحليلات جهد العميل والإجراء التالي الموصى به بالذكاء الاصطناعي الأساسية

- مؤشر جهد العميل — مقياس استبيان يبين مدى سهولة حل العميل لحاجته أو إتمام مهمته.
- الإجراء التالي الموصى به — أسلوب قرار يرتب إجراءات الخدمة أو الاحتفاظ أو البيع الممكنة لعميل واحد في لحظة محددة.
- نموذج الأثر التفاضلي — نموذج يتنبأ بالتغير في السلوك الناتج عن الإجراء لا بالسلوك نفسه.
- تصنيف أسباب التواصل — القائمة المتفق عليها لأسباب تواصل العملاء، تستخدم لوسم التفاعلات بطريقة موحدة.
- قاعدة الحجب — شرط يوقف الإجراء، مثل منع العروض أثناء شكوى مفتوحة.
- المجموعة الضابطة — عملاء يستبعدون عمدا من الإجراء لقياس أثره الإضافي الحقيقي.

تحليلات جهد العميل والإجراء التالي الموصى به بالذكاء الاصطناعي يوما بيوم

اليوم 1: قياس الجهد في تفاعلات التجزئة والاتصالات

- مؤشر جهد العميل مقابل مقاييس الرضا — اختيار المؤشر القائد
- إشارات تكرار التواصل والتنقل بين القنوات — أين يختبئ الاحتكاك
- ربط سجلات التفاعل بين التطبيق والمتجر ومركز الاتصال — رؤية موحدة للجهد
- أشجار محركات الجهد في الفواتير والمرتجعات — ترتيب أولويات الإصلاح
- خطوط أساس الجهد حسب الشريحة — تحديد أهداف التحسين

اليوم 2: استخراج ملاحظات العملاء وأسباب التواصل بالنماذج اللغوية

- تصنيف أسباب التواصل بالنماذج اللغوية — ملكية التصنيف المرجعي
- تجميع نصوص الشكاوى في مجموعات — كشف موضوعات احتكاك غير معروفة
- استخلاص إشارات الانفعال والجهد — وزن الإشارات داخل المؤشر
- الوسم البشري وفحوص الدقة — قبول النموذج النصي
- إخفاء البيانات الشخصية في النصوص المفرغة — الاستخدام المشروع للنص

اليوم 3: بناء منظومة قرار الإجراء التالي

- نماذج الميل ونماذج الأثر التفاضلي — من يستحق العرض
- قواعد الأهلية والحجب وإرهاق التواصل — متى يكون الصمت أنسب
- الموازنة بين إجراء الخدمة وإجراء البيع — ترتيب الخيارات المتنافسة
- القرار اللحظي في التطبيق وشاشة الموظف — زمن الاستجابة والبدائل
- خوارزميات المكافأة السياقية واختبارات البطل والمنافس — تعلم الإجراء الرابح

اليوم 4: حوكمة القرارات المخصصة

- فحوص العدالة في توزيع العروض — حماية العملاء الأكثر هشاشة
- أسباب قابلة للتفسير لموظفي الخدمة — الثقة في الإجراءات الموصى بها
- نظام إدارة الذكاء الاصطناعي ISO/IEC 42001 — ملكية نماذج القرار
- وظائف NIST AI RMF للتحديد والقياس والإدارة — سجل مخاطر التخصيص
- إسناد القيمة الإضافية — فصل أثر النموذج عن الموسمية

اليوم 5: ممارسة دليل خفض جهد العميل

- تشخيص بؤر الجهد في رحلة فواتير الاتصالات — تطبيق أشجار المحركات
- تقرير موضوعات الملاحظات لمرتجعات التجزئة — تطبيق التصنيف النصي
- تصميم ترتيب الإجراءات لمكتب الاحتفاظ بالعملاء — تطبيق قواعد الموازنة
- خطة اختبار بمجموعات ضابطة — تطبيق قياس الأثر التفاضلي
- دليل خفض جهد العميل — توصية إلى قيادة تجربة العملاء

تطبيق تحليلات جهد العميل والإجراء التالي الموصى به بالذكاء الاصطناعي بعد الدورة

- إجراء تحليل لتكرار التواصل في الرحلات الثلاث الأعلى تنقلا بين القنوات
- إطلاق اختبار واحد للإجراء التالي الموصى به مع مجموعة ضابطة وقواعد حجب مفعلة

أسئلة حول تحليلات جهد العميل والإجراء التالي الموصى به بالذكاء الاصطناعي

ما تحليلات جهد العميل والإجراء التالي الموصى به بالذكاء الاصطناعي ولماذا تهم الآن؟

تحليلات جهد العميل والإجراء التالي الموصى به بالذكاء الاصطناعي ممارسة تقيس جهد العميل بالذكاء الاصطناعي وتختار الخدمة أو العرض المناسب لكل عميل. وتهم الآن لأن الجهد يقود التسرب، ولأن أدوات القرار تعمل في الوقت الفعلي.

ما الأدوار الأكثر استفادة من تحليلات جهد العميل والإجراء التالي الموصى به بالذكاء الاصطناعي؟

يستفيد أكثر من تحليلات جهد العميل والإجراء التالي الموصى به بالذكاء الاصطناعي مديرو تجربة العملاء ومحللو الرؤى ومسؤولو الاحتفاظ. ويستفيد كذلك مسؤولو مراكز الاتصال والمنتجات الرقمية.

كيف تختلف تحليلات جهد العميل والإجراء التالي الموصى به بالذكاء الاصطناعي عن دورة عامة في تحليلات رحلة العميل؟

تركز تحليلات جهد العميل والإجراء التالي الموصى به بالذكاء الاصطناعي على إشارات الجهد وقرار الخطوة التالية لكل عميل بدلا من رسم الرحلات كاملة. وتتعمق في اختبار الأثر التفاضلي والحجب وترتيب الإجراءات.

ماذا تعود به من تحليلات جهد العميل والإجراء التالي الموصى به بالذكاء الاصطناعي؟

تعود بدليل يضم تشخيص بؤر الجهد وتقرير موضوعات الملاحظات وتصميم ترتيب الإجراءات وخطة اختبار بمجموعة ضابطة.

تحليلات جهد العميل والإجراء التالي الموصى به بالذكاء الاصطناعي: الطريق إلى الأمام

يوجه دليل خفض جهد العميل أولا قرار نقاط الاحتكاك التي تعالج والإجراءات التي تفعل في التطبيق وعلى شاشة الموظف. ويستخدمه قادة تجربة العملاء وفرق الاحتفاظ ومحللو الرؤى لتحديد الأهداف وحدود الحجب وتصاميم الاختبار. وبعد أول استخدام له، يستحق الأمر مراجعة كيف يشعر العملاء بالتغيير فعلا.