JUPITER PRIME
Consulting • Training • Advisory
جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة تأسيس معرفة روبوتات المحادثة والتحويل إلى الموظف

31 مايو – 4 يونيو 2027

ميونخ

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة تأسيس معرفة روبوتات المحادثة والتحويل إلى الموظف

المرجع: 31271_823 **التاريخ:** 31 مايو – 4 يونيو 2027 **المكان:** ميونخ **الرسوم:** GBP 6200

تأسيس معرفة روبوتات المحادثة والتحويل إلى الموظف دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري مراكز الاتصال وقادة عمليات الخدمة الذين يقررون ما يجيب عنه روبوت المحادثة ومتى يتسلم الموظف المحادثة، ويبني كل مشارك مواصفة تأسيس المعرفة والتحويل. فالروبوتات التوليدية تجيب العملاء مباشرة اليوم، والإجابة غير المؤسسة أو التصعيد الفائت يصلان إلى الجمهور فورا. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب دورة تأسيس معرفة روبوتات المحادثة والتحويل إلى الموظف.

لماذا يهم تأسيس معرفة روبوتات المحادثة والتحويل إلى الموظف الآن

تشكل ثلاثة ضغوط روبوتات الخدمة اليوم. فالمحركات التوليدية تكتب إجابات سلسة قد تبتعد عن السياسة المعتمدة، والعميل يتوقع أن ينقله الروبوت إلى موظف من دون أن يعيد قصته، والموظفون يعملون الآن بجانب أدوات مساعدة تصوغ الردود والملخصات. ومركز الاتصال الذي يؤسس روبوته على المعرفة ويصمم التحويل جيدا يخفف ضغط الطوابير ومخاطر الشكاوى. وتستند الدورة إلى معيار ISO/IEC 42001 لنظام إدارة الذكاء الاصطناعي، وإطار إدارة مخاطر الذكاء الاصطناعي NIST AI RMF NIST AI Risk Management Framework.

المستفيدون من تأسيس معرفة روبوتات المحادثة والتحويل إلى الموظف

- قادة مراكز الاتصال المسؤولون عن أهداف الطوابير ومدة المعالجة والحل
- مختصو عمليات الخدمة الذين يصممون مسارات التوجيه والتصعيد
- مديرو المعرفة الذين يحافظون على دقة المقالات للموظفين والروبوتات
- مصممو المحادثة الذين يشكلون النوايا والمطالبات ونبرة الحوار
- مسؤولو الجودة والشكاوى الذين يراجعون نصوص الروبوت وإخفاقاته

وتستفيد أكثر وحدة خدمة ترسل قائد مكتب ومالك معرفة ومصمم محادثة معا.

قدرات تأسيس معرفة روبوتات المحادثة والتحويل إلى الموظف

يغادر المشاركون قادرين على تحديد ما يقوله الروبوت ومن أي مصادر ومتى يتسلم الموظف المحادثة بالضبط.

- تقييم أسباب التواصل المناسبة للروبوت أو لمساعد الموظف أو للموظف — استراتيجية قنوات الخدمة
- تصميم تصنيف النوايا ومسارات التوضيح — مصممو المحادثة والمحللون
- تحديد مصادر التأسيس وقواعد الاستشهاد وعتبات الثقة — مالكو المعرفة
- بناء محفزات التصعيد وحقول نقل السياق — الموظفون الذين يستقبلون العميل
- اختبار إجابات الروبوت بمطالبات عدائية قبل الإطلاق — مسؤول الجودة والمخاطر
- حساب معدلات الاحتواء والحل الفعلي — قيادة الخدمة

مصطلحات تأسيس معرفة روبوتات المحادثة والتحويل إلى الموظف الأساسية

- التأسيس على المعرفة — حصر إجابات الروبوت في مصادر معرفة معتمدة بحيث يمكن تتبع كل رد إلى مقالة حالية.
- النية — الهدف الذي يعبر عنه العميل في رسالته، مثل تغيير حجز أو الاستفسار عن فاتورة.
- معدل الاحتواء — نسبة المحادثات التي ينهيها الروبوت من دون انضمام موظف مباشر.
- التحويل إلى الموظف — نقل المحادثة من الروبوت إلى موظف مباشر مع سياقها.
- الهلوسة — إجابة سلسة من الروبوت لا يدعمها أي مصدر معتمد.
- مساعد الموظف — أدوات تقترح الردود أو الملخصات أو الخطوات التالية على الموظف أثناء التواصل.

تأسيس معرفة روبوتات المحادثة والتحويل إلى الموظف يوما بيوم

اليوم 1: موقع الروبوت في عمليات الخدمة

- تحليل الطلب حسب رمز سبب التواصل — الرحلات المناسبة للأتمتة
- الفرز بين الروبوت ومساعد الموظف والموظف وحده — اختيار نمط الخدمة
- محركات الحوار التوليدية مقابل المكتوبة مسبقا — التحكم في الإجابات
- تعريفات الاحتواء والتحويل عن القناة والحل — الاتفاق على معنى النجاح
- مخطط الخدمة لنقاط تماس الروبوت والمكتب — ملكية كل خطوة

اليوم 2: تصميم النوايا ومسارات المحادثة

- تصنيف النوايا المبني على تفريغ المكالمات — التغطية مقابل الالتباس
- مجموعات العبارات وخانات الكيانات — كفاية بيانات التدريب
- أنماط الأسئلة التوضيحية وفك الالتباس — تجنب الحلقات المغلقة
- إرشادات الشخصية والنبرة وإمكانية الوصول — صوت العلامة في المحادثة
- النمذجة الأولية لمسار المحادثة مع مستخدمين تجريبيين — معالجة الاحتكاك قبل الإطلاق

اليوم 3: تأسيس الإجابات على المعرفة المعتمدة

- التوليد المعزز بالاسترجاع من مقالات المعرفة — ضوابط دقة الإجابة
- هيكلة مقالات المعرفة وملكيتها — إبقاء المصادر محدثة
- عتبات الاستشهاد والثقة — متى يمتنع الروبوت عن الإجابة
- اختبار الهلوسة بمطالبات عدائية — جاهزية الإطلاق
- الردود المقترحة والملخصات لمساعد الموظف — مكاسب إنتاجية المكتب

اليوم 4: قواعد التحويل والإشراف البشري

- محفزات التصعيد على الانفعال والتكرار والموضوعات الحساسة — توقيت التحويل
- حزمة نقل السياق إلى الموظف المباشر — لا أسئلة مكررة
- رصد العملاء الأكثر هشاشة والشكاوى — مسارات بشرية إلزامية
- نظام إدارة الذكاء الاصطناعي ISO/IEC 42001 — المساءلة عن سلوك الروبوت
- وظائف NIST AI RMF للتحديد والقياس والإدارة — سجل مخاطر أدوات المحادثة

اليوم 5: ممارسة مواصفة تأسيس المعرفة والتحويل

- مجموعة نوايا لروبوت فواتير المرافق — تطبيق أساليب التصنيف
- حزمة اختبار التأسيس لروبوت إعادة حجز الطيران — تطبيق فحوص الهلوسة
- مصفوفة قواعد التحويل مع حقول السياق — تطبيق محفزات التصعيد
- بطاقة أداء الاحتواء والحل — المتابعة بعد التشغيل
- مواصفة تأسيس المعرفة والتحويل — اعتماد قيادة الخدمة

تطبيق تأسيس معرفة روبوتات المحادثة والتحويل إلى الموظف بعد الدورة

- تشغيل حزمة اختبار الهلوسة على الأسئلة العشرين الأكثر تكرارا في روبوت قائم
- تدقيق خمسين محادثة محولة للتأكد من وصول حقول السياق وعدم سؤال العملاء مجددا

أسئلة حول تأسيس معرفة روبوتات المحادثة والتحويل إلى الموظف

ما تأسيس معرفة روبوتات المحادثة والتحويل إلى الموظف ولماذا يهم الآن؟

تأسيس معرفة روبوتات المحادثة والتحويل إلى الموظف ممارسة تربط إجابات الروبوت بالمعرفة المعتمدة وتضع قواعد واضحة لنقل العملاء إلى الموظفين. ويهم الآن لأن الروبوتات التوليدية تخاطب العملاء مباشرة وعلى نطاق واسع.

ما الأدوار الأكثر استفادة من تأسيس معرفة روبوتات المحادثة والتحويل إلى الموظف؟

يستفيد أكثر من تأسيس معرفة روبوتات المحادثة والتحويل إلى الموظف مديرو مراكز الاتصال وقادة عمليات الخدمة ومديرو المعرفة. ويستفيد كذلك مصممو المحادثة ومسؤولو الجودة.

كيف يختلف تأسيس معرفة روبوتات المحادثة والتحويل إلى الموظف عن دورة عامة في الذكاء الاصطناعي لخدمة العملاء؟

يتعمق تأسيس معرفة روبوتات المحادثة والتحويل إلى الموظف في قرارات بناء الروبوت مثل النوايا ومصادر التأسيس وقواعد التحويل، بدلا من استراتيجية الخدمة الأوسع.

ماذا تعود به من تأسيس معرفة روبوتات المحادثة والتحويل إلى الموظف؟

تعود بمواصفة تضم مجموعة نوايا وحزمة اختبار للتأسيس ومصفوفة قواعد التحويل وبطاقة أداء للاحتواء.

تأسيس معرفة روبوتات المحادثة والتحويل إلى الموظف: الطريق إلى الأمام

توجه مواصفة تأسيس المعرفة والتحويل أولا قرار جاهزية الروبوت للإجابة عن العملاء في رحلة محددة. ويستخدمها قادة الخدمة ومالكو المعرفة ومصممو المحادثة لاعتماد المصادر والعتبات وقواعد التصعيد. وبعد أول استخدام لها، يستحق الأمر مراجعة ما يعيشه العميل لحظة التحويل إلى الموظف.