JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة متقدمة في مسارات المحادثة وضوابط روبوت الدردشة المالي

13 – 17 سبتمبر 2027

جنيف

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة متقدمة في مسارات المحادثة وضوابط روبوت الدردشة المالي

**المرجع:** 46339_1232 **التاريخ:** 13 – 17 سبتمبر 2027 **المكان:** جنيف **الرسوم:** GBP 7500

مسارات المحادثة وضوابط روبوت الدردشة المالي دورة تدريبية مدتها أسبوع لرؤساء خدمة العملاء في القطاع المالي ومديري القنوات الرقمية وملاك المنتجات الذين يطلقون مساعدا آليا للعملاء، ويخرج المشاركون منها بمواصفة محادثة وضوابط روبوت الدردشة. فالعملاء يتوقعون اليوم إجابات فورية عن الرسوم والبطاقات والقروض والمطالبات، وقد يكفي رد خاطئ واحد لمخالفة توقعات السلوك المهني. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة لقادة قنوات التواصل في المؤسسات المالية.

## لماذا تهم مسارات المحادثة وضوابط روبوت الدردشة المالي الآن

تلتقي ثلاثة ضغوط في قنوات الخدمة المالية. فالعملاء يريدون ردودا على مدار الساعة عبر تطبيقات المراسلة، والنماذج التوليدية تجعل تشغيل مساعد طليق اللغة أمرا سهلا، وتوقعات السلوك المهني تطلب معاملة عادلة في المشورة والإفصاحات والشكاوى. الروبوت المستند إلى وثائق السياسات والمنتجات المعتمدة، مع تحويل واضح إلى موظفين بشريين، يخفف الاتصالات البسيطة ويرفع رضا العملاء. أما الروبوت الذي يرتجل الأسعار أو شروط الأهلية فيضر بالعميل والمؤسسة معا. وترتكز الرقابة في الدورة على إطار NIST AI RMF لإدارة مخاطر الذكاء الاصطناعي ومعيار ISO/IEC 42001 لنظم إدارة الذكاء الاصطناعي.

## من يستفيد أكثر من مسارات المحادثة وضوابط روبوت الدردشة المالي

- رؤساء خدمة العملاء المسؤولون عن أحجام الاتصالات والرضا في التمويل الفردي
- مديرو القنوات الرقمية المسؤولون عن رحلات التطبيق والموقع والمراسلة
- ملاك المنتجات الذين يحددون طريقة شرح البطاقات والقروض والادخار والتأمين
- قادة السلوك المهني والشكاوى الذين يعتمدون الصياغات الموجهة للعملاء
- مديرو المعرفة الذين يحدثون محتوى السياسات والمنتجات الذي يستخدمه الموظفون

تحقق قيادة مركز الاتصال أعلى فائدة حين يحضر رئيس الخدمة ومدير القناة وقائد السلوك المهني معا.

## قدرات مسارات المحادثة وضوابط روبوت الدردشة المالي

يحدد المشاركون ما يقوله المساعد، وأين يتوقف، وكيف تفحص إجاباته.

- تحديد النوايا والكيانات ومسارات المحادثة لأكثر الاستفسارات المالية تكرارا — مديرو القنوات
- تقييم جاهزية الوثائق المصدرية للاسترجاع وإصداراتها وملكيتها — مديرو المعرفة
- اختبار دقة الإجابات بمجموعة الأسئلة المرجعية وقياس الاستناد إلى المصدر — ملاك المنتجات
- بناء قواعد تصعيد تحول العملاء المستضعفين والشكاوى إلى موظفين بشريين — رؤساء الخدمة
- تطبيق ضوابط مخاطر السلوك على الإفصاحات وحدود المشورة ونبرة الرد — قادة السلوك المهني
- حساب مقاييس الاحتواء والتحويل والرضا لقرارات الإطلاق — رعاة القنوات

## مصطلحات أساسية في مسارات المحادثة وضوابط روبوت الدردشة المالي

- النية — الهدف وراء رسالة العميل، مثل الاعتراض على عملية خصم.
- التوليد المعزز بالاسترجاع — نهج يجيب فيه النموذج فقط من مقاطع مسترجعة من وثائق معتمدة.
- الاستناد إلى المصدر — مدى دعم النص المسترجع لإجابة روبوت الدردشة.
- مجموعة الأسئلة المرجعية — أسئلة عملاء حقيقية مع إجابات معتمدة تستخدم لاختبار الدقة.
- معدل الاحتواء — نسبة المحادثات التي يحلها الروبوت دون تحويل إلى شخص.
- حد المشورة — الخط الذي يجب ألا يوصي المساعد بعده بمنتجات وأن يحول المحادثة.

## مسارات المحادثة وضوابط روبوت الدردشة المالي يوما بيوم

### اليوم 1: العملاء الماليون وقنوات المحادثة

- تحليل أسباب الاتصال — اختيار الاستفسارات الأعلى حجما للأتمتة
- رسم رحلة العميل في المراسلة — تحديد مواضع التعثر في استفسارات البطاقات والقروض
- الروبوتات القائمة على القواعد مقابل المساعدات التوليدية — اختيار المحرك لكل استفسار
- مؤشرات العميل المستضعف — معرفة متى يجب أن يرد شخص
- توقعات السلوك المهني في الخدمة الرقمية — صياغة المعاملة العادلة في المحادثة

### اليوم 2: النوايا والمسارات ومصادر المعرفة

- تصنيف النوايا والكيانات — هيكلة أسئلة الرسوم والاعتراضات والأرصدة
- مخططات مسارات المحادثة — كتابة أسئلة الاستيضاح والتأكيد
- أساسيات التوليد المعزز بالاسترجاع — إسناد الإجابات إلى وثائق معتمدة
- تدقيق جاهزية قاعدة المعرفة — إصلاح محتوى السياسات والمنتجات القديم
- خطوات التحقق من الهوية — تحديد متى يجوز عرض بيانات الحساب

## اليوم 3: اختبار الدقة وضمان الجودة

- مجموعات الأسئلة المرجعية — بناء بنوك اختبار من نصوص محادثات حقيقية
- فحوص الاستناد والإحالة إلى المصدر — كشف الأسعار والشروط المختلقة
- الاختبار الهجومي بالأوامر — البحث عن ردود غير آمنة أو مخالفة للسياسة
- تكافؤ الإجابات بالعربية والإنجليزية — اختبار الاتساق بين اللغتين
- معايير قبول الإصدار — تحديد العتبات قبل التشغيل الفعلي

## اليوم 4: التصعيد والسلوك المهني والرقابة

- محفزات التصعيد والتحويل الدافئ — توجيه الشكاوى وحالات الضيق إلى الموظفين
- قواعد حد المشورة — منع التوصية بمنتجات غير ملائمة
- اعتماد الإفصاحات والصياغات — إدراج موافقة السلوك المهني في تغييرات المحتوى
- رقابة NIST AI RMF وISO/IEC 42001 — إسناد المساءلة عن روبوت الدردشة
- تسجيل المحادثات وربطها بالشكاوى — توثيق النتائج للمراجعين

## اليوم 5: ممارسة مواصفة محادثة وضوابط روبوت الدردشة

- حالة الاعتراض على عملية بطاقة — تطبيق تصنيف النوايا ومخططات المسارات
- حالة متابعة مطالبة تأمين — اختبار الاستناد بمجموعة مرجعية
- حالة طلب تخفيف بسبب ضائقة — التدرب على التصعيد ورعاية العميل المستضعف
- بطاقة قياس الإطلاق — تحديد أهداف الاحتواء والتحويل والرضا
- مواصفة محادثة وضوابط روبوت الدردشة — العرض لاعتماد الإطلاق

## تطبيق مسارات المحادثة وضوابط روبوت الدردشة المالي بعد الدورة

- بناء مجموعة أسئلة مرجعية من نصوص المحادثات والمكالمات الأخيرة وتقييم المساعد الحالي عليها.
- الاتفاق مع قائد السلوك المهني على محفزات التصعيد وقواعد حد المشورة وإضافتها إلى مخططات مسارات المحادثة.

## أسئلة مسارات المحادثة وضوابط روبوت الدردشة المالي الأسئلة الشائعة

### ما مسارات المحادثة وضوابط روبوت الدردشة المالي، ولماذا تهم الآن؟

هي ممارسة تحديد ما يقوله روبوت الدردشة المالي، والمصادر التي يعتمد عليها، ومتى يحول المحادثة. إطلاق المساعدات التوليدية سهل، لذا تحتاج المؤسسات إلى إجابات مستندة إلى مصادر وحدود واضحة لحماية العملاء.

### ما الأدوار الأكثر استفادة من مسارات المحادثة وضوابط روبوت الدردشة المالي؟

رؤساء خدمة العملاء ومديرو القنوات الرقمية وملاك المنتجات وقادة السلوك المهني في القطاع المالي.

### كيف تختلف مسارات المحادثة وضوابط روبوت الدردشة المالي عن دورة توجيه الاتصالات في مراكز الاتصال؟

تركز على إجابات المساعد الموجه للعملاء ومصادره وحدوده السلوكية، لا على توجيه المكالمات أو مساعدة الموظفين. دورة التوجيه تحسن الطوابير، وهذه الدورة تحكم ما يقوله الروبوت نفسه للعملاء.

### ماذا تعود به من مسارات المحادثة وضوابط روبوت الدردشة المالي؟

تعود بتصنيف للنوايا ومخططات لمسارات المحادثة ومجموعة أسئلة مرجعية وقواعد تصعيد لمنتجاتك، وتكتمل الحزمة ببطاقة قياس الإطلاق.

### مسارات المحادثة وضوابط روبوت الدردشة المالي: الطريق إلى الأمام

تحدد مواصفة محادثة وضوابط روبوت الدردشة أولا ما إذا كان المساعد جاهزا للإطلاق على أنواع الاستفسارات الأولى. يستخدمها مديرو القنوات لتوجيه فرق البناء، ويستخدمها قادة السلوك المهني لاعتماد الصياغات والحدود. وبعد الشهر الأول من التشغيل، راجع درجات الاستناد وأسباب التحويل وروابط الشكاوى قبل إضافة نوايا جديدة.