جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-DT-122

الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي والأمن السيبراني

بناء روبوتات المحادثة الذكية لخدمة العملاء

Building AI Chatbots for Customer Service

المدة	اللغة	الأنماط	الساعات	المستوى
5 أو 10 أيام	**العربية أو الإنجليزية**	**حضوري، أونلاين، داخل المؤسسة**	**35 / 70**	**متوسط (تطبيقي)**

نظرة عامة

تحوّل دورة بناء روبوتات المحادثة الذكية لخدمة العملاء الممارسات الجيدة المعتمدة إلى خطوات عملية يتدرب عليها المشاركون في التمارين ثم يطبقونها في العمل. مهارات عملية في الذكاء الاصطناعي والبيانات والأمن للمؤسسات التي تنقل أعمالها إلى المنصات الرقمية. اختر 5 أو 10 أيام، حضوريًا أو أونلاين، بالعربية أو الإنجليزية، ويمكن للمؤسسات تنفيذها داخليًا وتكييف الأمثلة مع طبيعة عملها.

ما ستتمكن من القيام به

- تطبيق أساليب ومعايير بناء روبوتات المحادثة الذكية لخدمة العملاء على مهام حقيقية.
- نقل الممارسات الجيدة إلى فريق العمل.
- استخدام الأدوات والفحوصات والحسابات الصحيحة خطوة بخطوة.
- تشخيص المشكلات الشائعة وتحديد أسبابها الجذرية.
- تفسير البيانات والنتائج بشكل صحيح والتصرف بناءً عليها.

الفئة المستهدفة

المديرون وأخصائيو تقنية المعلومات والبيانات والمحللون وفرق التحول الرقمي. يستفيد منها أكثر الممارسون الذين لديهم خبرة من سنة إلى خمس سنوات.

المحاور الرئيسية

- حالات استخدام الذكاء الاصطناعي وقيمتها
- التهديدات الأمنية وضوابطها
- جودة البيانات وحوكمتها
- الذكاء الاصطناعي المسؤول والتشريعات
- تطبيق عملي على الأدوات وكتابة الأوامر
- خرائط الطريق وتبني التغيير

الأنماط والرسوم

5 أيام حضوري	**USD 4,750**
5 أيام أونلاين	**USD 2,950**
10 أيام حضوري	**USD 8,950**
10 أيام أونلاين	**USD 5,450**
داخل المؤسسة (إن هاوس)	**عرض سعر للمجموعة**

الرسوم للمشارك ولا تشمل ضريبة القيمة المضافة.

للتسجيل والاستفسار

WhatsApp: +971 56 674 7382

البريد: info@garnettrainings.com

التدريب: training@garnettrainings.com

الموقع: garnettrainings.com

المنطقة الحرة لمدينة الشارقة للنشر، الشارقة، الإمارات

الشهادة

يحصل المشاركون الذين يحضرون 90% على الأقل من الجلسات ويجتازون التقييم النهائي على شهادة إتمام تذكر 35 ساعة تدريبية (5 أيام) أو 70 ساعة تدريبية (10 أيام).

محتوى برنامج 5 أيام

اليوم 1 بناء روبوتات المحادثة الذكية لخدمة العملاء: المبادئ والمعايير
- حالات استخدام الذكاء الاصطناعي وقيمتها
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- جودة البيانات وحوكمتها
- تطبيق عملي على الأدوات وكتابة الأوامر

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- التهديدات الأمنية وضوابطها
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- الذكاء الاصطناعي المسؤول والتشريعات
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- خرائط الطريق وتبني التغيير
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 بناء روبوتات المحادثة الذكية لخدمة العملاء: المبادئ والمعايير
- حالات استخدام الذكاء الاصطناعي وقيمتها
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- جودة البيانات وحوكمتها
- تطبيق عملي على الأدوات وكتابة الأوامر

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- التهديدات الأمنية وضوابطها
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- الذكاء الاصطناعي المسؤول والتشريعات
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- خرائط الطريق وتبني التغيير
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية
- تعمق في الحالات المعقدة
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 7 الأدوات الرقمية والبيانات والأتمتة
- أدوات التحليل والبرمجيات
- استخدام الذكاء الاصطناعي في المجال

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية
- معايير قياس الأداء العالمية
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 9 مشروع تطبيقي
- تحليل تحدٍ حقيقي من مؤسسة المشارك
- إعداد الحل وخطة التنفيذ

اليوم 10 العرض والتقييم النهائي والشهادة
- عرض المشاريع ومناقشتها
- الاختبار النهائي وتسليم الشهادات

المواعيد 2027–2030

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
19 – 23 أبريل 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
14 – 25 يونيو 2027	10 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	8,950
18 – 22 أكتوبر 2027	5 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	4,750
13 – 17 ديسمبر 2027	5 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	4,750
20 – 24 فبراير 2028	5 أيام حضوري	الدوحة	الإنجليزية	4,750

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
1 – 5 مايو 2028	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750
16 – 27 أكتوبر 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
18 – 29 ديسمبر 2028	10 أيام حضوري	دبي	العربية	8,950
7 – 18 يناير 2029	10 أيام حضوري	القاهرة	العربية	8,950
9 – 13 يوليو 2029	5 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	4,750
8 – 12 أكتوبر 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
10 – 14 ديسمبر 2029	5 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	4,750
14 – 18 يناير 2030	5 أيام حضوري	سنغافورة	الإنجليزية	4,750
18 – 22 فبراير 2030	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750
8 – 19 سبتمبر 2030	10 أيام حضوري	الدوحة	العربية	8,950
14 – 25 أكتوبر 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450

تتوفر نسخ مخصصة وداخل المؤسسة من هذه الدورة عند الطلب. garnettrainings.com/ar/customise/