# دورة روبوتات المحادثة في الخدمات المصرفية والمالية: حالات الاستخدام والضوابط والتصعيد

18 – 22 يوليو 2027

عمان

# دورة روبوتات المحادثة في الخدمات المصرفية والمالية: حالات الاستخدام والضوابط والتصعيد

**المرجع:** 42279_935 **التاريخ:** 18 – 22 يوليو 2027 **المكان:** عمان **الرسوم:** GBP 3100

## ملخص البرنامج

روبوتات المحادثة في الخدمات المصرفية محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لقادة خدمة العملاء والخدمات المصرفية الرقمية والعمليات والمخاطر، بمستوى إداري، وتنتهي بخطة ضبط لروبوت محادثة في خدمة مصرفية واحدة. تضع المصارف روبوتات المحادثة أمام العملاء، ومع ذلك يندر أن يستطيع القادة بيان الأسئلة التي يجوز للروبوت الإجابة عنها وكيف تكتشف الأخطاء ومتى يجب أن يتولى موظف الحوار. وينتقل البرنامج من اختيار حالات الاستخدام إلى اختبار الإجابات والتصعيد والخصوصية، بالاعتماد على محاضر محادثات جاهزة. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في روبوتات المحادثة في الخدمات المصرفية لمجموعات من منظمات مختلفة.

## المبررات المؤسسية

القائد الذي يضع حدودا واضحة لما يقوله روبوت المحادثة ويختبر الإجابات قبل التشغيل ويحيل الحالات الصعبة إلى الموظفين يستطيع توسيع ساعات الخدمة دون زيادة التعرض لمخاطر السلوك المهني. وحين يطلق الروبوت بعد عرض تجريبي وحده تصل الإجابات الخاطئة والنزاعات المهملة وحلقات الانتظار التي يعلق فيها العملاء إلى فرق الشكاوى والإدارة العليا ويصعب بعدها استعادة ثقة العملاء. ويعمل البرنامج على المؤشرات التالية.

- حجم الشكاوى: ينخفض حين يتعرف الروبوت على النزاعات والعملاء الأكثر هشاشة ويحيلهم إلى الموظفين بسرعة.
- جودة الحل الآلي: ترتفع حين تقاس نسبة الاستفسارات التي يغلقها الروبوت مع صحة الإجابات.
- تكلفة الخدمة لكل اتصال: تتحسن حين تختار حالات الاستخدام بحسب القيمة ويعاد تدريب الروبوت أو يوقف حيث يخفق.

## المبادئ والأساس المعرفي

- ISO/IEC 42001 المعيار الدولي لأنظمة إدارة الذكاء الاصطناعي: يطبق في الجلسة 1 لتحديد الملكية والنطاق والمراجعة لكل روبوت محادثة.
- NIST AI Risk Management Framework إطار لإدارة مخاطر الذكاء الاصطناعي بوظائف الحوكمة والتحديد والقياس والمعالجة: يطبق في الجلستين 2 و3 لترتيب مخاطر الروبوت ووضع مقاييس الاختبار.
- NIST AI 600-1 Generative AI Profile ملف مكمل يعدد المخاطر الخاصة بالأنظمة التوليدية: يطبق في الجلسة 4 لضبط الإجابات المختلقة وتسرب البيانات.

## المشاركون المستهدفون

- القادة الذين يملكون قنوات خدمة العملاء.
- مديرو الخدمات المصرفية الرقمية الذين يكلفون بمشاريع روبوتات المحادثة ويشرفون عليها.
- مديرو العمليات الذين يتولون التصعيد والشكاوى وأداء الطوابير.
- مديرو المخاطر والامتثال الذين يراجعون الأتمتة الموجهة للعملاء.
- ملاك المنتجات الذين يقررون رحلات العملاء التي يجوز للروبوت معالجتها.

تشمل البيئات المعتادة المصارف وشركات التأمين وشركات المدفوعات.

## مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تقييم حالات استخدام روبوتات المحادثة المرشحة بحسب القيمة والمخاطر وحاجة العميل.
2. سيكون المشاركون قادرين على بناء نطاق للإجابات يفصل المواضيع المسموحة عن المواضيع المخصصة للموظفين.
3. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص نقاط الضعف في إجابات الروبوت عبر مجموعات الاختبار ومراجعة المحاضر.
4. سيكون المشاركون قادرين على تصميم مسار تصعيد ينقل النزاعات والعملاء الأكثر هشاشة إلى موظف.
5. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب ضوابط الخصوصية والأمن لبيانات العملاء التي يستخدمها الروبوت.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير خطة ضبط الروبوت ومجموعة المقاييس أمام اللجنة التنفيذية.

## هيكل البرنامج

### اليوم 1: روبوتات المحادثة في الخدمات المصرفية: حالات الاستخدام والنطاق

أي أسئلة العملاء تناسب روبوت المحادثة، وأيها لا تناسبه؟

- خريطة الملكية وفق ISO/IEC 42001
- شبكة قيمة حالات الاستخدام ومخاطرها
- ورقة فرز رحلات العملاء
- سجل المواضيع المسموحة
- نموذج جرد روبوتات المحادثة

### اليوم 2: جودة الإجابات واختبارها

كيف تختبر دقة إجابة الروبوت قبل التشغيل وبعده؟

- تصميم مجموعة أسئلة الاختبار
- مواءمة مع NIST AI Risk Management Framework
- أسلوب أخذ عينات من المحاضر
- سلم شدة الأخطاء
- مراجعة مصادر الإسناد

## اليوم 3: التصعيد والشكاوى والعملاء الأكثر هشاشة

متى يجب أن يحيل الروبوت الحوار إلى موظف، وكيف؟

- قواعد محفزات الإحالة
- قائمة التعرف على النزاعات
- قائمة مؤشرات الهشاشة
- بطاقة ملخص السياق للموظف
- مخطط مسار الشكاوى

## اليوم 4: المخاطر التوليدية والخصوصية والأمن

كيف تبقى الإجابات المختلقة وتسرب البيانات وإساءة الاستخدام ضمن الحدود؟

- مراجعة المخاطر وفق NIST AI 600-1
- بطاقات سيناريوهات حقن الأوامر
- قواعد تقليل بيانات العملاء
- تصميم خطوة التحقق من الهوية
- استبيان ضبط الموردين

## اليوم 5: خطة ضبط لخدمة مصرفية واحدة

هل تتكامل النتائج السابقة في خطة تستطيع اللجنة التنفيذية اعتمادها؟

- تطبيق سجل النطاق من الجلسة 1
- اختبار مجموعة الأسئلة من الجلسة 2
- فحص قواعد الإحالة من الجلسة 3
- مراجعة تقييم المخاطر من الجلسة 4
- إنجاز خطة ضبط روبوت المحادثة

## المنهجية

يقوم البرنامج على تحليل بيانات تطبيقي بالاعتماد على مواد جاهزة من مصرف تجزئة وشركة تأمين تضم محاضر محادثات مجهولة الهوية وسجلات شكاوى ومجموعات اختبار للإجابات وسجلات تصعيد حقيقية. يقيم المشاركون الإجابات ويتتبعون حالات الإحالة الفاشلة ويقارنون خيارات الضبط المتاحة، ثم يدافعون عن نتائجهم وتوصياتهم أمام زملاء يؤدون دور اللجنة التنفيذية.

- نشاط مقترح: تقييم عشرين إجابة مسجلة للروبوت على سلم شدة الأخطاء.
- نشاط مقترح: إعادة رسم مسار إحالة بقي فيه العميل داخل حلقة انتظار.
- نشاط مقترح: ترتيب خمس حالات استخدام مقترحة لروبوت محادثة في مصرف وشركة تأمين.

## المخرج الختامي

ينجز كل مشارك خطة ضبط لروبوت محادثة في خدمة مصرفية واحدة. وتضم الخطة سجلا للمواضيع المسموحة ومجموعة أسئلة لاختبار الإجابات وقواعد للإحالة وقائمة فحص للخصوصية والأمن ومجموعة مقاييس. وتعرض في العمل على اللجنة التنفيذية للاعتماد، وتصبح أساسا لقرارات الإطلاق والمراجعة الفصلية للروبوت.

## الأسئلة الشائعة

### هل يناسب تدريب روبوتات المحادثة في الخدمات المصرفية المديرين من غير الخلفية التقنية؟

نعم، إذ تدرس روبوتات المحادثة في الخدمات المصرفية بالاعتماد على محاضر وقوالب جاهزة. ويشترط وجود مسؤولية عن قناة عملاء أو مراجعة مخاطر أو مشروع رقمي، دون مهارة برمجة.

### على أي معايير تقوم روبوتات المحادثة في الخدمات المصرفية في هذا التدريب؟

تعالج روبوتات المحادثة في الخدمات المصرفية هنا عبر ISO/IEC 42001 لأنظمة الإدارة، NIST AI Risk Management Frameworkg لترتيب المخاطر، NIST AI 600-1 Generative AI Profileg للمخاطر التوليدية.

### كيف تستخدم خطة الضبط الناتجة من تدريب روبوتات المحادثة في الخدمات المصرفية في العمل؟

تعرض خطة ضبط الروبوت على اللجنة التنفيذية، وتستخدم مجموعة الأسئلة فيها قبل كل إصدار، وتطبق قواعد الإحالة فيها عند مراجعة الشكاوى.