

جوهر الخدمات القائمة على العاملين

أسباب أهمية البيانات والتصميم والخبرة المتخصصة في المجال



جدول المحتويات

03	ما وراء الضجة	11	ميزة Microsoft
	حقيقة الذكاء الاصطناعي القائم على العاملين في المؤسسة		نظام أساسي موحد، ذكاء قابل للتكوين
05	مميز البيانات	13	الخاتمة
	أسباب توقف جودة عاملي الذكاء الاصطناعي على جودة مدخلاتهم فقط		تحويل عملياتك باستخدام ذكاء قابل للتوسع
08	مدعوم بحلقات التعلم		
	كيفية بناء خدمة أكثر ذكاءً باستخدام الذكاء الاصطناعي		
09	خبرة تخصصية على نطاق واسع		
	وكلاء مبرمجون مسبقاً يدركون واقع العمل الخدمي		
10	أسس المستقبل		
	لماذا يتفوق النظام الأساسي الموحد		

حقيقة الذكاء الاصطناعي القائم على العاملين في المؤسسة

مزايا وكلاء الذكاء الاصطناعي

إن فهم إمكانات وكلاء الذكاء الاصطناعي هو الخطوة الأولى نحو تعظيم أثرهم. سواء كان الأمر يتعلق بإعفاء ممثلي خدمة العملاء من المهام المستهلكة للوقت والتي تعيق قدرتهم على حل مشكلات العملاء بصورة أفضل، أو معالجة كميات كبيرة من البيانات في ثوان لتوفير رؤى قابلة للتنفيذ، أو ضمان تحديث معلومات مركز الخدمة لديك باستمرار، فإن المستقبل يبدو واعدًا للذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء في خدمة العملاء. إن دمج وكلاء الذكاء الاصطناعي بفعالية في مركز خدمة العملاء لديك يتطلب رؤية واضحة، وتخطيطًا مدروسًا، ونهجًا مناسبًا لإدارة البيانات ومهام سير العمل. إذا كنت تتطلع إلى تحسين تجربة العملاء (CX) وزيادة كفاءة العمليات التشغيلية، فتابع القراءة للحصول على نظرة متعمقة حول كيفية عمل وكلاء الذكاء الاصطناعي وتوصيات للتنفيذ الناجح.

حقيقة الذكاء الاصطناعي القائم على العاملين في المؤسسة

مع تسابق المؤسسات لاعتماد الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء، يغفل الكثيرون حقيقة أساسية: الذكاء لا ينتج، بل يصمم. لا يعتمد نجاح عملي الذكاء الاصطناعي على قوة النموذج فقط، بل على جودة البيانات، ودقة تصميم النظام، وعمق الخبرة المتخصصة في المجال التي تقف وراءه.

بفضل مكتبات البيانات الشاملة والعمليات

التلقائية الموجودة بالفعل، تتمتع فرق خدمة العملاء بموقع مثالي لجني ثمار التحول بالذكاء الاصطناعي ومنح مؤسساتهم ميزة إستراتيجية. ومع بروز الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء إلى الواجهة، يمكن للمؤسسات نشر وكلاء يعتمدون على الذكاء الاصطناعي أولاً ضمن عمليات الخدمة لديهم، مما سيحسن تجربة خدمة العملاء بصورة فعالة من حيث التكلفة.

ما وراء الضجة

حقيقة الذكاء الاصطناعي القائم على العاملين في المؤسسة

عند تدريبهم ونشرهم بطريقة صحيحة، يمكن لوكلاء الذكاء الاصطناعي:



التخصيص لتلبية
احتياجات محددة



التطور مع مرور الوقت
من خلال الاستفادة من
الإجراءات السابقة



المساعدة في إدارة مهام سير العمل تحت
إشراف بشري



مساعدة ممثلي الخدمة على
تحسين الإنتاجية



تنفيذ المهام
بصورة مستقلة

اكتشف كيف يعيد وكلاء الذكاء الاصطناعي تشكيل الأعمال التجارية ويؤسسون "[شركة رائدة](#)".

أسباب توقف جودة عاملي الذكاء الاصطناعي على جودة مدخلاتهم فقط

يكون هذا الأمر **مهمًا للغاية لا سيما لوكلاء الذكاء الاصطناعي في مراكز الخدمة**، الذين يعتمدون على بيانات عالية الجودة للتعلم والتحسين أثناء تنفيذ المهام وتحليل الاستفسارات الواردة بصورة استباقية. وبمجرد تدريبهم، سيتمكن الوكلاء من الاستفادة من البيانات غير المنظمة الخاصة بالعملاء—مثل نصوص المكالمات، وملخصات الحالات، وتفاعلات العملاء—لتعزيز تعلمهم وتحسين قدرتهم على تقييم المشكلات وحلها بصورة صحيحة.

مع وجود قواعد معرفة كبيرة وتدفق مستمر للبيانات الواردة من العملاء، توفر مراكز خدمة العملاء بيئة مثالية لازدهار الذكاء الاصطناعي. ومع ذلك، **يجب أن تكون البيانات عالية الجودة** حتى يتمكن الذكاء الاصطناعي من العمل بكفاءة ودقة.

عند سعيك لتنفيذ حلول تعتمد على الذكاء الاصطناعي أولاً في مركز خدمة العملاء، **سيكون وضع الأساس الصحيح أمرًا ضروريًا**. يعتمد كل من الذكاء الاصطناعي التوليدي والذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء على نماذج اللغات الكبيرة (LLMs) التي تتميز بقدرتها على تحليل كميات هائلة من البيانات في ثوان. لكن، لتحقيق تأثير إيجابي على تجربة العملاء، فإنهم سيحتاجون إلى الحصول على قدر كبير من هذه البيانات الموجودة في مؤسستك.

أسباب توقف جودة عاملي الذكاء الاصطناعي على جودة مدخلاتهم فقط

ركائز البيانات عالية الجودة

نظيفة

تساعد البيانات الدقيقة والمحدثة على ضمان تدريب وكلاء الذكاء الاصطناعي بصورة صحيحة، واستمرارهم في التعلم بصورة صحيحة بعد نشرهم. علاوة على ذلك، تضمن البيانات النظيفة عدم تمكن الوكلاء من الوصول إلى معلومات حساسة أو غير ذات صلة قد تنشر بصورة غير مناسبة للعملاء أو الموظفين.

ولكن إذا تم تدريب الوكلاء على بيانات منخفضة الجودة، التي تتصف بأنها غير دقيقة أو قديمة، فقد يستخلصون استنتاجات خاطئة وسيواجهون صعوبة في إنشاء رؤى دقيقة من البيانات غير المنظمة في المستقبل.

إحدى السمات الأساسية التي تميز الذكاء الاصطناعي القائم على الوكلاء عن الذكاء الاصطناعي التوليدي هي قدرته ليس فقط على التعلم من البيانات عالية الجودة، بل إنشاؤها أيضًا.

سواء كان الأمر يتعلق بصياغة مقالات معرفية، أو إعداد لمحات عن العملاء، أو تلخيص ملاحظات الحالات، فبمجرد نشر وكلاء الذكاء الاصطناعي في مركز الخدمة، يمكنهم أن يصبحوا مصدرًا قيمًا للبيانات عالية الجودة التي يمكن لممثلي الخدمة ووكلاء الذكاء الاصطناعي الآخرين الاستفادة منها للعمل بصورة أكثر فاعلية.

أسباب توقف جودة عاملي الذكاء الاصطناعي على جودة مدخلاتهم فقط

ركائز البيانات عالية الجودة

منظمة

البيانات المكتوبة والمنسقة بطريقة يسهل على الوكلاء تحليلها تساعدهم على العمل بكفاءة وفاعلية أكبر أثناء خدمة العملاء وممثلي الخدمة.

وبالمثل، فإن تهيئة ضوابط حماية البيانات والخصوصية بصورة صحيحة، وتطبيق تسميات الحساسية المناسبة على البيانات، وتنظيم البيانات بطريقة منطقية سيساعد على ضمان أن يتمكن الوكلاء من الوصول بسرعة إلى المعلومات التي يحتاجون إليها، وعدم الوصول إلى المعلومات التي لا تريدهم الاطلاع عليها.

مركزة

غالبًا ما تحتوي قواعد المعرفة وغيرها من مصادر البيانات ذات الصلة على جميع الحلول المتعلقة بمشكلة ما تم توثيقها بمرور الوقت. هذا الافتقار إلى التنظيم والتركيز ليس مثاليًا للذكاء الاصطناعي، الذي يضطر عندها إلى محاولة تحديد أفضل حل من بين هذه الحلول. من خلال تزويد الوكلاء فقط بأفضل المعلومات والحلول المحدثة، ستضمن أنهم يتعلمون بكفاءة أكبر ويحلون المشكلات بصورة أسرع.



كيفية بناء خدمة أكثر ذكاءً باستخدام الذكاء الاصطناعي

على عكس أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي التي تمتلك معرفة ثابتة وتحتاج إلى إعادة تدريب يدوي لتصبح أكثر ذكاءً، **يعتمد وكلاء الذكاء الاصطناعي على حلقات تعلم ذاتية** تتيح لهم تحليل إجراءاتهم السابقة بهدف التحسين المستمر مع مرور الوقت.

تطبق دورة النمو هذه، التي يعمل فيها الوكلاء على اتخاذ الإجراءات، وجمع النتائج والملاحظات، وتقييم الأخطاء، وتحسين الأداء، على كل تفاعل يقومون به—سواء كان مع العميل، أو ممثل الخدمة، أو وكيل آخر.

بدلاً من الاكتفاء بتنفيذ المهمة الموكلة إليه بالطريقة نفسها في كل مرة، يصبح الوكيل أفضل بصورة استباقية مع مرور كل يوم. إذا كلف أحد الوكلاء بصيانة قواعد المعرفة، فسيتعلم التعرف على الأنماط، واكتشاف الأخطاء، وتحسين عملية اتخاذ القرار أثناء إنشاء المزيد من المقالات المعرفية وتحديثها مع مرور الوقت. إذا اقترح حلاً غير دقيق اليوم، **فسيتعلم من هذا الخطأ لتجنب ارتكاب أخطاء مماثلة في المستقبل.**

خبرة تخصصية على نطاق واسع وكلاء مبرمجون مسبقاً يدركون واقع العمل الخدمي

وعلى العكس، يمثل وكلاء الذكاء الاصطناعي المصممين سلفاً حلاً مجرباً يمكن تدريبه ونشره بسرعة دون تكبد تكاليف تطوير إضافية.

نظرة عامة على وكلاء Microsoft Dynamics 365:

يجمع Microsoft Dynamics 365 بين أفضل المزايا من كلا الجانبين من خلال ثلاثة وكلاء مصممين سلفاً للعمل مباشرة. يتيح لك هذا دمج الذكاء في عمليات الخدمة بكفاءة وبجهد محدود، مع توفير المرونة لتخصيص الوكلاء بحيث يكونون أكثر ملاءمة لاحتياجاتك مع ظهور حالات استخدام جديدة.

يعمل وكيل هدف العميل على تحليل التفاعلات السابقة بين ممثلي خدمة العملاء والعملاء. باستخدام هذه البيانات، يمكن للوكيل فهم ما يريده العميل وتقديم حلول مخصصة لمشكلات العملاء، مع تمكين إمكانات جديدة للخدمة الذاتية. بينما تتطلب الدردشات الآلية والمطالبات التقليدية تحديثاً من جانب المطورين وموظفي الدعم، يعمل "وكيل هدف العميل" على تحديث نفسه بصورة مستمرة مع استقباله المزيد من البيانات.

يساعد وكيل إدارة معرفة العملاء على توسيع نطاق المعرفة بجهد أقل من جانب ممثلي الخدمة. يمكن للمؤسسات استخدام وكيل إدارة معرفة العملاء لإنشاء المقالات المعرفية بصورة مستقلة استناداً إلى الحالات، والمحادثات، ورسائل البريد الإلكتروني، والملاحظات.

يعمل وكيل إدارة الحالات على تقليل وقت المعالجة وتحسين مستوى رضا العملاء من خلال تبسيط عملية إنشاء الحالات وتسهيلها، وتحديث التفاصيل، والمتابعة مع العملاء، وضمان إغلاق الحالات في الوقت المناسب، وهي مهام غالباً ما تكون مستهلكة للوقت.

إن وكيل تقييم الجودة (QEA) هو وكيل مدعوم بالذكاء الاصطناعي يقوم تلقائياً بتقييم تفاعلات الدعم، سواء كانت حالات أو محادثات، وفقاً لمعايير محددة مسبقاً. ويساعد المؤسسات على مراقبة سلوك الموظفين ووكلاء الذكاء الاصطناعي، وضمان الامتثال لإرشادات الخدمة، وتحسين جودة التفاعل.

لماذا يتفوق النظام الأساسي الموحد

واضح

امتلاك نظام أساسي يوفر رؤية واضحة لكيفية عمل الوكلاء ليس أمرًا ضروريًا فقط لضمان عدم الحصول على البيانات التي غير مصرح لهم الوصول إليها أو نشرها، بل يمكن أن يقدم أيضًا رؤى قيمة حول المجالات التي يحقق فيها هؤلاء الوكلاء أكبر تأثير، وكيف يمكن تحسين أدائهم.

لا يوجد نظام أساسي واحد يناسب الجميع، ويجب أن تكون قادرًا على تخصيص أي نظام أساسي وفقًا لاحتياجاتك. سواء كان ذلك من خلال القدرة على دمج حلول خارجية مثل نظام CRM مخصص، أو إضافة أدوات مخصصة لتعزيز الميزات، فإن قابلية التخصيص ستضمن أن يكون عمل وكلاء الذكاء الاصطناعي متوافقًا مع أهداف الشركة.

عندما يرتفع الطلب من العملاء، تحتاج إلى نظام أساسي يتيح لك التوسع بطريقة فعالة من حيث التكلفة مع تغيير الاحتياجات، ويمكنك من نشر وكلاء إضافيين بسرعة يكونون جاهزين للعمل.

تعد حماية بياناتك أمرًا بالغ الأهمية عند تنفيذ حلول قائمة على الذكاء الاصطناعي. يجب أن يعتمد النظام الأساسي الذي يعمل عليه وكلاؤك على أساس قوي للأمن السيبراني يوفر مسؤولية مشتركة، ونهجًا قائمًا على انعدام الثقة، وحماية متعددة الطبقات.

على الرغم من إمكانية نشر وكلاء الذكاء الاصطناعي على النظام الأساسي لخدمة العملاء الحالية لديك، فإن العديد من الحلول الموجودة تكون مجزأة وتعاني من انعزال البيانات، مما يقيد قدرة الوكلاء على الحصول على صورة كاملة لرحلة العميل.

يتطلب تحقيق أقصى استفادة من وكلاء الذكاء الاصطناعي في مركز الخدمة وجود نظام أساسي مصمم للذكاء الاصطناعي من الأساس ويتمتع بالخصائص التالية:

موحد

توفر حلول خدمة العملاء المتكاملة اتصالاً سلساً بين جميع القنوات ونقاط الاتصال المختلفة في مركز الخدمة، مما يجعل البيانات متاحة للجميع بصورة شاملة.

لا يقتصر هذا على تسهيل العمل لممثلي خدمة العملاء فحسب، بل يتيح أيضًا للوكلاء الوصول بسرعة وسهولة إلى البيانات التي يحتاجون إليها لتحقيق أقصى إمكاناتهم.



آمن



فعال



مرن

ميزة Microsoft نظام أساسي موحد، ذكاء قابل للتكوين



صمم **Microsoft Dynamics 365** أيضاً مع وضع احتياجات عمك في الاعتبار. فإلى جانب القدرة على تخصيص الوكلاء المصممين سلفاً باستخدام **Copilot Studio**، يوفر نظامنا الأساسي المرونة اللازمة للدمج مع الحلول الخاصة أو التابعة لأطراف ثالثة. نحن ملتزمون أيضاً بتوفير تجربة آمنة وشفافة. يستند **Microsoft Dynamics 365** إلى مبادئ المسؤولية المشتركة ونهج انعدام الثقة، كما يعتمد على نهج متعدد الطبقات للأمان يتضمن العديد من المعايير الرائدة في الصناعة، مع توفير ضوابط شاملة للبيانات والخصوصية، وصلاحيات وأدوار قابلة للتخصيص، ورؤية كاملة حول كيفية عمل الذكاء الاصطناعي داخل مركز الخدمة لديك.

مع **Microsoft Dynamics 365 Customer Service**، **Contact Center**، و**Field Service**، يمكنك تزويد مؤسستك بحل متكامل لخدمة العملاء يتميز بالكفاءة من حيث التكلفة، والمرونة، وجاهزيته للعمل بالذكاء الاصطناعي.

صمم **Microsoft Dynamics 365** لمساعدة المؤسسات على إعادة تصور تجربة الخدمة باستخدام وكلاء مصممين سلفاً يعتمدون على الذكاء الاصطناعي أولاً ومتاحين للعمل فوراً؛ فهو الأساس الذي تحتاج إليه لإدخال الذكاء، والأتمتة، والكفاءة في كل تفاعل، وعلى كل قناة تواصل.

من خلال تقديم تجربة سلسلة عبر جميع نقاط الاتصال، سيساعد وكلاء **Microsoft Dynamics 365** فريق الخدمة لديك على العمل بإنتاجية أعلى من خلال توفير المساعدة والرؤى الفورية لممثلي الخدمة أثناء المكالمات، وتسهيل عمليات إدارة الحالات، وإدارة قواعد المعرفة. وبدوره، سيتيح ذلك لممثلي الخدمة التركيز على حل المشكلات الأكثر تعقيداً وتحديد فرص المبيعات التي ستقود إلى زيادة نمو الإيرادات.

الصمود في المستقبل باستخدام ذكاء اصطناعي يمكنك الوثوق به

اختلاف Microsoft Dynamics 365

يوفر Dynamics 365 تجربة سحابية أصلية تعتمد على الذكاء الاصطناعي في المقام الأول، وتوفر تحليلاً ذكياً متقدماً وتشغياً آلياً وكفاءةً في كل قناة من قنوات التفاعل. وفيما يلي بعض الميزات الرئيسية:

التكامل السلس: تتم مزامنته بسهولة مع نظام إدارة علاقات العملاء (CRM) الحالي لديك وتطبيقات Microsoft Business Applications الأخرى

النشر السريع: يتيح لك العملاء الجاهزون المصممون مسبقاً - إدارة الحالات، ونوايا العملاء، وإدارة معلومات العملاء—إعدادك بسرعة

مصمم للتوسع: النمو والتوسع مع دعم متعدد اللغات وتطويع محلي ومراكز بيانات عالمية

التخصيص: بناء وتحسين وكلاء ذكاء اصطناعي مخصصين بناءً على احتياجاتك الخاصة

باستخدام Copilot Studio

إن اختيار حل الذكاء الاصطناعي المناسب لا يقل أهمية عن اختيار الاستفادة من مزايا الذكاء الاصطناعي الوكيل. فحلول خدمة العملاء المناسبة قابلة للتخصيص وفقاً لاحتياجاتك، مدعومة بعقود من الخبرة، مع القدرة على التوسع والابتكار لمواكبة المستقبل.

"ستقوم مراكز الاتصال ذات الأداء الأفضل في المستقبل بمزج العمل الدقيق مع حلول الموردين المناسبة لتحقيق أقصى استفادة من فرصة مركز الاتصال كخدمة (CCaaS)..."
سيمكنها ذلك من مواكبة التغيرات المستمرة في متطلبات العملاء ودعم نمو أعمالها.⁴

Forrester Research—

⁴ "وصفة لتعزيز مرونة مراكز الاتصال"، Microsoft Inc. و Forrester Research Inc.، نوفمبر 2024

تحويل عملياتك باستخدام ذكاء قابل للتوسع

إن إحداث تحول فعال باستخدام الذكاء الاصطناعي في مجال خدمة العملاء يتجاوز مجرد استخدام بعض الأدوات المحددة لتحسين نطاق ضيق من العمليات.

فتعظيم استثمارك يتطلب اتباع نهج شامل يأخذ في الاعتبار كيفية دمج الذكاء الاصطناعي في مجمل عملياتك: بدءًا من مركز الاتصال ووصولاً إلى الميدان، ومن بدء الحالة وحتى حلها.

مع توفر البيانات الصحيحة والنظام الأساسي المناسب، يمكنك تمكين الوكلاء من العمل بكفاءة عبر جميع أقسام مركز الخدمة لديك. ومع تحقيق الوكلاء لمستويات جديدة من الكفاءة أثناء إنجاز المهام، أصبح الموظفون البشريون أحرارًا في تخصيص المزيد من وقتهم وجهدهم لضمان رضا العملاء.

ومع شعور الموظفين بالرضا عن أدوارهم وتركيزهم على تلبية احتياجات العملاء، سيظل هؤلاء العملاء مصدرًا وفيرًا للإيرادات لشركتك. وفي النهاية، فإن ذلك يعود بالنفع على العائد النهائي الخاص بك.

فمع Microsoft كشريك موثوق للحلول، ستحصل على ما هو أكثر من مجرد أدوات قائمة على الذكاء الاصطناعي—إذ ستكون لديك السيطرة على خدمات ذكية وفيرة، وقابلة للتوسع، وقليلة التكلفة متاحة دائمًا عند الحاجة إليها.

هل أنت مستعد لاكتشاف مستقبل خدمة العملاء القائم على الذكاء الاصطناعي؟

[استعلم أكثر عن Dynamics 365 ←](#)

[ابدأ تجربتك المجانية ←](#)

حقوق النشر © لعام 2025 مملوكة لشركة Microsoft Corporation. كافة الحقوق محفوظة. تم توفير هذا المستند "كما هو". والمعلومات والآراء الواردة في هذا المستند، بما في ذلك عنوان URL ومراجع مواقع الويب الأخرى، قد تتغير دون إشعار. وتقع على عاتقك مسؤولية تحمل مخاطر استخدامها. ولا تمنحك هذه الوثيقة أي حقوق قانونية لأي ملكية فكرية لأي من منتجات Microsoft. يجوز لك نسخ هذه الوثيقة واستخدامها لأغراض مرجعية داخلية.