BLACKBIRD FOR TRAINING

الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي: تحسين العمليات وتعزيز تجربة العملاء

1 – 5 نوفمبر 2026

عمّان (الأردن)

UK Traininig

PARTNER

www.blackbird-training.com

الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي: تحسين العمليات وتعزيز تجربة العملاء

المرجع: 348976_3255698 **التاريخ:** 1 – 5 نوفمبر 2026 **المكان:** عمان (الأردن) **الرسوم:** GBP 4900

مقدمة

أصبح الذكاء الاصطناعي من الأدوات المؤثرة في تطوير القطاع المصرفي، حيث يساعد البنوك والمؤسسات المالية على تحسين العمليات التشغيلية، وتقديم خدمات أسرع وأكثر دقة، وتعزيز تجربة العملاء من خلال حلول رقمية أكثر ذكاءً. ومع تزايد الاعتماد على البيانات والأنظمة الذكية، أصبحت المؤسسات المصرفية بحاجة إلى فهم عملي لكيفية توظيف الذكاء الاصطناعي في مجالات مثل خدمة العملاء، إدارة المخاطر، كشف الاحتيال، تحليل البيانات، وأتمتة العمليات.

تركز هذه الدورة على موضوع الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي: تحسين العمليات وتعزيز تجربة العملاء من منظور عملي ومنظم، بحيث تربط بين المفاهيم الأساسية والتطبيقات المستخدمة داخل البنوك والمؤسسات المالية. كما توضح الدورة كيف يمكن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لدعم القرارات، تحسين الكفاءة التشغيلية، تطوير الخدمات المصرفية الرقمية، ورفع جودة التفاعل مع العملاء.

تم تصميم محتوى الدورة لمدة أسبوع بصورة متسلسلة، تبدأ من مدخل إلى الذكاء الاصطناعي في البنوك، ثم تنتقل إلى تحسين العمليات، وتحليل البيانات، وخدمة العملاء، وإدارة المخاطر، وصولاً إلى تطبيقات عملية تساعد المشاركين على فهم كيفية الاستفادة من الذكاء الاصطناعي في بيئة مصرفية حديثة. ويعتمد المحتوى على الموضوعات الرئيسية الواردة في النص المرسل حول الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي.

أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- فهم دور الذكاء الاصطناعي في تطوير القطاع المصرفي والخدمات المالية.
- التعرف على أبرز تطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل البنوك والمؤسسات المالية.
- تحليل أثر الذكاء الاصطناعي على تحسين العمليات التشغيلية المصرفية.
- فهم كيفية استخدام البيانات في دعم القرارات المصرفية.
- التعرف على دور الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة العملاء.
- دراسة تطبيقات المساعدات الذكية والدردشة الآلية في خدمة العملاء.
- فهم استخدام الذكاء الاصطناعي في كشف الاحتيال وتحليل المخاطر.
- التعرف على طرق أتمتة العمليات المصرفية وتقليل الإجراءات اليدوية.
- تحليل أثر الذكاء الاصطناعي على الكفاءة، السرعة، وجودة الخدمة.
- فهم متطلبات الحوكمة والخصوصية والأمن عند استخدام الذكاء الاصطناعي.
- تقييم فرص وتحديات تطبيق الذكاء الاصطناعي في المؤسسات المصرفية.
- إعداد تصور عملي لاستخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمة أو عملية مصرفية.

محاور الدورة

اليوم الأول: مدخل إلى الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي.

- مفهوم الذكاء الاصطناعي ودوره في تطوير الخدمات المصرفية.
- تطور استخدام التقنيات الذكية داخل البنوك والمؤسسات المالية.
- العلاقة بين البيانات، التحليلات، والذكاء الاصطناعي في العمل المصرفي.
- أهم مجالات استخدام الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي.
- أثر الذكاء الاصطناعي على جودة القرار والكفاءة التشغيلية.
- مناقشة أمثلة واقعية لاستخدام الذكاء الاصطناعي في الخدمات المالية.

اليوم الثاني: تحسين العمليات المصرفية باستخدام الذكاء الاصطناعي.

- تحليل العمليات المصرفية التي يمكن تحسينها باستخدام الذكاء الاصطناعي.
- دور الأتمتة الذكية في تقليل الوقت والجهد والتكاليف التشغيلية.
- استخدام الذكاء الاصطناعي في معالجة الطلبات والمعاملات المتكررة.
- تحسين دقة العمليات من خلال تقليل الأخطاء اليدوية.
- قياس أثر الذكاء الاصطناعي على الإنتاجية وجودة التنفيذ.
- تطبيق عملي على تحديد فرص التحسين داخل عملية مصرفية.

اليوم الثالث: تحليل البيانات ودعم القرار المصرفي.

- أهمية البيانات في بناء حلول الذكاء الاصطناعي داخل البنوك.
- جمع البيانات المصرفية وتنظيمها لاستخدامها في التحليل.
- استخدام التحليلات التنبؤية في فهم سلوك العملاء واتجاهات السوق.
- دعم قرارات التسويق، المبيعات، الائتمان، وخدمة العملاء باستخدام البيانات.
- قراءة المؤشرات والنتائج الناتجة عن نماذج التحليل الذكي.
- تطبيق عملي على تحليل حالة مصرفية وربط النتائج بالقرار الإداري.

اليوم الرابع: تعزيز تجربة العملاء والخدمات الرقمية.

- دور الذكاء الاصطناعي في تحسين رحلة العميل داخل البنك.
- استخدام المساعدات الذكية والدردشة الآلية في خدمة العملاء.
- تخصيص العروض والخدمات بناءً على سلوك العميل واحتياجاته.
- تحسين سرعة الاستجابة وجودة التفاعل عبر القنوات الرقمية.
- قياس رضا العملاء من خلال البيانات ومؤشرات الأداء.
- تطبيق عملي على تصميم تجربة خدمة مصرفية مدعومة بالذكاء الاصطناعي.

اليوم الخامس: إدارة المخاطر والحوكمة والتطبيق الشامل.

- استخدام الذكاء الاصطناعي في كشف الاحتيال والأنشطة غير المعتادة.
- تحليل مخاطر الائتمان والتشغيل والسيولة باستخدام النماذج الذكية.
- متطلبات الخصوصية، الأمن، والالتزام في تطبيقات الذكاء الاصطناعي المصرفية.
- حوكمة استخدام الذكاء الاصطناعي وضمان الشفافية والمسؤولية.
- مراجعة التحديات المحتملة عند تطبيق الذكاء الاصطناعي في البنوك.
- تطبيق شامل لإعداد تصور عملي لحل مصرفي يعتمد على الذكاء الاصطناعي.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- اكتساب فهم عملي لدور الذكاء الاصطناعي في تطوير القطاع المصرفي.
- تحسين القدرة على تحليل فرص استخدام الذكاء الاصطناعي داخل البنوك.
- فهم كيفية تحسين العمليات المصرفية وتقليل الإجراءات المتكررة.
- تطوير القدرة على استخدام البيانات لدعم القرارات المصرفية.
- التعرف على أساليب تحسين تجربة العملاء من خلال الحلول الذكية.
- فهم دور المساعدات الذكية والدردشة الآلية في خدمة العملاء.
- تعزيز المعرفة بتطبيقات كشف الاحتيال وإدارة المخاطر.
- فهم متطلبات الحوكمة والخصوصية والأمن في تطبيقات الذكاء الاصطناعي.
- تحسين القدرة على تقييم جدوى تطبيق حلول الذكاء الاصطناعي.
- ربط الذكاء الاصطناعي بالأداء التشغيلي ورضا العملاء وجودة الخدمة.

الخاتمة

تقدم دورة الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي: تحسين العمليات وتعزيز تجربة العملاء إطارًا تدريبيًا عمليًا يساعد المشاركين على فهم كيفية توظيف الذكاء الاصطناعي داخل البنوك والمؤسسات المالية بطريقة منظمة ومرتبطة باحتياجات العمل. وتغطي الدورة الموضوعات الأساسية التي يحتاجها العاملون في القطاع المصرفي لفهم أثر الذكاء الاصطناعي على العمليات، البيانات، خدمة العملاء، إدارة المخاطر، والحوكمة.

يركز البرنامج على الانتقال التدريجي من المفاهيم العامة إلى التطبيقات العملية، حيث يبدأ بالتعريف بدور الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي، ثم ينتقل إلى تحسين العمليات التشغيلية، وتحليل البيانات، وتعزيز تجربة العملاء، قبل الوصول إلى موضوعات المخاطر والخصوصية والحوكمة. ويساعد هذا التسلسل على تكوين صورة واضحة عن كيفية تحويل الذكاء الاصطناعي من مفهوم تقني إلى أداة عملية تدعم الأداء المؤسسي.

ومن خلال التطبيق الشامل في اليوم الأخير، يتمكن المشاركون من ربط ما تم تعلمه بحالة مصرفية واقعية، وتحليل فرص استخدام الذكاء الاصطناعي، وتحديد المتطلبات، والمخاطر، ومؤشرات النجاح. وبذلك توفر الدورة معرفة عملية قابلة للتطبيق في مجالات متعددة داخل البنوك، مثل العمليات، خدمة العملاء، إدارة المخاطر، التسويق، التحول الرقمي، والامتثال، بما يدعم تحسين جودة الخدمات المصرفية ورفع كفاءة الأداء.