

## مقدمة:

في ظل التحول الرقمي المتسارع، أصبح الذكاء الاصطناعي من الركائز الأساسية التي تُحدث نقلة نوعية في فهم وتحليل سلوك العملاء. تمثل هذه الدورة التدريبية منصة متخصصة تهدف إلى تزويد المشاركين بالمعرفة التطبيقية والأدوات العملية التي تمكّنهم من الاستفادة من تقنيات الذكاء الاصطناعي في تعزيز تجربة العملاء وتطوير استراتيجيات تسويقية دقيقة وأكثر فعالية.

تتناول هذه الدورة بعمق مفاهيم تحليل البيانات السلوكية للعملاء، وتكشف عن الأنماط المتكررة في التفاعلات الرقمية التي تعبر عن التفضيلات والاحتياجات الحقيقية للمستهلكين. كما تسلط الضوء على الخوارزميات المتقدمة المستخدمة في التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية، وتستعرض التطبيقات الذكية التي تُسهم في اتخاذ قرارات تسويقية قائمة على البيانات والتحليل العلمي.

تم تصميم البرنامج بأسلوب تطبيقي يدعم التعلم من خلال دراسات حالة حقيقية وأمثلة ميدانية، مما يعزز من قدرة المشاركين على تطوير نماذج ذكية تتماشى مع الأهداف المؤسسية الرامية إلى تحسين الأداء العام وزيادة رضا العملاء بشكل مستدام.

## الفئات المستهدفة:

تخاطب هذه الدورة التدريبية المتخصصين والمهنيين الساعين إلى توظيف الذكاء الاصطناعي في تحليل السلوك الاستهلاكي وتحسين التجربة التسويقية، ومن أبرزهم:

- مدراء التسويق في المؤسسات الكبرى والشركات الناشئة.
- محللو البيانات والسلوك الرقمي.
- مطورو الأنظمة الذكية العاملون في قطاع البيع بالتجزئة والخدمات.
- العاملون في أقسام إدارة تجربة العملاء.
- المتخصصون في الذكاء الاصطناعي في البيئات التجارية.
- رواد الأعمال المهتمون بالتحول الرقمي الذكي.
- مستشارو التسويق الإلكتروني والتخطيط الإعلاني.
- موظفو مراكز خدمة العملاء ومراقبة الأداء.
- الأكاديميون والباحثون في مجالات علم البيانات وسلوك المستهلك.
- مسؤولو تخطيط وتنفيذ الحملات التسويقية الرقمية.

## الأهداف التدريبية:

مع نهاية الدورة التدريبية، سيكون المشاركون قادرين على:

- الإلمام بالمبادئ الأساسية للذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في تحليل سلوك المستهلك.
- تنفيذ تحليلات دقيقة لبيانات العملاء باستخدام تقنيات التعلم الآلي.
- تفسير الأنماط السلوكية بذكاء لدعم القرارات التسويقية الاستراتيجية.
- تصميم خوارزميات تسهم في تحسين تجربة المستخدم عبر القنوات الرقمية.
- توظيف أدوات الذكاء الاصطناعي لاكتشاف دوافع وسلوكيات الشراء.
- بناء نماذج تنبؤية دقيقة لتوقع التغيرات المستقبلية في سلوك العملاء.
- استخدام التحليلات الذكية في تصميم الحملات الإعلانية الموجهة.
- تعزيز الولاء من خلال فهم أعمق لتفضيلات العملاء الرقمية.
- تقييم فعالية التقنيات والأدوات المستخدمة في تحليل البيانات السلوكية.
- اختيار وتطبيق أدوات تحليل البيانات المناسبة لمتطلبات المؤسسات.
- إعداد تقارير تحليلية شاملة تدعم صنع القرار في البيئة المؤسسية.
- دمج الذكاء الاصطناعي في رحلة العميل الرقمية لتحسين الأداء العام.
- توظيف التحليلات التنبؤية في رفع الكفاءة التشغيلية.
- تحديد فجوات تجربة العميل وتصميم حلول تقنية لمعالجتها بفعالية.

## الكفاءات المستهدفة:

تهدف الدورة إلى تنمية المهارات والكفاءات التالية لدى المشاركين:

- تحليل سلوك العملاء باستخدام أدوات ذكية مدعومة بالبيانات.
- تطوير خوارزميات فعالة لتحليل وفهم سلوكيات المستهلكين.
- تطبيق التحليلات التنبؤية لتعزيز فعالية الاستراتيجيات التسويقية.
- القدرة على تفسير البيانات الضخمة ضمن سياق تجربة العميل.
- بناء نماذج تعلم آلي تلائم التغيرات في السلوك الاستهلاكي.
- تصميم استراتيجيات تسويقية قائمة على البيانات الواقعية.
- استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي بشكل آمن وفعال في البيئات التجارية.
- اتخاذ قرارات مبنية على تحليل دقيق لسلوك العملاء وتوقعاتهم.

## محتوى الدورة:

### الوحدة الأولى: مدخل إلى الذكاء الاصطناعي وتحليل السلوك

- مقدمة حول الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في بيئة الأعمال الرقمية.
- العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وتحليل سلوك المستهلك.

- التعرف على تقنيات تحليل البيانات السلوكية وأدواتها.
- التمييز بين السلوك الشرائي والسلوك الرقمي التفاعلي.
- دور الذكاء الاصطناعي في فهم نية العميل وتوقعاته.
- نظرة عامة على الأدوات البرمجية الأساسية المستخدمة في تحليل السلوك.
- أهمية البيانات الضخمة في تكوين صورة شاملة ودقيقة للعميل.
- التحديات الأخلاقية والقانونية المرتبطة باستخدام بيانات العملاء.
- استعراض دراسات حالة لتأثير الذكاء الاصطناعي في توقعات السلوك الشرائي.

### الوحدة الثانية: تقنيات تحليل البيانات السلوكية

- منهجيات جمع البيانات من القنوات الرقمية المختلفة.
- تصنيف وتحليل أنماط سلوك العملاء وفقًا للتفاعلات الرقمية.
- استخدام تقنيات معالجة اللغة الطبيعية (NLP) لفهم مراجعات العملاء.
- تطبيق خوارزميات التعلم الآلي لتحديد تفضيلات العملاء.
- تحليل البيانات النوعية والكمية ضمن إطار سلوك المستخدم.
- دراسة شاملة لرحلة العميل بدءًا من أول تفاعل حتى إتمام الشراء.
- أدوات تصور البيانات لدعم عملية التفسير البصري والفهم التحليلي.
- استخدام أدوات تحليل مثل Power BI و Google Analytics.
- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) المرتبطة بسلوك العملاء.

### الوحدة الثالثة: تصميم النماذج التنبؤية وتطبيقاتها

- المبادئ الأساسية لتصميم النماذج التنبؤية في السياق التسويقي.
- استخدام تقنيات الانحدار اللوجستي للتنبؤ باحتمالات الشراء.
- تطبيق خوارزميات "أشجار القرار" في تحليل سلوك العملاء.
- تطوير نماذج تصنيف العملاء حسب درجة الولاء وتكرار الشراء.
- الدمج بين الذكاء الاصطناعي وتحليل المشاعر في تقييم الاستجابات.
- تصميم أنظمة التوصية الشخصية باستخدام البيانات السلوكية.
- تحليل RFM (القيمة، التكرار، الحداثة) لفهم سلوك العملاء المالي.
- تقييم وتحسين دقة النموذج التنبؤي عبر أدوات تحليل الأداء.
- عرض أدوات تعلم الآلة المستخدمة في تطوير النماذج التنبؤية.

### الوحدة الرابعة: الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة العميل

- فهم مفهوم تجربة العميل وأثرها في بناء علاقات تسويقية ناجحة.
- توظيف الشات بوتات الذكية لتحسين مستوى التفاعل مع العملاء.
- تطبيق تقنيات التعرف على الصوت والصورة لفهم استجابات العملاء العاطفية.
- تحليل ردود الأفعال اللحظية باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.

- تخصيص الرسائل التسويقية بالاعتماد على بيانات تحليل السلوك.
- أتمتة خدمة العملاء من خلال حلول ذكية فعالة.
- دمج البيانات من قنوات متعددة لإنشاء رؤية موحدة للعميل.
- قياس تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين ولاء العميل.
- أدوات تقييم تجربة العميل بعد تطبيق الحلول التقنية الذكية.

### الوحدة الخامسة: استراتيجيات تطبيق الذكاء الاصطناعي في التسويق

- خطوات تخطيط الحملات التسويقية المعززة بالذكاء الاصطناعي.
- استخدام تحليلات البيانات لتحسين استهداف الإعلانات الرقمية.
- تحليل سلوك الزوار في المواقع والمتاجر الإلكترونية.
- صياغة رسائل تسويقية بناءً على التحليل العميق للبيانات الشخصية.
- جدولة العروض التسويقية استنادًا إلى أنماط الشراء المتكررة.
- استخدام التحليلات السلوكية في اكتشاف فرص السوق.
- استراتيجيات تحسين محركات البحث وفقًا لسلوك المستخدم.
- تطوير أنظمة توصية مخصصة تركز على الذكاء الاصطناعي.
- تقييم العائد على الاستثمار في الحملات التسويقية الذكية.

### الخلاصة والتوصيات:

توفر دورة "استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لفهم سلوك العملاء" أساسًا معرفيًا وتطبيقيًا متكاملًا للمشاركين، يمكنهم من تحليل سلوك العملاء بدقة وتوظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي لتصميم تجارب تسويقية أكثر تخصيصًا وفاعلية. كما تعزز الدورة من القدرة على بناء نماذج تحليلية تساهم في اتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على البيانات، مما يؤدي إلى زيادة رضا العملاء وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

ينصح المشاركون بتطبيق ما اكتسبوه من مهارات وأدوات في بيئة العمل الفعلية فورًا، مع الاستمرار في مواك