

**تقرير: تطبيقات الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء
شركة هنقرستيشن (Hungerstation)**

إعداد الطالبة نوف هشام الزبدہ

الرقم الأكاديمي 232001869

إشراف الدكتور: عقبہ الصباغ

المقدمة

أصبح الذكاء الاصطناعي جزءاً أساسياً من خدمة العملاء في التطبيقات التي نستخدمها يومياً. ويتناول هذا التقرير تجربة شركة هنقرستيشن في هذا المجال، وأثرها ومزاياها والتحديات التي تواجهها، اعتماداً على تجربة شخصية مباشرة.

نبذة عن الشركة

اخترت شركة هنقرستيشن لأنها من أكثر التطبيقات استخداماً بشكل يومي، ما أتاح لي تقييم خدمة العملاء فيها بشكل واقعي.

وهي منصة سعودية تأسست عام 2012، وتُعد أول تطبيق سعودي لتوصيل الطعام في المملكة، وتغطي اليوم أكثر من 102 مدينة بشراكات تتجاوز 55,000 شريك. وتقدم خدمات متعددة تشمل توصيل طلبات المطاعم والبقالة والصيدليات، ما يعني تعاملها مع عدد ضخم من الطلبات والشكاوى يومياً¹.

استخدام الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء

من خلال استخدام التطبيق، لاحظت اعتماد هنقرستيشن على روبوت المحادثة (Chatbot) في استقبال استفسارات العملاء ومعالجة عدد كبير من المشكلات بشكل آلي كمرحلة أولى للتواصل مع العملاء، وهذا يساعد على سرعة الاستجابة و تقليل وقت انتظار العميل و تقديم الخدمة في أي وقت. يقوم الروبوت باستقبال المشكلة، وطرح مجموعة من الخيارات الواضحة والمباشرة، ثم تحليل الحالة واتخاذ الإجراء المناسب دون الحاجة إلى تدخل موظف خدمة العملاء في كثير من الحالات.

كما يعتمد النظام على الأتمتة في معالجة بعض الطلبات، مثل استرجاع المبالغ المالية، وإعطاء العميل حرية اختيار طريقة استرداد المبلغ.

تجربة شخصية

تعرضت لمشكلة تمثلت في استلام صنف خاطئ ضمن أحد الطلبات، لذلك تواصلت مع خدمة العملاء وبدأت المحادثة مع روبوت المحادثة (Chatbot)، وكانت الأسئلة واضحة وسهلة وتعتمد على خيارات متعددة، مما سهّل تحديد المشكلة بسرعة دون الحاجة إلى كتابة شرح طويل. تمكن الروبوت من معالجة المشكلة بشكل كامل، حيث قام بإرجاع قيمة الصنف تلقائياً، ثم منحني خيار استرداد المبلغ إما إلى محفظة التطبيق أو إلى البطاقة البنكية المستخدمة في عملية الدفع "استغرقت العملية كاملة حوالي خمس دقائق فقط².

¹ هنقرستيشن (د.ت) عن الشركة

<https://hungerstation.com/sa-ar/about-us>

² شرح طريقة استخدام روبوت المحادثة في تطبيق هنقرستيشن

https://youtu.be/rMj9-Yofeho?si=iPaSs5_ulVyRrG4-

أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمة

للعميل: ساهم استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة العميل من خلال سرعة الاستجابة دون انتظار أو تحويل بين الموظفين، خيارات الخدمة واضحة ومرتبة ولم احتاج لشرح المشكله اكثر من مره مما أثر إيجاباً على جوده الخدمة المقدمة لي كعميل ، سرعة الحل و حرية اختيار طريقة الاسترداد رفعتنا من رضا العميل لدي بحيث قاموا بمعالجة الخطأ بشكل جيد مع العلم أن أصل الموقف كان خطأ، بالإضافة إلى استرجاع المبلغ كاملاً للصنف من دون أي خطأ.

للشركة: خفض التكلفة التشغيلية، واستيعاب الطلبات في أوقات الذروة دون زيادة الموظفين، وتوحيد جودة الردود، وتحويل الشكاوى إلى بيانات تكشف المشكلات المتكررة، وتفرغ الموظفين للحالات المعقدة.

مقترح للتطوير

أرى أن التجربة ناجحة في المشكلات الواضحة والمتكررة، فمشكلتي حُلّت بالكامل خلال دقائق. لكن نجاحها الكامل يبقى مرتبطاً بقدرة النظام على التعامل مع الحالات الاستثنائية وتحويلها لموظف بسرعة.

وأقترح:

- إضافة زر مباشر للاسترجاع داخل صفحة الطلب، دون الحاجة للانتقال إلى قائمة خدمة العملاء بعد اكتماله.
- إتاحة خيار واضح للتحويل إلى موظف في أي مرحلة من المحادثة.

الخاتمة

توضح تجربة هنقرستيشن أن الذكاء الاصطناعي يرفع جودة الخدمة ويسرع الاستجابة ويسهل التجربة على العميل. لكن فاعليته تبقى مرتبطة بوجود مسار واضح للتحويل إلى الموظف البشري، بحيث تجتمع سرعة الأتمتة مع مرونة التعامل الإنساني.