

اسم الطالبة: نوره سعيد حسن

التكليف العملي الأول استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء

الشركة المختارة: شي إن (SHEIN)

تقرير حول تطبيق الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء (شركة SHEIN)

1. نبذة مختصرة عن الشركة وطبيعة خدماتها:

اخترت في هذا التقرير شركة "شي إن" (SHEIN)، وهي منصة عالمية كبيرة جداً متخصصة في بيع الملابس والأزياء عبر الإنترنت. لأن الشركة تباع منتجاتها لملايين الأشخاص في دول مختلفة، يصلها يومياً عدد هائل من الاستفسارات والمشاكل، ولذلك تعتمد بشكل كبير على التقنية لتسهيل التواصل مع عملائها.

2. تحديد تطبيق الذكاء الاصطناعي المستخدم:

التطبيق الذي تستخدمه الشركة **روبوتات المحادثة (Chatbots)** والردود الآلية الموجودة داخل تطبيقهم وموقعهم الإلكتروني، والتي تعتمد على الذكاء الاصطناعي للرد على العملاء فوراً.

3. شرح كيفية عمل التطبيق ودوره في التواصل:

عندما يفتح العميل صفحة الدعم الفني، يبدأ الروبوت بسؤاله عن المشكلة ويعطيه خيارات جاهزة (مثل: أين طلبي؟ أو طلب استرجاع). يقوم النظام الذكي بتحليل كلام العميل والبحث في قاعدة بيانات الشركة عن رقم الطلب، ثم يعطيه الرد المناسب في نفس اللحظة. وإذا كانت المشكلة معقدة ولم يفهمها الروبوت، يقوم بتحويل المحادثة إلى موظف خدمة عملاء حقيقي.

4. تحليل أثر التطبيق على خدمة العملاء:

- **سرعة الاستجابة:** الاستجابة أصبحت فورية في نفس الثانية، بدل أن ينتظر العميل الموظف ليرد عليه.
- **جودة الخدمة:** تحسنت جودة الردود في الأسئلة الروتينية (مثل تتبع الشحنات) لأن الكمبيوتر لا يخطئ في جلب بيانات الطلب.
- **رضا العملاء:** أصبح العملاء أكثر رضا لأنهم يستطيعون الحصول على المساعدة في أي وقت، حتى في أوقات متأخرة من الليل (خدمة 24 ساعة).
- **تقليل الأخطاء والتكاليف:** وفرت الشركة مبالغ ضخمة كانت ستدفعها كرواتب لموظفين يقومون بعمل روتيني، وقلت الأخطاء البشرية بشكل ملحوظ.

5. أبرز المزايا التي حققها استخدام الذكاء الاصطناعي:

بالنسبة للشركة، الميزة الأكبر هي توفير التكاليف والقدرة على خدمة آلاف العملاء في نفس اللحظة دون ضغط. أما بالنسبة للعميل، فالميزة هي السرعة والراحة في معرفة حالة الطلب وحل المشاكل البسيطة دون انتظار طويل.

6. التحديات والمشكلات المحتملة:

- **ضعف التفاعل الإنساني:** أحياناً يكون العميل غاضباً أو لديه مشكلة استثنائية تحتاج لتعاطف وتفهم، وهذا ما يفتقده الروبوت الآلي.
- **أخطاء الردود الآلية:** إذا كتب العميل سؤاله بالعامية أو كان هناك خطأ إملائي، قد لا يفهمه الروبوت ويعطيه إجابات غير مفيدة.
- **مشكلات الخصوصية:** قد يشعر بعض العملاء بالقلق من أن محادثاتهم وبياناتهم يتم تخزينها وتحليلها بواسطة الذكاء الاصطناعي.

7. رأيي الشخصي واقتراحاتي للتطوير:

من وجهة نظري كطالبة، أرى أن استخدام الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء خطوة ممتازة ومفيدة جداً للمتاجر الكبيرة مثل شي إن، لأنها تختصر الوقت والجهد. ولكن الاعتماد الكلي على الروبوت أحياناً يكون مزعجاً للعميل.

لذلك أقترح الآتي لتحسين التجربة:

- تطوير الروبوت ليفهم مشاعر العميل؛ فإذا لاحظ من الكلمات أن العميل منزعج أو غاضب، يحوله فوراً لموظف بشري.
- جعل خيار "التحدث مع موظف" واضحاً وسهلاً، وعدم إجبار العميل على قضاء وقت طويل في محاولة تجاوز الروبوت الآلي.