

تطبيقات الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء

دراسة حالة: شركة نون (Noon)

1. نبذة مختصرة عن الشركة وطبيعة خدماتها

تُعد شركة نون (Noon) واحدة من أكبر منصات التجارة الإلكترونية في الشرق الأوسط، وتقدم خدمات بيع المنتجات عبر الإنترنت، مثل الإلكترونيات، والأزياء، والمواد الغذائية، ومستحضرات التجميل، بالإضافة إلى خدمات التوصيل والدفع الإلكتروني.

2. تحديد تطبيق الذكاء الاصطناعي المستخدم في خدمة العملاء

تعتمد نون على روبوتات المحادثة (Chatbots) وتقنيات الذكاء الاصطناعي للرد على استفسارات العملاء بشكل فوري، كما تستخدم أنظمة ذكية لتوجيه العملاء إلى الحلول المناسبة وتقليل وقت الانتظار.

3. شرح كيفية عمل التطبيق ودوره في التواصل مع العملاء

عند دخول العميل إلى مركز المساعدة أو التواصل مع خدمة العملاء، يبدأ روبوت المحادثة بطرح أسئلة لفهم المشكلة، ثم يقدم حلولاً تلقائية أو يوجه العميل إلى القسم المناسب. وفي حال عدم حل المشكلة، يتم تحويل المحادثة إلى موظف خدمة العملاء.

4. تحليل أثر التطبيق

سرعة الاستجابة

ساهم الذكاء الاصطناعي في تقديم ردود فورية على مدار 24 ساعة، مما قلل وقت انتظار العملاء.

رضا العملاء

ساعدت سرعة الرد وسهولة الوصول إلى المعلومات في تحسين تجربة المستخدم وزيادة مستوى رضا العملاء.

تقليل الأخطاء أو التكاليف

ساهم في تقليل الضغط على موظفي خدمة العملاء، وخفض تكاليف التشغيل، وتقليل الأخطاء الناتجة عن العمل اليدوي.

5. أبرز المزايا التي حققها استخدام الذكاء الاصطناعي للشركة والعملاء

- تقديم خدمة متاحة على مدار الساعة.
- سرعة الرد على الاستفسارات.
- تقليل تكاليف خدمة العملاء.
- تحسين تجربة المستخدم.
- زيادة كفاءة معالجة الطلبات والشكاوى.

6. مناقشة التحديات أو المشكلات المحتملة

- قد لا يفهم روبوت المحادثة بعض الأسئلة المعقدة.
- يفضل بعض العملاء التحدث مع موظف حقيقي.
- قد تحدث أخطاء في فهم اللغة أو اللهجات المختلفة.
- يحتاج النظام إلى تحديث وتدريب مستمر.

7. الرأي الشخصي مع اقتراحات للتطوير والتحسين

أرى أن استخدام الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء أصبح ضروريًا، لأنه يوفر الوقت ويحسن جودة الخدمة. ومع ذلك، يجب أن يكون هناك دائمًا خيار للتواصل مع موظف بشري عند الحاجة، كما أقترح تطوير روبوتات المحادثة لتفهم اللهجات العربية بشكل أفضل وتقديم حلول أكثر دقة وذكاءً لمشكلات العملاء المتنوعة.