

التكليف العملي الأول

عنوان التكليف: تحليل استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء

نبذة مختصرة -1

تُعد شركة أمازون من أكبر شركات التجارة الإلكترونية في العالم، وتستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين تجربة العملاء.

تطبيق الذكاء الاصطناعي -2

وأنظمة التوصية الذكية، والمساعد، (Chatbots) روبوتات المحادثة Alexa. الصوتي.

وصف التطبيق -3

يستقبل روبوت المحادثة استفسارات العملاء ويرد عليها تلقائياً، ويحوّل الحالات المعقدة إلى موظف خدمة العملاء.

أثر التطبيق -4

ساهم في سرعة الاستجابة، وتحسين جودة الخدمة، وزيادة رضا العملاء، وتقليل الأخطاء والتكاليف.

المزايا -5

للشركة: خفض التكاليف ورفع الكفاءة. للعملاء: سرعة الرد وسهولة الحصول على الخدمة.

التحديات -6

ضعف التفاعل الإنساني أحياناً، وصعوبة فهم بعض الاستفسارات، ومخاوف الخصوصية.

الرأي الشخصي -7

أرى أن الذكاء الاصطناعي يحسن خدمة العملاء، مع ضرورة الإبقاء على الدعم البشري للحالات المعقدة.

المراجع

Amazon Customer Service

Amazon Web Services (AWS)

Russell & Norvig, Artificial Intelligence: A Modern Approach