

تحليل استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء شركة الاتصالات السعودية (stc)

تُعد شركة الاتصالات السعودية (stc) من أكبر شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية، حيث تقدم خدمات الاتصالات، والإنترنت، والحلول الرقمية، والخدمات السحابية، والأمن السيبراني للأفراد والشركات. وتسعى الشركة إلى تطوير تجربة العملاء من خلال توظيف أحدث التقنيات، ومنها تقنيات الذكاء الاصطناعي.

تعتمد شركة stc على روبوتات المحادثة (Chatbots) والمساعدات الذكية عبر التطبيق والموقع الإلكتروني، بالإضافة إلى الردود الآلية التي تساعد العملاء في الحصول على المعلومات وحل المشكلات دون الحاجة إلى التواصل المباشر مع موظف خدمة العملاء.

يعتمد روبوت المحادثة على تقنيات الذكاء الاصطناعي ومعالجة اللغة الطبيعية لفهم استفسارات العملاء والرد عليها بشكل فوري. حيث يستطيع الإجابة عن الأسئلة المتكررة مثل الاستعلام عن الفواتير، وإدارة الباقيات، وتقديم الدعم الفني الأولي، وتتبع الطلبات. وفي حال تعذر حل المشكلة، يقوم بتحويل العميل إلى موظف مختص لاستكمال الخدمة.

تحليل أثر التطبيق

- أ- سرعة الاستجابة: يساعد روبوت المحادثة في تقديم الردود خلال ثوانٍ، مما يقلل من وقت انتظار العملاء ويتيح الحصول على الخدمة على مدار 24 ساعة.
- ب- جودة الخدمة: يوفر إجابات موحدة ودقيقة للاستفسارات المتكررة، مما يساهم في تحسين جودة الخدمة وتقليل الأخطاء البشرية.
- ج- رضا العملاء: يساعد في إنجاز الخدمات بسرعة وسهولة، الأمر الذي يرفع مستوى رضا العملاء، خاصة في الخدمات البسيطة التي لا تتطلب تدخلاً بشرياً.
- د- تقليل الأخطاء أو التكاليف: يساهم في تقليل الضغط على موظفي خدمة العملاء، وخفض التكاليف التشغيلية، مع تقليل نسبة الأخطاء الناتجة عن العمل اليدوي.

أبرز المزايا التي حققها استخدام الذكاء الاصطناعي للشركة والعملاء

للشركة:

- تقليل التكاليف التشغيلية.
- زيادة كفاءة خدمة العملاء.
- تحسين سرعة إنجاز الطلبات.
- دعم عدد كبير من العملاء في الوقت نفسه.

للعملاء:

- الحصول على خدمة سريعة في أي وقت.
- سهولة الوصول إلى المعلومات والخدمات.
- تقليل وقت الانتظار.
- تحسين تجربة استخدام الخدمات الرقمية.

التحديات أو المشكلات المحتملة

- قد لا يتمكن روبوت المحادثة من فهم بعض الاستفسارات المعقدة.
- يفضل بعض العملاء التواصل مع موظف بشري في المشكلات الحساسة.
- احتمالية حدوث أخطاء في تفسير بعض الطلبات.
- الحاجة إلى حماية بيانات العملاء والمحافظة على الخصوصية.

الرأي الشخصي مع اقتراحات للتطوير

أرى أن استخدام الذكاء الاصطناعي في شركة stc ساهم بشكل كبير في تحسين تجربة العملاء، خاصة من ناحية سرعة الاستجابة وتوفير الخدمة على مدار الساعة. ومع ذلك، فإن الاعتماد الكامل على الذكاء الاصطناعي قد لا يكون مناسباً في جميع الحالات، لذلك يُفضل توفير خيار الانتقال السريع إلى موظف خدمة العملاء عند الحاجة. كما أقترح تطوير قدرة روبوت المحادثة على فهم اللهجات المحلية والاستفسارات المعقدة، مما يساهم في رفع مستوى رضا العملاء وتحسين جودة الخدمة.

المراجع

موقع شركة stc الرسمي.

تقارير التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء الصادرة عن stc.

Russell, S., & Norvig, P. (2021). Artificial Intelligence: A Modern Approach (4th ed.). Pearson