

تحليل استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء بشركة نون

:(Noon)

تعد شركة نون إحدى أكبر منصات التجارة الإلكترونية في الشرق الأوسط وتقدم خدمات بيع المنتجات المتنوعة مثل: الإلكترونيات والأزياء والأجهزة المنزلية ومنتجات العناية الشخصية كما توفر خدمات الدفع الإلكتروني والتوصيل وخدمة العملاء عبر التطبيق والموقع الإلكتروني.

تحديد تطبيق الذكاء الاصطناعي المستخدم في خدمة العملاء :

تستخدم نون روبوتات المحادثة والردود الآلية للإجابة عن استفسارات العملاء بالإضافة إلى أنظمة ذكية لتحليل الطلبات والشكاوى وتوجيهها إلى القسم المختص كما تستخدم أنظمة توصية لاقتراح المنتجات المناسبة للعملاء

شرح كيفية عمل التطبيق ودوره في التواصل مع العملاء :

يعتمد روبوت المحادثة على الذكاء الاصطناعي لفهم أسئلة العملاء والإجابة عنها بشكل فوري مثل الاستفسار عن حالة الطلب أو سياسية الاسترجاع أو طرق الدفع وإذا كانت المشكلة تحتاج إلى تدخل بشري يتم تحويل العميل إلى موظف خدمة العملاء مما يسرع عملية التواصل ويحسن تجربة المستخدم.

تحليل أثر التطبيق:

سرعة الاستجابة:

يقدم إجابات فورية ويقلل وقت انتظار العميل.

جودة الخدمة: يوفر معلومات دقيقة ومتاحة على مدار الساعة.

رضا العملاء: يساهم في تحسين تجربة العميل من خلال سرعة الحلول وسهولة الوصول للمعلومات.

تقليل الأخطاء او التكاليف: يقلل من الأخطاء البشرية ويخفف الضغط على موظفي خدمة العملاء مما يخفض التكاليف التشغيلية

أبرز المزايا التي حققها استخدام الذكاء الاصطناعي للشركة:

خفض التكاليف التشغيلية

زيادة كفاءة خدمة العملاء

معالجة عدد كبير من الاستفسارات في وقت واحد

للمعملاء :

سرعة الحصول على الإجابة.

توفر الخدمة على مدار 24 ساعة.

سهولة متابعة الطلبات والحصول على الدعم.

التحديات او المشكلات المحتملة:

ضعف التفاعل الإنساني في بعض الحالات.

احتمال عدم فهم بعض الاستفسارات المعقدة.

وجود مخاوف تتعلق بخصوصية البيانات.

الحاجة الى تحديث النظام باستمرار لتحسين دقته.

الرأي الشخصي:

أرى ان استخدام الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء لدى شركة نون تجربة ناجحة لانه ساهم في

تحسين سرعة الاستجابة ورفع مستوى رضا العملاء ومع ذلك من الأفضل توفير انتقال سريع الى

موظف بشري عند تعذر حل المشكلة اليا مع الاستمرار في تطوير روبوت المحادثة وتحسين فهمه
لاستفسارات العملاء المختلفة

الخاتمة:

اثبتت تجربة شركة نون ان الذكاء الاصطناعي أصبح عنصرا مهما في تطوير خدمة العملاء حيث
يساعد في تحسين جودة الخدمة وتقليل التكاليف وزيادة رضا العملاء مع ضرورة الموازنة بين
التقنيات الحديثة والدعم البشري لتحقيق افضل تجربة ممكنة