

**الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء
روبوت المحادثة في تطبيق mystc**

إعداد: محمد حسام العاقل

الرقم الأكاديمي: 232001863

إشراف الدكتور / عقبة الصباغ

١. نبذة عن الشركة

شركة الاتصالات السعودية (stc) من أكبر شركات الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة، تأسست عام 1998م. تقدّم خدمات الجوال والإنترنت عبر الألياف الضوئية وشبكات الجيل الخامس والحلول الرقمية للأفراد والمؤسسات، ويُعدّ تطبيق mystc بوابتها الرقمية الرئيسية لإدارة الخدمات وطلب الدعم.

٢. التطبيق المُستخدَم

روبوت المحادثة (Chatbot) داخل تطبيق mystc: مساعد آلي يفهم طلب العميل المكتوب بلغته الطبيعية عبر معالجة اللغة الطبيعية (NLP)، ويربطه ببيانات حسابه، وينفّذ الإجراء المناسب أو يصغّده لموظف بشري عند الحاجة.¹

٣. آلية العمل

يعمل الروبوت والعميل مسجّل الدخول، فيتعرّف تلقائياً على معرّف الخدمة. وتمرّ التجربة بالمراحل التالية:

- استقبال الطلب: العميل يكتب «الإنترنت عندي بطيء».
- فهم النية: يحدّد الروبوت أنها مشكلة دعم في.
- ربط البيانات: يربطها بمعرّف الخدمة (اشترك ألياف ضوئية).
- تنفيذ الإجراء: يُرسل إشارة إعادة ضبط لمودم الألياف عن بُعد.
- النتيجة: حُلّت المشكلة آلياً دون تحويل لموظف.

٤. تحليل الأثر

المحور	الملاحظة	التقييم
سرعة الاستجابة	حلّ فوري خلال ~4 دقائق وإتاحة 24 ساعة بلا انتظار.	مرتفع جداً
جودة الخدمة	فهم صحيح من أول مرة وتنفيذ تقني فعال.	مرتفع
رضا العملاء	تجربة سلسلة وواجهة مرتبة مع خيار التصعيد.	مرتفع
الأخطاء والتكاليف	حلّ دون إشغال موظف يقلّل التكلفة والأخطاء.	مرتفع

٥. أبرز المزايا

- للشركة: خفض التكاليف، توفّر 7/24، تصعيد ذكي للحالات المعقّدة، وثبات جودة الرد.
- للعميل: حلّ فوري، سهولة وصول داخل التطبيق، خدمة شخصية عبر معرّف الخدمة، حرية التحويل لموظف.

٦. التحديات المحتملة

- ضعف التفاعل الإنساني: غياب التعاطف في المواقف الحسّاسة.
- أخطاء الردود الآلية: صعوبة في الطلبات المعقّدة أو غير المعتادة.
- الخصوصية: حساسية بيانات الحساب (الهوية، معرّف الخدمة، الفواتير) تتطلّب حماية صارمة.

٧. الرأي الشخصي والمقترحات

التجربة ناجحة وممتازة (التقييم: 9/10). أنجز الروبوت الدعم الفني بسرعة وكفاءة دون أي مشكلة، وأبرز ما يميّزه الجمع بين السرعة والتوفّر الدائم والواجهة المرتبة.

مقترح التطوير: تمكين الروبوت من حلّ المشكلات الأعقد ذاتياً دون تحويلها لموظف بشري،

المراجع:

STC Group / REVE Chat — AI-Powered Chatbot & Live Chat Platform (Press Release, 2024)¹

<https://www.thedailystar.net/business/organisation-news/press-releases/news/stc-selects-reve-chats-ai-powered-chatbot-and-live-chat-platform-3714276>