

التكليف العملي الأول

عنوان التكليف:

تحليل استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء

الهدف:

تنمية قدرة الطالب على تحليل التطبيقات العملية للذكاء الاصطناعي في مجال خدمة العملاء، وربط المفاهيم النظرية بالممارسات الواقعية في الشركات والمؤسسات.

المطلوب من الطالب:

يقوم الطالب باختيار شركة أو مؤسسة تستخدم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء، مثل:

- روبوتات المحادثة (Chatbots)
- الردود الآلية
- أنظمة التوصية الذكية
- تحليل شكاوى العملاء
- المساعدات الصوتية الرقمية

ثم إعداد تقرير تحليلي يتضمن المحاور التالية:

1. نبذة مختصرة عن الشركة وطبيعة خدماتها .
2. تحديد تطبيق الذكاء الاصطناعي المستخدم في خدمة العملاء .
3. شرح كيفية عمل التطبيق ودوره في التواصل مع العملاء .
4. تحليل أثر التطبيق على :
 - سرعة الاستجابة
 - جودة الخدمة
 - رضا العملاء
 - تقليل الأخطاء أو التكاليف
5. تحديد أبرز المزايا التي حققها استخدام الذكاء الاصطناعي للشركة والعملاء .
6. مناقشة التحديات أو المشكلات المحتملة، مثل :
 - ضعف التفاعل الإنساني
 - أخطاء الردود الآلية
 - مشكلات الخصوصية
7. تقديم رأي الطالب الشخصي حول مدى نجاح التجربة، مع اقتراحات للتطوير والتحسين .

يمكن للطالب الاستعانة بمواقع الشركات الرسمية، أو مقاطع الفيديو، أو المقالات المنشورة، مع ضرورة تنظيم التقرير بصيغة أكاديمية واضحة وتسليمه بصيغة PDF.

