

MIDOCEAN جامعة

التكليف العملي الأول

عنوان التكليف:

تحليل استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء

إعداد الطالب:

NADER SALAH AHMED

اسم المقرر: MKT421

الأسبوع: Week 8

الدكتور: د. عقبة الصباغ

نبذة مختصرة عن الشركة وطبيعة خدماتها -1

لأنها من شركات الاتصالات التي تعتمد على التقنيات الحديثة لتحسين خدمة العملاء. تقدم (Zain KSA) اختارت شركة زين السعودية الشركة خدمات الاتصالات والإنترنت والحلول الرقمية للأفراد والشركات، وتوفر قنوات متعددة للتواصل مع العملاء مثل الموقع الإلكتروني والتطبيق وخدمة المحادثة.

تطبيق الذكاء الاصطناعي المستخدم في خدمة العملاء -2

والردود الآلية لمساعدة العملاء في الإجابة عن الأسئلة الشائعة، مثل الاستعلام عن (Chatbots) تستخدم الشركة روبوتات المحادثة. الفواتير، الباقات، أو تقديم طلبات الدعم الفني.

كيفية عمل التطبيق ودوره في التواصل مع العملاء -3

يقوم العميل بكتابة سؤاله في موقع الشركة أو التطبيق، ثم يحلل نظام الذكاء الاصطناعي الكلمات ويقدم الإجابة المناسبة أو يوجه العميل إلى القسم الصحيح. وإذا كانت المشكلة تحتاج إلى متابعة خاصة، يتم تحويلها إلى موظف خدمة العملاء.

من وجهة نظري، هذا الأسلوب يوفر الوقت ويساعد في حل المشكلات البسيطة بسرعة.

تحليل أثر التطبيق -4

سرعة الاستجابة

ساهم استخدام روبوتات المحادثة في تقليل وقت انتظار العملاء، حيث يتم الرد على أغلب الاستفسارات بشكل فوري.

جودة الخدمة

أصبحت الخدمة أكثر تنظيماً لأن العملاء يحصلون على معلومات موحدة وسريعة، خاصة في الأسئلة المتكررة.

رضا العملاء

أعتقد أن سرعة الحصول على الإجابة تزيد من رضا العملاء، خصوصاً في الخدمات اليومية مثل معرفة الرصيد أو الاشتراكات.

تقليل الأخطاء أو التكاليف

ساهم الذكاء الاصطناعي في تقليل الضغط على موظفي خدمة العملاء، كما خفض الوقت اللازم للرد على الاستفسارات، مما يساعد على تقليل التكاليف التشغيلية.

أبرز المزايا التي حققها استخدام الذكاء الاصطناعي -5

بالنسبة للشركة

- تقليل ضغط العمل على موظفي خدمة العملاء.
- سرعة الرد على عدد كبير من العملاء.
- تحسين كفاءة تقديم الخدمة.
- توفير الوقت والتكاليف.

بالنسبة للعملاء

- الحصول على إجابات سريعة.
- إمكانية التواصل في أي وقت.
- سهولة الوصول إلى المعلومات والخدمات.
- تجربة أفضل عند استخدام التطبيق أو الموقع.

التحديات أو المشكلات المحتملة -6

- بعض الأسئلة المعقدة قد لا يستطيع النظام فهمها بشكل صحيح.
- غياب التواصل الإنساني في بعض الحالات.
- وجود مخاوف تتعلق بخصوصية بيانات العملاء.
- قد يضطر العميل للتواصل مع موظف إذا لم يجد الحل المناسب.

رأي الطالب -7

من وجهة نظري، نجحت شركة زين السعودية في استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين خدمة العملاء، خاصة في سرعة الرد وتسهيل الوصول إلى الخدمات. لكن أرى أنه من الأفضل تطوير روبوتات المحادثة لتصبح أكثر قدرة على فهم المشكلات المعقدة، مع استمرار توفير إمكانية التواصل مع موظف عند الحاجة.

الخاتمة

يمكن القول إن استخدام الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء أصبح من الوسائل المهمة لتحسين جودة الخدمات وتوفير الوقت. وتعتبر تجربة شركة زين السعودية جيدة في هذا المجال، لأنها ساعدت على تحسين سرعة الاستجابة وتسهيل التواصل مع العملاء، مع وجود بعض التحديات التي يمكن تطويرها مستقبلاً.