

تكليف علمي بعنوان

تحليل استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء

دراسة حالة: شركة الاتصالات السعودية (STC)

عمل الطالب :عمار سعيد عمر باثقلي

الرقم الأكاديمي: 232000907

مقدمة

مع التطور المتسارع في تقنيات الذكاء الاصطناعي، أصبحت الشركات تسعى إلى توظيف هذه التقنيات لتحسين جودة خدماتها وتطوير تجربة العملاء. ويعد قطاع الاتصالات من أكثر القطاعات اعتمادًا على الحلول الذكية؛ نظرًا لكثرة استفسارات العملاء والحاجة إلى تقديم الدعم بشكل مستمر. وفي هذا التقرير اخترت شركة الاتصالات السعودية (stc) باعتبارها من الشركات الرائدة في المملكة، حيث تستخدم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء بهدف تسريع الاستجابة وتحسين جودة الخدمة.

أولاً: نبذة عن الشركة وطبيعة خدماتها

تُعد شركة الاتصالات السعودية (stc) من أكبر شركات الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية، وتقدم خدمات الهاتف المتنقل، والإنترنت، والألياف البصرية، والخدمات الرقمية، والحلول السحابية، بالإضافة إلى خدمات مخصصة للأفراد وقطاع الأعمال والجهات الحكومية. ومع توسع خدماتها وارتفاع أعداد العملاء، أصبح من الضروري الاعتماد على التقنيات الذكية لإدارة عمليات خدمة العملاء بكفاءة أكبر.

ثانياً: تطبيق الذكاء الاصطناعي المستخدم في خدمة العملاء

تعتمد stc على روبوتات المحادثة الذكية داخل تطبيقاتها وموقعها الإلكتروني، حيث يستطيع العميل طرح استفساراته والحصول على إجابات فورية دون الحاجة إلى انتظار موظف خدمة العملاء. كما تستفيد الشركة من تقنيات تحليل البيانات لفهم احتياجات العملاء، وتوجيههم إلى الخدمات المناسبة، وتحليل الشكاوى المتكررة من أجل تحسين مستوى الخدمة.

ثالثاً: كيفية عمل التطبيق ودوره في التواصل مع العملاء

يعتمد روبوت المحادثة على تقنيات الذكاء الاصطناعي ومعالجة اللغة الطبيعية، حيث يقوم بتحليل الكلمات التي يكتبها العميل ثم يبحث عن الإجابة المناسبة في قاعدة البيانات الخاصة بالشركة. وعند التعامل مع استفسارات بسيطة مثل معرفة الرصيد، أو متابعة الطلبات، أو الاشتراك في الخدمات، يقدم النظام الإجابة مباشرة خلال ثوانٍ.

أما إذا كانت المشكلة تحتاج إلى تدخل بشري، فيتم تحويل العميل إلى أحد موظفي خدمة العملاء مع الاحتفاظ بالمعلومات التي سبق أن أدخلها العميل، مما يقلل من تكرار شرح المشكلة ويوفر الوقت على الطرفين.

رابعاً: تحليل أثر التطبيق

١. سرعة الاستجابة

من أكثر الجوانب التي لفتت انتباهي أن العميل يستطيع الحصول على إجابة في أي وقت من اليوم دون التقيد بساعات العمل، وهذا يختصر وقت الانتظار بشكل واضح مقارنة بالطريقة التقليدية.

٢. جودة الخدمة

أصبحت المعلومات المقدمة أكثر توحيداً، لأن جميع العملاء يحصلون على الإجابة نفسها عند طرح السؤال ذاته، مما يقلل من اختلاف الإجابات بين الموظفين.

٣. رضا العملاء

يساعد الذكاء الاصطناعي على تحسين تجربة العميل عندما يتمكن من إنجاز طلبه بسرعة، إلا أن بعض العملاء لا يزالون يفضلون التحدث مع موظف عند وجود مشكلة معقدة أو حالة استثنائية.

٤. تقليل الأخطاء والتكاليف

أدى استخدام الأنظمة الذكية إلى تقليل الضغط على موظفي خدمة العملاء، مما يسمح لهم بالتركيز على الحالات التي تحتاج إلى معالجة خاصة، كما يساهم في تقليل التكاليف التشغيلية على الشركة مع المحافظة على مستوى جيد من الخدمة.

خامساً: أبرز المزايا التي حققها استخدام الذكاء الاصطناعي

من خلال اطلاعي على تجربة الشركة، أرى أن أهم الفوائد التي تحققت تتمثل في:

- تقديم الخدمة على مدار الساعة.
- تقليل مدة انتظار العملاء.
- سرعة الوصول إلى المعلومات والخدمات.
- تخفيف العبء على موظفي خدمة العملاء.
- تحسين تجربة المستخدم داخل التطبيق.
- الاستفادة من بيانات العملاء في تطوير الخدمات مستقبلاً.

سادساً: التحديات والمشكلات المحتملة

رغم المزايا السابقة، إلا أن هناك بعض التحديات التي قد تواجه استخدام الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء، ومن أبرزها:

- عدم قدرة روبوت المحادثة على فهم بعض الأسئلة المكتوبة بصياغات غير واضحة.
- شعور بعض العملاء بأن التواصل مع النظام الآلي أقل مرونة من التواصل مع موظف حقيقي.
- الحاجة المستمرة إلى تحديث قاعدة البيانات حتى تبقى الإجابات دقيقة.
- أهمية المحافظة على خصوصية بيانات العملاء عند استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات.

سابعاً: الرأي الشخصي والاقتراحات

من وجهة نظري، أرى أن تجربة stc في استخدام الذكاء الاصطناعي تعد تجربة ناجحة، خاصة في الخدمات اليومية التي لا تحتاج إلى تدخل بشري. كما أن الاعتماد على هذه التقنيات أصبح ضرورة مع ازدياد عدد العملاء وتنوع الخدمات.

ومع ذلك، أعتقد أنه يمكن تطوير التجربة بشكل أكبر من خلال تحسين قدرة روبوت المحادثة على فهم اللهجة المحلية، وتقليل الوقت اللازم لتحويل العميل إلى موظف عند الحاجة، وإتاحة خيارات أكثر مرونة داخل المحادثة بدلاً من الاعتماد على الردود الجاهزة فقط.

الخاتمة

أثبتت شركة stc أن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يكون وسيلة فعالة لتحسين خدمة العملاء إذا تم استخدامه بالشكل الصحيح. فقد ساهم في تسريع الاستجابة، وتحسين جودة الخدمة، وتقليل التكاليف التشغيلية، مع بقاء العنصر البشري ضرورياً في الحالات التي تتطلب فهماً أعمق أو اتخاذ قرارات خاصة. وأتوقع أن يشهد هذا المجال تطوراً أكبر خلال السنوات القادمة مع استمرار تقدم تقنيات الذكاء الاصطناعي.