

Chatbot

خدمة عملاء لا تعرف الخلل أو الضغط



أكدت أزمة كورونا على الأهمية الكبيرة لمراكز خدمة العملاء، وقدرتها الفنية والبشرية على مواجهة الضغط المتزايد من استفسارات العملاء، سواء بهدف شراء المنتجات أو الخدمات التي تقدمها تلك المنشآت، أو الاستعلام عن معلومات أو خدمات معينة

تأثيرات سلبية

على أداء مراكز خدمة العملاء أثناء الازمة

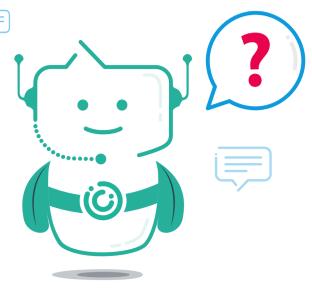


الشات بوت أحد الحلول

يعد الشات بوت حلاً فعّالاً ونموذجياً لموظفي خدمة العملاء لديك وعملائك، عبر تقليل وقت الوصول والاستجابة لاستفساراتهم

ما هو؟

هو برنامج تقني يعتمد على الذكاء الاصطناعي، يقدم للعميل كافة الإجابات اللازمة على استفساراته من خلال إجراء محادثة نصية، وفق نظام تقني يحاكي التعامل البشري مع الاستفسارات



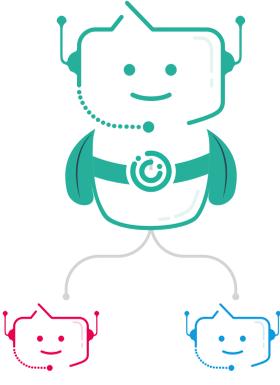
أنواعه

1 Rule Based (يعتمد على مهام محددة)

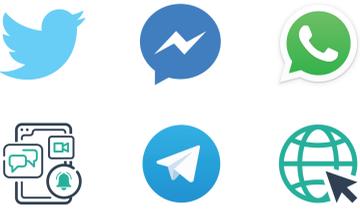
يعتمد على مجموعة من القواعد المحددة مسبقاً بمسار معين لتوجيه الشات بوت للإجابة على أسئلة العميل

2 AI Based (يعتمد على الذكاء الاصطناعي)

يعتمد على استخدام التعلم الآلي لفهم السياق وطلب مشاركة الرد



القنوات التي يدعمها



متطلبات بناء شات بوت



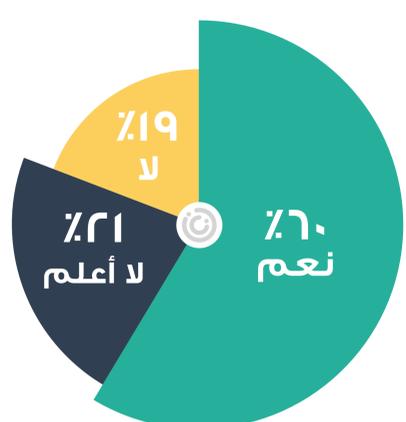
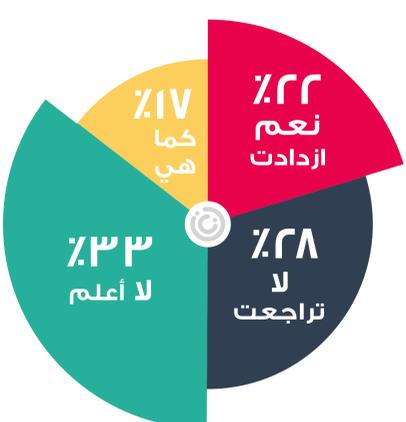
التحديات التي يواجهها الشات بوت باللغة العربية هي صرف اللغة العربية حيث يوجد العديد من اللهجات العامية لذلك لا تتوفر معلومات صحيحة يمكن تغذية الشات بوت بها لذلك الشات بوت باللغة الانجليزية هو النموذج الأكثر انتشاراً

نتائج استطلاع الرأي



هل يعاني مركز خدمة العملاء لديك من الضغط؟

هل تغير مستوى رضا العملاء عن أداء مركز خدمة العملاء؟



هل أنتم مهتمون بتفعيل الشات بوت بشركتكم خلال الستة أشهر القادمة؟

نعم
لا أعلم
لا
امتلك ولكن يحتاج الى التطوير
امتلك ولا اريد التطوير

