



شات بوت Chatbots

مرحباً، كيف يمكنني
أن اساعدك؟



تكررت على مسامعنا مؤخراً كلمة "شات بوت"، فماذا تعني؟ وماهو الشات بوت؟ وما هي استخداماته.. وكيف يساهم في تحقيق الكفاءة للجهات التي توظفه لتحقيق اهدافها..

سنتعرف معاً في هذه النشرة على معلومات وتفاصيل اكثر عن هذا العالم.. وماهي علاقة الـ " شات بوت" بالذكاء الاصطناعي، وماهو الذكاء الاصطناعي وماهو دوره في هذا النظام وكيف يمكن لذلك ان يخدمنا في خدمة العملاء وانجاز وتلقي المعاملات.

في البداية، لتتعرف معاً على نشأة كلمة

شات بوت

Chatbots

من الأساس..

فهي كلمة مركبة من جزئين، الجزء الأول "الشات" وهي نسخة مختصر من كلمة "شاتر - Chatter" والتي تعني الحديث بطريقة لطيفة ومختصرة، والتي ظهرت في القرون الوسطى لدى الشعب الإنجليزي.

اما الجزء الثاني فهو "بوت" والمستقاة من كلمة "روبوت" والتي ترمز الى الجهاز الآلي. واصل كلمة "روبوت" تأتي من الثقافة التشيكية، حيث تأتي الكلمة من "روبوتا - Robota" والتي استخدمت في مسرحية للكاتب "رسوموفي يونيفرزالني روبوتي Rossumovi Univerzální Roboti" والتي في محتواها ترمز الى العمل الجبري او القسري او الإلزامي بحيث كانت تعني اكمال الإجراءات واداء المهام بشكل متتابع وبشكل إلزامي، ومخترع الكلمة الأصلي هو يوسف شابك، اخ للكاتب التشيكي كارل شابك.

وعندما جمعت الكلمتين اصبح مفردهما "شات بوت"، والتي تعني روبوتات المحادثة او الدردشة، وذلك لأن الجهاز يقوم بتحويل كافة الأوامر الى نص مهما اختلفت طريقة تلقيها.

عوداً الى لب الموضوع، فقد اخذت روبوتات المحادثة الـ"الشات بوت" في الإنتشار مؤخراً في عالم الأعمال حيث أثبتت بالفعل قدرتها على فتح مسارات جديدة للجهات بهدف التواصل مع العالم والأهم من ذلك مع العملاء سواءً الحاليين او المرتقبين ومتلقين الخدمة والمستفيدين من خلال المساعدة على زيادة شعبية تطبيقات المراسلة باستخدام التقنيات الحديثة والذكاء الاصطناعي (AI). وذلك إضافة الى انها تقدم طرق جديدة في التسويق والوصول كقناة اتصال مبتكرة مع المستخدمين، وسرعان ما أصبحت أحد الاستراتيجيات المبتكرة والهامة في حقبة الجهات والمنظمات المتميزة، لذلك، سنجيب عن الأسئلة الشائعة التي تتعلق بهذا الموضوع.

ما هو Chatbots?

الـ "شات بوت" ChatBot عبارة عن برنامج يحاكي محادثة شخص حقيقي، ويوفر شكل من أشكال التفاعل بين المستخدم والبرنامج أو نظام الشركة، ويتم التفاعل باستخدام الكتابة النصية أو الرسائل الصوتية. فهو مبني ومصمم لكي يعمل بشكل مستقل دون تدخل بشري، بحيث يجب على الأسئلة التي تُطرح له، وتظهر إجابته كأنها صادرة عن شخص حقيقي، علماً أنها مرتبطة بنظام المنشأة، وتصدر الأجوبة من بنك من الأسئلة وقواعد البيانات التي يتم تغذيته بها.

كما يمكن للـ "شات بوت" القيام بالإجراءات المترتبة على المحادثة آلياً بناءً على ما يتلقاه من أوامر دون الحاجة إلى تدخل بشري، من ما يقلل الوقت والجهد والمدة الزمنية للعمليات الإدارية، ويساهم في بناء تقارير دقيقة وعمليات منمذجة.

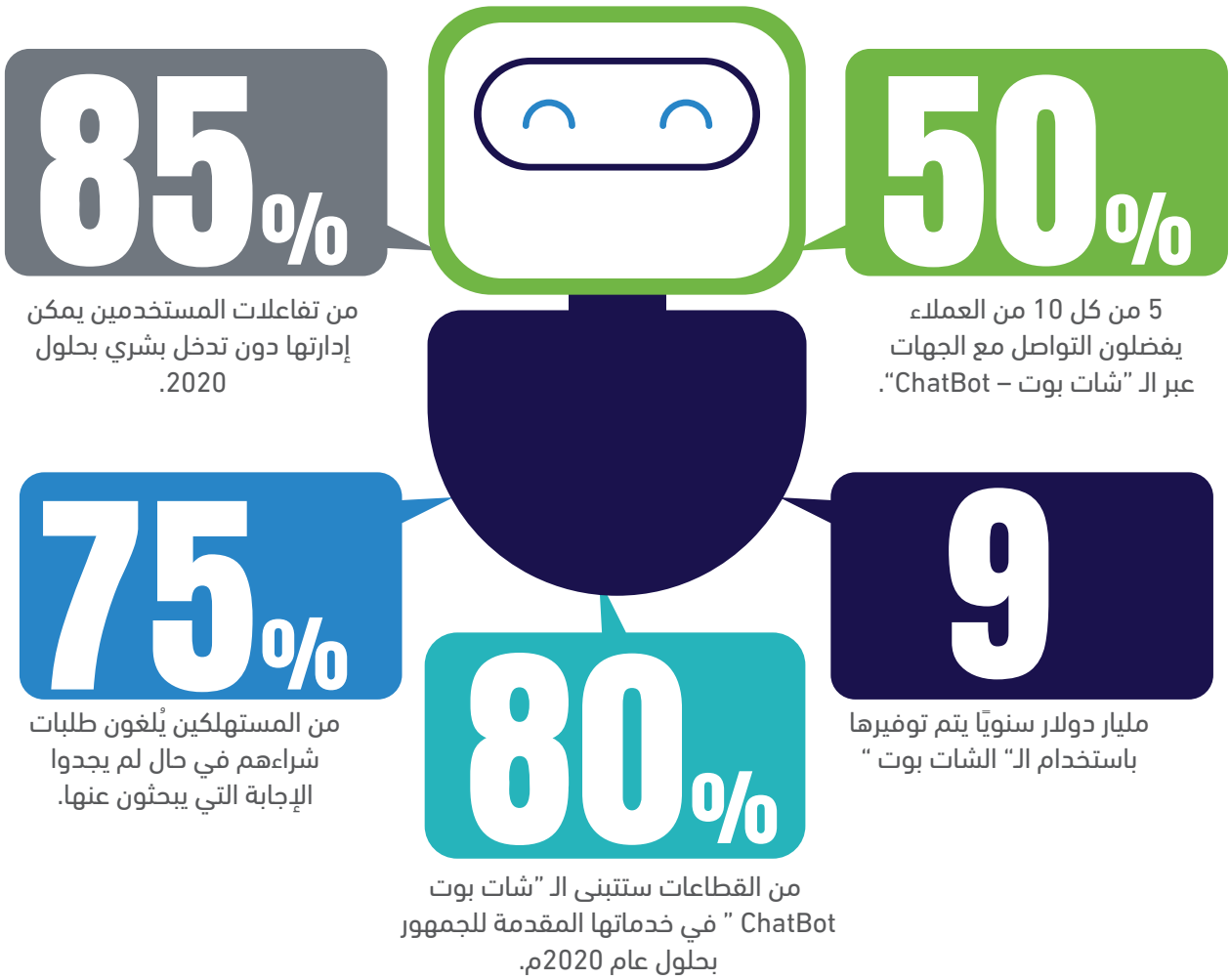
يُبنى ChatBot بالاعتماد على محادثات نصية مُسبقة تم معالجتها باستخدام خوارزميات تعليم الآلة ومعالجة النصوص.

كيف يعمل Chatbots?

عندما يُوجَّه سؤال لـ ChatBot فإنه يُجيب على السؤال بناءً على ما يعرفه خلال تلك اللحظة، وفي حال لم تتوفر الإجابة يقوم بتحويل السؤال لمشغل العمليات Operator وهو شخص حقيقي، ويقوم بدوره بالإجابة على السؤال، ويكون دور الـ "شات بوت ChatBot" هنا هو الاستفادة من الرد الناتج عن المشغل ودراسته وتحليله وإدراجه ضمن قاعدة بياناته، وهذا هو دور الذكاء الاصطناعي "Artificial Intelligence" حيث يقوم الـ "شات بوت" بحفظ المعلومة الجديدة أو الإجراء في قواعد البيانات لإسترجاعها لاحقاً عند تكرار نفس السيناريو أو الطلب أو السؤال بما انه مبني بالاعتماد على محادثات نصية مُسبقة تم معالجتها باستخدام خوارزميات تعليم الألة ومعالجة النصوص.

لم يجب أن نهتم بأمر

شات بوت Chatbots?



الأسباب التي تجعلك تتبنى الـ

شات بوت Chatbots

كأحد أساليب عملك من الان فصاعدًا

إن القدرة على التعلم تلقائيًا جعلت من الـ "شات بوت" حلًا فعالًا للإجابة عن الأسئلة التي تُسأل عادة من قبل المستخدمين. إليك أسباب تجعل من بيئة العمل لديك تحتاج لوجود الـ شات بوت

زيادة معدل معالجة الطلبات

باستخدام الـ "الشات بوت" سيزيد معدل معالجة الطلبات وتنفيذ العمليات، فهي على العكس من مشغل العمليات الحقيقي، لا تعاني الـ "شات بوت ChatBot" من محدودية القدرات، فأقصى قدرة للشخص الحقيقي هي معالجة من 2 الى 3 محادثات في نفس اللحظة، بينما لا حدود في ذلك لدى الـ "الشات بوت".

يمكنك الـ "شات بوت" من استهداف شريحة أكبر من العملاء

مع وجود القدرة على المعالجة السريعة لطلبات واستفسارات العملاء باستخدام الـ "شات بوت" فذلك يعني فرصة لاستهداف شريحة أوسع من العملاء، والدخول في أسواق جديدة.

كما ان الجهات التي تستخدم الـ "شات بوت" تمكنت للتعامل مع عملائها على وسائل التواصل الاجتماعي من زيادة معدلات الخدمة والإنفاق بنسبة 20% إلى 40%. في الوقت الذي تقوم فيه وسائل التواصل الاجتماعي بعملها المعتاد.

استيعاب معدلات عالية من الاستفسارات

إذا كان لديك معدل استفسارات عالي من قبل عملائك، فإن أفضل طريقة لاستيعاب تلك الاستفسارات والاجابة عليها وتحسين أداءها هو استخدام الـ "الشات بوت".

مساعدة العملاء على الاختيار

إذا كان لديك سلعات أو منتجات قريبة في مواصفاتها، ستعمل الـ “الشات بوت” على مساعدة عملائك على اختيار المواصفات التي يرغبونها بدقة وتلائم احتياجاتهم، وخاصة عندما يقعون في حيرة من أمرهم.

أظهر استطلاع أن 83% من المتسوقين عبر الإنترنت يحتاجون إلى الدعم أثناء التسوق. لذلك، قد يطلب منك عملاؤك المساعدة في محاولة فهم المنتجات التي تناسب احتياجاتهم / ميزانياتهم في أي وقت من اليوم. إن المحادثة المباشرة أمر جيد، لكن هل هذا جيد بما فيه الكفاية؟ يمكن الـ “الشات بوت” الإجابة على ذلك.

إذا كنت تسوق لمنتجاتك او خدمات التي تقدمها عبر القنوات الرقمية بشكل مكثف وتتواصل مع عملائك بشكل كبير ومعدل مرتفع، فإن الـ “الشات بوت” ستستهل عليك العديد من الأمور في هذا الجانب، وستقدم لك إمكانيات كبيرة في إدارة ومتابعة حملاتك التسويقية.

سواء كنت بالفعل علامة تجارية تهدف للعمل في جميع أنحاء العالم أو جهة تتعامل مع مستخدمين من مختلف أنحاء العالم يمكن للـ “شبات بوت” حل مشاكل رعاية العملاء الخاصة بك بلغات متعددة على مدار الساعة و سيسمح ذلك لك بتوسيع العمليات إلى فئات اوسع دون الحاجة إلى القلق بشأن مضاعفة الطلبات الواردة ليتم التعامل معها.

تفاعل مع جمهورك

عليك باستخدام الـ “الشات بوت” إذا اردت الحصول على منصة تسويقية تفاعلية، فعلى العكس من التطبيقات والمواقع التي لا تقدم خاصيات تفاعلية مع المستخدمين، تقدم الـ “الشات بوت” مميزات تفاعلية مع المستخدمين تساعدك بشكل كبير على التواصل معهم، وأخذهم في مسارات محددة.

فقد تمكنت الشركات التي تتعامل مع عملائها على وسائل التواصل الاجتماعي من زيادة إنفاق العملاء بنسبة 20% إلى 40%. في الوقت الذي تقوم فيه وسائل التواصل الاجتماعي بعملها، يمكن أن تساهم المدونات الجماعية من خلال جعل التفاعل أكثر تفاعلية.

الرسائل الشخصية التي تساعد المستهلكين طوال “رحلة المشتري” أصبحت ممكنة مع معلومات المستهلك التي تتلقاها المدونات. يمكن أن تسأل روبوتات الدردشة عن الأسئلة الضرورية وتقنع المستخدم و يكون توجه لك. تضمن روبوتات الدردشة أن التدفق في الاتجاه الصحيح للحصول على معدلات اعلى لخدمة المستفيد.

الصرف بكفاءة وترشيد الإنفاق

تعمل الـ “الـشات بوت” على تقليل النفقات، فبدلاً من توظيف طاقم دعم ومشغلي عمليات للقيام بمهام روتينية ومتكررة والعمل على تهيئة البنية التحتية وتحمل رواتب شهرية وأتعاب ومصاريف إضافية، تستطيع استخدام الـ “الـشات بوت” .

فإن تبني الـ “شات بوت” يعتبر اقل تكلفة وأكثر كفاءة من إنشاء تطبيق أو توظيف كادر مخصص لكل مهمة. وبما أن الـ “شات بوت” هي حلول آلية فإنها تتيح للجهات التعامل مع العديد من العملاء في وقت واحد و من خلال استخدام هذه التقنية التي تكمل العناصر البشرية، لن تقوم فقط بمضاعفة كفاءة العمل بأقل التكاليف بل ستتجنب أيضاً المخاطر والأخطاء البشرية.

وجود دائم وعلى مدار الساعة 24/7

باستخدام الـ “الشات بوت” لن تحتاج لترتيب ورديات دوام موظفي الدعم والاتصال لديك، فشركتك ستكون متاحة على مدار 24 ساعة خلال أيام الأسبوع كاملة لاستقبال طلبات الدعم والاستفسارات.

وفقا لبحث أجرته مؤسسة Gartner ، فإن خدمة العملاء هي أهم عامل للنجاح. لذا سواء كنت شركة دولية أو محلية ، فإن امتلاك خدمة عملاء جيدة على مدار 24/7 له تأثير إيجابي على رضا العملاء.

الآراء التي تجمعها روبوتات الدردشة من خلال طرح أسئلة بسيطة تمكّنك من إجراء تحسينات على الخدمات / المنتجات الخاصة بك وحتى تحسين موقع الويب الخاص بك عن طريق تعديل الصفحات.

يمكن استخدام روبوتات الدردشة أيضًا لتتبع أنماط الشراء وسلوك المستهلك من خلال مراقبة بيانات المستخدم ووفقًا لموقع Forbes ، فإن هذا يساعد الشركة على اتخاذ قرار بشأن المنتجات التي يجب تسويقها بشكل مختلف.

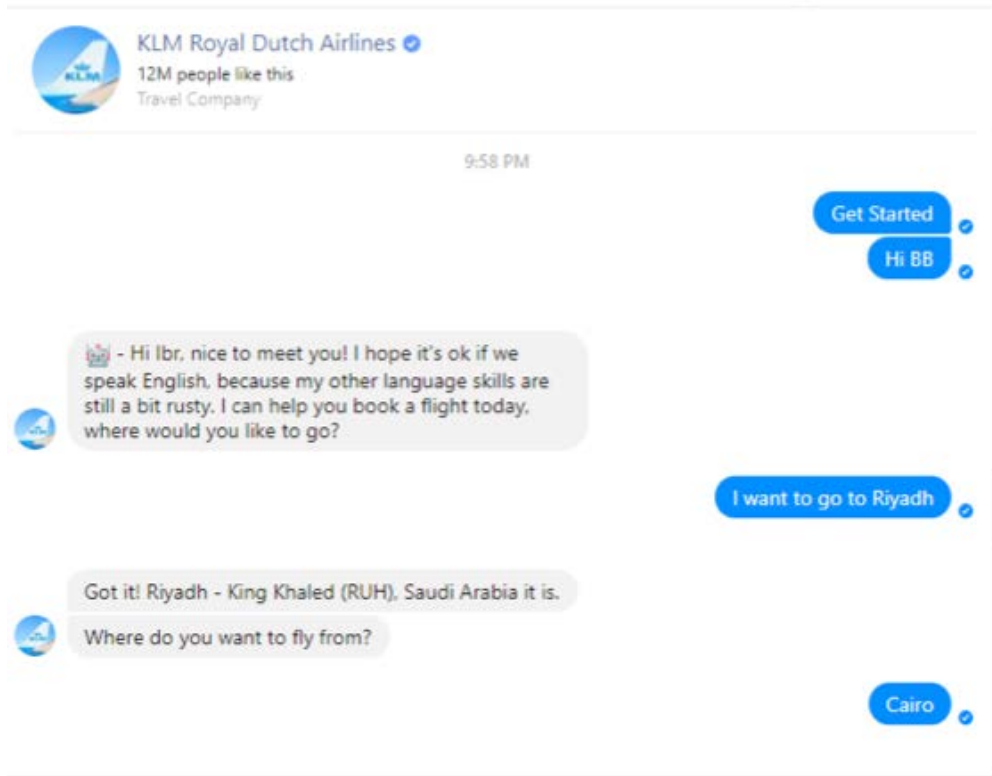
بعبارة أخرى ، يمكن للشركات تتبع الأوامر والاستجابات المقدمة من مستخدميها من خلال روبوتات الدردشة ، والتنبؤ بالردود المستندة إلى لغة المستهلك والتوجيه لاقتراح منتج أو خدمة مختلفة أكثر ملاءمة للمستخدمين.

نماذج ناجحة لتطبيق

شات بوت Chatbots

شركة الخطوط الملكية الهولندية

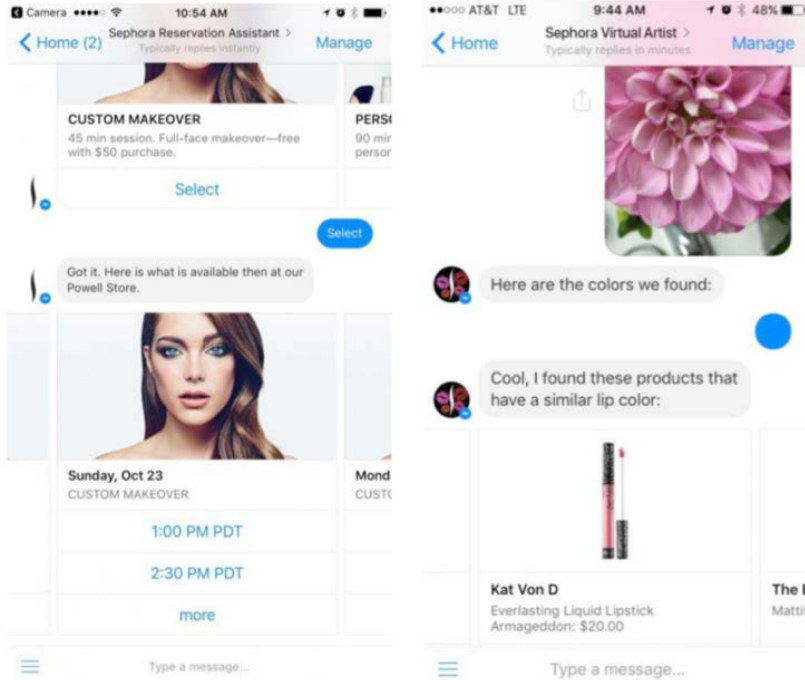
أطلقت شركة الخطوط الملكية الهولندية CahtBot عبر تطبيق المراسلة Facebook Messenger يُدعي BB اختصاراً لـ BlueBot، الوظيفة الأساسية له هي مساعدة المسافرين على حجز تذاكرهم ومتابعة حالاتها وحالات الرحلات وتغير المواعيد.



قامت الشركة ببناء BB لمساعدة فريق الدعم الذي كان يعالج أكثر من 16,000 طلب أسبوعياً. في أول 6 شهور من التشغيل، قام BB بإرسال مليوني رسالة لأكثر من 500,000 عميل.

Sephora لمستحضرات التجميل

- يوجد لدى شركة Sephora ثلاثة أنواع من ChatBot كالتالي:
1. المساعد الشخصي الافتراضي للحجز (Sephora Reservation Assistant (Facebook)
 2. المساعد الشخصي للأسئلة (Sephora Virtual Assist (Facebook).
 3. المحرك الآلي (Sephora's (Kik) bot

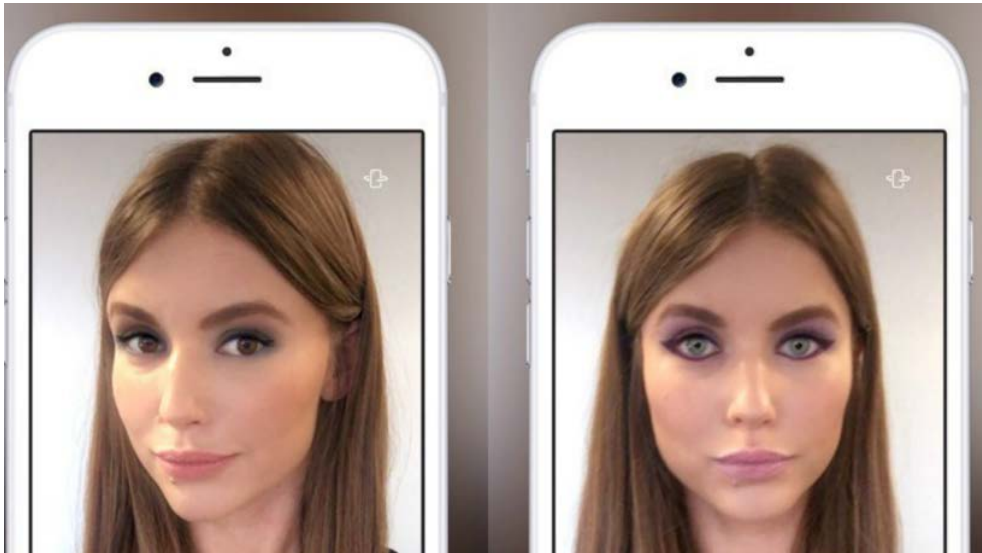


تستخدم شركة مستحضرات التجميل Sephora المجموعة السابقة من الـ "الشات بوت" لمساعدة عملائها على اختيار ما يناسبهم من منتجات ومستحضرات تجميلية وتقديم لهم التوصيات والنصائح بعد أن يكونوا قدموا بعض المعلومات عن أنفسهم.

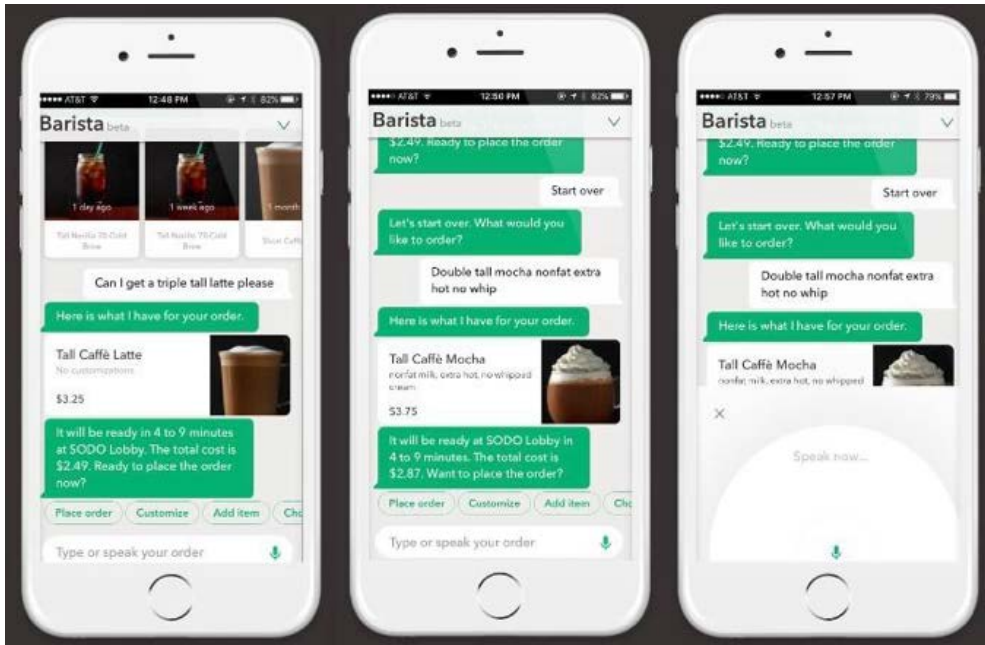
Sephora لمستحضرات التجميل

تساعد الـ "الشات بوت" التابعة للشركة عملائها على إيجاد أفضل صفقاتهم وإتمامها، وتلبي رغباتهم وأذواقهم عبر تقديم ما يناسبهم من موضة وأكسسوارات، ويقدم أحد هذه الـ "الشات بوت" ميزة اختيار لون أحمر الشفاه عبر محاكاة استخدامه على الصور الخاصة وصور السلفي، وهذا ميزة غير متوفرة لدى مواقع التجارة الإلكترونية البسيطة ذات الصلة.

"بمجرد بدء أحد المستخدمين بمحادثة Kik، نجد أن أغلب المستخدمين يتفاعلون معه بعمق، ليصل معدل الرسائل اليومية مع Kik إلى 10 رسائل لكل مستخدم" هذا ما صرح به نائب رئيس التسويق في شركة Sephora، وهذا الأمر جدير بالاعتبار والدراسة ويدل على مدى القدرة التي تمتلكها الـ "الشات بوت" في جذب المستخدمين ولفت انتباههم والتفاعل معهم لصالح الهدف المنشود.



تتركز الخطة الخمسية ل Starbucks والتي أطلقت عام 2016 على التحول الرقمي بشكل كبير، ويأتي ChatBot الخاص بسلسلة Starbucks مدمجًا في تطبيق Barista الخاص بالسلسلة كأحد أنشطة هذه الخطة. يستطيع المستخدم من خلال التطبيق تقديم الطلبات عبر الأوامر الصوتية المباشرة، ليقوم ChatBot بتمرير الأوامر لأقرب كوفي يستطيع المستخدم الوصول إليه لاستلام طلبه، وبالتأكيد فإن هذا الشكل من أشكال تقديم الطلبات أفضل بكثير من الانتظار في الطوابير الصباحية في محلات Starbucks للحصول على المشروب المفضل.



تستطيع الحصول على قطعة البيتزا المفضلة لديك من خلال محادثة ChatBot صوتيًا عبر تطبيق المراسلة الخاص بـ Facebook او تويتر التابع لبيتزا هت.



بطريقة سهلة وسلسلة يستطيع المستخدم استخدام تطبيق المراسلة لتحديد نوع البيتزا المفضلة لديه، واختيار حجمها، ومن خلال ChatBot وبضغطة زر يُرسل الطلب، بالإضافة إلى إمكانية تحديد طريقة الدفع، والحصول على متابعة حية لحالة الطلب ومراحل تجهيزه، لتصل شطيرة البيتزا في النهاية للمكان الذي يتواجد فيه المستخدم.

Hipmunk لخدمات حجز الرحلات والسفر

Hipmunk عبارة عن منصة تسمح للأشخاص بالبحث عن صفقات السفر ويتجه إليها العديد من مستخدميها لحجز الرحلات أو الفنادق أو تأجير السيارات أو الطرود.

لمساعدة الأشخاص في البحث والحجز بسهولة أكبر ، أنشأ الموقع Hello الـ "الشات بوت" التي يمكنك دمجها بسهولة مع Facebook أو Slack أو Skype.

eBay chatbot هو أحدث chatbot التجارة الإلكترونية وأيضا هو الأكثر استخداما! تم تصميمه لمساعد Google ، مما يعني أنه يمكنك استخدامه مع Google Home أو على هاتفك. يمكنك أن تطلب منه شراء أي شيء في العالم بسعر منخفض للغاية.

يمكن لروبوتات الدردشة الـ "الشات بوت" أن تكون داعما رائعا للموظفين للقيام بالمهام الأساسية والمكررة نسبيا بسرعة كبيرة وفعالية من حيث التكلفة وسهولة التنفيذ والصيانة والاستخدام. التحدي الأكبر الذي يحتاج إلى الاهتمام أكثر هو قدرة المحادثة أو "شخصية" روبوت الدردشة الخاصة بك لزيادة أو حتى الحفاظ على علامتك التجارية وعملائك.

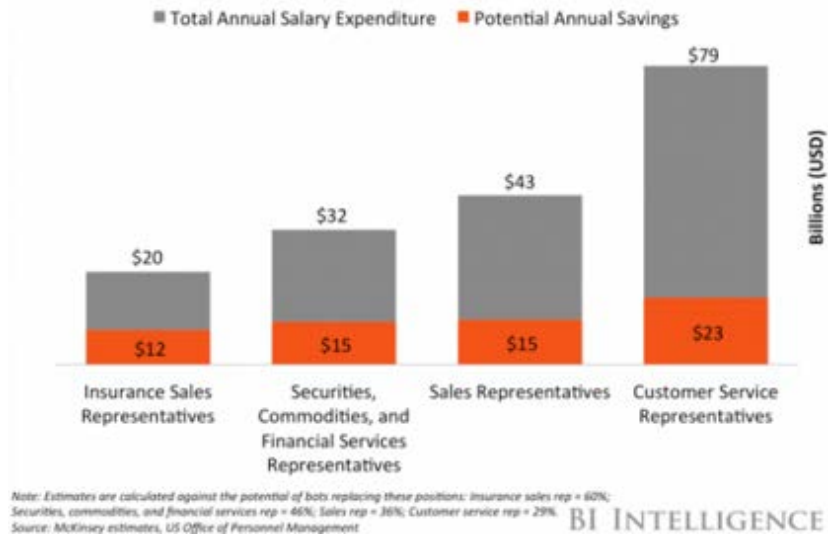
شات بوت Chatbots

في أرقام

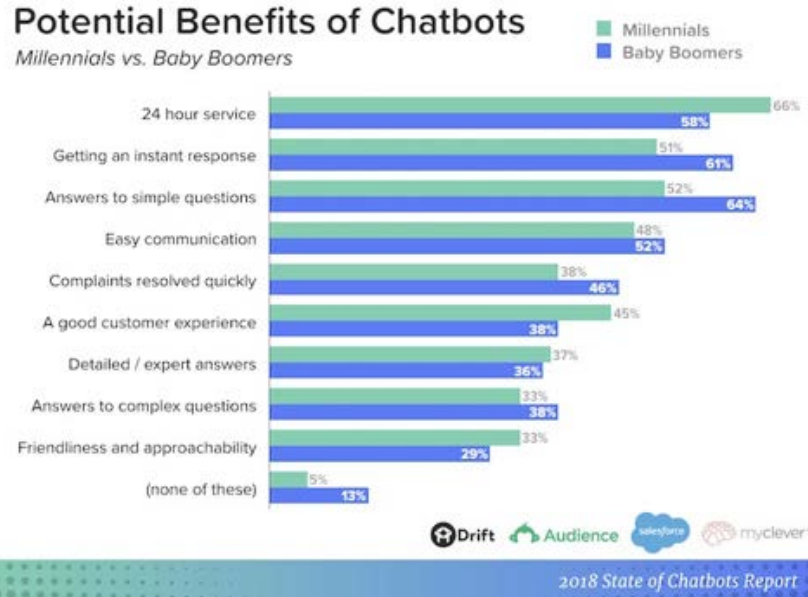
الشات بوت في أرقام

تسعى قطاعات الأعمال لاستخدام الـ “الشات بوت” في توفير المصروفات بنسب تتراوح بين 29% الى 46% وذلك حسب أحد البحوث التي أجرتها شركة أوراكل والتي شملت 800 شخص من ذوي العلاقة، وعندما سُئلوا ما هي التقنية التي يسعون لتطبيقها خلال المستقبل القريب في بيئة العمل لديهم، أجاب 80% منهم أن بناء الـ “الشات بوت” هو الهدف [4].

Potential Annual US Salary Savings Created By Chatbots



الحضور الدائم على مدار الساعة هو ما يجذب 64% من العملاء نحو استخدام الـ "الشات بوت" ، و 51% منهم يهتمون بالحصول على استجابة فورية، كما أن الإجابات الخاصة بالاستفسارات والتي تكون ذات علاقة بما يسألون عنه هو ما يسعى 55% من العملاء الحصول عليه [5].



إليك مجموعة من الإحصائيات والأرقام تبين ميول العملاء نحو الـ "الشات بوت" ، ومدى إمكانية ربح قطاعات الأعمال من استخدامها، وبعض الأرقام التي توضح واقع تطوير الـ

شات بوت Chatbots

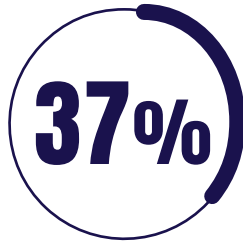
ميول العملاء



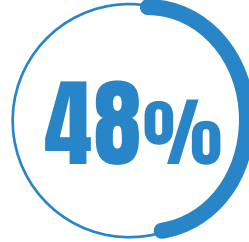
من مواطني بريطانيا يعلمون ما هو ChatBot.



من العملاء لا يهتمون بطبيعة الجهة التي يتواصلون معها هل هي ChatBot ام شخص حقيقي ما داموا يحصلون على ما يريدون.



من العملاء يرغبون بوجود شركات لديها ChatBot.



من المستهلكين يميلون للتواصل مع الشركات عبر التواصل المباشر من خلال الانترنت وحلول الاتصال السريع.

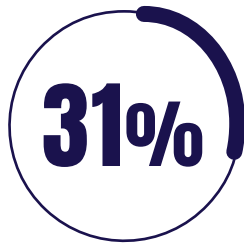


من العملاء على مستوى العالم مهتمون بالأدوات التي تعتمد على الذكاء الصناعي.

ربح قطاعات الأعمال



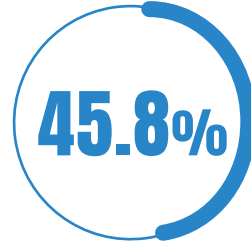
يُتوقع أن توفر الـ "الشات بوت" ما بين 0.5\$ الى 0.7\$ في التفاعل الواحد.



من الشركات الرائدة
تُخطط لاستخدام
تقنيات الذكاء الصناعي
في الـ 12 شهر
القادمة



من الشركات الرائدة
تستخدم تقنيات
الذكاء الصناعي في
التسويق



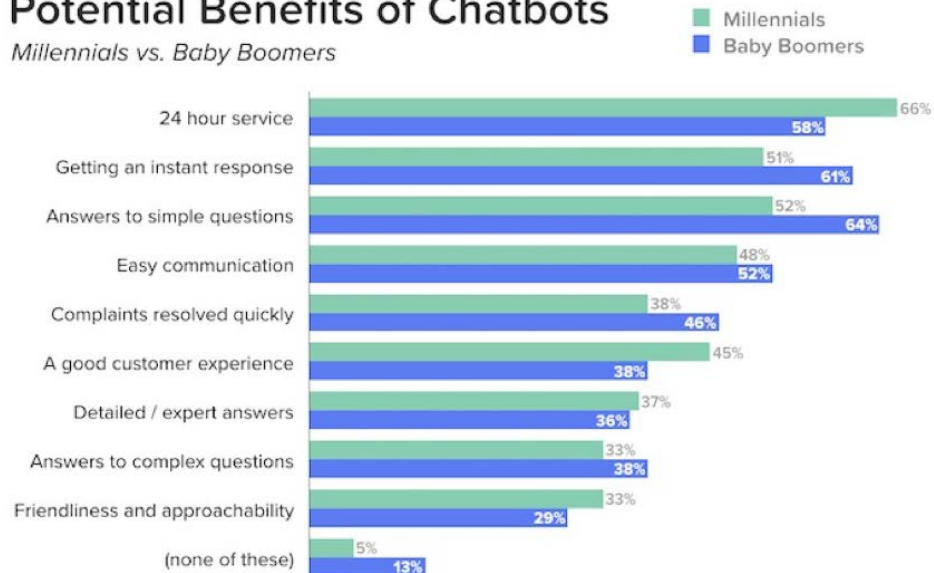
من العملاء يفضلون
التواصل مع الشركات
عبر تطبيق مراسلة
فوري على أن يتم
التواصل عبر الإيميل

لمعرفة تفاصيل اكثر عن الـ "شات بوت" وكيفية تطبيقه لديكم، يمكن الإستعانة بفريق من المتخصصين لدينا، حيث اننا في "اكستند" لدينا فريق مميز يتمتع بالخبرة الكافية، مبني على شراكات مع الجهات المتميزة في تطبيقه على ارض الواقع، علماً بأنه سبق ان تم تنفيذه لدى العديد من الجهات حكومية في الإمارات العربية المتحدة والخليج.

نحن شركة "اكستند"، متخصصين في التحول الرقمي والخدمات الإستشارية وادارة المشاريع التي تمكن المنشآت من تطبيق التقنيات الحديثة بهدف مواكبة المتغيرات المتسارعة التي تحدث في عالم الأعمال بالتعاون مع شركائنا من الشركات الرائدة في هذا المجال سواءً كانت IBM او "اوراكل Oracle" او "مايكروسوفت"، او العديد من الجهات المتميزة الإضافية والمتخصصة كلاً في مجاله.

Potential Benefits of Chatbots

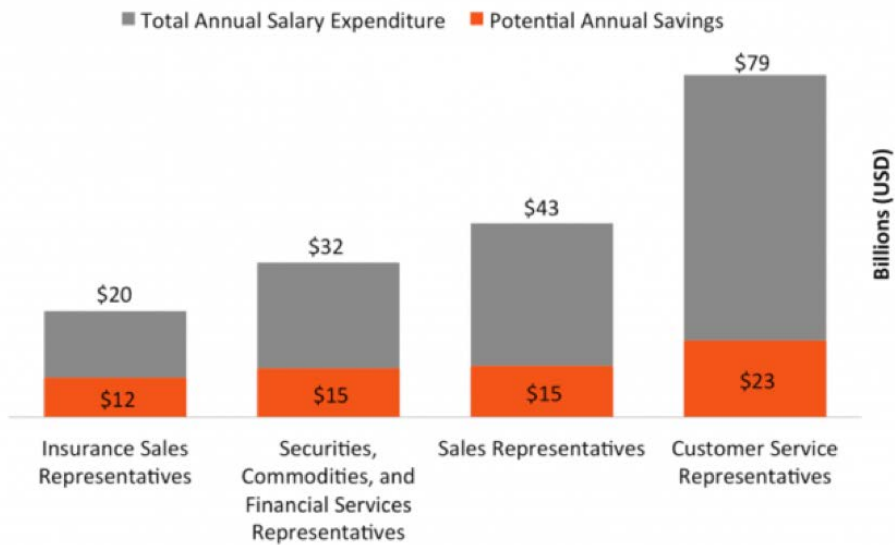
Millennials vs. Baby Boomers



Drift Audience salesforce myclever

2018 State of Chatbots Report

Potential Annual US Salary Savings Created By Chatbots



Note: Estimates are calculated against the potential of bots replacing these positions: Insurance sales rep = 60%; Securities, commodities, and financial services rep = 46%; Sales rep = 36%; Customer service rep = 29%. Source: McKinsey estimates, US Office of Personnel Management

BI INTELLIGENCE

AI is here and it means Business

chatbots are not mere talking machines but conversational interfaces that take customer engagement to a whole new level.

we need to talk, bot

kaara email: info@kaaratech.com

- 5/10 of consumers prefer connecting with companies through chat bots.
- \$9 BILLION Savings per year globally from companies using bots.
- 96% of businesses believe the fact that chat bots are not going anywhere.
- 80% By 2020 more than 80% businesses will implement chat bots.
- 92% of millennial travelers find live chat engaging.
- 75% will be the adoption rate of chat bots in healthcare industry by 2022.
- 57% of users abandon their order if they cannot find the answer to their questions.
- 85% of business associations with banks will be managed by consumers using bots.



WHY BUSINESSES SHOULD CONSIDER CHATBOTS



The global Chatbot market is expected to grow exponentially between 2016-2023.

(Credence Research)



85% of customer interactions will be managed without a human by 2020.

(Gartner)



32% of executives say voice recognition is the most widely used AI technology in their business.

(Narrative Science)



6 billion connected devices will proactively ask for support by 2018.

(Gartner)



44% of executives believe artificial intelligence's most important benefit is "automated communications that provide data that can be used to make decisions."

(Narrative Science)



By the end of 2018, "customer digital assistants" will recognize customers by face and voice across channels and partners.

(Gartner)



40% of mobile interactions will be managed by smart agents by 2020.

(Gartner)




10k+ developers are building chatbots in Facebook Messenger.

(Facebook)





www.xtendventures.com
hello@xtendventures.com

 @XtendVentures

 @xTend Ventures

9200 33 213 Ext. 103

Riyadh – Saudi Arabia

Al Aqiq District | Qana Al Suwais Road