



# دليل الذكاء الاصطناعي

## أدوات خدمة العملاء

# المحتويات

4	أداة "freshworks"
5	أداة "talkdesk"
6	أداة "LIVEPERSON"
7	أداة "TIDIO"
8	أداة "zendesk"
9	أداة "ada"
10	أداة "AI Front Desk"
11	أداة "PolyAI"
12	أداة "HubSpot"
13	أداة "Kommunicate"
14	أداة "Salesloft."



## المقدمة



انطلاقًا من حرص "AI بالعربي" على تعريف ونشر أدوات الذكاء الاصطناعي في مختلف المجالات، وتزويد المهتمين بها بالمعلومات التي يحتاجون إليها مع شرحها وتبسيطها، نقدّم ضمن إصداراتنا الرقمية "دليل الذكاء الاصطناعي.. أدوات خدمة العملاء"، الذي نستعرض من خلاله أبرز الطول الذكية المستخدمة في دعم مراكز الاتصال، وإدارة المحادثات، والرد الآلي، وتحليل تفاعلات العملاء، مع تسليط الضوء على إمكانياتها، وخصائصها، وكيفية الاستفادة منها بفاعلية في رفع جودة التجربة وتحسين كفاءة التشغيل.

وحرصنا في هذا الإصدار الرقمي على انتقاء مجموعة من أفضل أدوات خدمة العملاء المدعومة بالذكاء الاصطناعي، لما تمثله من أهمية متزايدة للشركات، ورواد الأعمال، وفرق الدعم الفني، وإدارات تجربة العميل، وذلك على سبيل المثال لا الحصر من بين العديد من الطول المتاحة، وتشمل هذه الأدوات منصات متخصصة في إنشاء روبوتات محادثة ذكية، وأتمتة الردود عبر القنوات المختلفة، وتصنيف الطلبات وتوجيهها تلقائيًا، وبناء قواعد معرفة ديناميكية، اعتمادًا على خوارزميات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي.

ويضم هذا الإصدار الرقمي مجموعة من الأدوات البارزة في مجال خدمة العملاء بالذكاء الاصطناعي، من بينها: "LIVEPERSON"، و"zendesk"، و"ada"، و"AI Front"، و"Desk"، و"PolyAI"، و"HubSpot"، و"Salesloft"، وغيرها من الطول المتقدمة التي تمثل نقلة نوعية في إدارة علاقات العملاء؛ إذ تسهم هذه الأدوات في تسريع الاستجابة، وخفض أعباء فرق الدعم، وتقليل زمن حل المشكلات، وتوحيد نبرة الخدمة عبر القنوات، ورفع معدلات الاحتفاظ بالعملاء.

ويتناول الإصدار الجديد التعريف بأدوات خدمة العملاء المعتمدة على الذكاء الاصطناعي، وآليات توظيفها في مجالات متعددة مثل التجارة الإلكترونية، والقطاع المصرفي، والاتصالات، والرعاية الصحية، والسفر والضيافة، إلى جانب استعراض أبرز مميزات كل أداة والتحديات المرتبطة باستخدامها، بما يمكن الفرق التنفيذية وصناع القرار من اختيار الطول الأنسب لبناء تجربة عميل سلسة بكفاءة واحترافية عالية، ودعم التحول الرقمي في منظومات الخدمة.



## مميزات وعيوب أداة "freshworks"

لخدمة العملاء والدعم الفني باستخدام الذكاء الاصطناعي

توفر أداة "freshworks" حلول متكاملة في مجال خدمة العملاء وإدارة الدعم الفني، وتركز على تبسيط تجربة الدعم عبر أدوات ذكية وسهلة الاستخدام، تعتمد المنصة على الذكاء الاصطناعي لتحسين سرعة الاستجابة، وتنظيم التذاكر، وتقديم تجربة أكثر سلاسة للعملاء عبر القنوات المختلفة مثل "Email" و"Live Chat" و"Social Media".



### المميزات

روبوت محادثة مدمج بالذكاء الاصطناعي

نظام تذاكر ذكي متعدد القنوات

واجهة استخدام بسيطة وسهلة

اقتراح ردود ذكية لموظفي الدعم

تحليل مشاعر العملاء

تصنيف تلقائي للتذاكر

دعم العمل الجماعي داخل الفرق

تقارير وتحليلات فورية

تكامل واسع مع أدوات خارجية

دعم لغات متعددة

أتمتة سير العمل

قابلية التوسع للشركات النامية



### العيوب

اعتماد كبير على الاتصال الدائم بالإنترنت

تخصيص محدود مقارنة ببعض المنافسين

تكلفة مرتفعة في الخطط المتقدمة

أداء أقل في البيئات ذات الأحجام الضخمة جداً

صعوبة في إدارة الإعدادات المعقدة

ميزات ذكاء اصطناعي مفيدة في الخطط الأساسية



# talkdesk

## مميزات وعيوب أداة "talkdesk"

لتحسين خدمة العملاء ورفع كفاءة فرق الدعم باستخدام الذكاء الاصطناعي

تعد "talkdesk" منصة سحابية متقدمة لإدارة مراكز الاتصال تعتمد على الذكاء الاصطناعي لتحسين تجربة العملاء ورفع كفاءة فرق الدعم. توفر الأداة بيئة موحدة لإدارة المكالمات، والدرشة، والبريد الإلكتروني، مع قدرات تحليلية لحظية تساعد الشركات على فهم سلوك العملاء واتخاذ قرارات أسرع.



### المميزات

تحليل مشاعر العملاء

تلخيص تلقائي للمحادثات

دعم المكالمات الصوتية

دعم قنوات متعددة

تكامل واسع مع أنظمة "CRM"

لوحات تحكم لحظية

أمان متقدم للبيانات

قابلية توسع عالية

توجيه ذكي للمكالمات

تجربة مستخدم احترافية

تقارير أداء تفصيلية

إعدادات مرنة لسير العمل



### العيوب

حاجة إلى تدريب للفرق

تعقيد الإعداد الأولي

تكلفة مرتفعة نسبيًا

مرونة أقل للشركات الصغيرة

اعتماد كامل على الاتصال السحابي

مميزات متقدمة محصورة بالخط الأعلى





# LIVEPERSON

## مميزات وعيوب أداة "LIVEPERSON"

لتعزيز خدمة العملاء باستخدام الذكاء الاصطناعي

تُعتبر "LIVEPERSON" واحدة من أبرز منصات الذكاء الاصطناعي للمحادثات التجارية، حيث تعتمد عليها كبرى الشركات لتقديم خدمة عملاء تعتمد على الردود الذكية عبر قنوات متعددة مثل واتساب، فيسبوك ماسنجر، الرسائل النصية، والمواقع الإلكترونية. تمتاز الأداة بقدرتها على فهم نبرة العميل وسياق الحديث باستخدام تقنيات متقدمة في معالجة اللغة الطبيعية، مما يمكن العلامات التجارية من تقديم تجربة دعم أقرب إلى التفاعل البشري وأكثر دقة.



### المميزات

❖ قدرات تحليل متقدمة لسلوك العملاء

❖ دعم متعدد القنوات يجمع كل المحادثات في منصة واحدة

❖ واجهة استخدام سهلة

❖ تقارير آنية لقياس الأداء ومؤشرات الجودة

❖ إمكانيات تخصيص واسعة للمحادثات والسيناريوهات

❖ نظام فهم اللغة الطبيعية بدقة عالية

❖ نظام أمان وحماية بيانات بمستوى مؤسسي

❖ قدرة عالية على تقليل وقت الانتظار للعملاء

❖ تكامل سريع مع الأنظمة الشهيرة

❖ قابلية التوسع للشركات الكبيرة والعمليات الضخمة

❖ تحسين مستمر للأداء عبر التعلم من المحادثات

❖ مرونة في بناء الشات بوت دون مهارات برمجية



### العيوب

❖ منحى تعلم ملحوظ للمستخدمين الجدد

❖ صعوبة الإعداد الأولي لبعض الخصائص المتقدمة

❖ تكلفة مرتفعة نسبيًا مقارنة بالمنافسين

❖ بطء الأداء عند الذروة لدى بعض الشركات

❖ اعتماد كبير على الاتصال السحابي

❖ محدودية في تخصيص واجهة المحادثة الافتراضية





## مميزات وعيوب أداة "TIDIO"

لتحسين خدمة العملاء ودعم المبيعات باستخدام الذكاء الاصطناعي

تُعدّ "TIDIO" واحدة من أبرز أدوات الذكاء الاصطناعي في مجال خدمة العملاء، حيث تجمع بين الدردشة الحية "Live Chat" والروبوتات الذكية "Chatbots" في منصة واحدة سهلة الاستخدام، وتمكّن الشركات من التواصل الفوري مع الزوار عبر الموقع الإلكتروني أو تطبيقات التواصل الاجتماعي، مما يعزز تجربة العميل ويرفع معدلات التحويل والمبيعات.



### المميزات

روبوتات دردشة ذكية تعمل على مدار الساعة

إمكانية تخصيص الردود حسب سلوك العميل

واجهة استخدام سهلة وواضحة

مراقبة الزوار في الوقت الفعلي

دعم اللغة العربية وعدة لغات أخرى

قوالب محادثة جاهزة تسهّل الإعداد

تكامل سلس مع منصات التجارة الإلكترونية

نظام تصنيف للمحادثات لتحديد الأولويات

تنبيهات فورية عند استلام الرسائل

خطط مجانية ومدفوعة تناسب مختلف الشركات

دعم فني مستمر عبر البريد والمحادثة

تحليلات دقيقة لتفاعل المستخدمين



### العيوب

ضعف في التكامل مع أنظمة "CRM" المتقدمة

محدودية تخصيص التصميم في النسخة الأساسية

محدودية الميزات في الخطة لمجانبة

نقص في بعض أدوات التحليل المتقدم مقارنة بالمنافسين

تأخر بسيط في بعض التنبيهات الفورية

ارتفاع تكلفة الخطط المتقدمة للشركات الكبيرة





## مميزات وعيوب أداة "TIDIO"

لتحسين خدمة العملاء ودعم المبيعات باستخدام الذكاء الاصطناعي

تُعدّ "TIDIO" واحدة من أبرز أدوات الذكاء الاصطناعي في مجال خدمة العملاء، حيث تجمع بين الدردشة الحية "Live Chat" والروبوتات الذكية "Chatbots" في منصة واحدة سهلة الاستخدام، وتمكّن الشركات من التواصل الفوري مع الزوار عبر الموقع الإلكتروني أو تطبيقات التواصل الاجتماعي، مما يعزز تجربة العميل ويرفع معدلات التحويل والمبيعات.



### المميزات

روبوتات دردشة ذكية تعمل على مدار الساعة

إمكانية تخصيص الردود حسب سلوك العميل

واجهة استخدام سهلة وواضحة

مراقبة الزوار في الوقت الفعلي

دعم اللغة العربية وعدة لغات أخرى

قوالب محادثة جاهزة تسهّل الإعداد

تكامل سلس مع منصات التجارة الإلكترونية

نظام تصنيف للمحادثات لتحديد الأولويات

تنبيهات فورية عند استلام الرسائل

خطط مجانية ومدفوعة تناسب مختلف الشركات

دعم فني مستمر عبر البريد والمحادثة

تحليلات دقيقة لتفاعل المستخدمين



### العيوب

ضعف في التكامل مع أنظمة "CRM" المتقدمة

محدودية تخصيص التصميم في النسخة الأساسية

محدودية الميزات في الخطة المجانية

نقص في بعض أدوات التحليل المتقدم مقارنة بالمنافسين

تأخر بسيط في بعض التنبيهات الفورية

ارتفاع تكلفة الخطط المتقدمة للشركات الكبيرة





## مميزات وعيوب أداة "zendesk"

إدارة خدمة العملاء وتحسين تجربة الدعم الفني باستخدام الذكاء الاصطناعي

تُعد "zendesk" واحدة من أبرز منصات خدمة العملاء المعتمدة على الذكاء الاصطناعي، إذ توفر حلولاً متكاملة لإدارة الدعم الفني عبر البريد الإلكتروني والمحادثات الفورية والهاتف ووسائل التواصل الاجتماعي في مكان واحد. تعتمد الأداة على نماذج تعلم الآلة والتنبؤ الذكي لفهم استفسارات العملاء، وتصنيفها، وتقديم اقتراحات فورية للردود المناسبة، مما يساعد في تسريع الخدمة وتحسين تجربة المستخدم.



### المميزات

واجهة استخدام سهلة التنظيم والتنقل

نظام تصنيف تلقائي للذاكر حسب الأولوية

ذكاء اصطناعي متطور لتحليل نوايا العملاء

تكامل سلس مع أدوات مثل "Slack" و"Salesforce"

دعم لغات متعددة لتجربة عالمية موحدة

تقارير تحليلية متقدمة لقياس الأداء

تخصيص الردود حسب سلوك العميل وسجله

إنشاء قاعدة معرفة ديناميكية قابلة للتحديث

مراقبة فورية لجودة الردود ومستوى الرضا

نظام أمان وحماية بيانات متوافق مع "GDPR"

دعم المحادثات عبر قنوات متعددة في آن واحد

قدرات تعلم مستمر من المحادثات السابقة



### العيوب

صعوبة الإعداد الأولي دون خبرة تقنية

ضعف الدعم الفني في بعض المناطق

ارتفاع تكلفة الاشتراكات للمؤسسات الصغيرة

قيود على التخصيص في النسخ القياسية

محدودية المرونة في تصميم لوحة التحكم

أداء بطيء عند التعامل مع تذاكر ضخمة



# ada

## مميزات وعيوب أداة "ada"

لتحسين خدمة العملاء وتعزيز التفاعل باستخدام الذكاء الاصطناعي

تعتبر "ada" مساعد ذكي يعتمد على الذكاء الاصطناعي، ويُستخدم بشكل رئيسي لتحسين خدمة العملاء ودعم المستخدمين. يعمل عبر التفاعل النصي أو الصوتي مع العملاء، مقدماً إجابات سريعة ودقيقة على استفساراتهم. يُمكن تخصيصه بسهولة ليتناسب مع احتياجات الشركات المختلفة، سواء عبر مواقع الإنترنت أو تطبيقات المراسلة أو منصات التواصل الاجتماعي.



### المميزات

إمكانية تخصيص لاحتياجات الأعمال المختلفة

دعم متعدد القنوات عبر الويب والتطبيقات

مساعد صوتي ذكي يعتمد على الذكاء الاصطناعي

التكامل مع أنظمة متعددة مثل "CRM"

تحسين تجربة العملاء من خلال الردود السريعة

أتمتة التفاعل مع العملاء

زيادة الإنتاجية عبر تقليل التفاعل البشري

تحليل تفاعلات العملاء لتحسين الأداء

دعم لغات متعددة لتوسيع نطاق التواصل

مراقبة الأداء وتحسينه بمرور الوقت

قابلية التوسع لتناسب أحجام الشركات المختلفة

تفاعل سلس وطبيعي مع العملاء



### العيوب

تحديات في التعامل مع اللهجات المختلفة

اعتماد كبير على البرمجة الأولية لتنفيذ المهام

محدودية فهم الأسئلة المعقدة

الحاجة إلى صيانة دورية لضمان الأداء المثالي

إمكانية حدوث أخطاء في استجابة النظام في بعض الحالات

قد يتطلب تكامل الأنظمة مع أدوات أخرى



# AI FRONT DESK

## مميزات وعيوب أداة "AI FRONT DESK"

### لخدمة العملاء باستخدام الذكاء الاصطناعي

تستخدم أداة "AI FRONT DESK" تقنية الذكاء الاصطناعي لتقديم خدمة استقبال افتراضي مصممة خصيصًا للأعمال المزدهمة. تعمل كموظف استقبال رقمي، حيث تستقبل مكالمات العملاء وتدير استفساراتهم بفعالية. توفر الأداة ردودًا سريعة واحترافية على مدار الساعة، مما يعزز تجربة العملاء ويخفف الضغط عن الموظفين، ويمكن تخصيصها وفقًا لاحتياجات كل شركة، مثل جدولة المواعيد وتوجيه العملاء للأقسام المناسبة.



### المميزات

تخصيص الرسائل وفقًا لطبيعة العمل

دعم العملاء على مدار الساعة

استقبال مكالمات العملاء افتراضياً بالذكاء الاصطناعي

تعزيز تجربة العملاء بتواصل احترافي

توجيه العملاء إلى الأقسام المناسبة

إدارة فعّالة للمواعيد

تكامل سهل مع أنظمة إدارة العملاء

ردود سريعة ومهنية

تخفيف الضغط على موظفي الاستقبال

زيادة كفاءة العمليات التشغيلية

تحليل دوري للبيانات لتحسين الأداء

تحسين تفاعل العملاء مع العلامة التجارية



### العيوب

تكاليف مرتفعة للشركات الصغيرة

صعوبة في فهم اللهجات المتنوعة

محدودية التفاعل البشري

الحاجة إلى تحديثات دورية

مشكلات تقنية محتملة

تحديات في معالجة الاستفسارات الفريدة



## مميزات وعيوب أداة "PolyAI"

لتحسين خدمة العملاء باستخدام الذكاء الاصطناعي

تعد "PolyAI" إحدى الأدوات المتطورة المدعومة بتقنيات الذكاء الاصطناعي، والتي توفر مساعدين صوتيين متخصصين يهدفون إلى تحسين خدمة العملاء للشركات دون الحاجة لأي بيانات تدريب إضافية أو تعليم يدوي، كما توفر تفاعلات طبيعية وردودًا بديهية على العملاء، وأكثر من 50% من المكالمات يتم حلها بالكامل، وتكون الخدمة متاحة على مدار 24 ساعة طوال الأسبوع مما يقضي على أوقات الانتظار.

### المميزات

تخصيص المساعد الصوتي ليتناسب مع العلامات التجارية

السرعة في الوصول إلى السوق دون الحاجة للتدريب

واجهة بسيطة وسهلة الاستخدام

تجربة خدمة عملاء سلسة وبسيطة

متعددة اللغات

تقديم معلومات للعملاء وحل المشكلات بسرعة وكفاءة

تكلفة الاستخدام منخفضة

متاح طوال الوقت مما يقضي على أوقات الانتظار

معالجة مكالمات عديدة دون تأثر الجودة والدقة

دعم قنوات متعددة بجانب الهاتف

تقارير وتحليلات أداء للمكالمات وجودة الخدمة

تكامل مباشر مع أنظمة "CRM" ومراكز الاتصال

### العيوب

الحاجة للتحديث المستمر لمواكبة تحديات المنافسين

تحديات تتعلق بخصوصية البيانات والأمان

الصعوبة في التعامل مع الاستفسارات المعقدة

الحاجة لمراقبة مستمرة لتفادي ردود غير مناسبة

تأثر بالضوضاء واللهجات وجودة الصوت

اعتماد قوي على الاتصال الهاتفي المستقر



# HubSpot

## مميزات وعيوب أداة "HubSpot"

لتنظيم بيانات العملاء والتفاعل معهم باستخدام الذكاء الاصطناعي

تمثل "HubSpot" أداة متكاملة لإدارة علاقات العملاء تجمع بين أدوات المبيعات والتسويق وخدمة العملاء ضمن نظام واحد، تعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل بيانات العملاء وتتبع تفاعلاتهم، مما يمنح الشركات صورة شاملة عن رحلة العميل من أول تواصل حتى ما بعد البيع.



### المميزات

- واجهة استخدام سهلة وواضحة
- قاعدة بيانات مركزية للعملاء
- تقارير تحليلية فورية
- أنمته تسويق متقدمة
- تكامل واسع مع التطبيقات
- تتبع تفاعلات العملاء عبر القنوات
- نظام إدارة صفحات مرن
- أدوات بريد إلكتروني مدمجة
- تحليلات سلوك العملاء
- لوحة تحكم موحدة للفرق
- إمكانات تخصيص عالية
- دعم فني ومواد تعليمية واسعة



### العيوب

- تكلفة مرتفعة في الخطط المتقدمة
- محدودية بعض الميزات في النسخة المجانية
- تعقيد الإعداد للشركات الكبيرة
- اعتماد كبير على الاتصال بالإنترنت
- منحنى تعلم لبعض الأدوات المتقدمة
- رسوم إضافية لبعض التكاملات



## مميزات وعيوب أداة "Kommunicate"

لإدارة محادثات العملاء باستخدام الذكاء الاصطناعي

تبرز أداة "Kommunicate" كإحدى الأدوات المتخصصة في إدارة المحادثات الذكية وخدمة العملاء، تجمع بين روبوتات الدردشة المدعومة بالذكاء الاصطناعي والدعم البشري في واجهة واحدة. تتيح للشركات التعامل مع الاستفسارات عبر المواقع والتطبيقات وقنوات المراسلة بشكل منظم وسريع.



### المميزات

تكامل مع منصات المراسلة الشائعة

دعم الدردشة الآلية والبشرية معًا

واجهة استخدام واضحة وسهلة

تخصيص سيناريوهات المحادثة

دعم متعدد اللغات

لوحة تحكم مركزية للمحادثات

دعم فرق العمل المتعددة

قابلية التوسع للشركات الكبيرة

تحليلات وتقارير أداء تفصيلية

تحسين تجربة العملاء الرقمية

إعداد سريع دون تعقيد تقني

توافق مع أنظمة إدارة علاقات العملاء



### العيوب

محدودية بعض الخصائص في الخط الأساسي

اعتماد كبير على الإعداد الصحيح للروبوت

تكلفة مرتفعة نسبيًا للخطط المتقدمة

أداء أقل في المحادثات شديدة التعقيد

تعقيد نسبي في التخصيص المتقدم

حاجة للتدريب المسبق للاستفادة الكاملة



# Salesloft.

## مميزات وعيوب أداة "Salesloft."

لإدارة التواصل مع العملاء باستخدام الذكاء الاصطناعي

تعد أداة "Salesloft." منصة متكاملة لمشاركة فرق المبيعات وإدارة التواصل مع العملاء، عبر قنوات متعددة تشمل "البريد الإلكتروني" و"المكالمات" و"مهام المتابعة اليومية". تعتمد المنصة على محرك ذكي يُعرف باسم "Rhythm"، قادر على تحليل تفاعلات العملاء وتحويلها إلى أولويات يومية للبائعين، ما يعزز التركيز على الفرص الأكثر أهمية.



### المميزات

رؤى دقيقة من تحليل المحادثات والاجتماعات

أولويات يومية واضحة لتوجيه فرق المبيعات

تنظيم التواصل المتسلسل مع العملاء عبر البريد والمكالمات

رؤية حية لصحة الصفقات والأنشطة اليومية

تكامل متقدم مع أنظمة إدارة العملاء

توقع فرص المبيعات والإيرادات المستقبلية

دعم الذكاء الاصطناعي لأبحاث الحسابات وتلخيص الصفقات

مستوى أمان متقدم وحماية البيانات الشخصية

تنفيذ إجراءات تلقائية بناءً على تغييرات البيانات

واجهة استخدام سهلة والتنقل بين المهام منظم

دعم المكالمات الهاتفية ومزامنتها مع النظام

تحليلات وتقارير دقيقة لأداء فرق المبيعات



### العيوب

بعض الميزات غير متاحة في الخطط الأساسية

صعوبة تعلم بعض الوظائف المتقدمة

تكلفة مرتفعة للشركات الصغيرة والمتوسطة

الاعتماد الكبير على بيانات العملاء يؤثر على دقة التحليلات

تخصيص التقارير محدود مقارنة بالمنافسين

جودة المكالمات غير ثابتة في بعض الأحيان



# للاطلاع على الأعداد السابقة



# بالعربى



