

## ماهو بوت المحادثات (Chatbot) ؟

هو نظام برمجي تفاعلي يتجاوب مع المستخدمين بلغة واقعية عبر وسائط نصية أو صوتية بطريقة آلية بناءً على سيناريوهات محددة بشكل مسبق يتم برمجته عليها باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي  
مثل: منصات سيرى وأليكسا المستخدمة عالميًا



مرحباً!



### يمكن التفاعل مع بوت المحادثات (Chatbot) عبر:

واجهات الدردشة العديدة مثل "فيسبوك ماسنجر، تيليجرام، واتس آب"



## استخدامات بوت المحادثات (Chatbot)



1 تزويد المستخدم بالمعلومات كساعات العمل والعروض والخدمات

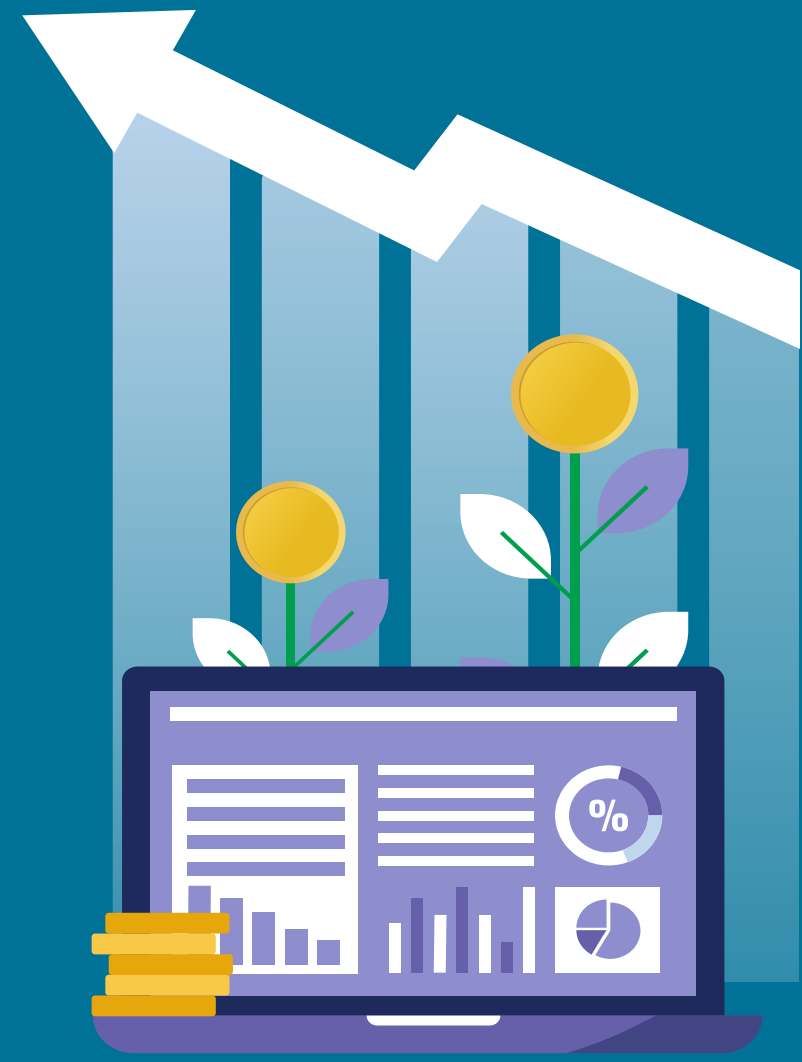
2 جمع المعلومات

3 الإجابة على الأسئلة المتكررة

4 التعامل مع عدد كبير من العملاء في وقت واحد

## كيف يساهم بوت المحادثات (Chatbot) في تنمية مشروعك؟

- تقليل التكاليف
- يدعم فريق العمل في قدرته على خدمة العملاء
- يزيد فرص استعانة الزبون بخدماتك أو شراء منتجاتك
- يشجع المستخدم على معرفة الخدمات المقدمة من قبلك
- يزيد من تفاعل المستخدمين ويحافظ على استمرارية زيارتهم لصفحتك
- يوفر للمستخدمين خدمة العملاء على مدار الساعة دون الحاجة للانتظار



## بوت المحادثات (Chatbot) "سارة"

أحدث الأمثلة وآخرها هي "سارة" وهي بوت محادثات (Chatbot) على برنامج المحادثات الفورية "واتس آب" وهي مبادرة من هيئة الغذاء والدواء لخدمة العملاء من خلال استقبال البلاغات والإجابة على الاستفسارات وتوفير معلومات عن الأدوية وبدائلها وأسعارها



## الفرق بين المساعد الافتراضي الذكي وبوت المحادثات (Chatbot)

بينما المساعد الافتراضي الذكي يمكن من خلاله طلب ضبط المنبه للتذكير بموعد ما، تدوين الملاحظات، أو إدارة قائمة مهامك اليومية



بوت المحادثات (Chatbot) هو عبارة عن واجهة للحصول على المعلومات فمثلاً يمكن من خلاله طلب تفاصيل منتج ما أو معرفة ساعات العمل لشركة ما