



أطلقت zBot.. الوجه الجديد لخدمة العملاء الذكية والأولى التي توفر خدمة التفاعل الآلي

إيمان الروضان: «زين» أول شركة في الكويت

تطلق تطبيقات الجيل الخامس تجارياً الشهر المقبل



إيمان الروضان تتوسط مشعل الكندري ونواف الغربلي ووليد الخشن وعالية العوضي وفريق تطوير قناة zBot التفاعلية في لقطة جماعية عقب المؤتمر الصحافي

zBot تعكس خطط «زين» الإستراتيجية في تبني حلول الذكاء الاصطناعي

الشركة تعمل منذ أكثر من عام في التحول نحو العالم الرقمي وإطلاق خدمات جديدة

الكندري: zBot قناة تفاعلية مبتكرة ستعزز من فرصنا في مجالات تحسين تجربة العملاء

الغربلي: تطوير zBot جاء بجهود ذاتية من فريق «زين» التقني وفق أفضل المواصفات



مشعل الكندري ونواف الغربلي ووليد الخشن خلال التجربة الحية لقناة zBot التفاعلية المبتكرة الجديدة (أحمد علي)



إيمان الروضان

الغربلي: «زين» مستعدة لتوفير التطبيق للجميع

أعرب الرئيس التنفيذي للتكنولوجيا في شركة زين الكويت نواف الغربلي عن سعادته وفخره بإطلاق أول منصة للذكاء الاصطناعي لتقديم الخدمات للمشاركين، مؤكداً أنها خدمة تتميز بها «زين» فقط ولا يوجد منافس لنوع هذه الخدمة التي تقدمها، والتي تعتمد على الذكاء الاصطناعي.

وأوضح الغربلي أن الخدمة تهدف إلى الوصول لمستخدمي «زين» في أي مكان وأي وقت، حيث ستتيح للمستخدم فرصة الاتصال المباشر مع الشركة عن طريق هذا التطبيق وتوفر احتياجاته ولبسي طلباته، على مدار اليوم، علماً بأنه لا توجد حدود معينة لتطوير هذا التطبيق، مضيفاً: «بدأنا في الاستعدادات وعمليات إدارة الحساب وشراء الباقات، وفي المستقبل نستطيع إضافة خدمات أخرى لهذا التطبيق، فنصامت التواصل الاجتماعي أصبحت أفضل طريقة للتواصل بين الناس، والتكنولوجيا ما هي إلا وسيلة لتحقيق هذا الهدف، وعلى الرغم من أنه يوجد بعض العقبات إلا أنه تم التغلب عليها».

ورحب الغربلي بالتعاون مع شركات القطاعين العام والخاص المهتمة في هذا المجال، وفقاً للمواصفات والشروط الموجودة في الكويت.

قريباً.. توافر بصمة الصوت

أكد الرئيس التنفيذي للشؤون التجارية في زين الكويت مشعل الكندري أن المستقبل سيوفر تطبيقات ذكاء اصطناعي جديدة لخدمة قطاعات وشريحة أكبر من عملاء زين، حيث قريباً سيستطيع العميل التحدث إلى zBot وليس فقط الطباعة والمحاسبة كتابياً، موضحاً أنه في هذا الإطار سيكون بإمكان التطبيق التعرف على البصمة الصوتية للعميل، علماً أن التطبيق متوافر حالياً يمكن لأي عميل لشركة زين استخدامه.

عرض تجريبي حي

وفرت شركة «زين» الكويت عرضاً تجريبياً حياً للقناة الجديدة، والتي صممت خصيصاً لتواكب زيادة زين في التحول الرقمي بالسوق الكويتية. وتمت تجربة التطبيق من خلال طرح مجموعة من الأسئلة حول أفرع الشركة والخدمات التي تقدمها وأسعار التجوال وخدمات دفع الفواتير والإشتراك في الباقات الجديدة والتعرف على معدلات الاستهلاك، وتميزت إجابات التطبيق بالسرعة الفائقة والدقة في الإجابات.

التعامل مع جميع اللغات

ذكرت شركة «زين» الكويت أن التطبيق سيكون متاحاً للعمل بجميع اللغات، والتي سيتم توفيرها لاحقاً في المنصة، مشيرة إلى أن الذكاء الاصطناعي الذي تم بناء التطبيق عليه سيتم تطويره ذاتياً ليستوعب كل مجالات الحياة.

أو إلغاء الخدمات مباشرة من خلالها من غير الحاجة لتدخل موظفي خدمة العملاء، ما يجعلها قناة مثالية للتواصل مع عملائنا بأسرع وقت ممكن». وبين الغربلي «أن أبرز ما تضيفه حلول الذكاء الاصطناعي إلى قطاع تجربة العميل هو عامل السرعة، حيث بإمكانها معالجة الآلاف من العمليات في الوقت نفسه، ما يقلل من الوقت الثمين الذي يقضيه العميل في الانتظار، فكلما استجبتنا لاحتياجات العميل في وقت أقل ومن غير التضحية بالجودة المقدمة، كلما زادت معدلات رضا العملاء وبالتالي تحسن تجربة العميل بشكل عام».

جدير بالذكر أن قناة zBot التفاعلية تتميز بتقديم عدد كبير من الخدمات بشكل آلي تماماً من خلال تطبيق زين أو موقعها الإلكتروني، والتي تشمل استعراض آخر العروض على باقات الدفع الأجل والمسبق، وإدارة الحساب، وإضافة أو إلغاء خدمات التجوال والاتصالات الدولية، وشراء الأجهزة الذكية من متجر زين الإلكتروني، وعرض الرصيد الحالي أو حالة العقد، والاستعلام عن تفاصيل التجوال ومواقع أفرع زين والعديد من الخدمات الأخرى، وهي متوفرة باللغتين العربية والإنجليزية، كما يمكن التحدث إليها بشكل طبيعي كما لو كانت موظفاً لخدمة العملاء. وأوضح زين أن استراتيجيتها الحالية تركز حول زيادة التحول الرقمي وتمكين المجتمع من الاستمتاع بأسلوب حياة أكثر ذكاءً دون الحاجة للتقيد بمكان أو زمان محددين، وتطوير التكنولوجيا الحديثة لتحقيق حياة سهلة ومرنة وأكثر فعالية، لتكون بذلك شريكاً فعالاً في صنع مستقبل الحياة الذكية. وإذا أكدت الشركة أنها تتطلع دائماً إلى مراحل جديدة من الأفراد والتميز مع عملائها في كل الخدمات والمنتجات التي تقدمها، فإنها أوضحت في ذات الوقت أنها ترسخ من خلال إطلاق هذه القناة المبتكرة سعيها الدائم نحو مواكبة تطورات عملائها بمختلف فئاتهم العمرية، موضحاً أنها ستظل تفي دائماً بوعودها بتوفير أفضل الخدمات وأحدث التقنيات.

تطبيقات حديثة من شأنها إثراء حياة العميل

خدمة العملاء الذكية

من جانبه، قال الرئيس التنفيذي للشؤون التجارية في زين الكويت مشعل الكندري: «نطلق اليوم قناة zBot التفاعلية، وهي الوجه الجديد لخدمة العملاء الذكية، لتكون زين بذلك شركة الاتصالات الأولى التي تطلق قناة التفاعل الآلي مع العملاء في الكويت». وأوضح الكندري قائلاً: «باتي إطلاق قناة zBot الجديدة في إطار خططنا الاستراتيجية التي نسعى من خلالها إلى تعزيز توجهاتنا المستقبلية نحو مجالات التحول الرقمي واستكمالاً لريادة زين في السوق الكويتي وفي المنطقة، حيث تقدم القناة مفهوماً ثورياً في قطاع تجربة العملاء، كما أنها ستفتح آفاقاً جديدة أمام محفظة خدماتنا الذكية».

وتابع قائلاً: «قناة zBot من أكثر الخدمات التفاعلية الموجهة لتعزيز فرصنا في تحسين تجربة العملاء، فمن خلالها سيتم الرد على استفسارات العملاء بشكل آلي تماماً من غير الحاجة لانتظار الرد من الموظف البشري، وذلك عن طريق تقديم نطاق واسع من الخدمات كاستعراض آخر العروض وإمكانية إدارة الحسابات وتفعيل الخدمات وغيرها الكثير».

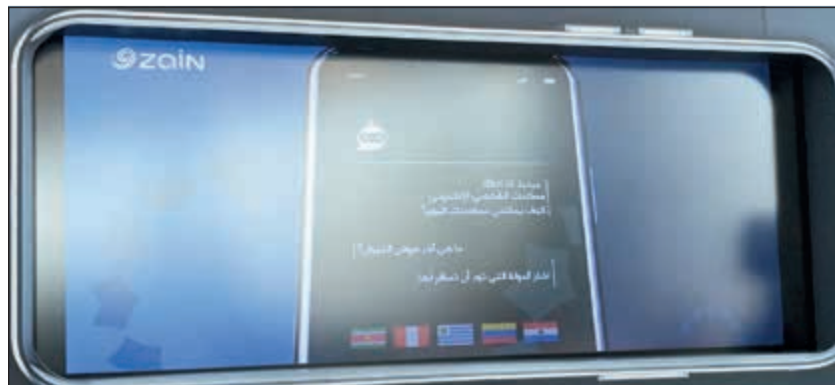
وبين الكندري «أن توظيف حلول التحول الرقمي الحديثة قد بات ضرورياً للمضي قدماً في تطوير قطاع تجربة

في الكويت، والذي تم تنفيذه بالكامل داخل الشركة من قبل كفاءاتها. ولفتت إلى أنه في القريب العاجل سيتم طرح تطبيقات جديدة».

وذكرت أن الشركة بدأت في إطلاق وتجربة التطبيقات الجديدة مثل تطبيق الموقف الذكية والمباني الذكية التي تهدف إلى كفاءة تشغيلية أعلى وتوفير الطاقة والكهرباء والاستخدام الأمثل للموارد الطبيعية. وقالت أن شركة زين الكويت ستكون لها مشاركة في معرض جايتكس هذا العام، وستعرض منتجات وتطبيقات جديدة تتواءم مع رؤية الكويت لعام 2035، وتتماشى أيضاً مع رؤية زين. وفي سؤال حول موعد الإطلاق التجاري لخدمة الجيل الخامس (5G) في الكويت، أشارت الروضان إلى أن الأمر يعتمد على أكثر من معيار، وهو التجربة للبنية التحتية التي تم تنفيذها للشبكات وهذا الأمر تم التجربة عليه بنجاح مؤخراً وسيتم استكمالها خلال العام القادم 2019، مشيرة إلى أن صناعة الاتصالات بانتظار إطلاق الأجهزة التي تتوافق مع خدمة الجيل الخامس. وقالت إن شركة زين مستعدة لإطلاق خدمة (5G) العام القادم متى ما توافرت الأجهزة التي يمكنها تشغيل خدمات الجيل الخامس.

وبينت أن قاعدة عملاء زين ارتفعت مؤخراً وفي ازدياد مستمر، مشيرة إلى أن زين تركز على توفير

تجربة إيمان الروضان لشركة زين الكويت إيمان الروضان أن شركة زين تطلق تطبيقات الجيل الخامس (5G) تجارياً الشهر المقبل، مشيرة إلى أن الشركة تستخدم أحدث تقنيات الذكاء الاصطناعي للتفاعل والرد على كافة استفسارات العملاء بشكل آلي تماماً من غير الحاجة لوجود العنصر البشري. وجاء الإعلان عن إطلاق هذه القناة الثورية في قطاع تجربة العملاء على هامش المؤتمر الصحافي مشعل الكندري، والرئيس التنفيذي للتكنولوجيا نواف الغربلي، والرئيس التنفيذي للعلاقات والاتصالات وليد الخشن، حيث صاحب المؤتمر عرضاً تجريبياً حي للقناة الجديدة، والتي صممت خصيصاً لتواكب زيادة زين في التحول الرقمي بالسوق الكويتية. وقالت الروضان أن الشركة تعمل منذ أكثر من عام في التحول نحو العالم الرقمي وإطلاق تلك الخدمات تجارياً، مشيرة إلى أن الشركة طرحت مؤخراً علامة Zain Life التجارية الجديدة كلياً، والتي تضم محفظة واسعة من الخدمات والحلول المبتكرة والمرنة في مجالات أمن المنازل، والترفيه الرقمي، وتحسين تجربة العملاء. واعربت الروضان عن فخرها بإطلاق هذا التطبيق المبنى على الذكاء الصناعي والأول من نوعه



جانب من العرض الحي لقناة zBot

أول مرة في الكويت
شاهد الصفحة
بتقنية الواقع المعزز

حمل تطبيق Zappor