



## العوامل المؤثرة على سياسة تقديم الخدمة ٥

تعتبر التكنولوجيا واحدة من العوامل الرئيسية التي تؤثر على سياسة تقديم الخدمة في مختلف القطاعات. إذ تتيح التقدمات التكنولوجية تحسين كيفية تفاعل الشركات مع عملائها، وتقديم الخدمات بطرق أكثر كفاءة وفاعلية. سنستعرض في هذا المقال بعض تأثيرات التكنولوجيا على سياسة تقديم الخدمة:

### ١. الأتمتة

أحد التأثيرات الكبيرة للتكنولوجيا هو الأتمتة. باستخدام الأنظمة الآلية، يمكن للمؤسسات تقليل الوقت المستغرق في تقديم الخدمات. على سبيل المثال، تستخدم بعض الشركات برامج الدردشة الآلية (Chatbots) لتقديم الدعم الفني الفوري للعملاء، مما يسهل عليهم الحصول على المساعدة في أي وقت.

### ٢. تحليل البيانات

تُعد القدرة على جمع وتحليل البيانات أحد الفوائد الكبيرة للتكنولوجيا. تستطيع المؤسسات من خلال التحليل الدقيق للبيانات أن تفهم سلوك العملاء وتوجهاتهم، مما يمكنها من تخصيص الخدمات لتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل. على سبيل المثال، يمكن تحليل بيانات المبيعات لتقديم توصيات شخصية للعملاء.

### ٣. الاتصال الفوري

تساعد التكنولوجيا في تسهيل التواصل بين الشركات وعملائها. تتيح وسائل التواصل الاجتماعي، والبريد الإلكتروني، والتطبيقات المحمولة التواصل الفوري، مما يسهم في تعزيز تجربة العملاء. هذا الاتصال السريع يمكن أن يحسن من استجابة الشركات لشكاوى العملاء ومقترناتهم.

### ٤. تحسين جودة الخدمة



تسهم التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمة المقدمة. على سبيل المثال، يمكن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات والتنبؤ بالمشكلات المحتملة قبل أن تحدث. هذا يسمح للشركات باتخاذ الإجراءات الوقائية، مما يعزز من جودة الخدمة ويفصل من الشكاوى.

## 5. خدمات مخصصة

يمكن أن تساعد التكنولوجيا في توفير خدمات مخصصة تتناسب احتياجات العملاء. من خلال تحليل البيانات، يمكن للشركات أن تقدم عروضاً خاصة وتوصيات مخصصة، مما يزيد من رضا العملاء ويعزز من الولاء.

