

أوراكل تطرح بوتات تستخدم الذكاء الاصطناعي لمساعدة الشركات



الخميس 19 أكتوبر 2017 08:10 م

أصدرت شركة أوراكل تحديثًا جديدًا لخدمات منصتها السحابية للأجهزة الناقلة لتتضمن قدرات برنامج البوت الذكي في المحادثة الإلكترونية المعززة بالذكاء الاصطناعي، إذ توفر الإمكانيات الجديدة منصة متعددة القنوات، وتحليلات عميقة تربط بين خبرات أصحاب المصلحة الرئيسيين عبر البوتات، والتطبيقات المحمولة، وشبكة الإنترنت، بالإضافة إلى ميزات بسيطة لتطوير البوتات، ما يمكن المؤسسات أن تتفاعل على نحو أفضل مع العملاء والموظفين عبر منصات الرسائل الأكثر شعبية اليوم

وقالت الشركة إن التحديث الجديد يأتي في وقت تبحث الشركات عن طرق ذكية وشخصية للتعامل مع العملاء عبر الأجهزة الناقلة، مع وجود 5 مليارات هاتف نقال مستخدم في جميع أنحاء العالم، وتساعد أوراكل الشركات على تلبية الطلب المتزايد من العملاء من خلال توفير إمكانية تطوير، ودمج، وتأمين خدمات هاتف نقال موثوقة وسلسة

وأوضح أميت زافري نائب الرئيس الأول لتطوير المنتجات، في منصة أوراكل السحابية، أنه من المهم أن تتطور المؤسسات لدعم القنوات المفضلة لدى أصحاب المصلحة، وباستخدام منصة أوراكل السحابية للأجهزة الناقلة، سوف تكون الشركات قادرة على مواصلة تعزيز هذه العلاقات، حتى أن المستخدمين قد يتعدون عن التفاعل مع المواقع والتطبيقات الناقلة التقليدية ويتوجهون إلى قنوات المحادثات

وقال إن التحديث الجديد يمكّن الشركات من بناء التطبيقات التي يمكنها أتمتة المحادثات بشكل أكثر جاذبية وعلى نطاق واسع، إذ يستخدم برنامج البوت الذكي من أوراكل أسلوب فهم اللغة الطبيعي المتعمق والقائم على التعلم لاستيعاب وتحديد الغرض من المحادثات التي يجريها المستخدم النهائي، ويمكن بعد ذلك مساعدة الشركات على معالجة هذه المحادثات، ودمج كل منها مع بيانات تطبيقات الأعمال الحالية، والردي عليها تلقائيًا

وأضاف زافري أن أوراكل سهلت على الشركات تطوير البوتات باستخدام أدوات بسيطة لبنائها، وتوفر هذه الميزة إنشاء قنوات لتكامل البيانات المؤسسية، كما تسمح أدوات بناء البوتات للمطورين باختبار ونشر برامج تتبع باستخدام إمكانيات إدارة دورة الحياة المتوفرة، وتقديم تحليلات قوية عن تجربة العملاء لتقديم رؤى عميقة حول اعتماد الجولات والبوتات، وتتبع الأداء لتحري الخلل وإصلاحه وإضفاء الطابع الشخصي على التفاعل مع المستخدم النهائي

وأكد أنه يمكن لبرامج أوراكل الذكية دعم العديد من قنوات التفاعل الأكثر شعبية اليوم بما في ذلك برامج المراسلات مثل فيسبوك مسنجر، وكيك، وسكايب، وسلاك، ومساعدات الصوت الرقمية مثل أمازون إيكو، وأمازون دوت وجوجل هوم، وتقديم حزمة تطوير البرامج الخاصة بجافا سكريبت دعماً لتطبيقات الجوال والويب مع قدرات الدردشة والصوت عبر آبل سيربي، وجوجل أسيستنت أو مايكروسوفت كورتانا

وتطرق زافري إلى الميزات الإضافية الجديدة لمنصة أوراكل السحابية للأجهزة الناقلة، ومنها تحقيق تكامل مؤسساتي يسمح للعملاء بتقديم قيمة حقيقية للمستخدمين النهائيين مع إمكانية الوصول إلى البيانات الخلفية وهوية المستخدم وأنظمة المعاملات، والوصول إلى رؤى رئيسية تسمح للشركات بتحديد مجالات الاحتكاك، وتوجيه الحركة وتحليل مسارات المستخدمين، مشيرًا إلى أن إجراء الحوار المباشر بين البوت والإنسان يخلق توجيهًا جانبيًا سلسًا للبشر أو للأنظمة الخارجية مع ضمان البقاء في السياق العام للحوار، وإعادة توجيه الحوار إلى قدرات البوتات حسب الحاجة

وتتضمن المزايا إدارة دورة حياة متكاملة بما في ذلك التنمية والاختبار ومراقبة الإصدار والتكامل مع توصيل ونشر الخدمات المتواصل، والتطور المستمر مع توفير الإمكانيات للعملاء لتحسين الخدمات بسرعة، وكذلك الوصول إلى الذكاء الاصطناعي المحدث والخدمات الدقيقة، والمرونة الكاملة للعملاء لاختيار القنوات، وتصميم تدفق الحوار، والتكامل في خدمات الدعم، والحصول على حلول متكاملة بتكلفة أقل والتي يمكن أن تقلل من التعقيد، وتوفير إمكانية الوصول إلى مجموعة واسعة من خدمات البرمجيات والمنصات والبنية التحتية كخدمات

