

واتساب يفاجئ المستخدمين: دعم فني بالذكاء الاصطناعي بدل البشر

V

بدأت منصة "واتساب"، اعتماد نموذج جديد لتقديم الدعم الفني داخل التطبيق، يعتمد على الذكاء الاصطناعي بدلاً من النماذج التقليدية للدعم الفني المعتمد على التواصل البشري.

وفي السابق، كان الحصول على دعم داخل التطبيق يتطلب تعبئة نموذج مفصل، قد يشمل أيضاً إرفاق مستندات أو لقطات شاشة للمشكلة، ثم انتظار تواصل أحد موظفي الدعم، وهي تجربة وصفت بغير المطمئنة خصوصاً في الحالات العاجلة.

وبدأت الشركة، مؤخراً بإلغاء تلك النماذج لصالح محادثات فورية مع روبوت دعم ذكي، من خلال التوجه إلى مسار الإعدادات ثم المساعدة ثم مركز المساعدة وأخيراً تواصل معنا Us Contact.

ويجد المستخدم نفسه بعد اتباع تلك الخطوات، في نافذة دردشة جديدة، يتولى فيها مساعد افتراضي محاولة فهم طبيعة المشكلة، والبحث ضمن مستندات الدعم الرسمية الخاصة بـ"واتساب"، وتقديم إرشادات مكتوبة بلغة طبيعية لحل المشكلة.

وفي حال لم يتمكن الروبوت من تقديم حل كافٍ، فإنه يطلب من المستخدم تقديم مزيد من المعلومات، قبل تصعيد الطلب إلى موظف يقدم الدعم البشري.

ورغم أن الخاصية لا تزال جديدة، فقد بدأت بالظهور في نسخة تجريبية من تطبيق "TestFlight" لمستخدمي أجهزة أبل، إلا أن بعض المستخدمين لاحظوا توفرها أيضاً في النسخة العامة من واتساب، ما يُرجح بدء الطرح الرسمي للخدمة الجديدة، إما في نطاق محدود، أو تدريجياً حسب المناطق الجغرافية.

وتأتي هذه الخطوة من "واتساب" في سياق توجه متسارع في قطاع التكنولوجيا نحو أتمتة خدمات الدعم الفني.