

تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتحسين التواصل مع المتبرعين

طارق بن عبد العزيز العميريني

المدير التنفيذي - هدهد للمحادثة الآلية

www.hudhud.ai



المحاور

1. مقدمة

2. تحليل البيانات والتنبؤ

3. تجربة متبرع محسنة

4. توجيه الحملات التسويقية والتواصل الاستراتيجي



مقدمة

1. أهمية البيانات واستخدام الأنظمة وتجنب العمليات اليدوية، ومن الأمثلة على الأنظمة:

- إدارة العلاقات والتواصل: (CRM) تساعد في تحسين التواصل والتفاعل مع المتبرعين، وتعزز نجاح المؤسسات غير الربحية والمؤسسات الخيرية.
- الحملات الإعلانية والرسائل الجماعية
- الأنظمة المحاسبية
- الاستثمار في ربط وموائمة البيانات بين الأنظمة المختلفة

2. الذكاء الاصطناعي: النظم والتكنولوجيا التي تحاكي الذكاء البشري وتساعد في تحليل البيانات واتخاذ قرارات ذكية.

3. قدرات الذكاء الاصطناعي المحدودة: لا يستطيع الذكاء الاصطناعي استبدال العواطف البشرية والتفاعل الشخصي، ولا يمكنه أداء مهمة لا يمكن للموظف البشري أداؤها ولو بجودة أقل.



تحليل البيانات والتنبؤ

تطبيقات تحليل البيانات باستخدام الذكاء الاصطناعي

- 1.1. تجميع البيانات المتبرعة: جمع البيانات ذات الصلة بالمتبرعين، مثل سجلات التبرع ومعلومات الاتصال والسجلات السابقة.
- 1.2. تنظيف البيانات والتحليل الاستكشافي: تنظيف البيانات واستكشافها لاكتشاف الاتجاهات والأنماط. يمكن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي مثل التعلم الآلي للمساعدة في هذا العمل.
- 1.3. تحليل السلوك والتنبؤ: استخدام تقنيات التعلم الآلي لتحليل سلوك المتبرعين السابق والتنبؤ بسلوكهم المستقبلي.



تحليل البيانات والتنبؤ

تقنيات التعلم الآلي في تحليل البيانات المتبرعة

- **2.1. التعلم الآلي للتصنيف والتسلسل:** استخدام تقنيات التعلم الآلي مثل الشبكات العصبية الاصطناعية لتصنيف المتبرعين في فئات معينة أو تسلسلهم حسب احتمالية التبرع.
- **2.3. تحليل النصوص واستخدام معالجة اللغة الطبيعية:** استخدام تقنيات معالجة اللغة الطبيعية لتحليل تعليقات المتبرعين واستخراج المعلومات الهامة من النصوص لتعزيز التفاعلات الإيجابية.
 - تحليل مشاعر التعليقات
 - استخراج المعلومات الرئيسية
 - تكيف الاستراتيجية التواصلية



تحليل البيانات والتنبؤ

الاستفادة من البيانات لتحسين استراتيجيات التواصل

- 3.1. تخصيص الرسائل والمحتوى: استخدام نتائج تحليل البيانات لتخصيص الرسائل والمحتوى لكل فئة من المتبرعين بناءً على تفضيلاتهم وسلوكهم.
- 3.2. تحسين التوقيت والتفاعل الشخصي: تحديد أفضل وقت للتواصل مع المتبرعين وتوفير تفاعلات شخصية تلبي احتياجاتهم بفعالية.
- 3.3. قياس وتقييم الأثر: قياس وتقييم أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين التواصل مع المتبرعين، وكيفية استخدام هذه المعلومات للتحسين المستقبلي.



تجربة متبرع محسنة

تحسين التفاعل مع المتبرعين باستخدام الذكاء الاصطناعي

1.1. استخدام المحادثة الآلية: كيف يمكن المحادثة الآلية المزودة بالذكاء الاصطناعي لاستقبال المتبرعين في المؤسسات الخيرية وتوجيههم بشكل فعال.

1.2. المحادثات الآلية المتقدمة: استخدام المحادثات الآلية المتقدمة باستخدام الذكاء الاصطناعي لتوفير تجربة تفاعلية للمتبرعين. يمكن لهذه المحادثات أن تستجيب بشكل شخصي لاحتياجات المتبرعين وتقديم الدعم والمشورة.

1.3. تحسين سرعة الاستجابة: استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين سرعة الاستجابة للاستفسارات والطلبات من المتبرعين. يمكن توجيه الاستفسارات إلى الجهة المعنية بشكل فوري وفعال.



تجربة متبرع محسنة

تقديم تجربة شخصية للمتبرعين

2.1. تخصيص المحتوى والاقتراعات: استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل سجلات التبرع وتفضيلات المتبرعين لتخصيص المحتوى والاقتراعات. يمكن تقديم مقترحات لمشاريع خيرية محددة تتناسب مع اهتمامات المتبرعين.

2.2. التواصل الشخصي: كيف يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي لإنشاء رسائل ومبادرات شخصية مع المتبرعين. يمكن للذكاء الاصطناعي محاكاة التفاعل الإنساني بشكل أقرب إلى الواقع.

2.3. تحسين تجربة التبرع: استخدام الذكاء الاصطناعي لتبسيط عملية التبرع وجعلها أكثر سهولة وسلاسة. يمكن توفير إرشادات دقيقة حول كيفية التبرع ومتابعة التبرعات.



تجربة متبرع محسنة

تحسين تصميم تجربة المتبرعين

3.1. قبل التبرع:

- التفاعل والإشباع المعلوماتي: تقديم معلومات مهمة حول مشروعات الجمع التبرعات وأهدافها. يمكن أيضًا الإجابة على أي استفسارات قد تكون لدى المتبرعين.
- توجيه لعملية التبرع: يمكن للنظام توجيه المتبرعين خطوة بخطوة عبر عملية التبرع أو تنفيذ التبرع عبر المحادثة الآلية!

3.2. أثناء التبرع:

- تقديم تجربة تفاعلية: إضافة عناصر تفاعلية مثل إشعارات فورية لتأكيد نجاح التبرع، إيصال الاستلام أو شهادة إهداء.

3.3. بعد التبرع:

- تقديم الشكر وتحديثات: تصميم نظام متابعة يُرسل تحديثات دورية حول التقدم في المشروعات



توجيه الحملات التسويقية والتواصل الاستراتيجي

تحليل البيانات لتحديد المستهدفين

- 1.1 تحليل البيانات الديموغرافية والاهتمامات: يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات الديموغرافية للمتبرعين الحاليين واهتماماتهم.
- 1.2 تحليل سلوك التبرع السابق: يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي لفهم سلوك التبرع السابق للمتبرعين. هل كانوا يفضلون التبرع بمناسبات معينة أو لأغراض معينة؟ هذا يمكن أن يساعد في توجيه الحملات بشكل أفضل.
- 1.3 تحليل البيانات الاجتماعية والإعلامية: يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي لمراقبة وتحليل البيانات الاجتماعية والإعلامية لفهم الاتجاهات والأحداث الجارية التي يمكن أن تؤثر على سلوك المتبرعين. هذا يمكن أن يساعد في ضبط استراتيجيات التسويق.



توجيه الحملات التسويقية والتواصل الاستراتيجي

توجيه الحملات التسويقية بفعالية

2.1. تخصيص الرسائل والعروض: باستخدام البيانات المحللة، يمكن تخصيص رسائل التسويق والعروض لتناسب الفئات المستهدفة بدقة. مثلاً، يمكن تقديم عروض خاصة للمتبرعين الذين يفضلون التبرع لأغراض معينة.

2.2. تحسين وسائل التواصل: باستخدام الذكاء الاصطناعي، يمكن تحسين اختيار وسائل التواصل المستخدمة في الحملات التسويقية. هل يفضل المستهدفون الاتصال عبر البريد الإلكتروني أم وسائل التواصل الاجتماعي؟

2.3. تقديم معلومات محددة: باستخدام تحليل البيانات، يمكن تحديد المعلومات والمحتوى الذي يهم المستهدفين بشكل خاص. يمكن توجيه المزيد من المعلومات حول مشاريع محددة أو فرص التبرع بشكل دقيق.



ملحق

• تطبيقات لأنظمة المحادثة الآلية:

- استخدام أنظمة المحادثة الآلية عبر الإنترنت: على موقع الجمعية الخيرية أو صفحات التبرع عبر الإنترنت للرد على استفسارات المتبرعين وتقديم المعلومات حول كيفية التبرع ومشاريع الجمعية.
- يمكن للمحادثة الآلية أيضاً توجيه المتبرعين إلى المعلومات الهامة والنماذج التبرع الصحيحة.
- المحادثة الآلية بالتحدث الصوتي: يمكن للمتبرعين استخدام أوامر صوتية للتبرع أو الحصول على مزيد من المعلومات حول المشروعات الخيرية.
- المحادثة الآلية للتفاعل الاجتماعي: استخدام روبوتات اجتماعية في الأماكن العامة مثل المراكز التجارية أو المطارات لجمع التبرعات باستخدام شاشات تعمل باللمس وتوجيه المارة إلى عمليات التبرع عبر الإنترنت أو تقديم معلومات عن الحملات الخيرية الجارية.



ملحق ٢ - نموذج



شكراً لكم

التواصل

طارق بن عبدالعزيز العميري

٠٥٠٤٨٩٢٦٠٢

tariq@hudhud.ai

