

مستند طلب براءة اختراع لروبوت التقييم الخاص بشركة الأساليب الذكية

روبوت لتقييم تجربة العملاء صوتيا دون الحاجة الى اللمس

## A Robot that evaluates costumer experience by voice without touching

### 1. الملخص:

هذا الاختراع يتعلق بروبوت يقوم باستقبال الزوار المقبلين على أي مكان، بالإضافة الى تقييم الخدمة المقدمة للعملاء صوتيا من دون أي تواصل جسدي. عند الإستقبال يقوم الروبوت بإلقاء عبارات ترحيبية بالزوار مع تفاعلات على واجهته الأمامية. عند فترة تقييم الخدمة المقدمة وهي بالطبع تكون بعد انتهاء هذه الخدمة يقوم الروبوت بطرح أسئلة على العميل تشير الى مستوى الخدمة مع بعض التفاعلات السعيدة بارتفاع مستوى الخدمة، أو الحزينة بتدني مستوى الخدمة. ما يميز هذا الروبوت أن جميع هذه الأمور تحدث بدون تواصل أو تلامس جسدي مما يقلل تنقل أي أمراض معدية مثل فايروس كورونا داخل القطاع.

### 2. الوصف الكامل:

#### خلفية الاختراع:

يتعلق هذا الاختراع بأجهزة تقييم الخدمة المقدمة للعملاء بعد انتهاءها، وأقرب الحالات إلى الاختراع هي الحالات التالية:

- وثيقة مسجلة لدى المكتب الأمريكي برقم US20160065419A1 بتاريخ 2016-03-03

- وثيقة مسجلة لدى المكتب الأمريكي برقم US6115691A بتاريخ 2000-09-05

- وثيقة مسجلة لدى المكتب الأمريكي برقم US20140089040A1 بتاريخ 2014-03-27

جميع الابتكارات السابقة تختلف عن الابتكار الحالي من حيث الحاجة الى التلامس الجسدي لاختيار مستوى الخدمة بينما في هذا الابتكار يكون التواصل شفهيًا.

#### الوصف العام للاختراع:

يعتبر تقييم الخدمة المقدمة للعميل من أهم الأمور التي يجب أن تكون متواجدة في أي قطاع يقوم بتوفير الخدمات وذلك لمعرفة عدة أمور منها مستوى الموظفين الذين شاركوا في تقديم الخدمة، البحث عن الأسلوب الأفضل والأسهل في تقديم هذه الخدمة للعملاء، التطوير والتحسين من جميع الخدمات بعد معرفة نقطة الضعف في حلقة تقديم الخدمة مما يعني استقطاب عملاء أكثر. لكن هناك مشكلة أصبحت تواجه هذا التقييم وهي فايروس كورونا فكما نعلم كثرة التواصل الجسدي من أشخاص مختلفين لنفس الجهاز قد يؤدي الى انتشار الوباء. لذلك قامت شركة الأساليب الذكية بهذا الابتكار الذي يمكن جميع القطاعات من تأدية هذا التقييم دون الحاجة الى التلامس. فهذا الروبوت بكل اختصار يقوم بسؤال العميل عن مستوى الخدمة المقدمة اليه والعمل يقوم بالإجابة على السؤال شفهيًا من دون أي تلامس وبالتالي نستطيع تقييم الخدمات دون انتشار أي فايروسات داخل القطاع.

شرح مختصر للرسومات:

**شكل1:** الروبوت من الجهة العلوية.

**شكل2:** منظر عام للروبوت.

**شكل3:** منظر للروبوت من الجهة اليمنى.

**شكل4:** منظر للروبوت من الجهة الأمامية.

**الوصف التفصيلي:**

في شكل1 نستطيع أن نرى الاختراع من الأعلى. شكل2 يعرض منظر عام للاختراع ويمكننا أن نرى أن العمود الذي يرفع واجهة الاختراع(2) مثبت على القاعدة الدائرية التي تحمل جميع عناصر الاختراع (3) ونستطيع أن نرى الواجهة التي تستعرض تفاصيل تعابير وجه الاختراع التي تمكنه من التواصل والتفاعل(1) مثبتة على العمود(2) ويخرج من جوانبها ذراعا الاختراع(4) الذين يمكن التفاعل مع العملاء من خلالهما. شكل3 يوضح منظر الاختراع من الزوايا الجانبية. شكل4 يوضح منظر الاختراع من الجهة الأمامية.

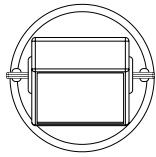
### **3. عناصر الحماية:**

1. روبوت بواجهة(1) وذراعان(4) يتفاعلان بالابتسام والفرحة أو الحزن حسب تقييم العميل للخدمة كما في شكل2.

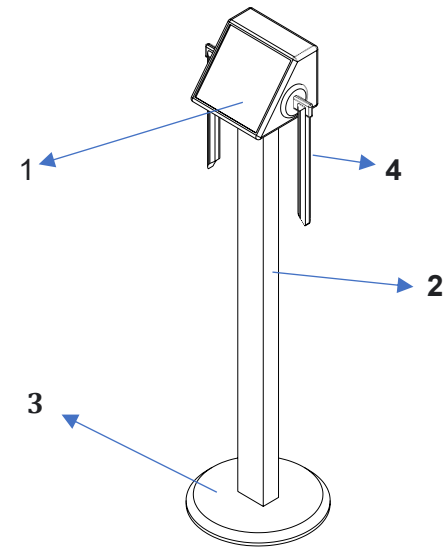
2. واجهة روبوت(1) تتواصل صوتيا مع العميل وتقوم بطرح أسئلة لتقييم الخدمات كما في شكل2.

3. واجهة روبوت(1) ترحب وتستقبل الضيوف مع حركة الذراع(4) للإشارة بالدخول كما في شكل2.

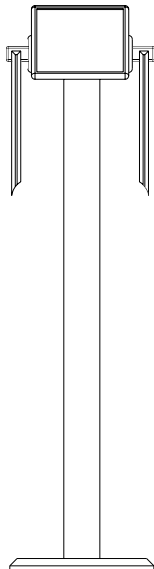
#### 4. الرسومات:



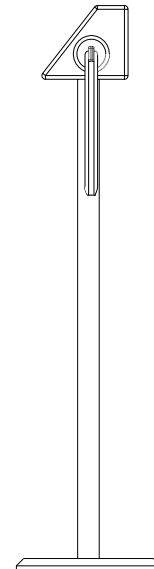
شكل 1



شكل 2



شکل 4



### شكل 3