

نموذج براءة الاختراع

تقييم خدمة العملاء بشاشة تفاعلية

يتيح الاختراع خوض تجربة جديدة وممتعة للعميل أثناء التقييم بحيث يتفاعل معه الجهاز بالصوت والرسومات مما قد يغير رأي العميل للفضل.

الوصف الكامل

خلفية براءة الاختراع:-

تقوم الاختراعات السابقة بتقييم خدمة العميل عن طريق البرامج ونظام عرض الأسئلة والاجوبة ويقوم العميل بالإجابة عليها، وبناء على الإجابات يتم مقارنتها بما في قاعدة البيانات ويتم تقييم العميل على أساسها.

ومن امثلة حالات تقنية الاختراع الحالي هي:

- وثيقة براءة الاختراع الفرنسية برقم : (W02001024088A1)

- وثيقة براءة الاختراع الأمريكية برقم : (US6970831B1).

- وثيقة براءة الاختراع الأمريكية برقم : (US20140019199A1).

ونلاحظ أن الاختراعات السابقة يكون التقييم فيها بدون تفاعل مع العميل بطريقة تفاعلية تجعل العميل سعيد ونشط.

الوصف العام:

في الماضي كانت الاختراعات تقوم بالتقييم بناءً على الردود التي تحصل عليها من العميل بعدة وسائل مختلفة منها عن طريق نموذج تقييم أو عن طريق الإيميل أو عن طريق الإجابة على بعض الأسئلة والغالب استخدامه هو عن طريق البرامج بأن يقوم باختيار أيقونة تمثل مدى رضاه،

وفي كل الحالات السابقة لا يوجد تفاعل بطريقة جذابة بين العميل وطريقة التقييم التي يكون لها دور كبير في جذب العميل مرة أخرى.

اما في الوقت الحالي ستكون طريقة تفاعل العميل مع التقييم هي الاختلاف الجوهرى فسيكون عن طريق الصوت والصورة بحيث ستوفر للعميل طريقة تقييم تجذبه وتجبره على التفاعل، ولن يكون الهدف فقط أخذ التقييم من العميل بل أيضا لجعل العميل سعيد عند خروجه حتى لو لم يكن راضى عن الخدمة المقدمة وذلك سوف يسهم في زيادة رضا العملاء عن الخدمات المقدمة وجعلهم يسهبون في التقييم وتقديم الاقتراحات.

وصف التفصيلي:

1. شاشة العرض : تمثل واجهة الجهاز التي تتفاعل مع تقييم العميل بعرض رسمة وجه مناسبه للتقييم الذي تم اختياره. وتحمل ثلاثة خيارات هي كالتالي:

•ممتاز: يعرض صورة وجه مبتسم وسعيد.

•جيد: يعرض صورة وجه شبه مبتسم وأقل سعادة.

•سيء: يعرض صورة وجه غير مبتسم.

2. حساس الحركة: مسؤول عن الكشف عن وجود عميل أمام الجهاز ليبدأ بالتفاعل معه.

3. لاقط صوت: مسؤول عن اخذ صوت العميل عندما يبدأ بالتقييم ليستطيع الجهاز الرد على العميل.

4. مكبر صوت: عندما يرد الجهاز على العميل أو يتفاعل معه وفق الكلام المسجل مسبقاً فيحتاج لأن يكون الصوت واضح يستطيع العميل سماعه لذلك نحتاج لمكبر الصوت

5. كاميرا لتسجيل حركات الوجه: بناءً على خوارزمية محددة سيتم استخدامها سنسجل تعابير وجه العميل ويتم تحليلها لمعرفة التقييم والقدرة على الرد على العميل.

شرح مختصر لرسومات:

الشكل1: شاشة العرض.

الشكل2: الدائرة الكهربائية لحساس الحركة.

الشكل3: الدائرة الكهربائية للاقط الصوت.

الشكل4: الدائرة الكهربائية لمكبر الصوت.

الشكل5: الدائرة الكهربائية لكاميرا تسجيل حركات الوجه.

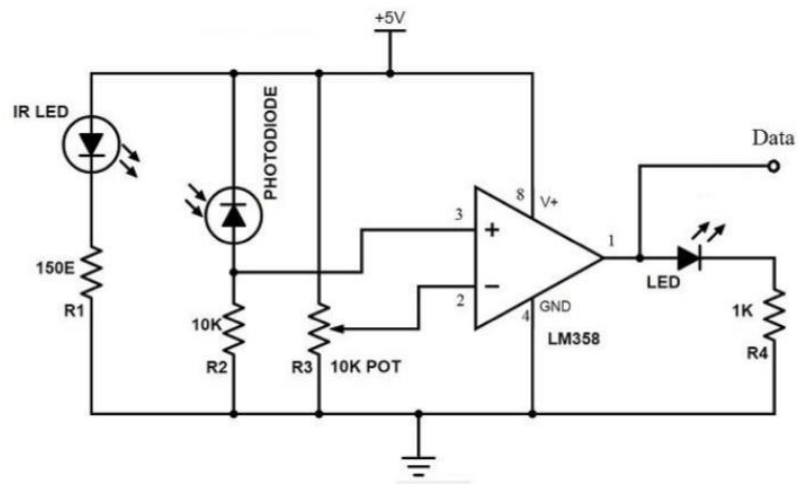
عناصر الحماية

1. التفاعل عن طريق تسجيل تعابير الوجه للعميل ومعرفة مشاعره من خلال تحليل تعابير وجه باستخدام خوارزمية محددة .

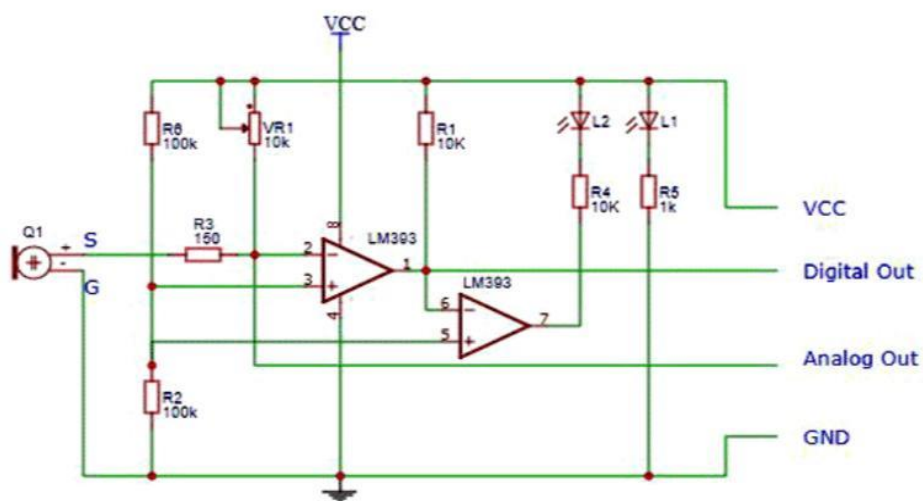
2. استخدام الصوت للرد على العميل بالكلام



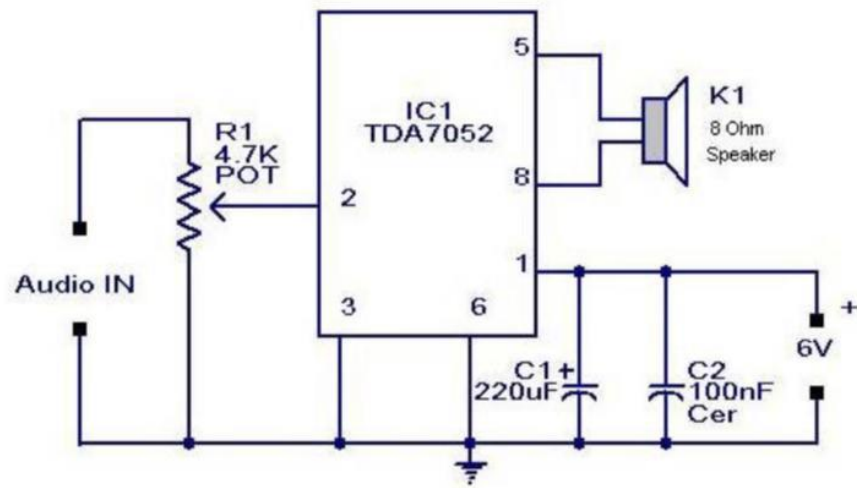
الشكل 1



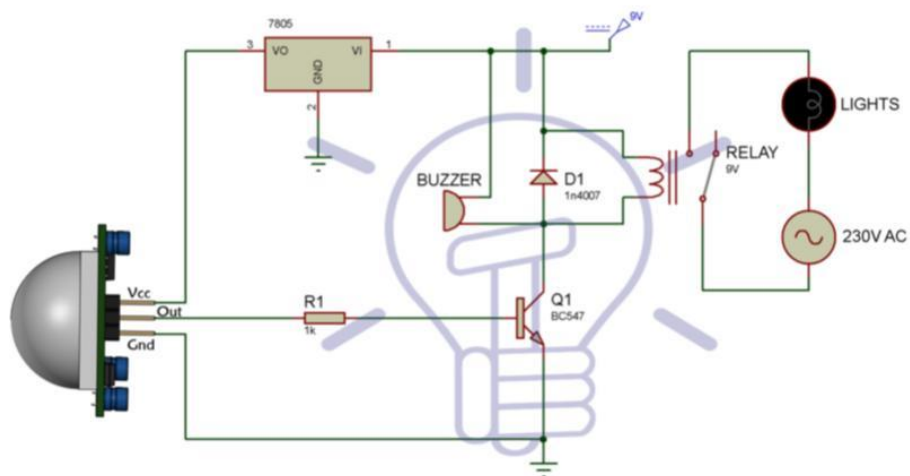
الشكل 2



الشكل 3



الشكل 4



الشكل 5