

نموذج براءة اختراع

الملخص

تقييم خدمة العملاء بشاشة تفاعلية

Customer service evaluation with interactive screen

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

الوصف الكامل

خلفية الاختراع:

تتعلق الاختراعات السابقة بتقييم خدمة العميل عن طريق البرامج ونظام عرض السؤال ويقوم العميل بالإجابة عليه، وبناء على الإجابات يتم مقارنتها بما في قاعدة البيانات ويتم تقييم العميل على أساسها.

وأقرب حالات تقنية الاختراع الحالي هي:

1. وثيقة براءة الاختراع الفرنسية برقم : (W02001024088A1)
2. وثيقة براءة الاختراع الأمريكية برقم : (US6970831B1)
3. وثيقة براءة الاختراع الأمريكية برقم : (US20140019199A1)

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

الوصف العام:

في السابق:

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 .

في الحالي:

ستكون طريقة تفاعل العميل مع التقييم هي الاختلاف الرئيسي فسيكون عن طريق الصوت والصورة بحيث ستوفر للعميل طريقة تقييم جذابة وتفاعلية ، ولن يكون الهدف فقط أخذ التقييم من العميل بل أيضا لجعل العميل سعيد عند خروجه حتى لو لم يكن راضي عن الخدمة المقدمة.

الوصف التفصيلي:

1. الشاشة الرئيسية

تمثل الجزء الأساسي للتفاعل مع العميل وهدفها إظهار التقييم النهائي للعميل على شكل رسم وجه توضح نوع التقييم وتحمل ثلاثة خيارات هي كالتالي:

- رضا عالي: ستظهر صورة وجه مبتسم وسعيد.
- رضاه متوسط: ستظهر صورة وجه شبه مبتسم وأقل سعادة.
- غير راض: ستظهر صورة وجه غير مبتسم.

وأيضاً ليظهر بعض التفاعل من خلال الرسومات لجذب العميل أكثر.

2. حساس الكشف عن الأجسام:

هو العنصر المسؤول عن الكشف عن وجود عميل أمام الجهاز والتأكد من أنه يريد التقييم ليبدأ بالتفاعل معه.

3. حساس الصوت:

هو المسؤول عن تسجيل الصوت الخاص بالعميل عندما يبدأ بالتقييم فيحول الصوت للغة التي سيفهمها الجهاز حتى يستطيع الرد.

4. مكبر الصوت:

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. حساس لتسجيل حركات الوجه للعميل:

بناءً على خوارزمية محددة سيتم استخدامها سنسجل تعابير وجه العميل ويتم تحليلها لمعرفة التقييم والقدرة على الرد على العميل.

شرح مختصر لرسومات:

الشكل 1: شاشة العرض للعميل.

الشكل 2: الدائرة الكهربائية لحساس الكشف عن الاجسام.

الشكل 3: الدائرة الكهربائية لحساس الصوت.

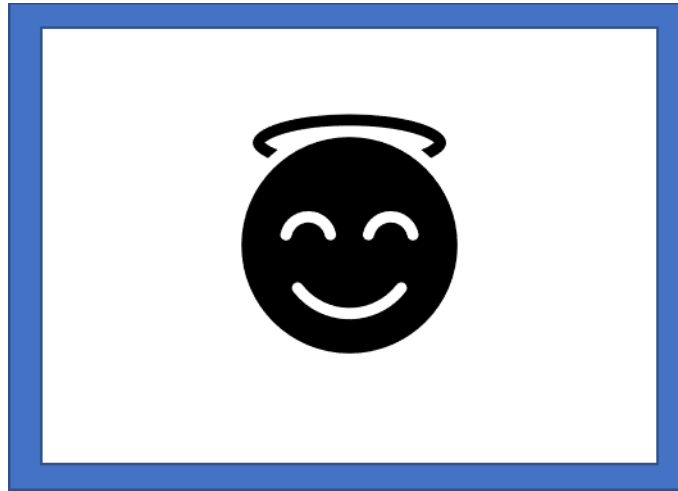
الشكل 4: الدائرة الكهربائية لمكبر الصوت.

الشكل 5: الدائرة الكهربائية لحساس تسجيل حركات وجه العميل.

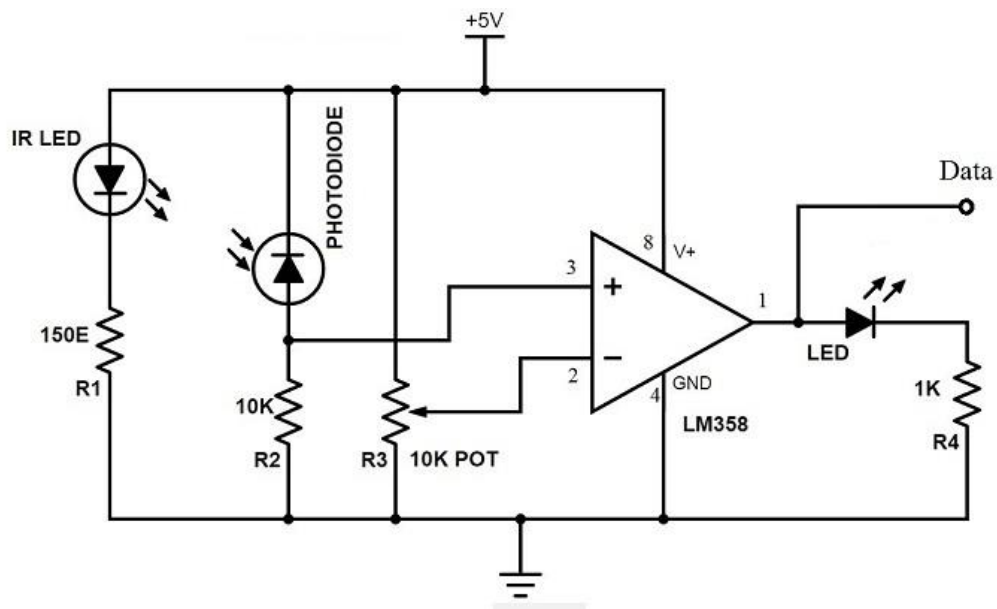
عناصر الحماية

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

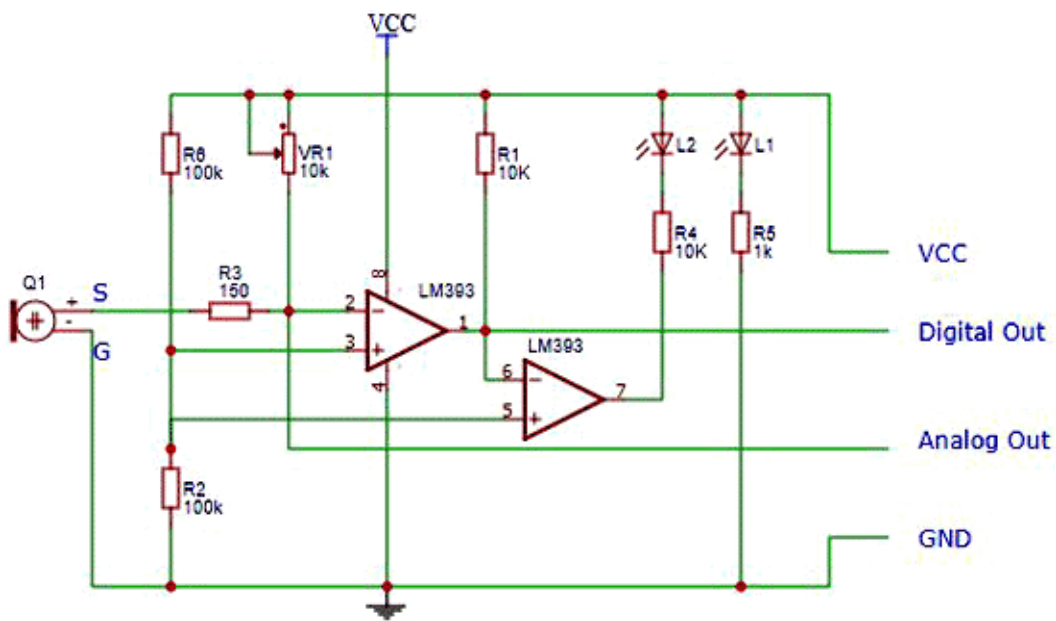
الرسومات:



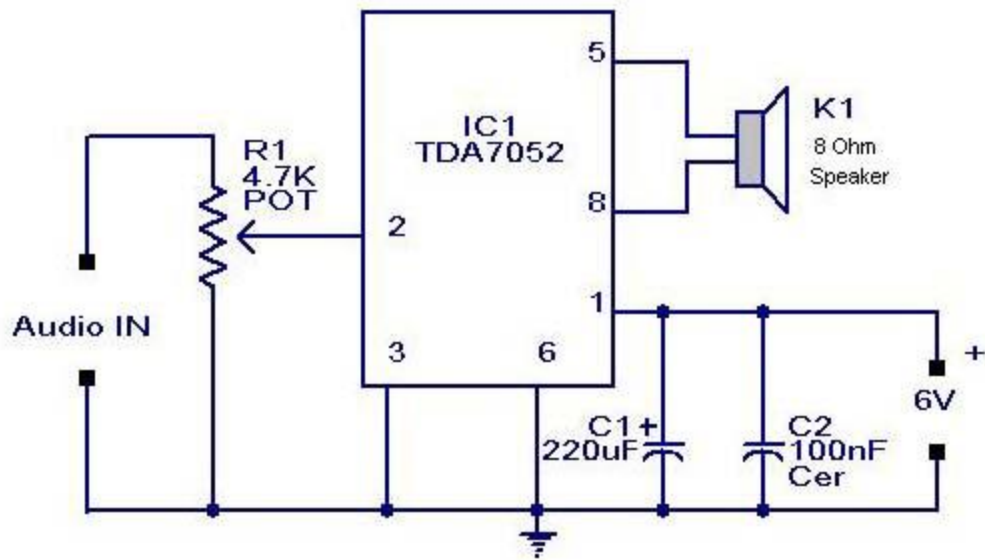
الشكل 1



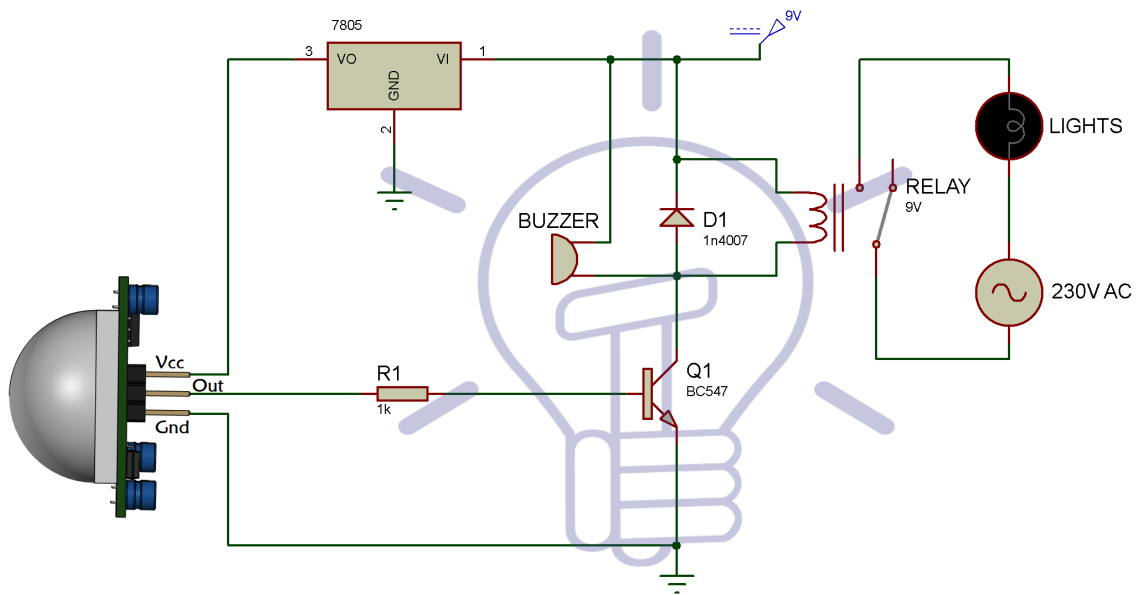
الشكل 2



الشكل 3



الشكل 4



الشكل 5