



## إدماج تطبيق - تشات جي بي تي - أحدث تقنيات الذكاء الاصطناعي

### كتوجه جديد للتسويق الرقمي - عرض نماذج دولية -

*Integration of the application -chat gpt- the latest artificial intelligence technologies as a new direction for digital marketing*

*- International models view-*

قصاص فتحيحة

جامعة غليزان

Fatiha.guessas@univ-relizane.dz.

بصباص لميية

جامعة غليزان

مخبر ادارة الأسواق المالية باستخدام الرياضيات والإعلام الألي

Lamia.basbas@univ-relizane.dz

#### الملخص:

#### معلومات المقال

تهتم الدراسة بإبراز كيف يمكن للتسويق الرقمي الاستفادة من أحدث تقنيات الذكاء الاصطناعي ChatGPT نموذج اللغة القائم على المحولات الذي طورته OpenAI والذي تم توظيفه لخدمة أهداف التسويق الرقمي. في هذه الورقة تم التطرق لبعض الجوانب النظرية الخاصة بالموضوع كما تم مناقشة كيف يمكن لـ ChatGPT تعزيز التسويق الرقمي عبر الدردشة، سنقوم بتحليل حالات الاستخدام الحالية لـ ChatGPT في عدة شركات دولية.

توضح نتائج الدراسة المتوصل إليها كيفية استخدام هذه التقنية لإنشاء محتوى أكثر تخصيصاً وفعالية للمستخدمين. وكيفية مساعدة ChatGPT في جعل خدمة العملاء أكثر كفاءة وفعالية للشركات، وفي الأخير تم تقديم بعض الاقتراحات للاستفادة منها والعمل بها في الشركات الكبرى، الصغيرة والمتوسطة في الجزائر.

تاريخ الارسال:

2023/03/25

تاريخ القبول:

2024/07/13

#### الكلمات المفتاحية:

- ✓ تسويق رقمي
- ✓ ذكاء إصطناعي
- ✓ CHAT GPT

#### Abstract :

#### Article info

*This study focuses on the benefits of using ChatGPT, an artificial intelligence language model developed by OpenAI, in digital marketing. It explores theoretical aspects and discusses how ChatGPT can enhance digital marketing through chat interactions. The analysis includes current use cases in international companies. The study demonstrates how ChatGPT can create personalized and effective content for users, improve customer service efficiency, and offers suggestions for implementation in Algerian companies of all sizes.*

Received

25/03/2023

Accepted

13/07/2024

#### Keywords:

- ✓ Digital marketing.
- ✓ Artificial intelligence.
- ✓ ChatGpt.

شهد العقد الماضي تقدماً كبيراً في الاقتصاد الرقمي، الذي نشأ بسبب الثورات الصناعية المختلفة، وقد تفاعل العالم بشدة مع هذه الموجة من التطورات، حيث أنتجت العديد من التطبيقات الحديثة التي أصبحت تؤدي مهاماً متزايدة في حياتنا وأعمالنا اليومية، مثل انترنت الأشياء، البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي. ويشهد مجال الذكاء الاصطناعي انتعاشاً ثانياً منذ ظهور أجهزة الكمبيوتر لأول مرة في الخمسينيات من القرن الماضي (Tan & Lim, 2018)، يمكن تفسير ذلك جزئياً بفضل التطورات في مجال الحوسبة وزيادة قدرات التخزين الضخم للبيانات، وهذا مكّن علماء الكمبيوتر من تطوير نماذج خوارزمية قادرة على التعلم وتحديد الأنماط في الوقت الفعلي. واليوم، تتعدى تطبيقات الذكاء الاصطناعي حدود الحوسبة البحتة، ويتم استخدامها في العديد من المجالات والابتكارات، بما في ذلك الهواتف الذكية، وأنظمة التوصية، وخدمة العملاء، وغيرها (Zhang & Lu, 2021). بل إنهم يضطلعون بأدوار متقدمة في المجالات التي كان يُنظر إليها سابقاً على أنها تعتمد على الفكر البشري مثل الصحافة غير الصحفية (Carlson, 2015). والأدوار الإبداعية مثل الرسم والإنتاج الموسيقي (Marshall, 2018) والتسويق (Mariani, Rodrigo, & Jochen, 2022).

إن التسويق الرقمي والذكاء الاصطناعي هما صناعتان سريعتا النمو يتم استخدامهما بشكل متزايد مع بعضهما البعض حيث يتمتع الذكاء الاصطناعي بإمكانية إحداث ثورة في الطريقة التي يتم بها التسويق الرقمي (الدين، 2021) من خلال توفير رؤى وقدرات أمتة لم تكن ممكنة في السابق، مما يجعل الارتباط بمجال التسويق أمراً مهماً لأنه يمثل أحد أهم مجالات التطبيق للذكاء الاصطناعي (sterne, 2017). إن استخدام الأدوات التي تعمل بالذكاء الاصطناعي لتحليلات التسويق، مثل الخوارزميات التنبؤية يمكن أن تساعد الشركات على اتخاذ قرارات قائمة على البيانات حول قنوات التسويق التي يجب الاستثمار فيها وكيفية تخصيص ميزانيتها.

يعد ChatGPT من OpenAI نموذجاً لغوياً حديثاً يمكن دمجها في مجموعة متنوعة من تطبيقات التسويق الرقمي، بما في ذلك روبوتات الدردشة والتوصيات الشخصية. يمكن أن تساعد قدرات البرمجة اللغوية العصبية المتقدمة الخاصة بها المؤسسات على فهم الجمهور المستهدف والتفاعل معه بشكل أفضل، وتوفير تجارب تسويقية أكثر تخصيصاً وذات صلة. على حد علمنا، لا توجد دراسة تغطي بشكل شامل مجموعة المعارف المنتجة عن التطبيق الحديث للذكاء الاصطناعي التشات جي بي تي في مجال التسويق الرقمي. لهذا وانطلاقاً مما سبق وللإحاطة بجوانب الدراسة تمت صياغة الإشكالية التالية:

كيف يمكن للتسويق الرقمي الاستفادة من تطبيق - تشات جي بي تي - كأحدث تقنيات الذكاء الاصطناعي؟

فرضيات الدراسة:

1- يعتبر ال Chat GPT أداة مهمة للتسويق الرقمي والتفاعل مع العملاء وزيادة مستوى الرضا لديهم من خلال توفير خدمات رقمية عالية الجودة.

2- يمكن لل Chat GPT تقديم خدمة الدعم الفني بشكل فعال وسريع .

3- يمكن لل Chat GPT تحسين تجربة العملاء في التفاعل مع المنتجات أو الخدمات المقدمة من خلال الإجابة على أسئلة العملاء وتقديم النصائح والمنشور.

أهمية الدراسة: هذه الدراسة هي الأولى من نوعها في مجال تطبيق التسويق الرقمي لل chatgpt حيث تظهر أهميتها في:

- حداثة تطبيق ChatGPT الأمر الذي يجعله محل اهتمام الباحثين بشكل عام والمسوقين للمؤسسات التي ترغب في البقاء في الطليعة في عالم التسويق الرقمي بشكل خاص. من خلال فهم قدرات وقيود هذه التكنولوجيا، التي تمكن المؤسسات من اتخاذ قرارات مستنيرة حول كيفية دمجها في استراتيجيات التسويق الخاصة بهم لدفع النمو وتحقيق أهدافهم.

- تقديم الإطار النظري للتشات جي بي بي والإمكانيات الفائقة له وتطبيقاته في التسويق الرقمي كأساس للدراسات المستقبلية وإمكانية تفعيله مستقبلا لمؤسسات بما يحقق السرعة وتقليل الجهد والتكلفة والتفاعل المتواصل مع الزبائن منه سرعة الاستجابة لحاجاتهم و رغباتهم.
- معرفة أهمية دمج تشات جي بي بي في التسويق الرقمي.

### أهداف الدراسة:

يمكن توضيح أهداف الدراسة من خلال النقاط التالية:

- تكوين صورة عن ماهية تطبيق التشات جي بي بي الذي يحاكي محادثات البشر وأهميته وكيفية عمله؛
- رصد طرق وأهمية استخدام تشات جي بي بي في التسويق الرقمي؛
- ضرورة مواكبة التقدم العلمي والتكنولوجي والانتقال من التطبيقات التقليدية إلى الحديثة في التسويق الرقمي .

### منهج الدراسة:

لمعالجة مشكلة الدراسة التي تم طرحها سابقا توجهنا لاستعمال المنهج الوصفي من خلال عرض البيانات المجمعة وتحليلها والمتمثلة في تقديم تكنولوجيا التشات جي بي بي ومختلف وظائفها وكذا دورها وكيفية الاستفادة منها في التسويق الرقمي خاصة وكذا عرض لبعض النماذج الدولية التي تستعمل التطبيق حديثا.

## 2. مفاهيم حول التسويق الرقمي، الذكاء الاصطناعي و Chatgpt:

### 1.2 التسويق الرقمي :

لقد تعددت التعاريف التي تناولت هذا المصطلح فقد عرّف التسويق الرقمي على أنه " ممارسة كل الأعمال والأنشطة المتكاملة التي تقوم بها إدارة مُتخصصة في المؤسسة المعاصرة والتي تهدف أساسا إلى توفير المنتجات للزبون والمستهلكين وذلك بالكمية المناسبة في المكان والزمان المناسب (غنيم، صفحة 13) .

كما عرّف التسويق الرقمي بأنه " تطبيق لسلسلة واسعة من تكنولوجيا المعلومات بهدف إعادة تشكيل استراتيجيات التسويق وذلك لزيادة المنافع التي يحصل عليها المستهلك من خلال التجزئة الفعالة للسوق . (نصير، صفحة 29).

أما (Lavayssé) و(Badoc) فيعرفانه على أنه " استخدام جميع التقنيات المتاحة لزيادة الأرباح من خلال تلبية رغبات كل عميل بشكل فردي وتحقيق الرضا الشخصي له. ويشمل ذلك استخدام التكنولوجيا لتحليل بيانات العملاء وتحديد احتياجاتهم وتوجيه العروض والخدمات المناسبة لهم. ويهدف هذا النهج إلى زيادة رضا العملاء وتعزيز الولاء للعلامة التجارية وبالتالي زيادة الأرباح والسعي على إرضاء كل عميل لرغباته الشخصية" (Badoc & Lavayssé, p. 74).

وقد عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق على أنه " وظيفة تنظيمية ويتمثل بمجموعة من العمليات التي تُحدّد لخلق الاتصال وتسليم القيمة إلى الزبون و إدارة علاقة الزبون بالطرق التي تُحقق المنافع والأهداف للمُنظمة وأصحاب الحصص والتي تتم من خلال الأدوات والوسائل الإلكترونية." (عامر و قنديل، صفحة 57).

من خلال التعاريف السابقة فإن التسويق الرقمي هو: " الاستخدام الأمثل للتقنيات الرقمية، بما في ذلك تقنيات المعلومات والاتصالات لتفعيل إنتاجية التسويق وعملياته المتمثلة في الوظائف التنظيمية والنشاطات الموجهة لتحديد حاجات الأسواق المستهدفة وتقديم السلع والخدمات إلى العملاء."

## 2.2 الذكاء الاصطناعي:

الذكاء الاصطناعي هو الهندسة والعلوم المتعلقة بصنع الآلات الذكية والبرامج الحاسوبية الذكية. ويختلف الذكاء الاصطناعي عن علم النفس لأنه يركز على الحسابات، ويختلف عن علم الحاسوب بسبب تركيزه على الإدراك والاستدلال والعمل. ويهدف الذكاء الاصطناعي إلى تطوير الذكاء في الآلات أو البرمجيات وتزويدها بالقدرة على التفكير كالبشر (Kakkar و vichal، صفحة 2).

يشير الذكاء الاصطناعي إلى مجموعة البرامج والخوارزميات والأنظمة والآلات (Shankar.v, p. 06)، منذ أيامها الأولى كان الهدف النهائي للذكاء الاصطناعي هو محاكاة السلوك البشري الذكي (syam & sharma, p. 69). تقدم Huang and Rust (2018)، بأن هناك أربعة أنواع من الذكاء الاصطناعي، وهي الميكانيكية (أي الأتمتة) والتحليلية (أي نمذجة الميل) والبديهية (على سبيل المثال، إنشاء المحتوى) والعاطفة (أي الروبوتات الاجتماعية). كما يتفق دافنبورت وآخرون (2020) بأن الذكاء الاصطناعي سيغير نماذج الأعمال وعمليات البيع وخدمة العملاء وسلوك المستهلك ومن المتوقع حدوث تغييرات في نماذج الأعمال لتغيير كيفية هيكلة بعض الصناعات لنماذج أعمالها. على سبيل المثال، في سياق تطورات البيع بالتجزئة في التحليلات التنبؤية، قد يعني التغيير من التسوق ثم الشحن إلى نموذج حيث يتم الشحن أولاً حيث أن النماذج التنبؤية قادرة على توقع الشراء قبل حدوثه (Davenport, Guha, Grewal, & Bressgott, 2020). تتضمن التغييرات في عمليات المبيعات استخدام التغذية الراجعة في الوقت الفعلي لإدخال التغييرات في عروض المبيعات ومواد الاتصال. هناك توقعات عالية فيما يتعلق بالأنظمة الممكنة للذكاء الاصطناعي والتي تسهل تخصيص تجارب العملاء المرغوب فيها لمشاركة العملاء لتحسين نتائج التسويق ومساعدة المسوقين على استخدام مجموعة متنوعة من الأشكال المطلوبة وغير المرغوب فيها لمشاركة العملاء لتحسين نتائج التسويق (Perez-Vega, Kaartemo, Lages, Razavi, N, & mannisto, 2021). ترتبط التغييرات في السلوك غير المستهلك باعتماد تقنيات الذكاء الاصطناعي الممكنة للجوانب المتعلقة بالبحث عن المعلومات، بالتالي يحصل العميل على نتائج بحث ذات صلة بما يريد هو وربما بعض الأشياء الأخرى التي قد يريدها (Kabbar & Visha, 2017).

**3.2 ChatGPT:** (المحولات التوليدية المدربة مسبقاً) هي أداة قوية، و نموذج لغة متطور طورته شركة OpenAI والذي يستخدم الذكاء الاصطناعي لإنشاء نص مشابه للكتابة البشرية، يعكس إصدار ChatGPT في 30 نوفمبر 2022 خطوة مهمة إلى الأمام في تقنية نماذج اللغة. لقد أظهر تقدماً مثيراً للإعجاب في القدرة على فهم وإنشاء نص يشبه الإنسان، وفتح إمكانيات جديدة لنماذج اللغة ووسع من قدرتها على أداء مجموعة واسعة من المهام (Atlas, 2023).

ينبهر المستخدمون بالذكاء الاصطناعي التوليدي ويحاولون فهم كيف سيغير حياتهم وعملهم. يرى المتفائلون فرصاً للذكاء الاصطناعي لتحسين العمل المعرفي وتحقيق اختراقات في الصحة والاستدامة، بينما يشعر الآخرون بالقلق إزاء احتمالية المعلومات الخاطئة الناتجة عن الذكاء الاصطناعي و التحيزات التي قد تكون مدمجة في الأنظمة. هناك أيضاً مخاوف بشأن التأثير على الوظائف وكيف سيتعامل المنظمون مع التكنولوجيا (axio, 2023).

## 3. طرق الاستفادة من تطبيق CHAT GPT في التسويق الرقمي :

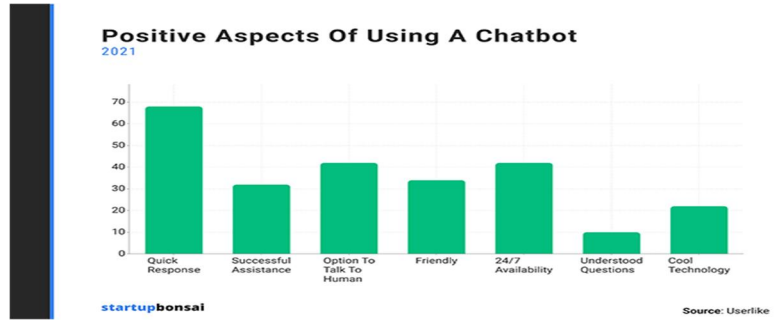
يمكن استخدام ChatGPT بعدة طرق في التسويق الرقمي :

Chat bots-1: يمكن دمج ChatGPT مع روبوتات المحادثة لتوفير تجربة شخصية وتفاعلية للعملاء على مواقع الويب ومنصات المراسلة. يعتبر chat bots حلاً مثالياً حيث يضمن الرد المباشر والفوري على إستفسارات العملاء على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع بدون الحاجة لوقت انتظار ومما يرفع من مستويات الرضا لدى العملاء ويمنحهم تجربة استخدام رائعة ومن المرجح أن يظهر العملاء الراضون ولاءهم للعلامة التجارية في المستقبل.

فيما يلي بعض الإحصائيات المتعلقة برؤبات الدردشة والتسويق فقد أثبتت دراسة قام بها Drift أن:

- الأغلبية بنسبة 55% من الشركات التي تستخدم رؤبات الدردشة تولد المزيد من العملاء ذوي الجودة العالية يمكن أن توفر Chat bots للشركات 30% من التكاليف (Kumar, Rajan, Venkatesan, & Lecinski, 2019).
- أظهرت الدراسة التي قام بها Userlike أن 68% من العملاء لديهم تجربة إيجابية مع الشاتبوت (STARTUPBONSAI, 2023)، كما أن العميل أصبح أكثر تقبلا للتفاعل مع الشاتبوت من لسنوات السابقة وهذا راجع أساسا إلى التجربة الإيجابية والتطور الكبير لحاصل في تكنولوجيا الشاتبوت لجعلها أكثر مثالية لتلبية حاجات العملاء، وحسب ذات الدراسة بأن متوسط معدل الرضا لدى العملاء من خدمة الشاتبوت يصل إلى 87% وهو ما يتناسب مع نسبة التجارب الإيجابية التي عبر عنها العملاء المعنيين بالدراسة.

الشكل: رسم بياني يوضح الجوانب الإيجابية لإستخدام تشات بوت



المصدر: <https://startupbonsai.com/chatbot-statistics/>

- تساعد رؤبات الدردشة في زيادة مبيعات التجزئة من خلال الاستفادة من عوامل الدفع مثل زيادة المبيعات والتسويق وإشعارات استرداد سلة التسوق من خلال إرسال رسالة خاصة إلى العميل الذي تحلى عن سلة التسوق الخاصة به عبر برنامج المراسلة أو CHATBOTS بعد بضع ساعات مطالبتهم بإكمال عملية الشراء من المبيعات التي قد تخسرها.
- تتوقع JUNIPER Research أن تصل معاملات التجارة الإلكترونية عبر رؤبات الدردشة إلى 112 مليار في عام 2023.
- ستعمل أدوات الذكاء الصناعي، التي تتضمن "جي بي تي 3.5" - وهو النظام الذي يمثل أساس رؤبات الدردشة "تشات جي بي تي" على جمع البيانات من سجلات العملاء وبرنامج البريد الإلكتروني على "أوفيس". وستستخدم هذه المعلومات بعد ذلك لكتابة رسائل بريد إلكتروني تحتوي على نص شخصي وتفصيل التسعير والعروض الترويجية (الجزئر، 2023).
- 2- خدمة العملاء: يمكن استخدام ChatGPT لأتمتة خدمة العملاء من خلال الإجابة على الأسئلة المتداولة وتقديم توصيات حول المنتجات وحل مشكلات العملاء. كما يمكن استخدامه للتفاعل الفوري مع العملاء والإجابة على أسئلتهم والتعامل مع مشاكلهم على الفور، مما يمكن أن يساعد على بناء علاقات جيدة مع العملاء.

فيما يلي بعض الطرق الشائعة لاستخدام Chat GPT لخدمة العملاء:

- أ- الدردشة الحية: يمكن دمج ChatGPT في منصات الدردشة الحية لتوفير دعم العملاء في الوقت الفعلي. يمكن للعملاء بدء جلسة محادثة مع ممثل خدمة العملاء والحصول على مساعدة فورية.
- ب- البريد الإلكتروني: يمكن دمج ChatGPT في منصات البريد الإلكتروني لتقديم ردود آلية على استفسارات العملاء. يمكن أن يساعد ذلك في تقليل أوقات الاستجابة وتزويد العملاء بالمعلومات التي يحتاجون إليها بسرعة أكبر.
- ت- تطبيقات المراسلة: يمكن أيضًا دمج ChatGPT في تطبيقات المراسلة، مثل Facebook، Messenger و WhatsApp، لتوفير دعم العملاء من خلال هذه الأنظمة الأساسية الشائعة.



هناك العديد من الفوائد لاستخدام Chat GPT لخدمة العملاء، وبعض أهمها موضحة أدناه:

أ- **أوقات استجابة أسرع:** يمكن لـ ChatGPT الرد على استفسارات العملاء بشكل أسرع بكثير من ممثل خدمة العملاء البشري. يمكن أن يساعد ذلك في تحسين تجربة العملاء بشكل عام وتقليل الإحباط.

ب- **دقة محسنة:** تم تدريب ChatGPT على مجموعة بيانات ضخمة، مما يجعلها دقيقة للغاية في ردودها.

يمكن أن يساعد ذلك في تقليل عدد الأخطاء وتزويد العملاء بالمعلومات التي يحتاجونها بسرعة وفعالية أكبر.

ت- **زيادة الكفاءة:** باستخدام Chat GPT لخدمة العملاء، يمكن للمؤسسات تقليل عدد ممثلي خدمة العملاء المطلوبين لتقديم الدعم. يمكن أن يؤدي هذا إلى توفير كبير في التكلفة وتحسين الكفاءة العامة.

ث- **التوفر على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع:** يمكن أن يوفر ChatGPT دعم العملاء على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، مما قد يساعد في تحسين تجربة العملاء بشكل عام. هذا مهم بشكل خاص للشركات التي تعمل في مناطق زمنية مختلفة أو تقدم الدعم للعملاء في مختلف البلدان. (center, 2023).

3- **إنشاء المحتوى:** يمكن لـ ChatGPT إنشاء أنواع مختلفة من المحتوى التسويقي، بما في ذلك أوصاف المنتج ومنشورات الوسائط الاجتماعية وخطوط موضوع البريد الإلكتروني بما أن الـ Chat GPT مبني على المحادثة فإن أحد أهم الخصائص التي تميزه هو الكتابة بطريقة سلسلة وواضحة.

صحيح أن هناك بعض المفوتات وستجد أن هناك ركافة واضحة بنتيجة المحتوى - خصوصاً باللغة العربية - ولكن هذا لا يعني أنه لا يمكننا الاستفادة من هذه الأداة!

هذه أهم الجوانب التي يمكن للـ Chat GPT المساعد بها في كتابة وإنشاء المحتوى:

أ- **استنباط الأفكار الجديدة:** يمكن للـ Chat GPT المساعدة من خلال طرح أفكار جذابة للمحتوى وذلك اعتماداً على الجمهور المستهدف والموضوع الذي نرغب في الكتابة عنه.

ب- **كتابة الفقرات والمقالات:** بداية من العناوين حتى المقالات الطويلة، يمكن للـ Chat GPT المساعدة في كتابة المحتوى بمجرد ذكر الموضوع أو طرح عدة أسئلة وتجميعها! بالإضافة للتغريدة والمنشور الخاص بالمقال.

ت- **كتابة منشورات التواصل الاجتماعي:** قم بتحديد عدد الأحرف والموضوع وكم عدد المنشورات التي ترغب بها ودع الباقي للروبوت. بإمكانك طلب تغريدات لتويتر أو حتى منشورات لفيسبوك أو لينكدان... إلخ.

ث- **إنشاء السيرة الذاتية:** فقط اذكر له المجالات التي عملت بها بالإضافة إلى سنوات الخبرة وسوف يتكفل الـ Chat GPT بالباقي.

ج- **النشرات البريدية:** باستطاعة الـ Chat GPT كتابة منشورات بريدية فعالة جداً، من المؤكد إنها سوف تساعدك في زيادة نسبة تحويل العملاء.

ح- **التدقيق اللغوي:** نعم يمكن أن يقوم الـ Chat GPT بالتدقيق اللغوي باللغة العربية ولكن هذا لا يعني أنه صحيح 100%. ستجد بعض الأخطاء اللغوية بكل تأكيد أو حتى عدم تناسق بالنص ولكن يمكنك الاعتماد عليه في ذلك. هو أفضل بكثير باللغة الإنجليزية بطبيعة الحال (aboumazen, 2023).

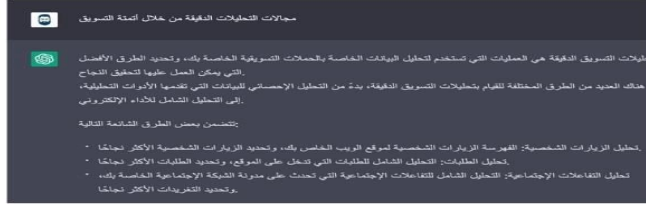
4- **أتمتة التسويق:** تعني أتمتة التسويق استخدام البرامج والتكنولوجيا لتحسين وتسهيل عمليات التسويق. ويمكن للـ Chat GPT أن يساعد في أتمتة التسويق من خلال عدة طرق، منها:

- تحديد أدوات أتمتة التسويق التي تناسب احتياجات عملك.

- إعداد وتكوين هذه الأدوات لتتلاءم مع متطلبات عملك.
- وضع خطة عمل متكاملة تضمن القيام بجميع المهام بشكل سلس وفعال.
- مراقبة وتحليل الأداء باستمرار لتحسينه وتطويره.

الشكل: يوضح مثال للإجابة عن سؤال من خلال chatgpt

## أتمتة التسويق



المصدر: (majana، 2023)

5 - تحسين محركات البحث: تستطيع Chat GPT تقديم مساعدة كبيرة في عمليات تحسين محركات البحث (SEO)، وهذا يرجع إلى الجانب التقني الموجود في هذه العملية، والذي يعرف بـ "السيو التقني". ومن بين أهم جوانب الـ SEO التي يمكن لـ Chat GPT المساعدة فيها:

- البحث عن الكلمات المفتاحية الأهم.
- تحليل ومراقبة أداء الموقع الإلكتروني.
- بناء الروابط الخلفية.
- تحسين العناصر الداخلية للـ SEO.
- المساعدة في إنشاء ملف Robots.txt الخاص بالموقع.
- إضافة رموز التشفير الخاصة بالمقتطفات المنظمة.
- تحسين وكتابة النص البديل للصور ومقاطع الفيديو.
- تحسين سرعة الموقع.
- إضافة خريطة الموقع (Sitemap).
- ربط الموقع مع Google Console.
- ربط الموقع مع أدوات خارجية مثل Google Analytics.
- اقتراح أفضل أدوات الـ SEO التي يمكننا استخدامها.
- المساعدة في الـ SEO المحلي (mazin، 2023).

6- توليد المزيد من العملاء: يمكن استخدام التشات جي تي بي لتوليد المزيد من العملاء عبر الإجابة على أسئلتهم وتوضيح المنتجات والخدمات التي يقدمها المتجر، وهذا يمكن أن يزيد من معدلات التحويل والمبيعات.

7- **التسويق الذكي:** يمكن استخدام التشات جي بي تي للتسويق الذكي عبر جمع بيانات عن سلوك العملاء وتحليلها، ومن ثم استخدام هذه البيانات لتحسين استراتيجيات التسويق وزيادة العوائد و تقديم عروض مخصصة وتوصيات تتوافق مع اهتمامات العملاء كذلك لمساعدة فرق المبيعات من خلال تزويدهم بالمعلومات ذات الصلة والرؤى حول العملاء والمنافسين المحتملين.

8- **تعزيز العلامة التجارية:** يمكن استخدام التشات جي بي تي لتعزيز العلامة التجارية عبر تقديم خدمة عالية الجودة والمبتكرة للعملاء، وهذا يمكن أن يساعد في بناء الثقة والولاء لدى العملاء.

9- **تحليل البيانات:** يمكن استخدام التشات جي بي تي لتحليل البيانات المتعلقة بسلوك العملاء والعوامل التي تؤثر على معدلات التحويل والمبيعات، وتخصيص التفاعل مع كل عميل على حدة وتقديم النصائح والحلول الملائمة وفقاً لاحتياجاتهم وتفضيلاتهم الخاصة. من خلال الاستفادة من ChatGPT، يمكن للشركات توفير تجربة عملاء أكثر جاذبية وتخصيصاً، وتحسين الكفاءة التشغيلية، واكتساب رؤى قيمة حول سلوك العملاء وتفضيلاتهم.

10- **ChatGPT لتخطيط وتنفيذ حملات التسويق الرقمي:** يمكن أن يساعد ChatGPT في تخطيط وتنفيذ حملات التسويق الرقمي بعدة طرق:

أ- **اختيار إستراتيجية الحملة:** تساعد المنصة على تطوير إستراتيجية تسويق رقمية مصممة خصيصاً للأهداف الفريدة والجمهور المستهدفة. من خلال تحليل بيانات العملاء واتجاهات السوق وأفضل الممارسات الصناعية، يمكن لـ ChatGPT اقتراح أفكار لموضوعات الحملة والقنوات والتكتيكات.

ب- **اختيار القناة:** يمكن أن يقترح ChatGPT القنوات الأكثر فاعلية لحملة معينة بناءً على الجمهور المستهدف وأهداف الحملة والميزانية. تشمل القنوات منصات الوسائط الاجتماعية والتسويق عبر البريد الإلكتروني والتسويق عبر محركات البحث وقنوات التسويق الرقمي الأخرى.

ج- تساعد تحليلات الأداء الشركات في مراقبة أداء حملات التسويق الرقمي وتحليله من خلال تقديم رؤى حول ما ينجح وما لا ينجح. يمكننا استخدام هذه المعلومات لتعديل استراتيجية الحملة وتكتيكاتها في الوقت الفعلي لتحسين النتائج.

عندما يستفيد المسوقون من إمكانيات ChatGPTs، يمكن للشركات إنشاء حملات تسويقية أفضل والتواصل مع الجمهور المستهدف وتحقيق أهدافهما لتسويقية (stifanini, 2023).

## 5. نماذج دولية لتطبيق CHAT GPT في التسويق الرقمي:

هناك العديد من الأمثلة التي توضح كيف يمكن لـ "تشات جي بي تي" خدمة التسويق الرقمي، ومنها:

### خ- شركة بنسيل Pencil :

"الذكاء الاصطناعي يكون أداة الإبداع في المستقبل كما كان قلم الرصاص في الماضي" هذا هو شعار الشركة التي تستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي لإنشاء الإعلانات ونشرها على تطبيق فيسبوك وتطبيق أنستغرام. تأسست الشركة عام 2018 م ومقرها سنغافورة، تستخدم الشركة التكنولوجيا المتطورة لتسهيل عملية تصميم وإطلاق الإعلانات على تطبيقات فيسبوك وأنستغرام، وتوفير منصة سحابية للعملاء لاختيار الألوان والخطوط والصور والفيديوهات المناسبة لإنشاء إعلانات فعالة. كما تستخدم تقنيات التعلم الآلي ومعالجة اللغات الطبيعية والرؤية الحاسوبية لتحليل محتوى الصور والفيديوهات وربطها بالنص المناسب للإعلان. وتستخدم الشركة أيضاً نموذج اللغة الشهير GPT لتوليد النصوص، وخوارزميات التعلم الآلي لتوليد فيديوهات تناسب شاشات العرض المختلفة وتناسب علامة التجارية. يمكن للعملاء تعديل الإعلانات ونشرها مباشرة على تطبيق فيس بوك، وكذلك الحصول على توقعات لنجاح الإعلانات بناءً على الإعلانات السابقة التي نشرها (كموش و شهرزاد، 2022).



## د - شركة Tribute Brand الرقمية:

تشتهر بتصميم فساتين فاخرة تتميز بتصميمها الفريدة ، مع توسع الشركة في عالم التقنيات الجديدة مثل NFTs ، قررت مؤسسة الشركة غالاً ماريجا فيربانيتش استخدام محرك ChatGPT الذي يستخدم تقنية التعلم الآلي لإنتاج النصوص من النماذج المقدمة وامكاناته في التسويق وقدرته في وصف المنتجات وخدمة العملاء ورواية القصص الإبداعية. وفي الوقت الحالي، استخدمت فيربانيتش النموذج لإنتاج قصة غريبة بطلتها السفيرة الرقمية للعلامة التجارية، والتي يتم من خلالها وصف ما ترتديه وما النهاية المطلوبة والمرغوبة للقصة، لتوليد قصة من خمسة فقرات تم استخدامها في النهاية في حملة تسويقية خاصة بها (MCDOWELL, 2023).

## • شركة SHOPIFY.CANVA &amp;META :

تستخدم Meta و Canva و Shopify من بين الشركات الأخرى التكنولوجيا التي تدعم ChatGPT في روبوتات المحادثة لخدمة العملاء ، ودعم الدردشة الحية مع chatbot والرسائل التلقائية أو خوادم بشرية، المساعدة و في تطبيق الهاتف المحمول. دخلت ADA في شراكة مع OpenAI لاستخدام GPT-3 ، نموذج اللغة الكبير الذي يعد أساس ChatGPT ، لجعل برامج الدردشة لخدمة العملاء هذه أكثر فائدة. ، برامج الدردشة الآلية القادرة على أداء مهام مثل حجز رحلة لعميل أو تتبع الطلبات والمرتجعات لمنتجات الواقع الافتراضي الخاصة ب Meta.

تستخدم الشركة نماذج OpenAI لإنشاء ملخصات للمحادثات بين الروبوت والعميل قبل تسليم تذكرة إلى عميل بشري ، يمكن للروبوتاتها أيضًا القيام ببعض الأشياء التي لا يستطيع البشر القيام بها، مثل المعالجة التلقائية لاسترداد الأموال عندما يتعين على العميل المرور عبر مستويات متعددة من الموافقات للقيام بذلك. يقول مسؤول الشركة: "لدى الروبوتات لدينا الإذن بأتمتة عملية رد الأموال لك". "يمكننا الاستفادة من نظام أعمال ومعالجة سير عمل معقد ، ويمكننا سحب البيانات من مكان يصعب حقًا على الإنسان العثور عليه." (FORBES, 2023).

## • شركة Shaffra :

إحدى الشركات التي تستخدم ChatGPT هي Shaffra ، وهي شركة مقرها دبي تستخدم Metaverse ، وهي مساحة واقع افتراضي تحاكي المشاهد ، لمساعدة الشركات على تخطيط استراتيجيات العمل مثل مشاريع البناء.

قال مدير العمليات ألفريد ماناسا شافرة: "كشركة ناشئة ، مواردنا نادرة نوعًا ما" ، موضحًا أن وقته الآن "أكثر كفاءة بشكل ملحوظ" لأن التكنولوجيا تقوم بمهام شاقة قائمة على المحتوى للشركة ، وبالتالي تحرير فريقه للتركيز على وظائف مثل تطوير المنتجات كما أن chat gpt تدفعنا لأن نصبح أكثر إبداعًا". "في فريقنا ، نركز الآن على تطوير تقنيتنا والحصول على المزيد من العملاء".

ان العديد من الشركات الناشئة الإماراتية الأخرى التي تستخدم بالفعل ChatGPT بما في ذلك EpicJam و CloudSource و GrubTech. وجدت أنه قاعدة رائعة يساعد في المهام الكتابية وإنشاء محتوى أكثر استهدافًا و بالطريقة المناسبة.

بموجب مسودة قواعد الاتحاد الأوروبي، يعتبر ChatGPT نظام ذكاء اصطناعي للأغراض العامة يمكن استخدامه لأغراض متعددة بما في ذلك الأغراض عالية المخاطر مثل اختيار المرشحين للوظائف وتسجيل الائتمان.

وفي إشارة إلى أن الشركات الصغيرة في الإمارات العربية المتحدة قد لا تعتمد بشكل كامل على الأداة قريبًا، فإن معظمها يستخدمها كأساس لعملهم (BASSEM, 2023).

## • شركة كوكا كولا: هي أول شركة توقع الدخول في التحالف الجديد الذي شكلته Bain و OpenAI ، اللذان يشتركان في تقديم

التقنيات لعملاء Bain، تستفيد شركة Coca-Cola من تقنية الذكاء الاصطناعي التوليدية chatgpt الخاصة ب OpenAI للتسويق

وتجارب المستهلك مما يجعلها واحدة من أولى شركات السلع الاستهلاكية الكبرى التي تعلن علناً عن استخدامها للتكنولوجيا المشهورة.

وبما أن الذكاء الاصطناعي التوليدي عبارة عن سلسلة من خوارزميات الذكاء الاصطناعي التي يمكن استخدامها لإنشاء نصوص وصور ومحتويات أخرى بسرعة. أعلنت شركة Coca-Cola استخدامها منصتي ChatGPT و DALL-E من OpenAI لصياغة محتويات إعلانية وصور ورسائل مخصصة. لذا يعتبر فرصة لتعزيز التسويق وتحسين العمليات التجارية والقدرات باستخدام هذه التكنولوجيا سريعة الظهور. إن دخول شركة Coca-Cola في وقت مبكر في مجال الذكاء الاصطناعي التوليدي ليس مفاجئاً نظراً لإعطاء الأولوية لجهود التسويق المحلية. تقوم الشركة بتجربة مجموعة من المبادرات الأخرى التي تغذيها الذكاء الاصطناعي في جميع أنحاء العالم لقيادة تجارب أكثر تخصيصاً للمستهلكين وتجارب البيع بالتجزئة. كما لاحظ مدير تسويق الأداء في ريكيت انه لديها القدرة على تمكين فرقه من إنشاء محتوى لآلاف حالات الاستخدام ، بلغات متعددة مع رسائل مخصصة ، وبسرعة غير عادية نظراً لقدرته على إنشاء نصوص محادثة وصور ومحتويات أخرى في ثوانٍ (JOHNSTON, 2023).

#### • Bain & Company:

أعلنت شركة الاستشارات الإدارية Bain & Company التي تقوم بتقديم المشورة لجميع أنواع الشركات سواء كانت عامة أو خاصة. عن تحالف خدمات عالمي مع OpenAI ، الشركة الأم لـ ChatGPT. حيث تخطط بتضمين ودمج الذكاء الاصطناعي في خدمة عملائها، لدعم التغييرات الضرورية لتحسين التكنولوجيا والعمليات ونموذج التشغيل وأصول البيانات. إنشاء حلول رقمية مخصصة لعملائنا ومساعدتهم على تحقيق القيمة التجارية وستستخدمه أيضاً في العديد من المهام الأخرى.

كما أدرجت الشركة بعض الحالات التي هي قيد التطوير مع عملائها:

- بناء مراكز اتصال من الجيل التالي لبنوك التجزئة وشركات الاتصالات وشركات المرافق لدعم المبيعات ووكلاء الخدمة بنصوص آلية وشخصية وفي الوقت الفعلي، ولتحسين تجربة العملاء.
- تعزيز وقت التسليم للمسوقين الرائدين للمنتجات والخدمات باستخدام ChatGPT و DALL-E لتطوير نسخة إعلانية مخصصة للغاية وصور غنية ورسائل مستهدفة.
- مساعدة المستشارين الماليين على تحسين إنتاجيتهم واستجابتهم للعملاء من خلال تحليل حوارات العملاء والأدبيات المالية وتوليد الاتصالات الرقمية (Sharma, 2023).

#### • شركة VIETNAM TECH:

تعتمد العديد من شركات التكنولوجيا في فيتنام على استخدام ChatGPT في أنشطتها المختلفة، وذلك يشمل كتابة الأكواد والتحقق من الأخطاء، إضافة إلى تحليل البيانات وإنشاء التقارير. يوضح Quan ، رئيس مسؤولي التكنولوجيا في شركة تختص في خدمات مواقع الويب، قدرة ChatGPT على إنشاء رموز برمجية بسرعة فائقة وبشكل أكثر دقة بالمقارنة مع المهندسين البشريين. بينما يتطلب إنشاء موقع ويب بالطريقة التقليدية يوماً كاملاً لتمييزه يدوياً، يمكن لـ ChatGPT إنجاز نفس المهمة في غضون دقائق. وبالإضافة إلى كتابة التعليمات البرمجية والتحقق من الأخطاء، يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساعد في العديد من مهام البرمجة الأخرى. ولتقييم قدرات ChatGPT ، قام Quan بإجراء اختبار للتنافس مع فريق مراقبة الجودة في شركته، وتبين أن ChatGPT تفوق الفريق البشري بشكل واضح في الكشف عن الأخطاء والوصول إلى الحلول. يمكن أن يستخدم الذكاء الاصطناعي أيضاً في تحليل البيانات وإنشاء التقارير، ما يتيح إنجاز هذه المهام بشكل أسرع وأكثر دقة. وفقاً لـ Le Cong Thanh ، مؤسس CMCC ، فإن الأسلوب التقليدي في إنشاء التقارير يحتاج إلى وقت كبير

وقراءة واستقراء البيانات، ولكن بعد استخدام واجهة برمجة تطبيقات ChatGPT، يمكن إنشاء تقارير عالية الجودة في 30 دقيقة إلى ساعة واحدة. إن ChatGPT يمهد الطريق لخدمات تقارير أسرع يشير Le Cong Thanh مؤسس CMCC إلى أن ChatGPT لديه القدرة على تحليل البيانات بطريقة أفضل من المدرب العادي. يمكن أن يساعد في إجراء مقارنات سريعة وتقديم تحليلات إضافية حول القضايا الاجتماعية والعلامات التجارية و السوق. وهذا يمهد الطريق للتعامل مع خدمة تقارير متطورة بشكل متزايد في المستقبل. باستخدام ChatGPT، يمكن للشركات الآن القيام بمهام برمجية وتحليلية مختلفة بشكل أسرع وأكثر دقة من قبل. ومع تحسين الذكاء الاصطناعي في المستقبل، قد تصبح هذه المهام أكثر تعقيداً ومتعددة الأبعاد، ولكن باستخدام ChatGPT يمكن أن تكون أكثر فعالية وأسرع في الإنجاز (Nha, 2023).

• **هيئة كهرباء ومياه دبي "ديوا"**: أعلنت هيئة كهرباء ومياه دبي "ديوا" عن استخدامها تقنية المحادثة المعتمدة على الذكاء الاصطناعي "تشات جي بي تي" لتحسين عروض خدماتها، وبذلك أصبحت أول كيان حكومي إماراتي وأول شركة مرافق في العالم تستخدم هذه التقنية. وأثارت هذه الخطوة التساؤلات حول جدوى استخدام هذه التقنية في مؤسسات الخدمات حول العالم، حيث يمكن استخدامها لتطوير خدمات العملاء بكفاءة ودون الحاجة إلى توظيف شخص للرد على الهواتف أو الإجابة على المحادثات. وعلى الرغم من أن هذه الميزة لا تمثل إلا جزءاً بسيطاً من الحلول الرقمية الحديثة التي يمكن استخدامها في مجال خدمات المؤسسات، إلا أن استخدام هذه التقنية في الهيئة سيبيح فرصة للتعرف على سلوك المستهلك المطلوب وتحليل تنبؤي لاستهلاك المستخدمين في الوقت الفعلي. وتهدف الهيئة إلى تحسين الإنتاجية وتلبية الاحتياجات الحالية والمستقبلية من خلال توفير خدمات مدعومة بتقنية "تشات جي بي تي" في مجالات خدمات المتعاملين والموظفين. (الجديد، 2023)

تعترم الهيئة تقديم تقنية "تشات جي بي تي" من قبل مركز البيانات والحلول المتكاملة "مورو"، إحدى الشركات التابعة للهيئة ضمن "ديوا الرقمية" بهدف توفير خدمات مدعومة بهذه التقنية وتوظيفها في مجالات خدمات المتعاملين والموظفين لضمان تقديم خدمات متكاملة ومتقدمة تعزز الإنتاجية وتلبي الاحتياجات الحالية والمستقبلية.

صرح معالي سعيد محمد الطاير بأن الهيئة تستثمر في تطوير بنيتها التحتية الرقمية بهدف تعزيز سعادة المتعاملين وتوفير خدمات رقمية متقدمة ذات قيمة مضافة، وذلك لتعزيز مكانتها العالمية كواحدة من أكثر المؤسسات الخدماتية تميزاً وريادة على مستوى العالم. كما أشار إلى أن تقنية "تشات جي بي تي" تعتمد على الذكاء الاصطناعي والخوارزميات الذكية، وتتميز بقدرتها الفائقة على التفاعل مع المستخدمين عبر المحادثة، وإمكانية كتابة الشفرات البرمجية وحل المشاكل البرمجية، بالإضافة إلى قدراتها المتطورة على التعلم واستيعاب احتياجاتهم واستفساراتهم، وقدرتها على بناء السيناريوهات. (أيتوس، ر، 2023)

#### • شركة Twig:

يستخدم شركة التكنولوجيا المالية Twig الذكاء الاصطناعي في التسويق والتمويل وجوانب أخرى من أعمالها، ويتيح للمستخدمين تحويل العناصر مثل الملابس إلى نقود. وتستخدم ChatGPT كجزء من خدماتها لأتمتة بعض المهام، وقد أطلقت العام الماضي ميزة تداول مدعومة من ChatGPT، وحظيت بترحيب واستجابة إيجابية من قبل موظفي الشركة وعملائها. وفيما يتعلق بالرئيس التنفيذي للشركة Twig، فقد صرح جيري كوبي أنهم اعترفوا بالإمكانات الكبيرة للذكاء الاصطناعي في مرحلة مبكرة من عملية الشركة. (السيد، 2023)

• **شركة "إمارات" (Emirates)**: استخدمت الخطوط الجوية الإماراتية "تشات جي بي تي" لتحسين تجربة المستخدم وزيادة المبيعات. كما يمكن العملاء من التفاعل مع مساعد افتراضي للحصول على المساعدة في حجز التذاكر وإجراءات المطار والتحقق من حالة الرحلة. وقد أدى ذلك إلى زيادة المبيعات وتحسين تجربة المستخدم.

. استخدمت الشركة التشات جي بي تي لتوفير الدعم الذاتي للعملاء وتحسين تجربة الحجز والتحقق من حالة الرحلة.

فيما يلي بعض التفاصيل عن كيفية استخدام الشركة للتشات جي بي تي:

أ- الدعم الذاتي: يمكن للعملاء استخدام التشات جي بي تي للحصول على الدعم الذاتي على مدار الساعة. يقوم التطبيق بتوجيه العملاء خطوة بخطوة في جميع أنحاء عملية الحجز، بما في ذلك البحث عن الرحلات وتحديد التواريخ والوجهات والتعديل على الحجز. يمكن أيضاً للعملاء الحصول على إجابات فورية على الأسئلة الشائعة حول الأمتعة والمقاعد والإجراءات المطلوبة قبل السفر.

ب- التحقق من حالة الرحلة: يمكن للعملاء استخدام التشات جي بي تي للتحقق من حالة الرحلة الخاصة بهم. يقوم التطبيق بتزويد العملاء بمعلومات مثل وقت المغادرة ووقت الوصول ومدة الرحلة وبوابة الصعود إلى الطائرة. يمكن للعملاء أيضاً الحصول على تحديثات في الوقت الحقيقي حول أي تغييرات في حالة الرحلة.

ت- تحسين تجربة الحجز: يساعد التشات جي بي تي في تحسين تجربة الحجز بإرشاد العملاء خطوة بخطوة عبر عملية الحجز وتقديم خيارات إضافية لتخصيص الرحلة. يمكن للعملاء أيضاً استخدام التشات جي بي تي للحصول على توصيات حول المقاعد الأمامية .

• شركة "نايك" (Nike): استخدمت نايك "تشات جي بي تي" لتحسين تجربة المستخدم وزيادة المبيعات. حيث يمكن للعملاء التفاعل مع مساعد افتراضي للحصول على المساعدة في اختيار المنتجات والطلبات ومعرفة حالة الطلب والتسليم. وأدى ذلك إلى زيادة المبيعات وتحسين تجربة المستخدم.

تنشئ Nike تجارب شخصية للزبائن باستخدام الذكاء الاصطناعي. تتيح هذه التقنية لموقع Nike الإلكتروني إمكانية التوصية بالمنتجات التي تناسب الزبائن بشكل فريد. كما أنها تمكن العملاء من البحث عن المنتجات باستخدام لغة المحادثة والصور دون التفاعل مع شخص. تستخدم Nike الذكاء الاصطناعي تماماً لإضفاء الطابع الشخصي على رحلة الزبون، وهي قيمة مضافة ضخمة لأعمالهم (نسب و بركاهم، 2022).

• شركة Sephora: تستخدم شركة Sephora تقنية التشات جي بي تي في عدة أساليب لتحسين تجربة العملاء عبر الإجابة على أسئلتهم وتوضيح المنتجات والخدمات التي تقدمها، ومن ثم زيادة معدلات التحويل والمبيعات. وهذه بعض الأمثلة على كيفية استخدامها:

- الإجابة على أسئلة العملاء: تقوم Sephora بتوظيف الروبوتات للإجابة على أسئلة العملاء المتعلقة بالمنتجات والخدمات التي تقدمها، مثل أسئلة حول المكونات أو كيفية استخدام المنتجات.

- توفير تجربة تفاعلية: توفر Sephora تجربة تفاعلية للعملاء من خلال تقنية التشات جي بي تي، حيث يمكن للعملاء الدردشة مع الروبوتات لتلقي نصائح عن الإطلالات المناسبة لهم أو حول منتجات معينة.

- توليد المزيد من العملاء: تستخدم Sephora تقنية التشات جي بي تي لتحفيز الزوار على الشراء وتوليد المزيد من العملاء، حيث يمكن للروبوتات توفير النصائح والإرشادات للعملاء بشأن المنتجات المناسبة لهم وكيفية الشراء.

- تحسين تجربة العملاء: تهدف Sephora إلى تحسين تجربة العملاء عبر توفير خدمة دعم على مدار الساعة وإجابة الأسئلة بشكل سريع وفعال، كما تستخدم التشات جي بي تي لتحليل سلوك العملاء وتحسين استراتيجيات التسويق.

- تصدر Sephora المراتب العالية باستخدامها روبوتات الدردشة في عالم الجمال. مع التركيز على الرموز التعبيرية ذات العلامة التجارية وغيرها من الاستخدامات للتكنولوجيا لتحسين تجربتها. يعتبر روبوت الدردشة ل Sephora من أفضل التجارب لروبوتات الدردشة. حيث زاد عدد الحجوزات بنسبة 11% في الولايات المتحدة الأمريكية .

بشكل عام، تستخدم Sephora تقنية التشات جي بي تي لتحسين تجربة العملاء وزيادة المبيعات والأرباح، وتحقيق ذلك عبر توفير خدمة دعم فعالة وتجربة تفاعلية وتوليد المزيد من العملاء.

#### 4 - النتائج ومناقشتها:

أحدث دمج تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التسويق الرقمي تغييراً جذرياً في تطلعات المتسوقين من جهة وتطويرات المسوقين من جهة أخرى ماجعل التسوق الإلكتروني أكثر تخصيصاً للزبون، أكثر سهولة و تلبية لرغباته وتوفيراً للوقت. تعتبر تقنية chat gpt أداة مهمة في نمو عمليات التسويق الرقمي كما تمثل تحولاً هاماً في طريقة التواصل مع العملاء. تستخدم هذه الشركات تقنية التشات جي بي تي لتحسين تجربة العملاء وتوليد المزيد من العملاء وزيادة المبيعات والأرباح، وذلك عبر توفير دعم على مدار الساعة وتوصيل المنتجات والخدمات بشكل سريع وفعال، وتقديم خدمة متميزة للعملاء. كذلك يمكن لل chatgpt تحسين تجربة العملاء في التفاعل مع المنتجات أو الخدمات المقدمة من خلال الإجابة على أسئلة العملاء وتقديم النصائح والمشور.

يمكن chatgpt من إنشاء حملات تسويقية أفضل والتواصل مع الجمهور المستهدف وتحقيق الأهداف التسويقية للشركة من خلال طرح أفكار جذابة وجديدة للمحتوى.

#### 5-الخلاصة :

تتيح التكنولوجيا المتطورة اليوم إمكانية التواصل مع العملاء بطريقة أكثر فعالية وفاعلية، وتوفير خدمة عالية الجودة. ومن بين هذه التقنيات، يأتي chat GPT كأداة للتواصل الفعال مع العملاء وتحسين خدمة العملاء الرقمية. تتيح هذه التقنية إمكانية توفير استجابة فورية للاستفسارات المختلفة، وبالتالي تحسين خدمة العملاء العامة وتعزيز رضا العملاء وولائهم للعلامة التجارية. تؤكد نتائج الدراسة أنه يمكن استخدام chat GPT في التسويق الرقمي لزيادة مستوى الانخراط والتفاعل بين المستخدمين والعلامة التجارية، وبالتالي زيادة الوعي بالعلامة التجارية وتحسين سمعتها الإيجابية. كما يمكن ل chat GPT تحسين تجربة المستخدم العامة وجعلها أكثر شخصية ومخصصة عن طريق توفير دعم على مدار الساعة، والرد على الأسئلة بشكل أسرع وأكثر فعالية، أيضاً زيادة المبيعات وتوليد المزيد من العملاء عن طريق توفير نصائح وإرشادات حول المنتجات المناسبة للعملاء والتحفيز على الشراء، مما يزيد من راحة المستخدم ورضاه. لذلك، يمكن القول إن ال chat GPT هو أداة مهمة في نمو عمليات التسويق الرقمي ويمكن استخدامها بشكل فعال لتعزيز التفاعل مع العملاء وتحسين خدمة العملاء الرقمية.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تساعد تقنية chatgpt في جمع المزيد من المعلومات حول العملاء واحتياجاتهم والتفاعل معهم بشكل أكثر فاعلية، مما يساعد الشركة على تحسين استراتيجيات التسويق وتطوير منتجاتها وخدماتها، كما تساهم في أتمتة العمليات والأنشطة التسويقية التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والتي تعتبر من الأنظمة الضرورية التي تساهم في تحليل ومعالجة البيانات بشكل أسرع ودقيق، وبالتالي تسهل عمليات اتخاذ القرار. إذ أنه هو ضرورة حتمية.

وبشكل عام وللإجابة عن اشكالية الدراسة، يمكن القول أن تقنية chatgpt تمثل تحولاً هاماً وتطوراً في مجال التسويق الرقمي في طريقة التواصل مع العملاء والتفاعل معهم وجذبهم، كما يمكن أن تساعد الشركات على تحسين تجربة العملاء وزيادة المبيعات والأرباح وهذا ما يؤكد فرضيات الدراسة.

من خلال هذه الورقة البحثية يمكن طرح الاقتراحات التالية:

- زيادة الاهتمام أكثر بتقنية ال chatgpt في مختلف مجالات الحياة خاصة التسويق الرقمي.
- التكثيف من الدورات والمليقيات من أجل واسع للتقنية والتشجيع على البحث في هذا المجال.



- العمل على تطوير تطبيقات ومنصات الذكاء الاصطناعي في الشركات الجزائرية و توظيفها لخدمة أهداف التسويق الرقمي بشكل عام.  
- زيادة الوعي للشركات الجزائرية الكبرى أو الصغيرة والمتوسطة للدخول في عالم chat gpt.

#### 6. قائمة المراجع:

##### • المؤلفات

1. أحمد محمد غنيم. (2008). التسويق والتجارة الإلكترونية. مصر: المكتبة العصرية للنشر.
2. سامح عبد المطلب عامر، و علاء سيد قنديل. (2012). التسويق الإلكتروني (الإصدار ط1). الأردن: ناشور وموزعون.
3. محمد ظاهر نصير. (2004). التسويق الإلكتروني. عمان: دار حامد للنشر والتوزيع
4. Badoc, M., & Lavayssé, B. (2009). E Marketing de la Banque et de l'assurance. paris Edition d'organisation.

##### • المقالات:

1. بركاهم كموش، و نسيب شهرزاد. (2022, 06 18). The imperative of artificial intelligence in digital marketing. الملتقى الدولي الافتراضي: البيانات الضخمة والاقتصاد الرقمي كآلية لتحقيق الإقلاع .
2. قحايرية سيف الدين. (2021). 2021 تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتأثيرها على حاضر ومستقبل التسوق الإلكتروني - دراسة قياسية لحالة شركة أمازون. مجلة البشائر الاقتصادية .
5. Atlas, S. (2023). ChatGPT for Higher Education and Professional Development: A. DigitalCommons@URI. , 2.
6. How artificial intelligence will change the future of marketing2020.Journal of theAcademy of Marketing Science 480124-42
7. Mariani, M. M., Rodrigo, P.-V., & Jochen, W. (2022). AI in marketing, consumer research and psychology:A systematic literature review and research agenda. Psychology & Marketingpublished by Wiley Periodicals , 755-776.
8. Shankar.v2018. How artificial intelligence (AI) is reshaping retailingJournal of Retailing 494vi-xi
9. Tan, K. H., & Lim, B. P. (2018). The artificial intelligence renaissance: Deep learning and the road to human-level machine intelligence.
10. APSIPATransactions on Signal and Information Processing (7), 1-19.
11. sterne, J. (2017.). .Artificial intelligence for marketing: Practical applications. John Wiley & Sons.

##### • المدخلات:

1. شهرزاد نسيب، و كموش بركاهم. (2022, 06 06). The imperative of artificial intelligence in digital marketing. الملتقى الدولي الافتراضي: البيانات الضخمة والاقتصاد الرقمي كآلية لتحقيق الإقلاع .

##### • مواقع الأنترنت:

12. axio. (2023, 01 19). "ChatGPT is the talk of Davos". Retrieved from <https://www.axios.com/2023/01/19/chatgpt-davos-2023-talk-ai-chatbot>
13. BASSEM, Y. (2023, 02 15). UAE SMALL BUSINESSES EMBRACE CHATGTP AS TECH ALLOWS PRODUCTIVITY BOOST. Retrieved from ALARABIA NEWS: <https://english.alarabiya.net/News/gulf/2023/02/15/UAE-small-businesses-embrace-ChatGPT-as-tech-allows-productivity-boost>
14. center, m. s. (2023, 02 08). Retrieved 02 16, 2023, from mobile service center: <https://mobileservicescenter.com/chat-gpt/>
15. FORBES. (2023, 01 09). CHATGPT IS COMING TO A CUSTOMER SERVICE.CHATBOT NEAR YOU. Retrieved from FORBES: <https://www.forbesmiddleeast.com/innovation/artificial-intelligence-machine-learning/chatgpt-is-coming-to-a-customer-service-chatbot-near-you>
16. JOHNSTON, L. (2023, 02 21). coca-Cola Signs As Early Partner for OpenAI's ChatGPT, DALL-E Generative AI. Retrieved from <https://consumergoods.com/coca-cola-signs-early-partner-openai-chatgpt-dall-e-generative-ai/>

17. Marshall, A. (2018, 01 12). Is this the world's first good robot album? Retrieved from BBCulture: <https://www.bbc.com/culture/article/20180112-is-this-the-worlds-first-good-robot-album>
18. MCDOWELL, M. (2023, 02 07). vogue bisenes. Retrieved 02 14, 2023, from <https://www.voguebusiness.com/technology/fashion-weighs-use-cases-for-chatgpt>
19. Nha, K. (2023, 02 19). Retrieved 02 19, 2023, from How Vietnam's tech industry utilizes ChatGPT: <https://e.vnexpress.net/news/news/how-vietnam-s-tech-industry-utilizes-chatgpt-4572239.html>
20. Sharma, D. (2023, 02 22). Bain says it will use ChatGPT AI for its analysis, management consultant jobs may get replaced by AI. Retrieved from <https://www.indiatoday.in/technology/news/story/bain-says-it-will-use-chatgpt-ai-for-its-analysis-management-consultant-jobs-may-get-replaced-by-ai-2338153-2023-02-22>
21. stifanini, g. (2023, 02 22). Use Cases For Chat GPT In Digital Marketing. Retrieved 03 21, 2023, from stifanini groupe: <https://stefanini.com/en/insights/news/use-cases-for-chat-gpt-in-digital-marketing>
22. Waiting for a sales renaissance in the fourth industrial revolution: Machine learning and artificial intelligence in sales research and practice 2018
23. Zhang, Q., & Lu, j. (2021). Artificial intelligence in recommenders systems., 7(1), 439-457. Complex & Intelligent Systems , 7 (1), 439-457.
24. moussa aboumazen (2023 ,01 10). طرق لاستخدام ال Chat GPT في التسويق الرقمي. تاريخ الاسترداد 02 16 2023، من <https://majana.blog/%D9%A7-%D8%B7%D8%B1%D9%82-%D9%84%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%AE%D8%AF%D8%A7%D9%85-%D8%A7%D9%84%D9%80-chat-gpt-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B3%D9%88%D9%8A%D9%82-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%8A/>
25. moussa abu mazin (2023 ,01 10). تم الاسترداد من <https://majana.blog/%D9%A7-%D8%B7%D8%B1%D9%82-%D9%84%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%AE%D8%AF%D8%A7%D9%85-%D8%A7%D9%84%D9%80-chat-gpt-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B3%D9%88%D9%8A%D9%82-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%8A/>
26. الخليل الجديد. (2023 ,02 10). تشات جي بي تي "يخدم عملاء "ديوا" .. هل يستبدل الذكاء الاصطناعي موظفي الشركة الإماراتية؟ تم الاسترداد من [EL KHALEEJ EL DJADID: https://thenewkhalij.news/article/288877](https://thenewkhalij.news/article/288877)
27. أنا الجزائر. (2023 ,02 05). مايكروسوفت تتيح خدمات " ChatGPT " في كتابة البريد الإلكتروني. تم الاسترداد من أنا الجزائر:
- <https://analgeria.dz/%D9%85%D8%A7%D9%8A%D9%83%D8%B1%D9%88%D8%B3%D9%88%D9%81%D8%AA-%D8%AA%D8%AA%D9%8A%D8%AD-%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA-chatgpt-%D9%81%D9%8A-%D9%83%D8%AA%D8%A7%D8%A8%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%B1/>
28. أيتوس.ر. (2023 ,02 08). هيئة كهرباء ومياه دبي أول مؤسسة خدماتية على مستوى العالم تعزز خدماتها بتقنية ( Chat GPT). تاريخ الاسترداد 02 13 2023، من [governant of dubai media office: https://mediaoffice.ae/ar/news/2023/February/08-02/DEWA-is-the-first-utility](https://mediaoffice.ae/ar/news/2023/February/08-02/DEWA-is-the-first-utility-governant-of-dubai-media-office)
29. جليسة السيد. (2023 ,01 22). توقعات مبهرة. الذكاء الاصطناعي يهيمن على 20٪ من الوظائف المستقبلية. تم الاسترداد من [EL OUEDI NEWS: https://www.elwadynews.com/9208/%D8%AA%D9%88%D9%82%D8%B9%D8%A7%D8%AA-%D9%85%D8%A8%D9%87%D8%B1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B0%D9%83%D8%A7%D8%A1-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%B5%D8%B7%D9%86%D8%A7%D8%B9%D9%8A-%D9%8A%D9%87%D9%8A%D9%85%D9%86-%D8%B9](https://www.elwadynews.com/9208/%D8%AA%D9%88%D9%82%D8%B9%D8%A7%D8%AA-%D9%85%D8%A8%D9%87%D8%B1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B0%D9%83%D8%A7%D8%A1-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%B5%D8%B7%D9%86%D8%A7%D8%B9%D9%8A-%D9%8A%D9%87%D9%8A%D9%85%D9%86-%D8%B9)