

## خوارزمية تحسن خدمة العملاء في عمليات الطلب الإلكتروني



أبوظبي: عبد الرحمن سعيد

طورت باحثة من جامعة خليفة للعلوم والتكنولوجيا في أبوظبي خوارزمية جديدة لخفض التكاليف والارتفاع بمستوى خدمة العملاء في عمليات الطلب الإلكتروني والمباشر من المحال التجارية، وذلك عبر تحسين إدارة البضائع المخزنة وتحقيق الرضا في عمليات البيع متعدد القنوات

وقالت الدكتورة أدريانا غابور، الأستاذة المشاركة في قسم الرياضيات في الجامعة، شهدت عمليات البيع الإلكتروني في ظل جائحة كوفيد-19 ما نسبته 19.6% زيادة عن العام 2021، حيث يتوقع الخبراء ارتفاع هذه النسبة في ظل التسوق الإلكتروني الذي سيصل إلى نسبة 24.5% بحلول العام 2025، في حين تشهد المحال التجارية تراجعاً ملحوظاً في نسب مبيعاتها نتيجة توجه تجار التجزئة إلى استراتيجية البيع متعدد القنوات

وقامت إلى جانب باحثين من جامعة آيندهوفن للتكنولوجيا في هولندا، بدراسة مسألة تحسين إدارة المخزون لدى بائع

التجزئة الذي يواجه مشكلة التوزيع العشوائي في الطلب على البضائع ما بين البيع الإلكتروني والبيع من خلال المحلات التجارية، واقترح الباحثون أسلوباً لتحسين العشوائية يتكون من مرحلتين وصمّما خوارزمية لتحقيق الديناميكية والحد من تكاليف محلات البيع بالتجزئة

وقالت: «قامت محلات البيع التجارية التقليدية، كأسواق وول مارت وتارجت اللذين اعتادا على البيع من خلال محالهم، بتوسيع نطاق البيع ليشمل البيع الإلكتروني بهدف توفير مجموعة أكبر من المنتجات لعملائهم وإتاحة إمكانية التسوق من منازلهم، ومن جهة أخرى، قامت شركات التجارة الإلكترونية الكبيرة كشركة أمازون وجوجل مؤخراً بشراء مجموعة من المحال التجارية لتوفر لعملائها فرصة تجربة منتجها قبل شرائها

وبذلك، نلاحظ أن هذه الشركات التجارية تعتمد على مجموعة متنوعة من القنوات لتلبية طلبات عملائها، إضافة لتخصيص مراكز تتيح إمكانية حصول المستهلك على السلع وإرسالها إليه بشكل مباشر

وأضافت: تعتبر تلبية طلبات المستهلك من خلال البيع متعدد القنوات أمراً في غاية التعقيد، ويعتبر دمج المخزون، أي الجمع ما بين عملاء الشراء عبر الإنترنت والشراء من محلات البيع التجارية، وصياغة القرارات التي تحد من التكاليف أمراً صعباً للغاية ومصحوباً بالعديد من المشكلات العملية