

تطوير يسمح للروبوت بالتفاعلات الشخصية مع العملاء



يتفاعل مع البشر بشكل كبير (BRILLO) طور باحثون في جامعة نابولي فيدريكو 2 الإيطالية، الروبوت النادل

وقال المصممون: «قدمنا نهجاً جديداً يمكن أن يسمح للروبوت بالتفاعلات الشخصية مع العملاء». وتعتقد سيلفيا روسي من الجامعة، قائدة التطوير وزميلها أليساندرا روسي، ونيثا إليزابيث جون، أنه من أجل تولي الروبوت دور النادل بشكل فعال، لا ينبغي أن يكون الروبوت قادراً على التفاعل مع البشر فحسب؛ بل يجب أيضاً إنشاء ملف تعريف للزبائن، ما سيسمح لها بتخصيص تفاعلاتها مع العملاء المنتظمين، ويزيد احتمالية رغبتهم في استخدام خدمة السقاة الآلية والاستمرار في استخدامها

وقالت روسي: «الروبوت النادل يجب ألا يكون فقط هو الشخص الذي يتذكر ذوقك وطلباتك، ولكن أيضاً اهتماماتك وحياتك اليومية. تماماً مثل البشر، ويجب أن يتصرف أحياناً كأصدقاء مقربين

لتوصيات فريدة بناء على BRILLO وعلى عكس الأنظمة الروبوتية الأخرى التي تم تطويرها في الماضي، تم تصميم

تفضيلاتهم ومعالجة إشاراتهم اللفظية وغير اللفظية. وإضافة إلى ذلك ينشئ الروبوت ملفات تعريف للمستخدمين تسمح له بتكييف موضوعات المحادثة الخاصة به مع العملاء العاديين، على سبيل المثال تذكر اهتماماتهم وما إذا كانوا يفضلون المشاركة في محادثات جادة أو مضحكة

ويسمح النظام المبتكر للروبوت بمعالجة ما يقوله المستخدم البشري وإشارات غير اللفظية لتحديد الحالة المزاجية له، ومدى انتباهه وأنواع المشروبات التي يفضلها. ويتم تخزين هذه المعلومات بواسطة الروبوت واستخدامها لتوجيه تفاعلاته المستقبلية مع العملاء في المرة القادمة، بحيث يأخذ في الاعتبار أيضاً شخصياتهم وقصصهم الشخصية، إلى جانب تفضيلات الشرب الخاصة بهم

"حقوق النشر محفوظة" لصحيفة الخليج. © 2023