أولًا: مقدمة الفصليُعد هذا الفصل من أهم فصول البحث، حيث يمثل الجانب التطبيقي الذي يتم من خلاله الانتقال من الإطار النظري إلى الواقع العملي، بهدف اختبار صحة الفروض التي تم صياغتها في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها. ويعتمد هذا الفصل على تحليل البيانات الميدانية التي تم جمعها من خلال الاستبيان، وذلك لقياس أثر الذكاء الاصطناعي كمتغير مستقل على الأداء التسويقي كمتغير تابع داخل المؤسسات محل الدراسة.وتنبع أهمية هذا الفصل من كونه يترجم المفاهيم النظرية التي تم تناولها في الفصول السابقة إلى نتائج عملية قابلة للقياس والتحليل، حيث يتم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاستخلاص مؤشرات دقيقة تعكس طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة. كما يساهم هذا الفصل في تقديم دليل علمي يدعم أو يرفض الفروض البحثية، مما يعزز من مصداقية الدراسة ويزيد من قيمتها العلمية.ويعتمد هذا الفصل على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يُعد من أكثر المناهج ملاءمة لمثل هذه الدراسات، حيث يتيح وصف الظاهرة محل الدراسة وتحليلها بشكل علمي ومنهجي. كما يتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS لمعالجة البيانات واستخلاص النتائج، وتحليل الانحدار، وذلك بهدف الوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة.كما يهدف هذا الفصل إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، من أهمها: التعرف على مستوى استخدام الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات، وقياس مستوى الأداء التسويقي، وتحليل طبيعة العلاقة بينهما، بالإضافة إلى تحديد مدى تأثير أبعاد الذكاء الاصطناعي على أبعاد الأداء التسويقي.وعليه، سيتم تقسيم هذا الفصل إلى عدة محاور رئيسية تشمل: عرض نبذة عن المؤسسة محل الدراسة، واختبار الفروض، وصولًا إلى عرض النتائج وتفسيرها بشكل علمي ومنهجي. ثانيًا: نبذة عن شركة Vodafone Egyptتُعد شركة Vodafone Egypt واحدة من أبرز الشركات العاملة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في مصر، حيث تمثل جزءًا من مجموعة Vodafone العالمية، التي تُعد من أكبر شركات الاتصالات على مستوى العالم. وقد استطاعت الشركة منذ دخولها السوق المصري أن تحقق مكانة متميزة بفضل استراتيجياتها المتطورة واعتمادها على أحدث التقنيات الرقمية.تأسست الشركة في مصر في أواخر التسعينيات، ومنذ ذلك الحين شهدت نموًا ملحوظًا في حجم أعمالها وقاعدة عملائها، وخدمات الإنترنت، وحلول الاتصالات المتكاملة، بالإضافة إلى الخدمات الرقمية التي أصبحت تمثل جزءًا أساسيًا من استراتيجية الشركة في السنوات الأخيرة. حيث تسعى إلى تطوير خدماتها بشكل مستمر بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية المتسارعة. وفي هذا الإطار، أصبح الذكاء الاصطناعي من الأدوات الرئيسية التي تعتمد عليها الشركة في تحسين تجربة العملاء، من خلال تحليل البيانات الضخمة وفهم سلوك المستخدمين، مما يساعدها على تقديم خدمات مخصصة تلبي احتياجاتهم بشكل أكثر دقة.كما تركز الشركة بشكل كبير على تطوير استراتيجياتها التسويقية، حيث تعتمد على أساليب حديثة قائمة على البيانات والتحليل، مما يمكنها من استهداف العملاء بشكل أكثر فعالية وتحقيق أعلى مستويات الرضا والولاء. وتُعد هذه الاستراتيجيات أحد العوامل الرئيسية التي ساهمت في تعزيز مكانة الشركة في السوق المصري وزيادة قدرتها التنافسية.وتولي شركة Vodafone Egypt اهتمامًا كبيرًا بتجربة العملاء، حيث تسعى إلى تحسين جودة الخدمة المقدمة وتوفير قنوات تواصل متعددة تتيح للعملاء التفاعل بسهولة وسرعة. كما تعتمد على تقنيات الأتمتة والشات بوت في تقديم خدمات الدعم الفني، مما يساهم في تقليل وقت الاستجابة وتحسين مستوى الخدمة.وعلى صعيد الأداء التسويقي، تسعى الشركة إلى تحقيق التوازن بين تحقيق الأرباح وتعزيز رضا العملاء، ورضا العملاء، ومعدلات الاحتفاظ بالعملاء.كما تلعب الشركة دورًا مهمًا في دعم التحول الرقمي في مصر، مما يعكس التزامها بالمساهمة في تطوير الاقتصاد الرقمي وتعزيز الشمول المالي.وفي ضوء ما سبق،

lakhasly.com © تم تلخيص النص بواسطة موقع لخصلي