

وانفتاح الأسواق العالمية، وتُحتم هذه التحديات علي المنظمات الإستجابة لها برؤية واضحة تمكنها من التعامل مع متغيرات هذا القرن من المرونة، وتعزيز القدرة التكنولوجية من خلال نظم الأعمال الإلكترونية الذكية. وتعتبر الأعمال الالكترونية الذكية إحدى أهم أدوات تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصالات في العالم الرقمي الواسع بما يحتوي من بيانات، حيث تمثل جميع تطبيقات الأعمال الإلكترونية التي تساهم في تنفيذ الأنشطة المختلفة للشركات بكفاءة وفاعلية عالية، ومن التطبيقات التكنولوجية الحديثة المستخدمة من قبل الشركات أنظمة الذكاء الاصطناعي لإدارة العلاقات مع العملاء حيث تقوم تلك الأنظمة التكنولوجية بجمع كميات كبيرة، وضخمة من البيانات من مصادر متعددة، وتصحيحها ذاتيا بشكل يتناسب مع المهام المطلوبة منها كما تقوم تلك الأنظمة بالتنبؤ بسلوكيات، وإدارة توقعاتهم في المستقبل مما يُمكن متخذي القرار في الإدارة من إتخاذ القرار السليم للتوجه إلي العملاء المستهدفين، والمربحين وتلبية متطلباتهم، وبالتالي الإحتفاظ بهم أطول فترة ممكنة، حيث أن إستمرار العلاقات بين العملاء، والشركات لفترة طويلة يسمح بتحقيق منافع علي المدى الطويل لكل من الطرفين وذلك بالأخذ بعين الإعتبار التعرف علي العملاء، والتفاعل معهم من خلال توفير الخدمات التي يتوقعها العملاء مما يؤدي إلي رضائهم، وإستمرارهم في التعامل معها وتحديثهم بشكل إيجابي عن خدماتها للعملاء الآخرين، الأمر الذي يؤدي إلي جذب عملاء جدد ومن ثم زيادة مبيعات الشركات، ويعد قطاع الأدوية من القطاعات الهامة التي تحرص شركاتها المصنعة، وبين العملاء (الصيدليات، والمستشفيات) فهي تتعامل، في ضوء ذلك تهدف شركات التوزيع الي الحفاظ علي عملائها أطول فترة ممكنة عن طريق تطوير، واستحداث الأنظمة المتبعة في إدارة علاقات العملاء عن طريق أنظمة الذكاء الاصطناعي . وتعتبر أنظمة الذكاء الاصطناعي من الأنظمة التي تكون قادرة علي التعامل مع المتغيرات البيئية المحيطة بها من خلال الاستجابة السريعة، والتعامل معها على أنها فرص تحقق من خلالها النمو، "قدرة النظام على تفسير البيانات الخارجية بشكل صحيح، وتبسيط مفهوم الذكاء الاصطناعي بأنه تقنية من التقنيات البرمجية المعقدة التي لها القدرة على جعل الأنظمة الإلكترونية، وأنماط عملها وسلوكها،