

وافتتاح الأسواق العالمية، وتحتم هذه التحديات على المنظمات الإستجابة لها برأوية واضحة تمكّنها من التعامل مع متغيرات هذا القرن من المرونة، وتعزيز القدرة التكنولوجية من خلال نظم الأعمال الإلكترونية الذكية. وتعتبر الأعمال الإلكترونية الذكية إحدى أهم أدوات تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصالات في العالم الرقمي الواسع بما يحتوي من بيانات، حيث تمثل جميع تطبيقات الأعمال الإلكترونية التي تساهُم 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 ذاتياً بشكل يتناسب مع المهام المطلوبة منها كما تقوم تلك الأنظمة بالتنبؤ بسلوكيات، وإدارة توقعاتهم في المستقبل مما يمكن متخذي القرار في الإدارة من إتخاذ القرار السليم للتوجه إلى العملاء المستهدفين، والمربيين وتلبية متطلباتهم، وبالتالي الإحتفاظ بهم أطول فترة ممكنة، حيث أن إستمرار العلاقات بين العملاء، والشركات لفتره طويله يسمح بتحقيق منافع على المدى الطويل لكل من الطرفين وذلك بالأخذ بعين الإعتبار التعرف على العملاء، والتفاعل معهم من خلال توفير الخدمات التي يتوقعها العملاء مما يؤدي إلى رضائهم، وإستمرارهم في التعامل معها وتحدهم بشكل إيجابي عن خدماتها للعملاء الآخرين، الأمر الذي يؤدي إلى جذب عملاء جدد ومن ثم زيادة مبيعات الشركات، وبعد قطاع الأدوية من القطاعات الهامة التي تحرص شركاتها المصنعة، وبين العملاء (الصيدليات، والمستشفيات) فهي تعامل، في ضوء ذلك تهدف شركات التوزيع إلى الحفاظ على عملائها أطول فترة ممكنة عن طريق تطوير، واستحداث الأنظمة المتّبعة في إدارة علاقات العملاء عن طريق أنظمة الذكاء الاصطناعي . وتعتبر أنظمة الذكاء الاصطناعي من الأنظمة التي تكون قادرة على التعامل مع المتغيرات البيئية المحيطة بها من خلال الاستجابة السريعة، والتعامل معها على أنها فرص تحالف 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 وسلوكياتها