



فناوران اطلاعات سخن

رِسا



توزیع کننده هوشمند تماس‌های

مرکز تماس



CX.SOKHAN.AI

مشتری گرامی،

شما نفر ششم در صف انتظار هستید،

زمان تقریبی انتظار شما، ۳ دقیقه ...

(صدای موسیقی انتظار)



تجربه مشتری در تماس اول

استفاده بهینه از زمان انتظار مشتری

تجربه مشتری در مراحل ابتدایی ارتباط با برند، اهمیت بالایی دارد، زمان انتظار مشتری در مرکز تماس از مواردی است که روی رضایت مشتری تاثیر مهمی دارد. هوش مصنوعی کمک می‌کند این زمان کاهش یابد و بهترین استفاده از این بازه زمانی صورت گیرد.

نسل جدید تلفن گویا Next Generation IVR

آنبوردینگ، مسیریابی و احراز هویت اولیه مشتری

استفاده بهینه از زمان انتظار مشتریان و کاهش تماس‌های از دست رفته

درک منظور کاربر بدون نیاز به کلیدواژه‌ها و کدهای دستوری

جانشینی عبارت «چطور میتونم کمکتون کنم؟» با عبارت «برای اتصال با واحد خدمات مشتریان شماره ۱، برای اتصال به...»

عملکردهای اساسی



۱ امراز هویت مشتری و شناسایی نیاز



۲ انتقال تماس به اپراتور مرتبط با نیاز مشتری



۳ کوتاه شدن زمان انتظار و از دست ندادن تماس ها



کاربر ۸۲۱۲

موضوع: فراموشی رمز
محصول: اینترنت بانک
سابقه تماس ها:



تماس های اپراتور ۲

مدت تماس	کاربر
2:30	~~~~~
1:27	~~~~~
1:45	~~~~~

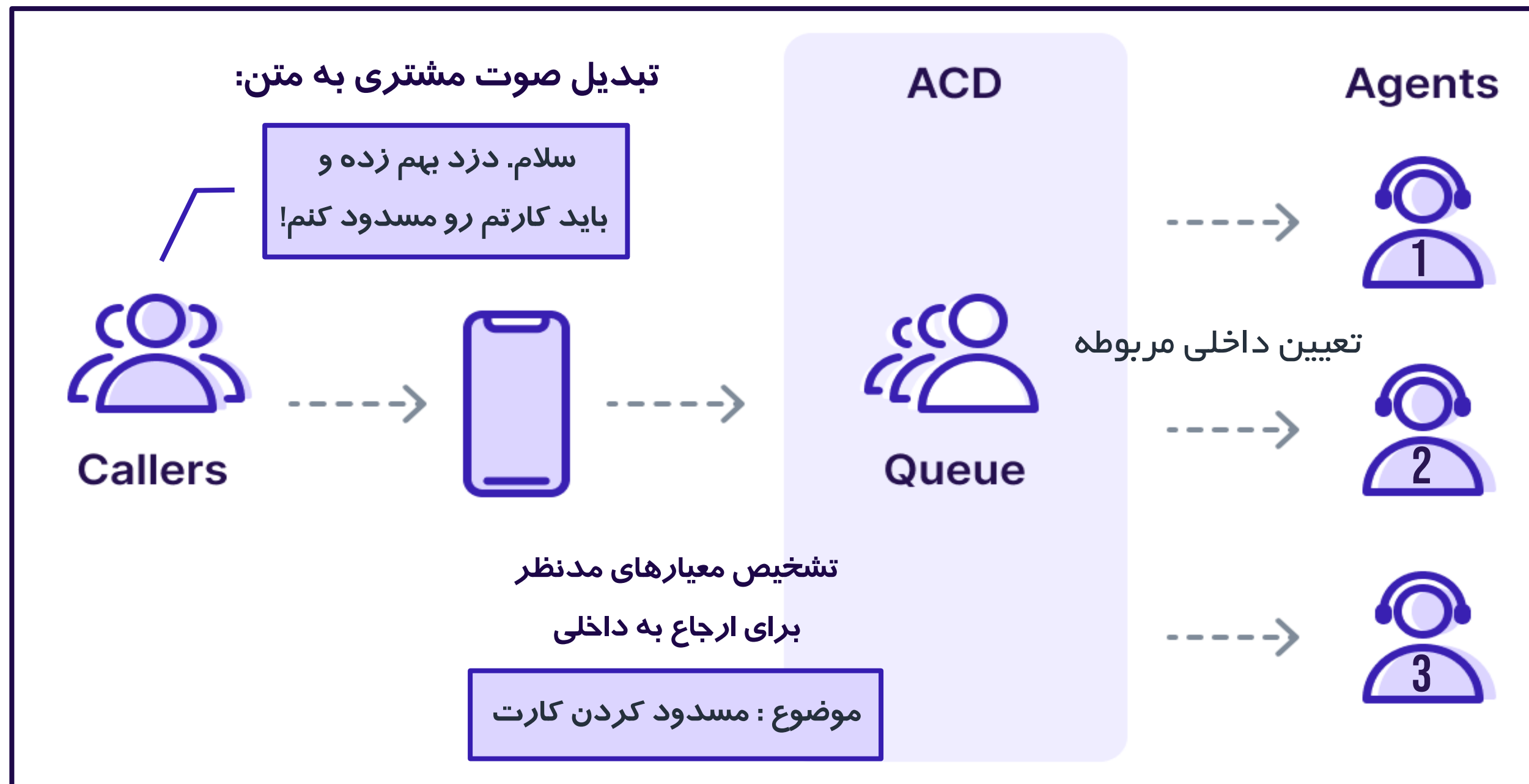
آنبوردینگ اولیه مشتری (عدم استفاده از پیام‌های ضبط شده عمومی)

- ✓ تعامل با مشتری بدون صف انتظار
- ✓ دریافت اطلاعات مشتری و خوانش پیام خوشامدگویی شخصی شده به مشتری
- ✓ پاسخگویی به سوالات اولیه و متداول مشتریان و ارجاع به مراحل بعدی
- ✓ اتصال به اپراتور انسانی در صورت درخواست مشتری

مسیریابی با استفاده از زبان طبیعی



جایگزین منوهای تلفن گویا


(برای ارتباط با واحد مالی شماره ۱، واحد خدمات پس از فروش شماره ۲ ...)




پنل مدیریتی ACD


ACD PANEL


admin  خانه 


ACD پنل 

ارزیابی ارجاعات





تنظیم ارجاعات 




ارجاعات 








توکن‌ها 


گزارشات 

شما می‌توانید تماس‌های ارجاع شده را تایید و یا رد نمایید. نتایج توزیع شما در دو قسمت تایید شده و تایید نشده قابل مشاهده می‌باشد

افزودن صوت +  تایید نشده 5  تایید شده 6  توزیع شده 1 

شناسه مشتری  از تاریخ  تا تاریخ  موضوع سامانه نماد

زمان	شناسه مشتری	صوت دریافتی	موضوع	سامانه	نماد	عملیات
۱۴۰۲/۰۹/۲۳;۱۷:۵۴ .۱	admin	0:00 / 0:30   	خدمات مشاوره، سرمایه‌گذاری و سبدگردانی	اپ	آگاس همای	   

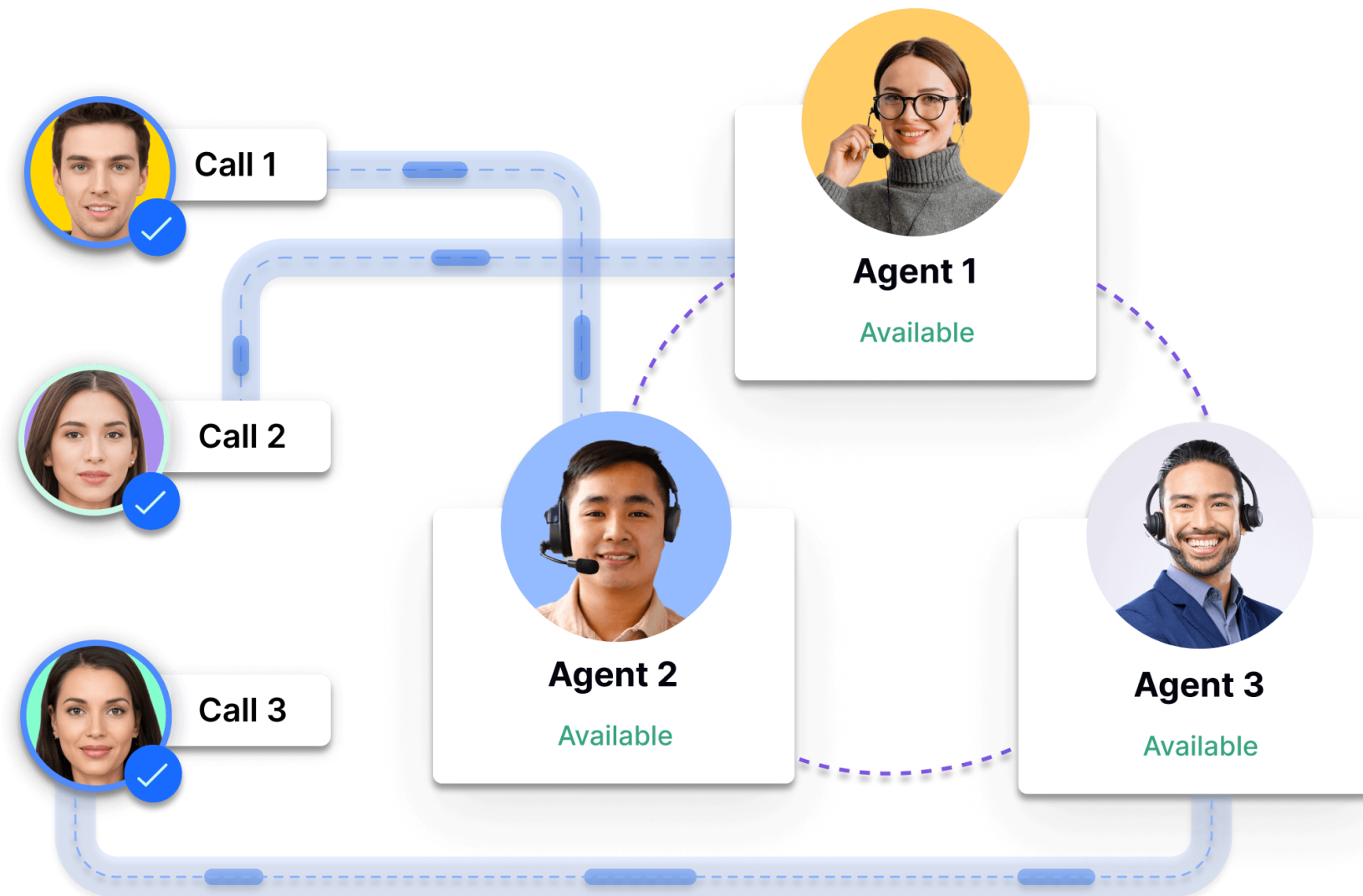
صفحه ۱ از ۱ 



احراز هویت تلفنی مشتری

استفاده از فناوری‌های تشخیص صدا برای تایید هویت مشتری
(به عنوان مولفه دوم احراز یا Second Factor Authentication)

ارسال کد تایید به شماره همراه مشتری، دریافت صوتی آن از
زبان مشتری و مطابقت آن



با استفاده از قابلیت‌های هوش مصنوعی **سخن** بهترین استفاده از زمان صف انتظار صورت گرفته و مشتری «احراز هویت شده» به «اپراتور مناسب» ارجاع می‌شود.



cx.sokhan.ai



info@sokhan.ai



[Sokhan_ai](https://www.instagram.com/Sokhan_ai)



[Sokhan information technology](https://www.linkedin.com/company/Sokhan information technology)