



فناوران اطلاعات سخن

تیکابات / لنابات



ربات پاسخگو (چت، تیکت، ایمیل)



CX.SOKHAN.AI

چت بات، اشتراک لفظی ...

بیش از یک دهه است که چت بات‌ها به یکی از ابزارهای ارتباط با مشتریان تبدیل شده‌اند.

اما همه چت بات‌ها با یک زیرساخت ایجاد نشده‌اند و استفاده از لفظ «چت بات» برای همه آنها موجب ابهام بین متخصصین مرکز تماس می‌شود.

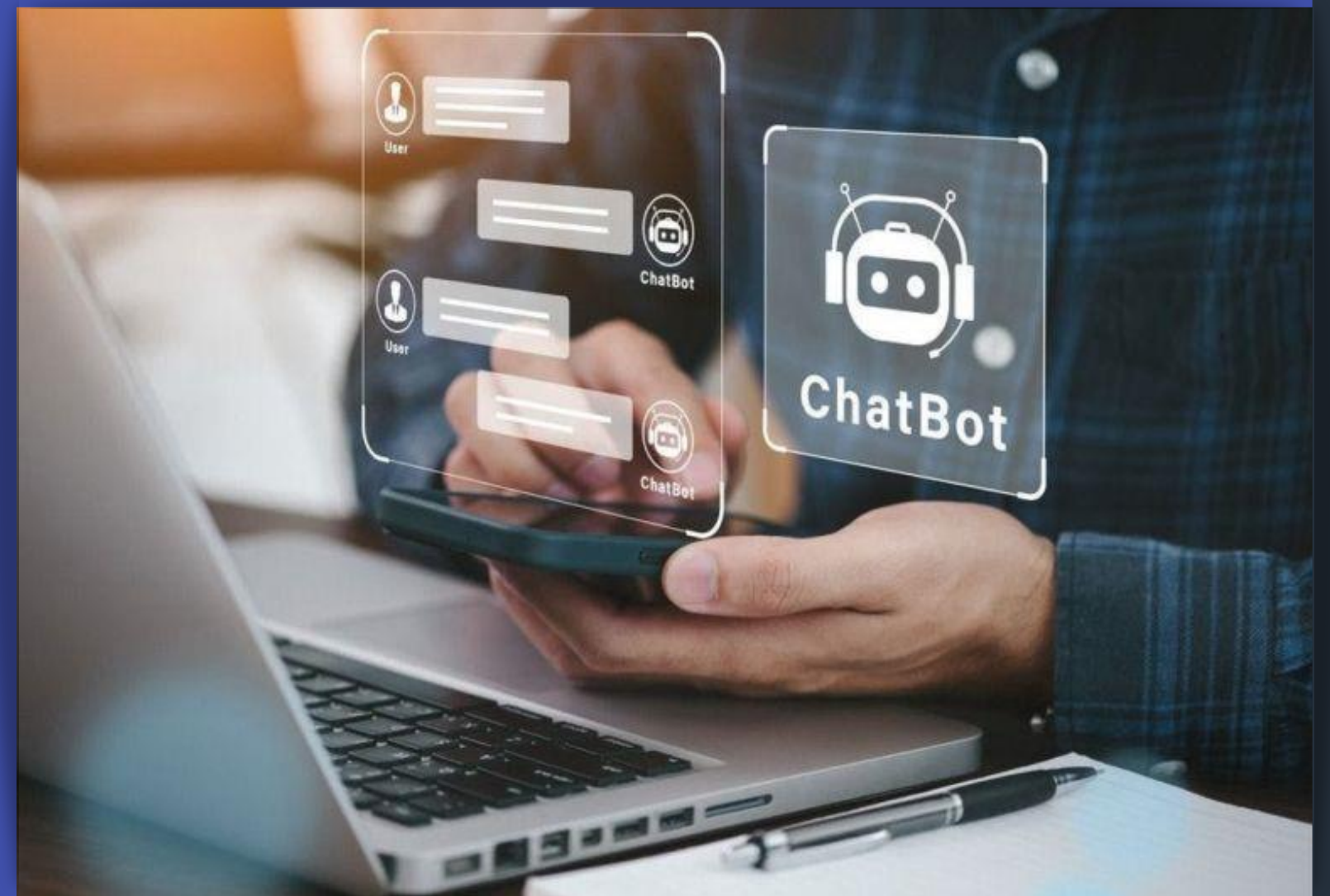
با ظهور مدل‌های زبانی بزرگ نظیر "ChatGPT" انقلابی در این حوزه رخ داده است که مقایسه‌اش با چت بات‌های گذشته را باید اشتراک لفظی قلمداد کرد.



پاسخگوی هوشمند متنی و صوتی (از طریق پیام رسان ها)

بسترهای متنی و صوتی ناهمزمان
(تیکتینگ، ایمیل، پیام رسان و شبکه اجتماعی)

- کانال های متنی نظیر پیام رسان ها از جمله محبوب ترین راه های ارتباطی هستند
- ۷۰٪ مشتریان ارتباط از طریق پیام رسان را به تلفن ترجیح می دهند اگر در لحظه باشد.
- بدون نیاز به نصب اپلیکیشن جدید یا مراجعه به وبسایت



چت‌بات مبتنی بر هوش مصنوعی

لِنا بات «Lena bot»

لِنا بات سخن



- پیاده سازی جریان مکالمه بر اساس درخت دانش کسب و کار
- پیشرفت مکالمه تا دریافت کامل اطلاعات و انجام درخواست کاربر
- انتقال مکالمه به پشتیبان انسانی در صورت نیاز

داشبورد چت بات

CHATBOT DASHBOARD

The dashboard features a main chat window with a video player and a text input field. The video player shows a video titled "بنجاه بیست و دو شانزده لود و دو هفتاد و سه پنجاه و یک سی و دو لود و یک" with a duration of 0:00 / 0:00. The text input field contains the text "اینجا بنویسید...".

The sidebar on the right displays a list of active conversations under the heading "تماس‌های نیازمند بررسی". The list includes:

- Conversation 1: ۲۰۲۲-۰۶-۲۹, ۹۸۹۱۲۶۰۳۵۹۹۷+, مایلم با اوپراتور انسانی صحبت کنم
- Conversation 2: ۲۰۲۲-۰۶-۲۷, ۹۸۹۱۲۳۰۲۴۲۲۸+, سلام مشکل م حل نشد
- Conversation 3: ۲۰۲۲-۰۶-۲۷, ۹۸۹۱۲۳۵۲۹۲۲۵+, سرویس خطای ایکس میده
- Conversation 4: ۲۰۲۲-۰۶-۱۵, ۹۸۲۱۸۸۸۸۱۲۱۲+, گردش حساب
- Conversation 5: ۲۰۲۲-۰۶-۱۳, ۹۸۹۱۲۳۴۵۶۷۹۸+, انتقال وجه
- Conversation 6: ۲۰۲۲-۰۶-۱۳, ۹۸۹۱۲۳۴۵۶۷۸۹+, گردش حساب

The sidebar also includes navigation icons for "مدیر پیشخوان", "صفحه اصلی", "در جریان", "صف انتظار", and "پایان یافته".

At the bottom of the dashboard, there are three buttons for quick actions:

- شماره کارت مبدأ رو دو رقم دو رقم بگو
- چطور می‌تونم کمکتون کنم؟
- شماره کارت مقصد رو دو رقم دو رقم بگو

تیکت‌بات مبتنی بر هوش مصنوعی

تیکت‌بات «Tickabot»

سازمان تیکت

پاسخگو

درخواست‌ها

اطلاعات ورودی

متن تیکت کاربر

سلام من روش سهام عدالت رو مستقیم انتخاب کردم می‌خواستم تغییر ناظر بزنم برایش همیشه لطفا راهنمایی بفرمایید.

بک آفیس

[ورود دستی]

مریم محسنی

کد بورسی:

کد ملی:

شماره تماس:

ایمیل:

سایر اطلاعات مشتری:

بک آفیس و اطلاعات مشتری

بازنشانی و بررسی تیکت جدید

تیکت پردازش شده

سلام من روش سهام عدالت رو مستقیم انتخاب کردم می‌خواستم تغییر ناظر بزنم برایش همیشه لطفا راهنمایی بفرمایید

نمادها: سهام عدالت

الگوی مشکل

راهنمایی تغییر کارگزار ناظر

پاسخ پیشنهادی


با سلام مشتری گرامی، جهت فروش سهام عدالت به آدرس سایت <https://se.broker.com> مراجعه کنید و پس از ثبت نام و یا تغییر کارگزار ناظر درخواست فروش خود را ثبت نمایید. جهت مشاهده درخواست‌های فروش خود از گزینه گزارش فروش، برای انصراف از فروش، از گزینه لغو درخواست و جهت مشاهده پرداختی‌ها، از گزینه گزارش پرداخت استفاده کنید. واریز وجوه طی 10 روز از تاریخ پرداخت انجام می‌گیرد. اگر نام کاربری و رمز عبور خود را فراموش کرده‌اید، نام کاربری کد ملی شماست و می‌توانید از گزینه بازیابی کلمه عبور استفاده کنید. شایان ذکر است که طبق دستور، فروش سهام عدالت تا اطلاع ثانوی متوقف شده است. باتشکر

کپی پاسخ











داشبورد تیکت بات

TICKETBOT DASHBOARD

🔍 🔔 2 🔔 3

محمد جواد مدیر 

- داشبورد
- تنظیمات
- تاریخچه
- مکالمات
- مشتریان**
- خروج

 خشمگین	<p>تنظیمات مودم درست انجام شده؟</p> <p>مودم من به اینترنت وصل نمیشه</p>	جنسیت : مرد سن : ۲۱	رضا براری ID : A۳۸۷۴۸۵ 
 متعجب	<p>شما یک قبض پرداخت نشده دارید</p> <p>لطفا ابتدا برای پرداخت مبلغ قبض خود اقدام نمایید</p> <p>سپس در صورت بروز مشکل با اپراتورهای ما تماس بگیرید</p>	جنسیت : مرد سن : ۲۵	امیر عطایی ID : A۳۸۷۴۸۵ 
 آروم	<p>لطفا ابتدا از تنظیمات اینترنت بر روی گوشی خود مطمئن شوید</p>	جنسیت : زن سن : ۱۸	سارا جعفری ID : A۳۸۷۴۸۵ 
 ناراحت	<p>لطفا وارد ناحیه کاربری خود در سایت شوید و از آنجا بررسی نمایید</p>	جنسیت : مرد سن : ۲۱	رضا براری ID : A۳۸۷۴۸۵ 
 خشمگین	<p>از چه طریقی پرداخت میکنید؟</p>	جنسیت : زن سن : ۲۲	زهرا محمدی ID : A۳۸۷۴۸۵ 

چت‌بات مبتنی بر هوش مصنوعی مولد

چت بات‌های مبتنی بر مدل‌های زبانی بزرگ، از مدل‌های پیشرفته یادگیری عمیق و هوش مصنوعی مولد استفاده می‌کنند.

هرچند این مدل‌ها نیز باید با اطلاعات خاص کسب و کار، آموزش مجدد ببینند، ولی تفاوتشان با مجموعه قبلی در این است که این مدل‌ها اطلاعات بسیار گسترده‌ای در حوزه‌های مختلف آموخته‌اند در حالیکه برای آموزش مدل‌های کلاسیک باید مجموعه دادگان و اطلاعات بسیار بیشتری استفاده کرد و گاهی از نظر هزینه فایده به مرحله عملیاتی نمی‌رسند.



سخن، با دریافت اطلاعات اولیه سناریوهای مرکز تماس، تحلیل‌هایی از ابعاد مختلف روی داده‌ها و اسناد دریافتی انجام می‌دهد.

این تحلیل‌ها از چند منظر «آماري»، «پيچيدگي فرايند»، «پيچيدگي صوتي» و «امكان يکپارچه‌سازي» صورت گرفته و هدف آن تعيين اولويت پياده‌سازي سناريوها و امکان‌سنجي فني توسعه هر يك از آنها است.



The dashboard includes several widgets: a 'When' widget for SLA execution, a 'Targets' widget showing response and resolution times, a 'Positive' sentiment indicator, a user profile for 'Rossy' with a message, and a chat window for 'Craig' with a question about order status.



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)