

دستیار هوشمند اپراتور

تبدیل داده‌های نامرئی مکالمات صوتی مشتریان به ارزشمندترین دارایی تجاری شما

قصد مشتری:

مقایسه خدمات و تعرفه با رقبا

تحلیل احساسات:

مثبت ۸۰%

موضوعات کلیدی:

پرسش محصول، درخواست قیمت

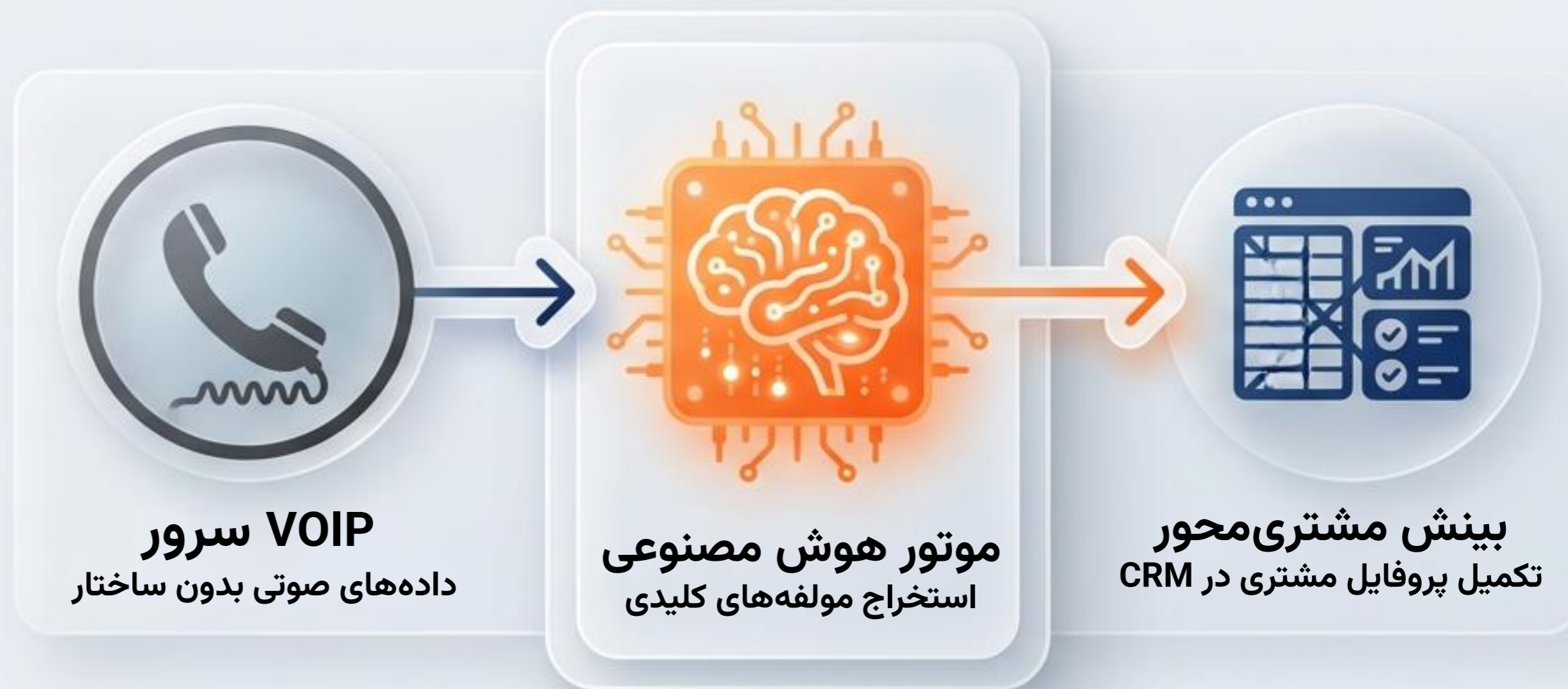
پیش‌بینی نتیجه:

تبدیل با احتمال ۸۵%

بهترین اقدام بعدی:

زمان‌بندی جلسه دمو

خلاصه اجرایی



اهداف کلیدی

دستیار لحظه‌ای اپراتور (خودکارسازی فعالیت‌های پس از تماس)

ثبت تماس و تکمیل پروفایل رفتاری مشتری در CRM

تبدیل گفتار به نوشتار فارسی با دقت بالا

استخراج خودکار مقصود و احساسات

دستیار هوش مصنوعی



دستیار هوش مصنوعی


توانمندسازی اپراتورها با اطلاعات صحیح در لحظه مورد نیاز

تشخیص قصد بلادرنگ
قطع اتصال



چت آنلاین
دستیار اپراتور سخن

اینترنت م قطع شده و نمیدونم
چیکار باید بکنم

بررسی تنظیمات روتر.
در بخش setting 



NAME:
Maryam Amiri
ID:
13835



دریافت سریع
اطلاعات CRM



پیشنهادات
هوشمند

مدیریت فعالیت‌های پس از تماس، بدون نیاز به دخالت انسانی

After Call Work Automation

از / به

به: خلاصه‌های تولید شده توسط هوش مصنوعی در CRM (فوری)

از: تایپ و برچسب‌گذاری دستی تماس (۴ دقیقه/تماس)



خلاصه‌سازی خودکار: نکات کلیدی و مراحل بعدی را استخراج می‌کند.



یکپارچه‌سازی با CRM: تاریخچه تماس‌های مشتری را بروز می‌کند



مدیریت دانش: موضوعات تماس را برای بازیابی برچسب‌گذاری می‌کند.

تجسم صدای مشتریان، نمای کانبان

با هر مکالمه به عنوان یک فعالیت که باید تکمیل شود رفتار کنید، نه فقط یک فایل صوتی برای ذخیره‌سازی

VOIP خدمات مشتریان

تماس‌های دریافتی	تماس‌های بی‌پاسخ	تماس‌های در حال انجام	تماس‌های انجام شده
<p>زهرا حسینی ۰۹۱۴۲۳۶۸۴۵۲ خلاصه مکالمه - نیاز به ثبت تیکت</p>	<p>کاملیا سلامی ۰۹۱۵۱۲۳۴۵۶۷۸ تماس مجدد - زمان‌بندی تماس</p>	<p>سینا توانا 09111497128 عدم موجودی-مشاهده خلاصه مکالمه</p>	<p>زهرا امیری ۰۹۱۵۱۲۳۴۵۶۷۸ ثبت‌شده - ثبت تیکت پشتیبانی</p>
<p>مانا نظری ۰۹۱۴۲۳۶۸۴۵۲ خلاصه مکالمه - مشتری نیست</p>	<p>محمد رحمانی ۰۹۱۴۲۳۶۸۴۵۲ شکایات - رسیدگی به شکایت</p>	<p>پریا اسدی 09111497128 نیاز به دمو - زمان‌بندی جلسه</p>	<p>هادی صابری ۰۹۱۴۲۳۶۸۴۵۲ حل‌شده - واتساپ قیمت خدمات</p>
<p>رکسانا سعیدی ۰۹۱۴۲۳۶۸۴۵۲ خلاصه مکالمه -سوالات عمومی FAQ</p>	<p>مرضیه فخری ۰۹۱۴۲۳۶۸۴۵۲ تماس مجدد - زمان‌بندی تماس</p>		<p>امیر سرتیپی ۰۹۱۳۵۸۹۵۷۷۵ ثبت‌شده - ارسال کاتالوگ محصولات</p>
<p>محدثه کرمی ۰۹۱۴۲۳۶۸۴۵۲ خلاصه مکالمه -زمان‌بندی جلسه</p>			<p>حسین رمیزی ۷۸۸ حل‌شده - مشاهده خلاصه مکالمه</p>

دوقلوی دیجیتال تماس‌ها

مدیریت تماس‌های از دست‌رفته در ساعات غیرکاری و پیک کاری با مدیریت Voice Mail در لحظه

تماس‌گیرنده: آقای حسنی / مدت تماس: ۴:۳۲



سلام، وقت تون به خیر. دیروز تماس گرفتم و در مورد مشکلم توضیح دادم. همانطور که قبلا به همکارتون توضیح دادم، ثبت فاکتور تو سیستم تون انجام نمیشه و نیاز به راهنمایی داریم ولی با ما تماس گرفته نشد. لطفا در اسرع وقت با من تماس بگیرید تا جزئیات رو بررسی کنیم. منتظر تماس تون هستم. سپاس

نظرسنجی رضایت

اولویت بالا



متن‌نویسی با دقت بالا
(بهینه شده برای فارسی)



پخش‌کننده صوتی
(متصل به VOIP)



فراداده و برچسب‌های
ساختاریافته

شفافیت و همکاری درونی

واحدهای سازمان با کمک همدیگر به پاسخگویی مشتریان می‌پردازند



منشن‌ها و نظرات: چت مستقیم همکاران در کارت تماس



تخصیص وظیفه: تماس‌های بی‌پاسخ را به اپراتورهای خاص اختصاص دهید.



مهلت‌ها: زمان پیگیری را با مکانیزم SLA تنظیم نمایید.



کنترل دسترسی: نماهای فروش و پشتیبانی را با برچسب‌های مختلف دسته‌بندی کرده و مدیریت آن را به گروه‌های مختلف بسپارید.

مرکز اعلان‌ها

۲ دقیقه پیش



نظر جدید روی کارت تماس - امیر خسروی
@سارا لطفا این تماس بی پاسخ رو پیگیری کن و ...

پاسخ

۱۵ دقیقه پیش



وظیفه محول شده به شما - علی انصاری
پیگیری خانم حسینی تا فردا ساعت ۱۷

مشاهده وظیفه

۱ ساعت پیش

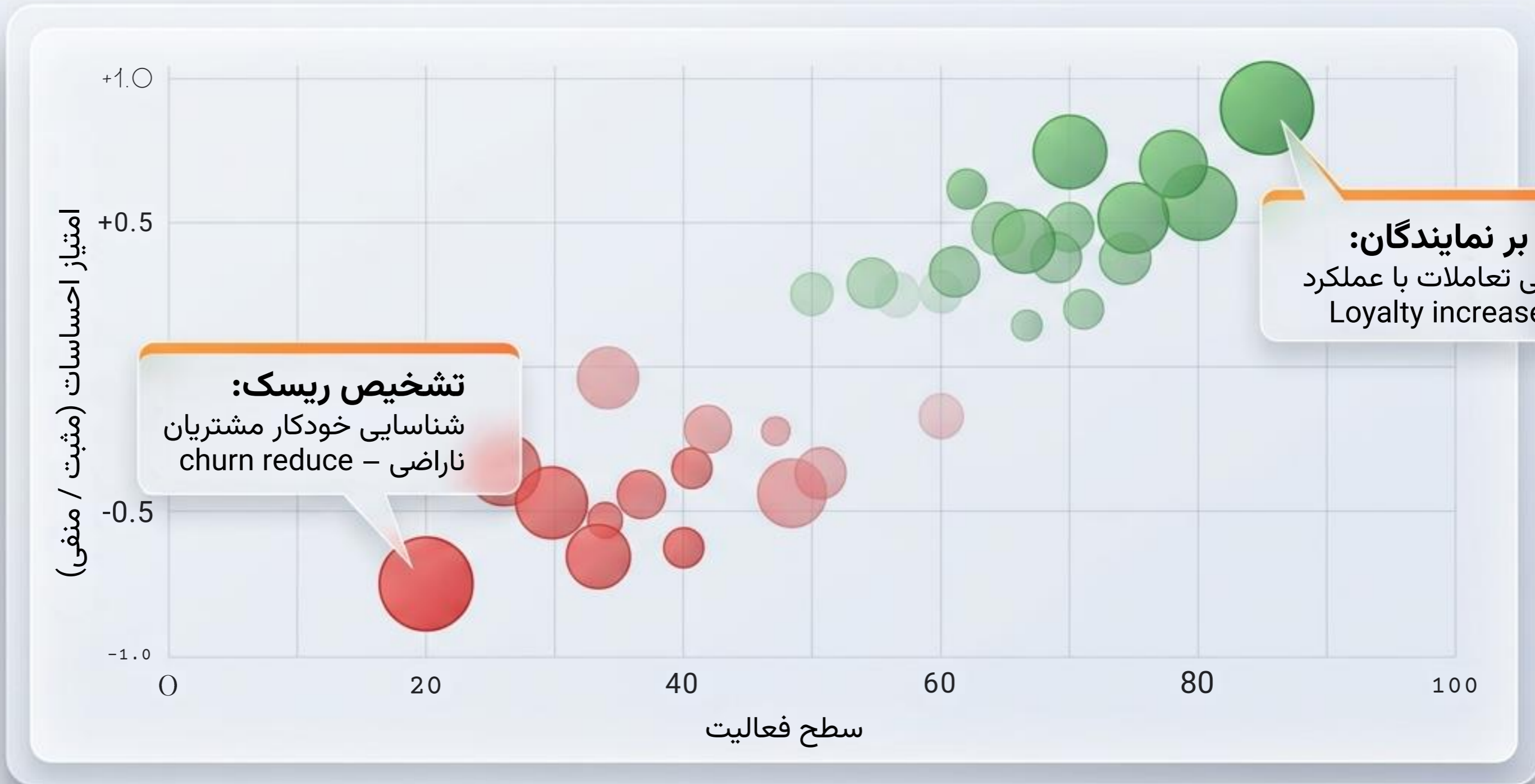


یادآوری مهلت - هدی رهنما
پیگیری برای رحمانی، ۱ ساعت دیگر

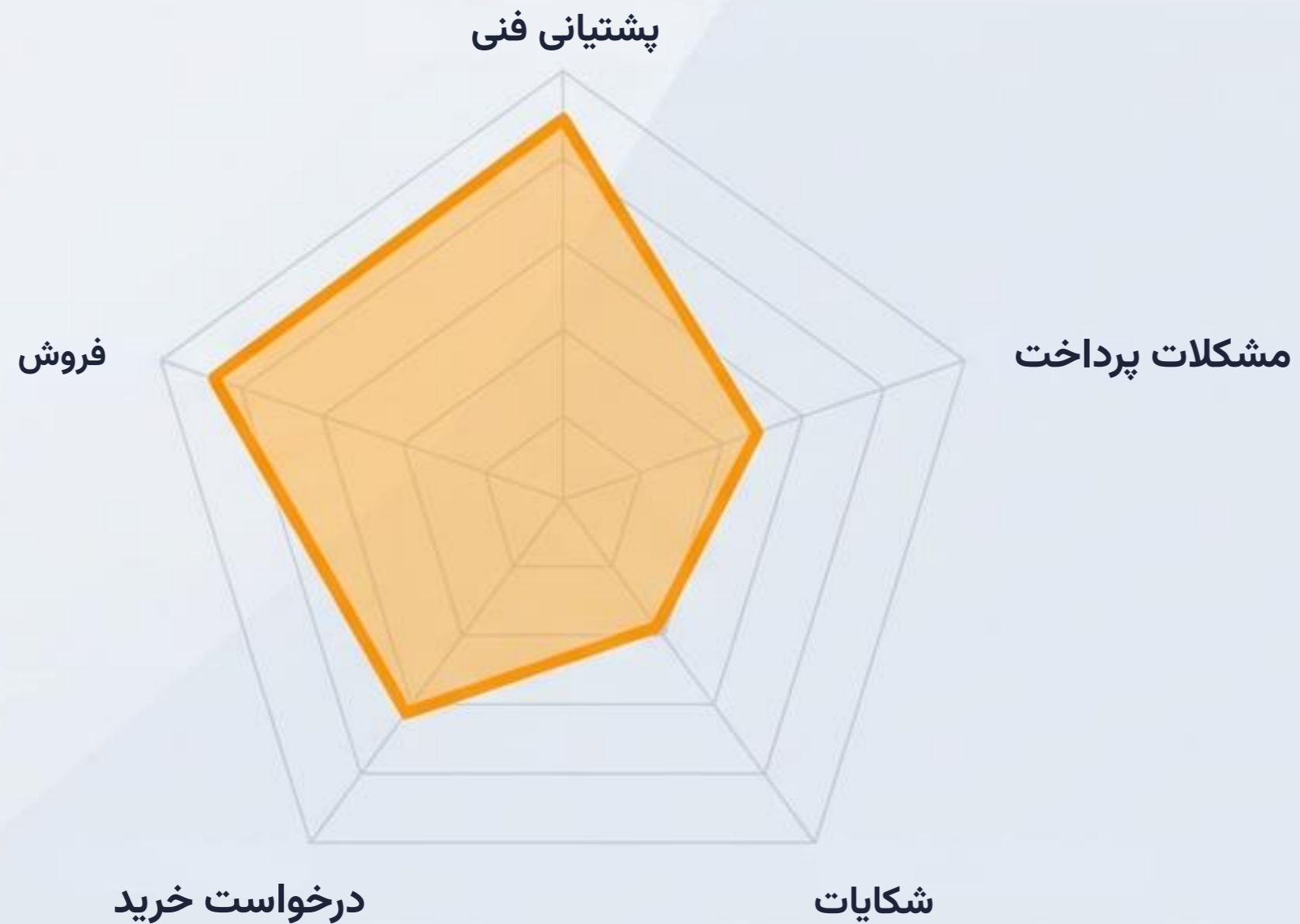
تکمیل

تحليل عميق احساسات

آناليز عميق متون مركز تماس برای درک احساسات



خوشه‌بندی خودکار موضوعات



مزیت :

شناسایی فوری فرایندهای ناقص و نیازهای آموزشی

خوشه بندی:

هوش مصنوعی تماس‌ها را بدون نیاز به گوش دادن دستی، در موضوعات دسته‌بندی می‌کند.

تحلیل سری‌های زمانی و روند

بینش‌های پیش‌بینی‌کننده بر اساس الگوهای تاریخی

روندهای ریسک / نارضایتی مشتری



حجم تماس / پیشرفت فروش



سفارشی سازی منطق بر نیازمندی هر واحد

VOIP فروش

ایران سیستم پارسین ۱۶:۳۰

سرنخ : ایران سیستم پارسین
جلسه ای برای آشنایی بیشتر و
ارائه خدمات برای شنبه تنظیم
شد.

0%



تمرکز بر سرنخها، پیگیریها و تبدیل

VOIP خدمات مشتریان

زهرة آبنار ۸:۳۵

تیکت: مشکل فنی

مشکل فنی در دسترسی به فایل
های سامانه وجود دارد ...

0%



تمرکز بر تیکتها، رضایت و زمان حل

معماری سازمانی مقیاس پذیر



اولویت API: یکپارچه سازی ERP/ CRM



امنیت داده: سطوح دسترسی امن



پوشوب و پیامک: هشدارهای حیاتی



مستقل از پلتفرم: وب و موبایل

مزایای رقابتی سخن



بهینه‌سازی تشخیص زبان فارسی:
آموزش مدل آکوستیک و زبانی
بومی برای گفتار محلی



یکپارچگی و رابط کاربری:
با وویپ سرور مبتنی بر آستریسک
و CRM های مایکروسافت، ویتایگر



شرکت خدمات انفورماتیک
سرویس تبدیل صوت به متن
شرکت خدمات انفورماتیک



دستیار هوشمند صوتی
بانک کشاورزی



دستیار هوشمند صوتی 724
(بانک سامان)



سامانه جامع مدیریت بحران رزله
(وابسته به دانشگاه شریف)



کارگزاری آگاه
مرکز تماس هوشمند
کارگزاری آگاه

Sokhan.ai

Cx.sokhan.ai

09124035228

داده‌های صوتی تلفنی را به بینش رفتار مشتری تبدیل کنید



فناوران اطلاعات سخن