

AI Call Center

مرکز تماس هوشمند داریا سولوشنز

AI Call Center

مرکز تماس هوشمند دارای سولوشنز
پاسخگویی خودکار ۲۴ ساعته بدون نیاز به اپراتور انسانی



معرفی مرکز تماس هوشمند

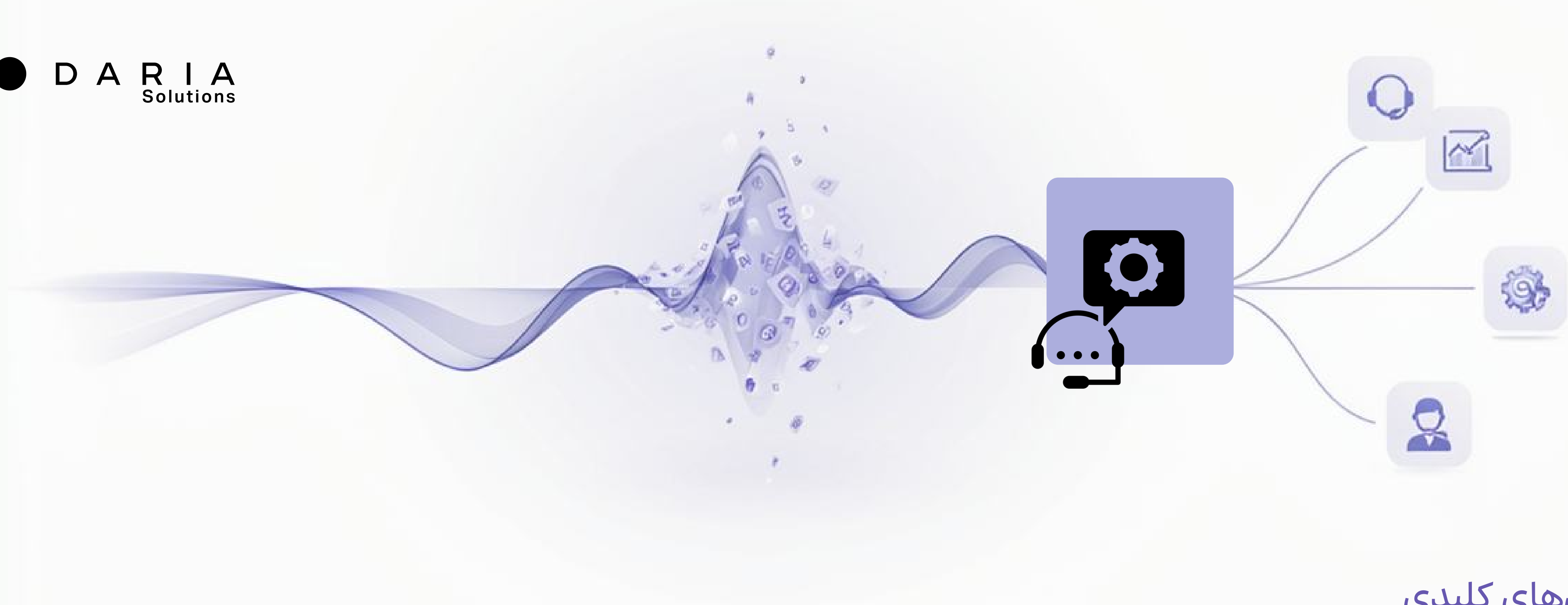


Smart Call Center

مرکز تماس هوشمند داریا سولوشنز یک راهکار کامل مبتنی بر هوش مصنوعی برای پاسخگویی خودکار به تماس‌های مشتریان است. هسته اصلی این سیستم، AI Agentic است که با استفاده از پایگاه دانش سازمان (اسناد، FAQ، دستورالعمل‌ها و اطلاعات محصولات) سؤال مشتری را در لحظه درک می‌کند و پاسخ صوتی طبیعی، دقیق و استاندارد ارائه می‌دهد — بدون نیاز به اپراتور انسانی.

راهکار کلیدی مرکز تماس هوشمند داریا سولوشنز

می شنود، می فهمد، پاسخ می دهد و به درستی هدایت می کند



فناوری‌های کلیدی

تبدیل متن به گفتار

Text to Speech / TTS

اپراتور هوشمند مبتنی بر پایگاه دانش

Smart AI Agent

مسیریابی هوشمند تماس

Smart Routing

تبدیل گفتار به متن

Voice to Text / STT

مزایای اپراتور خودکار داریا

مزایا

مرکز تماس هوشمند

کاهش چشمگیر هزینه های عملیاتی مرکز تماس

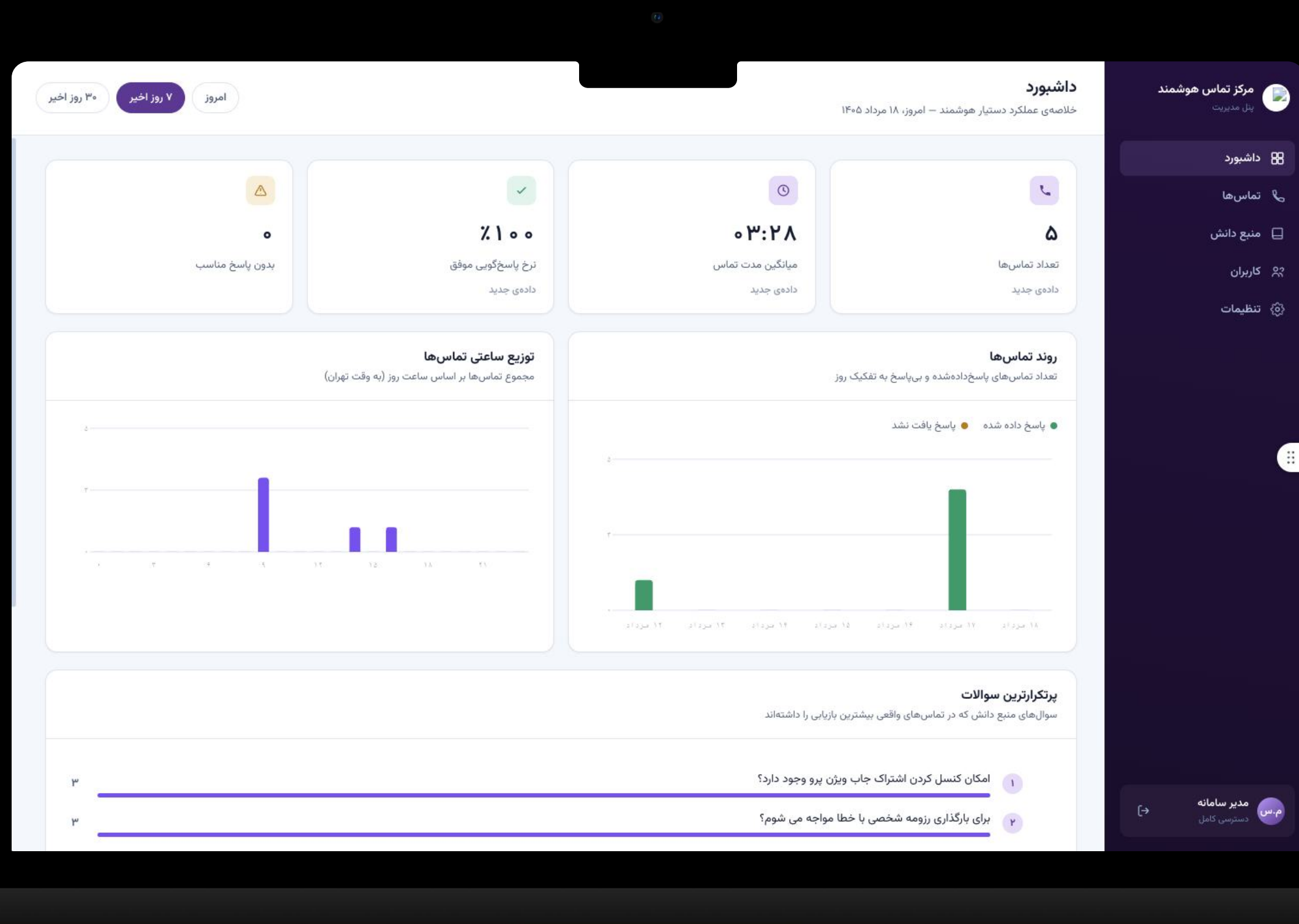
پاسخگویی ۲۴ ساعته در تمامی روزهای سال (بدون تعطیلی)

کاهش وابستگی به اپراتورهای انسانی

افزایش رضایت مشتری و شاخص خالص ترویج کنندگان (NPS)

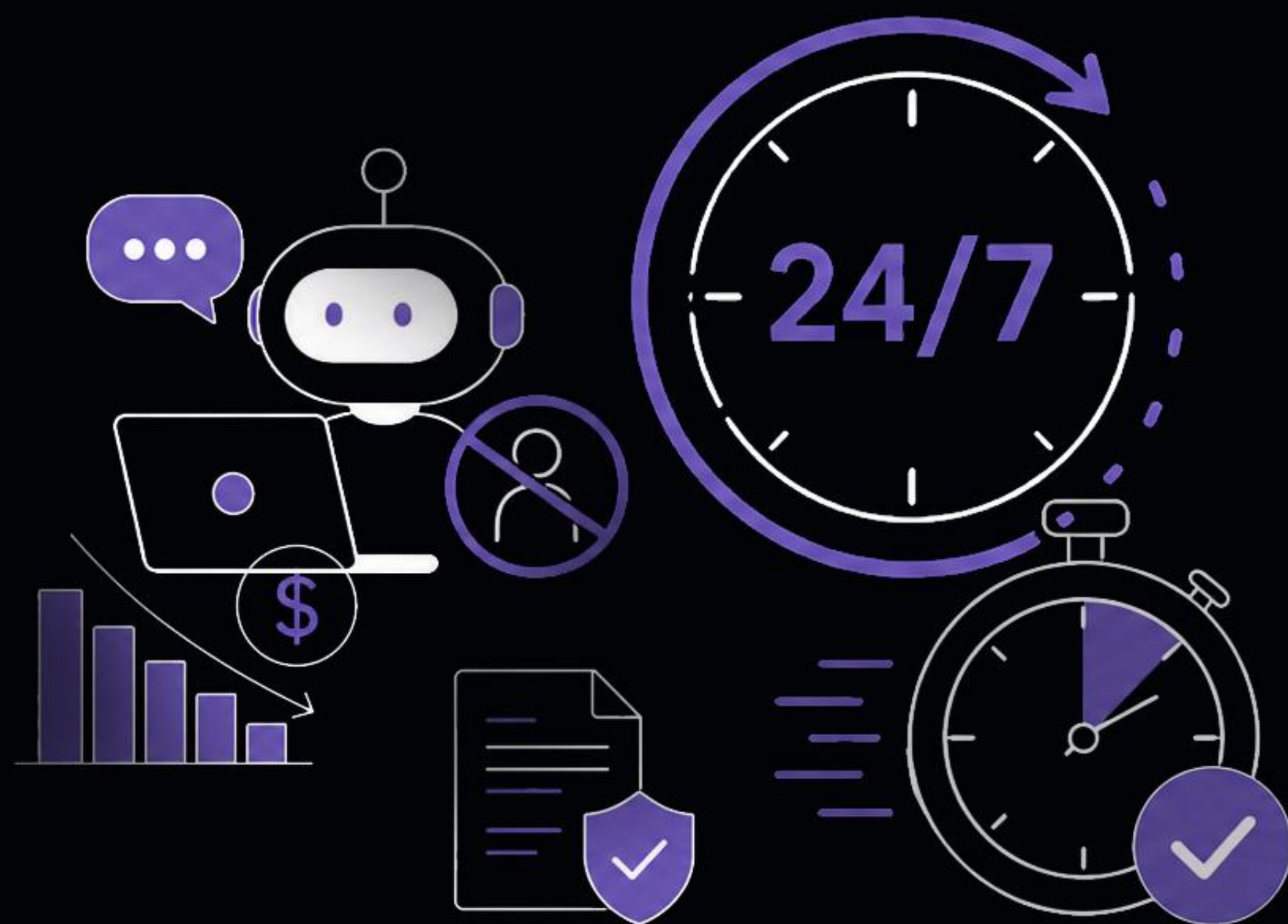
حذف صف انتظار و پاسخگویی همزمان به صدها تماس

کاهش میانگین زمان انتظار تماس



اپراتور هوشمند مبتنی بر پایگاه دانش

شما تمامی اسناد، فایل‌ها، پرسش‌های متداول (FAQ)، دستورالعمل‌ها و اطلاعات مربوط به محصولات و خدمات خود را در داشبورد بارگذاری می‌کنید. موتور هوش مصنوعی داریا با پردازش این داده‌ها، سؤال مشتری را در لحظه درک کرده و دقیق‌ترین پاسخ را استخراج و به‌صورت صوتی به او ارائه می‌دهد.



مزایای اپراتور خودکار داریا

حذف نیاز به اپراتور انسانی برای سؤالات تکراری و تخصصی

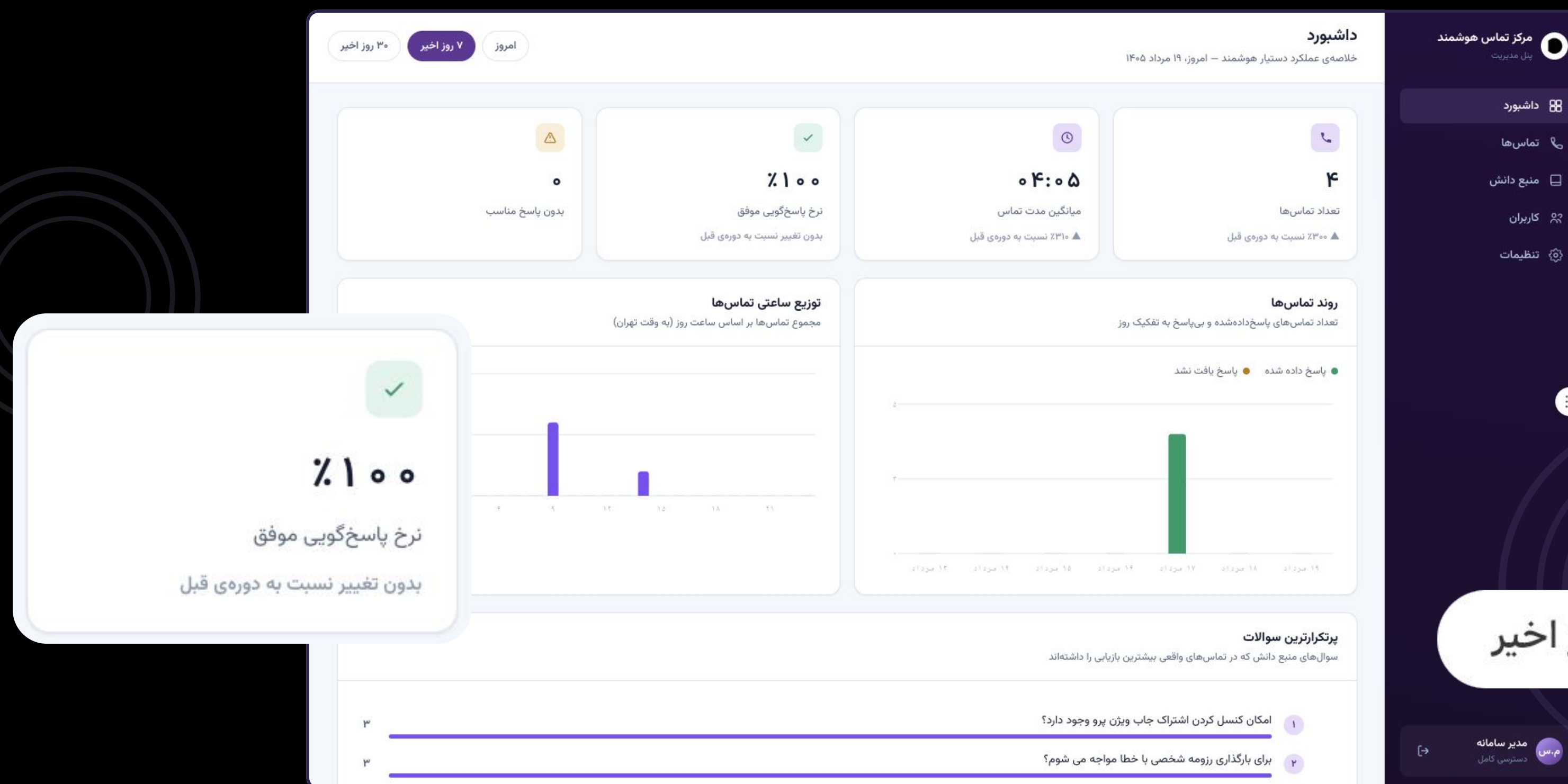
پاسخگویی ۲۴/۷ بدون وقفه

حذف زمان انتظار مشتری

ارائه پاسخهای استاندارد، دقیق و یکدست بر اساس اسناد سازمان

صرفه‌جویی بالا در هزینه‌های جذب، آموزش و مدیریت نیروی انسانی

ویژگی‌های داشبورد مرکز تماس هوشمند



تعداد تماس‌ها

نرخ پاسخ‌گویی موفق

فیلتر بازه زمانی (امروز / ۷ روز اخیر / ۳۰ روز اخیر)

میانگین مدت تماس



تعداد تماس‌های بدون پاسخ مناسب

توزیع ساعتی تماس‌ها (مجموع تماس‌ها بر اساس ساعت روز)

پرتکرارترین سوالات
سوال‌های منبع دانش که در تماس‌های واقعی بیشترین بازبایی را داشته‌اند

- ۱ امکان کنسل کردن اشتراک جاب ویزن پرو وجود دارد؟
- ۲ برای بارگذاری رزومه شخصی با خطا مواجه می‌شوم؟
- ۳ بعد از ارسال رزومه منصرف شدم چکار کنم؟
- ۴ به چه صورت حساب کاربری خود را غیرفعال سازی موقت کنم؟
- ۵ چگونه می‌توانم فقط رزومه شخصی خود را برای کارفرما ارسال کنم؟
- ۶ آگهی دارای مشکل است؟
- ۷ به چه صورت حساب کاربری خود را بطور کامل حذف کنم؟
- ۸ چرا نمی‌توانم دوباره برای یک فرصت شغلی رزومه ارسال کنم؟
- ۹ آیا می‌توانم در مورد جلسه مصاحبه سازمان نظرم را به اشتراک بگذارم؟
- ۱۰ برای ورود و ثبت‌نام با مشکل مواجه می‌شوم؟

پرتکرارترین سوالات (سوال‌های منبع دانش که در تماس‌های واقعی بیشترین بازبایی را داشته‌اند)

بازگشت به فهرست تماس‌ها > **تماس #997CD3** پاسخ داده شد

مرکز تماس هوشمند
پیش مدیریت

داشبورد
تماس‌ها
منبع دانش
کاربران
تنظیمات

متن کامل گفت‌وگو

۶ پیام ۰۱:۴۹ دقیقه

سلام من دستیار هوشمند جاب ویزن هستم. چطور می‌توانم کمکتون کنم؟

نمی‌تونم وارد حساب کاربریم بشم. هی بهم خطا می‌ده.

کاربر گرامی! اگر هنوز نمی‌توانید وارد حساب کاربری شوید لطفاً ساعت و تاریخ سیستم خود را بررسی کنید تا مطمئن باشید تنظیمات زمان‌مرکز صحیح است. گرچه عدم تطابق این تنظیمات باعث بروز خطای ورود می‌شود. اگر مشکل ادامه داشت پیشنهاد می‌کنیم کش و کوکی مرورگر را پاک کنید و به‌روزرسانی پس از انجام آن را امتحان کنید. اگر باز هم خطا دریافت کردید با پشتیبانی انسانی تماس بگیرید.

من داشتم آزمون هوش چندگانه رو می‌دادم. اینترنتم قطع شد و نتونستم کامل کنم آزمونم رو.

الان چطوری میتونم دوباره آزمون بدم و نتیجه قبلی حذف بشه؟

شما می‌توانید بعد از گذشت ۶ ماه از آخرین آزمون خود، آزمون را باز هم بگذارید. پس از انجام آزمون جدید، نتیجه جدید، جایگزین نتیجه قبلی شما خواهد شد.

اقدامات
حذف این تماس

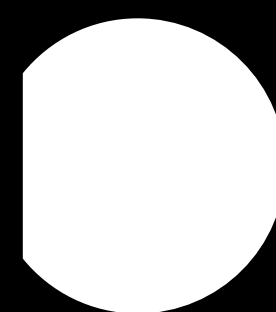
**روند تماس‌ها
(تعداد تماس‌های پاسخ‌داده‌شده و بی‌پاسخ به تفکیک روز)**



یکی از مزایای مهم این محصول، یکپارچگی با CRM است که امکان
ثبت خودکار اطلاعات تماس
تاریخچه مکالمات
و نتایج تعامل را در سیستم مدیریت ارتباط با مشتری فراهم می‌کند.

مقایسه کال سنتر سنتی با مرکز تماس هوشمند داریا

ویژگی	کال سنتر سنتی	مرکز تماس هوشمند داریا
نیاز به اپراتور	نیازمند کادر مجرب اپراتور انسانی	پاسخگویی کاملاً خودکار با هوش مصنوعی
منبع پاسخ‌ها	وابسته به حافظه و تجربه شخصی هر اپراتور	مبتنی بر پایگاه دانش دقیق و یکپارچه سازمان
ساعات کاری	محدود به شیفت‌ها و ساعات کاری مشخص	پاسخگویی ۲۴ ساعته و بدون تعطیلی
زمان انتظار مشتری	بالا (به دلیل محدودیت خطوط و اپراتور)	صفر (پاسخگویی هم‌زمان به بی‌نهایت تماس)
یکپارچگی پاسخ‌ها	متغیر و همراه با خطای انسانی	کاملاً استاندارد، دقیق و یکدست
هزینه‌های جاری	هزینه بالای حقوق، آموزش و زیرساخت انسانی	کاهش چشمگیر هزینه‌های عملیاتی



مرکز تماس هوشمند؛ ارتباط هوشمند، همیشه در دسترس

solutions.dariahamrah.ir