

AI QC

کنترل کیفیت تماس مبتنی بر هوش مصنوعی

AI Q C

تحلیل هوشمند ۱۰۰٪ مکالمات برای ارتقای کیفیت پاسخگویی،
کاهش ریسک و بهبود تجربه مشتری

با وجود استفاده از نظرسنجی در سیستم‌های سنتی پشتیبانی تلفنی، ارزیابی کیفیت عملکرد تیم‌های پشتیبانی همواره با چالش‌هایی مانند ابهام در نتایج، کمبود داده‌های قابل اتکا و عدم صداقت کامل در پاسخ‌های نظرسنجی مواجه بوده است. راهکار «مرکز کنترل کیفیت تماس» دارای سولوشنز با هدف شفاف‌سازی و داده‌محور کردن فرآیند پشتیبانی تلفنی طراحی شده است.



این راهکار مبتنی بر هوش مصنوعی، تماس‌ها را به‌صورت خودکار و بر اساس شاخص‌هایی نظیر عملکرد اپراتور، کیفیت مکالمه، مدت زمان تماس، لحن گفتار، سرعت پاسخگویی و سایر معیارهای کلیدی ارزیابی می‌کند. نتیجه این ارزیابی‌ها در قالب داشبوردهای تحلیلی نمایش داده می‌شود که در آن ارتباط میان کیفیت پاسخگویی و میزان رضایت مشتری به‌طور شفاف قابل مشاهده است.

در این سیستم، هر تماس پشتیبانی به‌صورت مجزا بر اساس شاخص‌های تعریف‌شده سنجیده شده و در نهایت یک نمره کیفیت به آن اختصاص داده می‌شود. بر مبنای این نظام امتیازدهی، گزارش‌های تحلیلی همراه با پیشنهادهای عملی برای بهبود عملکرد اپراتورها در اختیار مدیران قرار می‌گیرد تا تجربه مشتری از خدمات پشتیبانی به شکل مستمر ارتقا یابد.

این راهکار علاوه بر افزایش شفافیت در ارزیابی کیفیت پاسخگویی، هزینه‌های مربوط به پایش و کنترل دستی تماس‌ها را به‌طور قابل توجهی کاهش داده و دقت فرآیند ارزیابی را تا ۵۰ درصد افزایش می‌دهد.



از کنترل محدود تماس‌ها تا تحلیل هوشمند ۱۰۰٪ مکالمات

هر مکالمه، یک داده؛ هر داده، یک تصمیم هوشمند

مدل QC هوشمند داریا

مزیت جایگزینی هوش مصنوعی به جای QC انسانی

ارزیابی خودکار ۱۰۰٪ تماس

تحلیل بلادرنگ مکالمات

حذف خطای انسانی در ارزیابی

کاهش هزینه نیروی انسانی QC

امتیازدهی یکپارچه و استاندارد

ارائه هشدار و گزارش لحظه‌ای به مدیران

تحلیل رفتار اپراتور و رضایت مشتری با AI

مدل سنتی QC

مزیت جایگزینی هوش مصنوعی به جای QC انسانی

نیاز به تیم ارزیابی تماس

بررسی محدود و نمونه‌ای تماس‌ها

خطای انسانی و سلیقه‌ای بودن ارزیابی

هزینه عملیاتی بالا

عدم امکان تحلیل لحظه‌ای

زمان زیاد برای استخراج گزارش

کاهش هزینه‌های عملیاتی مرکز تماس با هوش مصنوعی

افزایش بهره‌وری مرکز تماس بوسیله هوش مصنوعی

در مدل سنتی کنترل کیفیت،

سازمان‌ها برای ارزیابی تماس‌ها نیازمند تیم‌های متعدد QC هستند که تنها بخشی از تماس‌ها را به صورت نمونه‌ای بررسی می‌کنند. این فرآیند علاوه بر هزینه بالای منابع انسانی، با خطاهای انسانی و عدم یکپارچگی در ارزیابی همراه است.



راهکار QC هوشمند داریا،

با استفاده از هوش مصنوعی، تمامی تماس‌ها را به صورت خودکار و بر اساس شاخص‌های استاندارد تحلیل می‌کند. این موضوع ضمن کاهش قابل توجه هزینه‌های عملیاتی، امکان پایش لحظه‌ای کیفیت خدمات، افزایش دقت ارزیابی و تصمیم‌گیری سریع مدیریتی را فراهم می‌سازد.

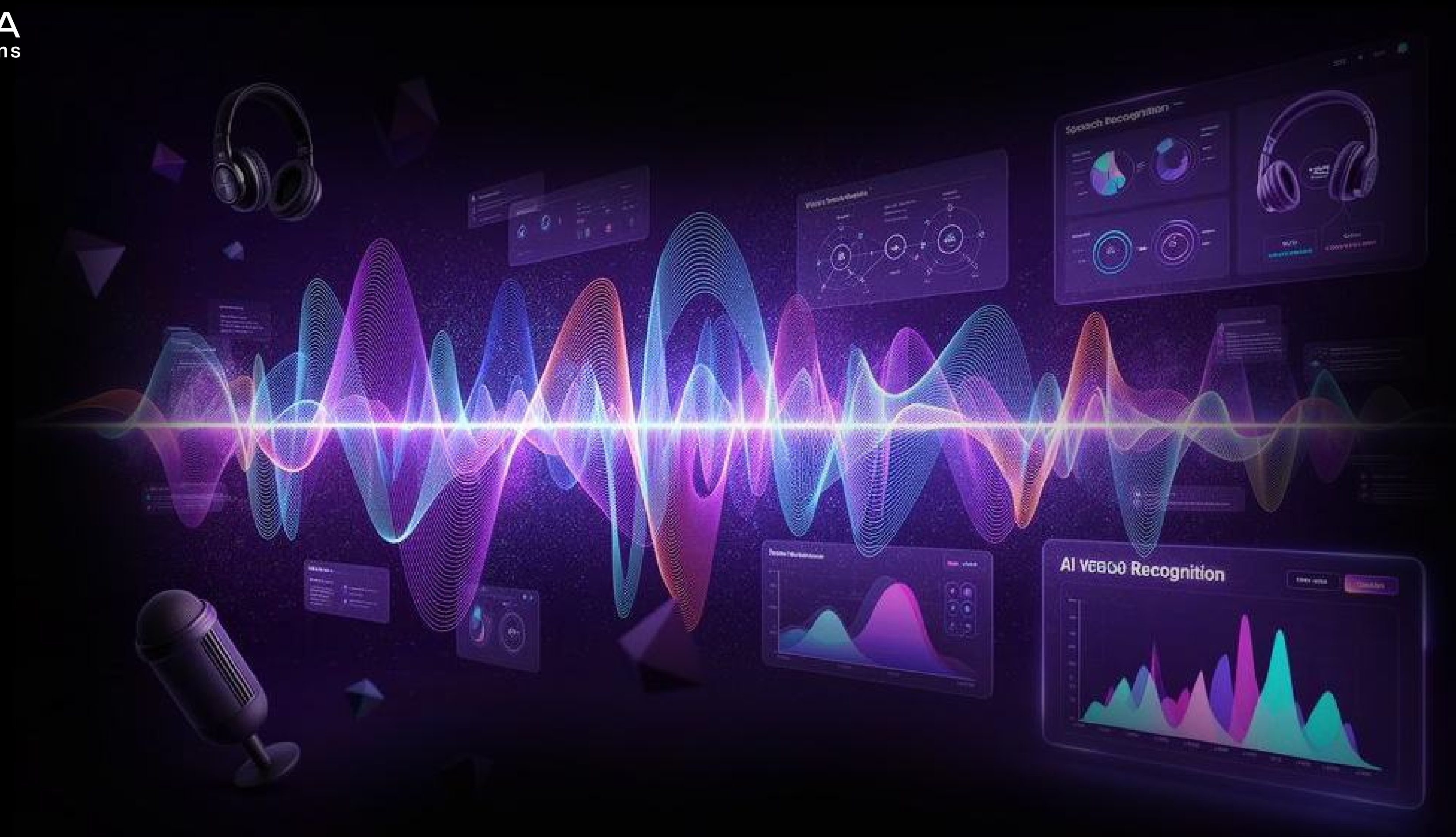
این سامانه می‌تواند نقش تیم‌های سنتی کنترل کیفیت را از «بازبینی دستی تماس» به «تحلیل داده و بهبود عملکرد» تغییر دهد.





از شنیدن چند تماس، به درک تمام مکالمات.

AI QC به سازمان کمک می‌کند کیفیت واقعی مرکز تماس را بر اساس داده‌های واقعی مکالمات بسنجد، نقاط قابل بهبود را شناسایی کند و تصمیم‌های دقیق‌تری برای ارتقای تجربه مشتری بگیرد.



AI QC تنها بررسی نمی‌کند «چه گفته شد»؛ بلکه تحلیل می‌کند:

چگونه گفته شد؟ | چه اتفاقی افتاد؟ | چه ریسکی وجود دارد؟ | چه چیزی باید بهبود پیدا کند؟

قابلیت‌های کلیدی AI QC

AI QC با تحلیل خودکار مکالمات، مجموعه‌ای از شاخص‌های کیفی و رفتاری را بررسی می‌کند و تصویری دقیق از عملکرد اپراتور و تجربه مشتری ارائه می‌دهد.

قابلیت های داشبورد QC

میانگین کیفیت تماس شعب و اپراتورها



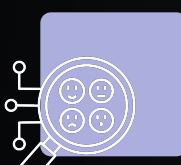
رتبه‌بندی کارشناسان مرکز تماس



تحلیل رضایت مشتری



تحلیل احساسات مکالمه



شناسایی تماس‌های بحرانی



قابلیت های داشبورد QC

نرخ پاسخگویی و زمان انتظار

User & Access Management



تشخیص کلمات کلیدی پرتکرار

API & Integration Capabilities



تحلیل دلایل نارضایتی مشتریان

Local Support & Native Development



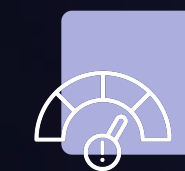
گزارش عملکرد روزانه/هفتگی/ماهانه

(Sentiment Analysis)



هشدار لحظه ای افت کیفیت خدمات

Local Support & Native Development



کیفیت هر تماس، قابل اندازه گیری است

AI QC با تعریف و پایش شاخص های اختصاصی، کیفیت مکالمات را به داده های قابل اندازه گیری تبدیل می کند.

شاخص‌های کلیدی ارزیابی

مدیران می‌توانند برای هر تماس، اپراتور یا تیم، مجموعه‌ای از شاخص‌های کیفیت را بررسی و مقایسه کنند.

حل مسئله در اولین تماس | FCR

آیا مسئله مشتری در همان تماس برطرف شده است؟

مدیریت مکالمه

آیا مکالمه به شکل حرفه‌ای هدایت شده و زمان و مسیر گفتگو به‌درستی مدیریت شده است؟

عبارات کلیدی و ممنوعه

آیا کلمات حساس، عبارات ممنوع یا کلیدواژه‌های سازمانی در مکالمه استفاده شده‌اند؟

رعایت الزامات سازمانی

آیا اپراتور استانداردها و الزامات تعریف‌شده برای پاسخگویی را رعایت کرده است؟

رعایت اسکرپیت

آیا اپراتور مطابق سناریو و دستورالعمل سازمان پیش رفته است؟

لحن و احساسات

مکالمه چه حسی را منتقل کرده و روند احساسات مشتری چگونه بوده است؟

همدلی اپراتور

آیا اپراتور شرایط و دغدغه مشتری را به‌درستی درک و مدیریت کرده است؟

دقت پاسخ

آیا اطلاعات ارائه‌شده صحیح، کامل و متناسب با درخواست مشتری بوده است؟

امتیاز کیفیت؛ یک تصویر روشن از عملکرد

AI QC می‌تواند بر اساس وزن و اهمیت شاخص‌های تعریف‌شده، برای هر مکالمه یک امتیاز کیفیت ایجاد کند.





معیارهای شما، استانداردهای شما

شاخص‌های ارزیابی AI QC متناسب با فرآیندها،
سیاست‌ها و استانداردهای هر سازمان قابل تعریف و سفارشی‌سازی هستند.

شناسایی هوشمند مکالمات پرریسک

AI QC با تحلیل مکالمات، نشانه‌های نارضایتی، تنش و تخلف از استانداردها را شناسایی کرده و موارد حساس را برای پیگیری سریع به مدیران اعلام می‌کند.

شناسایی سریع ریسک . هشدار . اقدام

AI QC کمک می کند مشکلات مهم، قبل از تبدیل شدن به بحران شناسایی و پیگیری شوند

نارضایتی مشتری

تشخیص مکالمات با احساسات منفی و نارضایتی شدید

کلمات و عبارات حساس

شناسایی شکایت، تهدید به قطع همکاری، درخواست مدیر و عبارات ممنوعه

افزایش تنش

تشخیص تغییرات لحن و الگوهای مکالمه پرتنش

عدم رعایت پروتکل

شناسایی انحراف از اسکریپت و استانداردهای پاسخگویی



همه چیز، یک جا و قابل مشاهده

AI QC نتایج تحلیل مکالمات را در قالب داشبوردهای مدیریتی و گزارشهای تحلیلی ارائه می کند تا مدیران بتوانند کیفیت تماسها و عملکرد تیم را سریع و دقیق بررسی کنند

در داشبورد چه می بینید؟

امتیاز کیفیت تماس

نمایش وضعیت کلی کیفیت مکالمات

عملکرد اپراتورها

مقایسه عملکرد و شناسایی نقاط قابل بهبود

احساسات و رضایت مشتری

رصد روند احساسات و نارضایتی در مکالمات

مکالمات پرریسک

شناسایی و پیگیری تماسهای حساس

روند شاخصهای کیفیت

مشاهده تغییرات کیفیت در طول زمان



چرا AI QC

AI QC کنترل کیفیت تماس را از یک فرآیند دستی و محدود، به یک فرآیند هوشمند، داده‌محور و قابل اندازه‌گیری تبدیل می‌کند

تحلیل هوشمند مکالمات | پایش گسترده تماس‌های صوتی و متنی

کاهش هزینه کنترل کیفیت | کاهش وابستگی به بررسی دستی تماس‌ها

بهبود عملکرد اپراتورها | شناسایی دقیق نقاط ضعف و نیازهای آموزشی

کاهش ریسک عملیاتی | شناسایی سریع مکالمات حساس و پرریسک

بهبود تجربه مشتری | شناخت بهتر عوامل نارضایتی و کیفیت تعامل

تصمیم‌گیری داده‌محور | تبدیل داده‌های مکالمات به بینش قابل اقدام



نتایج و مزایا

مدیریت کاربران و دسترسی‌ها



کاهش قابل توجه هزینه‌های
پایش و کنترل دستی تماس‌ها



بهبود مستمر عملکرد
اپراتورها بر اساس داده‌های
واقعی



ایجاد ارتباط مستقیم بین
کیفیت عملکرد و رضایت
مشتری



افزایش شفافیت در ارزیابی
کیفیت پاسخگویی پشتیبانی



ارتقای تجربه مشتری و
افزایش رضایت از خدمات
پشتیبانی

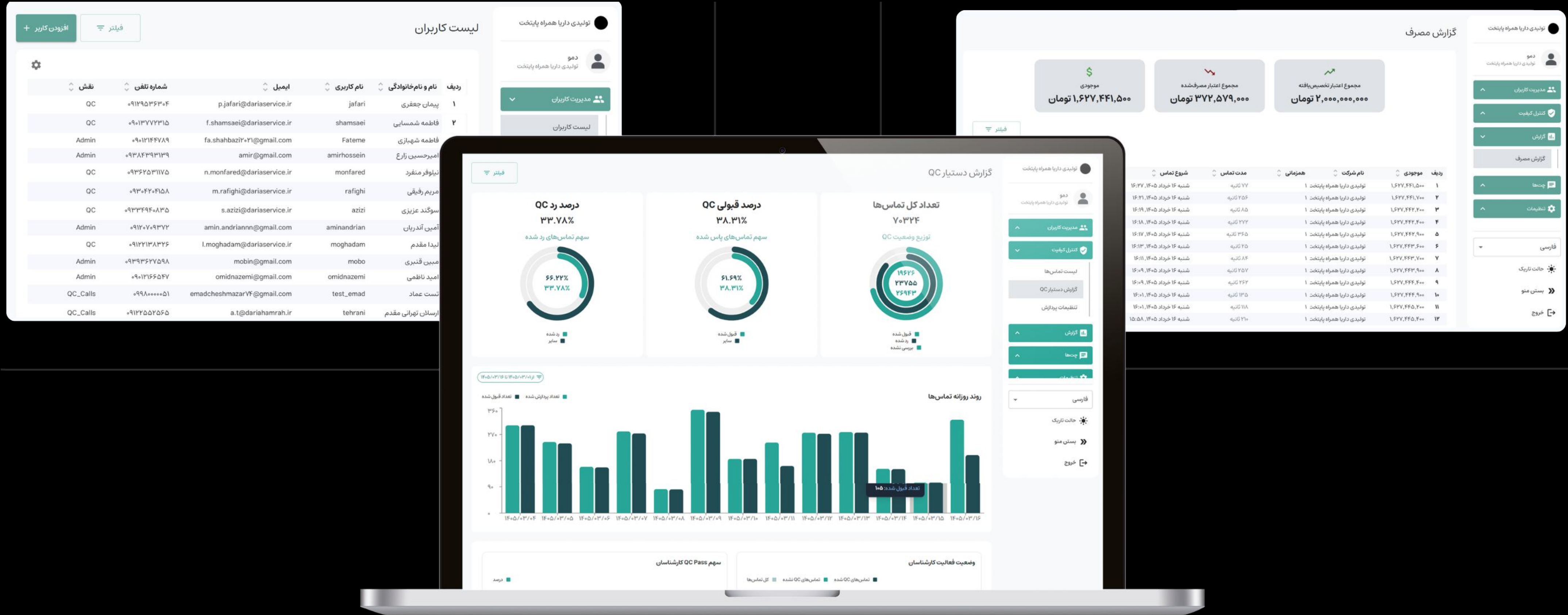


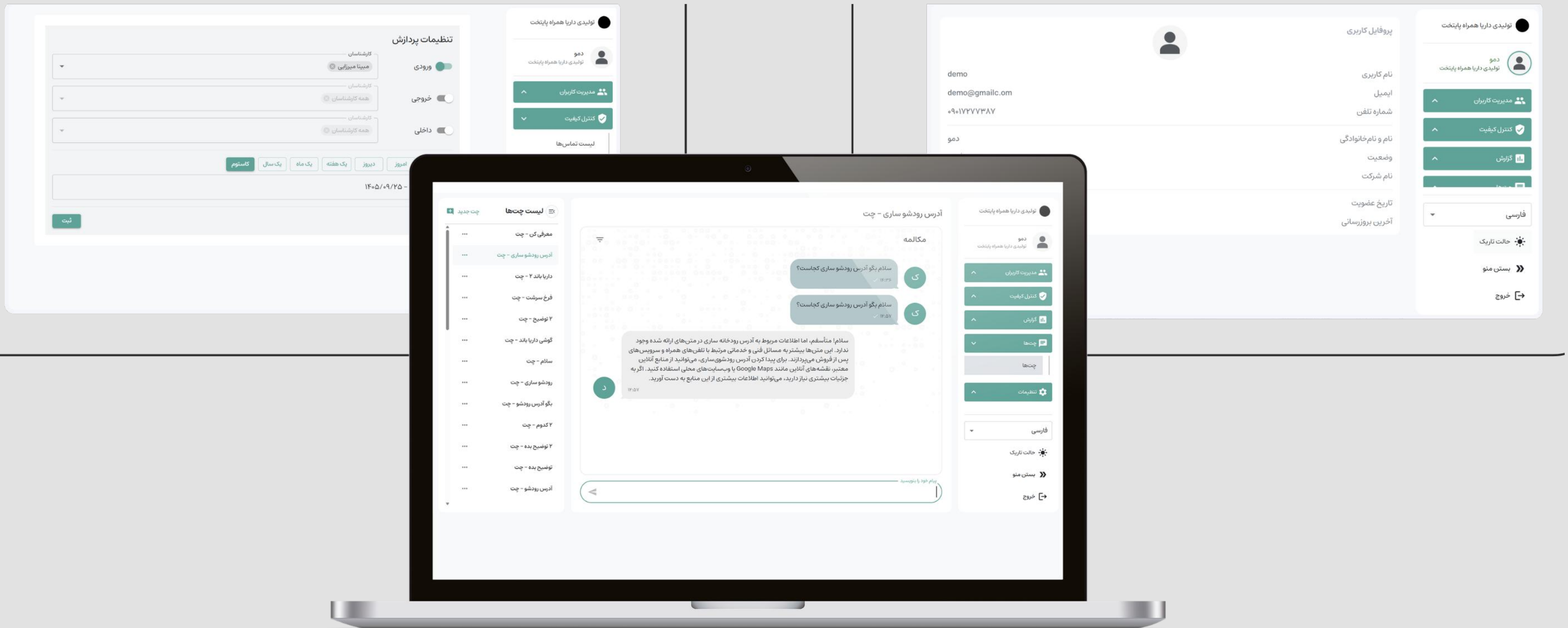
تصمیم‌گیری دقیق‌تر مدیران بر
پایه داده‌های قابل اتکا

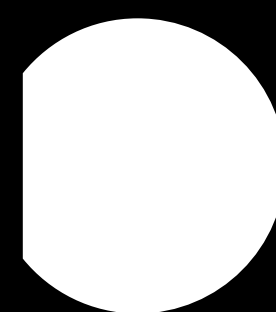


افزایش دقت ارزیابی کیفیت تا
۵۰٪

نمای محصول







از داده‌های مکالمه تا تصمیم‌های هوشمند.

solutions.dariahamrah.ir