



سیستم مکالماتی دو طرفه مبتنی بر هوش مصنوعی (نها)



شرکت داده پرداز ماکان سیستم دانشمند

www.makansystem.com



در دهه‌های اخیر، پیشرفت‌های چشمگیری در زمینه هوش مصنوعی (AI) انجام شده است که این تکنولوژی را از حوزه‌های تحقیقاتی خاص به بخش جدایی‌ناپذیری از زندگی روزمره تبدیل کرده است. با افزایش تقاضا برای خدمات هوشمند نیاز به سیستم‌های مکالماتی هوش مصنوعی جامع که قادر به ارائه خدمات متنوع به مشتریان در صنایع مختلف باشد، بیش از پیش احساس می‌شود. در همین ارتباط استفاده از هوش مصنوعی در سیستم‌های مکالماتی به طور گسترده‌ای مورد توجه شرکت‌ها و سازمان‌ها قرار گرفته است.

شرکت داده پردازماکان سیستم دانشمند در جهت ارائه خدمات هوشمند و بهبود تجربه کاربری در تعاملات روزمره مشتریان در صنایع مختلف، اقدام به ایجاد سیستم مکالماتی دو طرفه مبتنی بر هوش مصنوعی تحت عنوان "**نهما**" نمود، تا بتواند در صنایع خدمات مشتری محور، آموزش، بهداشت و درمان، گردشگری، مدیریت داخلی سازمان‌ها و... به کار گرفته شود. این سیستم، علاوه بر بهبود کیفیت تعاملات می‌تواند امکان ارائه خدمات شبانه روزی را فراهم نماید. در این سیستم، پاسخگویی سریع، دقیق و متناسب با نیازهای مختلف کاربران پیش بینی شده تا تحولی بزرگ در ارائه خدمات به مشتریان ایجاد گردد. در ادامه به قابلیت‌های این سامانه اشاره شده است.



به نهما خوش اومدی!

مرحله بعد

.....

با من حرف بزن
یا که برام بنویس.



هر سوالی که داری رو ازم بپرس.

مرحله بعد

.....



شمارهات رو اینجا بزن

عددی که برات ارسال میشه رو وارد کن
که دیگه شروع کنیم

نیت شماره

.....



۱ پاسخگویی سریع به سوالات و نیازها: کارکنان می توانند از سیستم مکالماتی هوش مصنوعی برای دریافت پاسخ های سریع به سوالات خود در مورد فرآیندها، یا اطلاعات مرتبط با وظایف خود استفاده کنند. این سیستم می تواند به صورت بلادرنگ پاسخگویی کند. **تسهیل ارتباطات میان بخش ها:** در سازمان های بزرگ، ارتباطات میان بخش ها می تواند پیچیده و زمان بر باشد. سیستم مکالماتی هوش مصنوعی می تواند به عنوان واسطه بین بخش ها عمل کرده و اطلاعات مورد نیاز را به سرعت به افراد مربوطه منتقل کند.

۲ تجزیه و تحلیل داده های سازمانی: با استفاده از سیستم مکالماتی هوش مصنوعی، سازمان ها می توانند داده های داخلی را تجزیه و تحلیل کرده و نتایج آن را به شکل گزارش ها و پیشنهادات عملیاتی به مدیران ارائه دهند. این امر به بهبود فرآیندهای تصمیم گیری و افزایش دقت و سرعت آن ها کمک می کند. **تسهیل ارتباطات میان بخش ها:** در سازمان های بزرگ، ارتباطات میان بخش ها می تواند پیچیده و زمان بر باشد. سیستم مکالماتی هوش مصنوعی می تواند به عنوان واسطه بین بخش ها عمل کرده و اطلاعات مورد نیاز را به سرعت به افراد مربوطه منتقل کند.

۳ صرفه جویی در زمان و منابع: با استفاده از این سیستم بسیاری از فرآیندهای داخلی، سازمان ها می توانند زمان و منابع مالی قابل توجهی را صرفه جویی کنند. به عنوان مثال، نیاز به نیروی انسانی برای انجام وظایف تکراری و زمان بر کاهش می یابد. **کاهش نیاز به آموزش های مداوم:** سیستم مکالماتی هوش مصنوعی می تواند به صورت خودکار و به روز به کارکنان در مورد تغییرات در سیاست ها و فرآیندها اطلاع رسانی کند و نیاز به برگزاری جلسات آموزشی مکرر را کاهش دهد.

۴ پشتیبانی شبانه روزی: یکی از بزرگترین مزایای استفاده از سیستم مکالماتی هوش مصنوعی، امکان ارائه پشتیبانی به مشتریان در هر زمان از شبانه روز است. **پاسخگویی دقیق و فوری:** سیستم های مکالماتی هوش مصنوعی با استفاده از مدل های زبانی پیشرفته، قادر به درک دقیق نیازها و سوالات مشتریان هستند و می توانند پاسخ های دقیق و مرتبطی را ارائه دهند.

۵ بهینه سازی فرآیندهای سفارش و پیگیری: سیستم مکالماتی هوش مصنوعی می تواند فرآیندهای سفارش دهی، پیگیری وضعیت سفارشات و مدیریت موجودی ها را به صورت خودکار انجام دهد. این امر نه تنها زمان مورد نیاز برای این فرآیندها را کاهش می دهد بلکه از خطاهای انسانی نیز جلوگیری می کند.

۶ پشتیبانی از کمپین های بازاریابی: سیستم مکالماتی هوش مصنوعی می تواند به طور هوشمند در کمپین های بازاریابی شرکت کند، به عنوان مثال از طریق چت بات ها در وبسایت یا پلتفرم های شبکه های اجتماعی به سوالات مشتریان پاسخ دهد و آن ها را به سمت خرید هدایت کند. **تحلیل بازخورد مشتریان:** با استفاده از مکالمات و تعاملات ثبت شده، سیستم می تواند تحلیل هایی را از بازخوردهای مشتریان ارائه دهد که به بهبود محصولات، خدمات و استراتژی های بازاریابی کمک می کند.

۷ مدیریت شکایات و پشتیبانی: سیستم های مکالماتی هوش مصنوعی می توانند به طور موثر و سریع به شکایات و نیازهای پشتیبانی مشتریان پاسخ دهند. این سیستم ها قادر به شناسایی سریع مشکلات، ارائه راه حل های مناسب و حتی ارجاع مسائل پیچیده تر به تیم های تخصصی هستند. **تسهیل در بازخوردگیری:** این سیستم ها می توانند به جمع آوری بازخوردهای مشتریان کمک کرده و آن ها را به شکلی ساختارمند و قابل تحلیل تبدیل کنند، که این امر به بهبود خدمات و محصولات منجر می شود.



کاهش شکاف دیجیتال: با ارائه خدمات برون سازمانی به وسیله سیستم مکالماتی هوش مصنوعی، سازمان‌ها می‌توانند به مشتریان در مناطق دورافتاده یا کشورهای با دسترسی محدود به نیروی انسانی مجرب، خدمات بهتر و سریع‌تری ارائه دهند. **افزایش شمولیت اجتماعی:** سیستم‌های مکالماتی هوش مصنوعی می‌توانند به افرادی که دارای نیازهای ویژه هستند (مانند افراد دارای مشکلات شنوایی یا گفتاری) کمک کنند تا به راحتی با سازمان‌ها از طریق چت ارتباط برقرار کنند.

۱

کاهش نیاز به سفرهای کاری: با تسهیل و بهینه‌سازی ارتباطات با تامین‌کنندگان و شرکا، نیاز به سفرهای کاری به طور قابل توجهی کاهش می‌یابد. این امر نه تنها هزینه‌ها را کاهش می‌دهد بلکه به کاهش انتشار گازهای گلخانه‌ای و اثرات منفی زیست محیطی کمک می‌کند.

۲

استفاده بهینه از منابع: سیستم‌های مکالماتی هوش مصنوعی می‌توانند به کاهش نیاز به مصرف کاغذ و سایر منابع فیزیکی در فرآیندهای ارتباطی کمک کنند. این امر در راستای استراتژی‌های سبز و پایدار سازمان‌ها قرار می‌گیرد.

ارتقای فرهنگ سازمانی:

سیستم مکالماتی هوش مصنوعی می‌تواند به ارتقای فرهنگ شفافیت، همکاری و پاسخگویی سریع در سازمان کمک کند. کارکنان احساس می‌کنند که دسترسی به اطلاعات مورد نیاز خود به سادگی و در هر زمان امکان‌پذیر است، که این امر به افزایش رضایت و انگیزه آن‌ها منجر می‌شود.

۳

کاهش مصرف منابع طبیعی:

با کاهش نیاز به مستندات فیزیکی و برگزاری جلسات حضوری، سازمان‌ها می‌توانند به کاهش مصرف کاغذ و منابع دیگر کمک کنند. همچنین، با کاهش نیاز به سفرهای کاری برای هماهنگی‌های بین‌بخشی، انتشار گازهای گلخانه‌ای کاهش می‌یابد.

۴



۱

بهبود روابط با مشتریان و ذینفعان: با ارائه خدمات سریع‌تر، دقیق‌تر و شخصی‌سازی شده به مشتریان و ذینفعان، سازمان‌ها می‌توانند روابط خود را با آن‌ها به شکل چشمگیری تقویت کنند. این بهبود در خدمات نه تنها به افزایش رضایت و وفاداری مشتریان فعلی منجر می‌شود، بلکه می‌تواند به جذب مشتریان جدید و گسترش بازار نیز کمک کند. در نتیجه، سازمان‌ها قادر خواهند بود سهم بازار خود را افزایش دهند و جایگاه خود را در صنعت تثبیت کنند.

مزیت رقابتی پایدار: استفاده از سیستم‌های مکالماتی هوش مصنوعی به سازمان‌ها امکان می‌دهد تا خدمات منحصر به فرد و کارآمدتری را نسبت به رقبا ارائه دهند. این فناوری پیشرفته، با ارتقای کیفیت خدمات و افزایش سرعت پاسخگویی، به سازمان‌ها کمک می‌کند تا در بازارهای رقابتی پیشرو باشند. ایجاد این مزیت رقابتی پایدار، به سازمان‌ها اجازه می‌دهد تا در بلندمدت از رقبا پیشی بگیرند و جایگاه برتر خود را حفظ کنند.

۲

پیش‌بینی نیازها و رفتار مشتریان: با استفاده از بازخورد مشتریان تحلیل شده توسط هوش مصنوعی، سازمان‌ها می‌توانند تغییرات و روندهای بازار را پیش‌بینی کرده و استراتژی‌های خود را به‌موقع تطبیق دهند.

افزایش انعطاف‌پذیری: سیستم‌های مکالماتی هوش مصنوعی به سازمان‌ها کمک می‌کنند تا با تغییرات ناگهانی در تقاضا، شرایط اقتصادی یا فناوری، سریع‌تر و انعطاف‌پذیرتر واکنش نشان دهند.