



## خدمات مشتری هوش مصنوعی

اگر صاحب یک فروشگاه اینترنتی هستید یا با مشتریانی کار می‌کنید که کسب‌وکارهای مرتبط با تجارت الکترونیک دارند، حتماً می‌دانید پاسخگویی به سوالات و مشکلات مشتریان می‌تواند فرایندی زمان‌بر و پرهزینه باشد.

در این مقاله قصد داریم نشان دهیم چگونه می‌توانید با استفاده از خدمات مشتری هوش مصنوعی، این فرایند را به‌طور کامل خودکارسازی کنید و در عین صرفه‌جویی در وقت و هزینه، کیفیت پشتیبانی را نیز به‌طور چشمگیری افزایش دهید.

ابزاری که در این مقاله معرفی می‌شود، توسط VOC.AI ارائه شده و یکی از پیشرفته‌ترین راهکارها در زمینه خدمات مشتری هوش مصنوعی به‌شمار می‌رود. در ادامه با ویژگی‌ها، مزایا و نحوه راه‌اندازی این پلتفرم قدرتمند برای ارتقا خدمات مشتری هوش مصنوعی در فروشگاه اینترنتی خود آشنا خواهید شد.

## شروع کار با VOC.AI

ابزار VOC.AI به عنوان یک راهکار جهانی در حوزه خدمات مشتری هوش مصنوعی معرفی شده و ادعا می‌کند می‌تواند بیش از ۷۰٪ از درخواست‌های مشتریان را به صورت کاملاً خودکار پاسخ دهد. این سیستم با میانگین زمان پاسخگویی تنها ۵ ثانیه و نرخ پاسخ صحیح ۱۰۰٪، یکی از سریع‌ترین و دقیق‌ترین راه‌حل‌ها در زمینه هوشمندسازی خدمات مشتری به شمار می‌رود.

VOC.AI با بهره‌گیری از مدل‌های یادگیری ماشین، پیام‌های گذشته مشتریان را تحلیل کرده و به مرور زمان هوشمندتر می‌شود. این هوش مصنوعی نه تنها درک دقیقی از نیت مشتری دارد؛ بلکه می‌تواند استراتژی پاسخگویی را به گونه‌ای تنظیم کند که تجربه کاربری بهتری رقم بزند. به عبارت دیگر، در قالب خدمات مشتری هوش مصنوعی، این پلتفرم قادر است هدف پشت هر پیام را تشخیص دهد و پاسخ مناسب ارائه دهد.

برای مثال، اگر مشتری درباره بازگرداندن کالا سوال کند، سیستم می‌تواند فرایند بازگشت را آغاز کند و در صورت پیچیدگی بیشتر، مکالمه را به یک نماینده انسانی ارجاع دهد.

## یکپارچگی با کانال‌های مختلف

یکی از ویژگی‌های کلیدی VOC.AI، توانایی فوق‌العاده آن در ادغام با کانال‌های گوناگون ارتباطی است که نقش مهمی در بهبود خدمات مشتری هوش مصنوعی ایفا می‌کند. این ابزار به صورت یکپارچه با سیستم‌های مدیریت تیکت مانند **Zendesk** و **Intercom**، و **Freshdesk** کار می‌کند و همچنین قابلیت اتصال به پلتفرم‌هایی نظیر ایمیل، چت زنده، آمازون، شاپیفای، فیسبوک، واتساپ و حتی تیک‌تاک را دارد.

این ادغام همه‌جانبه باعث می‌شود تمام مکالمات مشتریان از طریق یک مرکز کنترل مدیریت شوند و خدمات مشتری هوش مصنوعی بتواند در تمام کانال‌ها پاسخ‌های

هوشمندانه و هماهنگ ارائه دهد.

## داشبوردهای تحلیلی

داشبوردهای تحلیلی VOC.AI نیز آمار دقیقی درباره عملکرد سیستم؛ از جمله تعداد تیکت‌های پردازش‌شده با هوش مصنوعی، نرخ موفقیت در حل مسائل و مواردی که به نماینده انسانی ارجاع داده شده‌اند را در اختیار قرار می‌دهد. این سطح از یکپارچگی، اثربخشی خدمات مشتری هوش مصنوعی را چند برابر می‌کند.

## تفاوت‌های خدمات مشتری هوش مصنوعی VOC.AI با چت‌بات‌های سنتی

در دنیای امروز، استفاده از خدمات مشتری هوش مصنوعی دیگر یک انتخاب نیست؛ بلکه ضرورتی برای برندهای حرفه‌ای به‌شمار می‌رود. سیستم VOC.AI با کنار زدن محدودیت‌های چت‌بات‌های سنتی، تجربه‌ای کاملاً متفاوت و پیشرفته در حوزه خدمات مشتری فراهم کرده است؛ تجربه‌ای که مبتنی بر درک نیت واقعی کاربر، مکالمات چندمرحله‌ای و تحلیل دقیق درخواست‌ها است.

## مکالمات پویا و تعاملی با مشتریان

در حالی که چت‌بات‌های سنتی تنها قادر به ارائه پاسخ‌های از پیش تعیین‌شده هستند، VOC.AI با بهره‌گیری از مدل‌های پیشرفته، امکان برقراری گفت‌وگوهای طبیعی و چندمرحله‌ای را در قالب خدمات مشتری هوش مصنوعی فراهم کرده است. این سیستم قادر است نیت پشت پیام کاربر را درک کرده و مکالمه را حتی اگر سوالات پیچیده یا غیرخطی باشند، به شکل هوشمندانه‌ای هدایت کند.

## تحلیل تصویر و پاسخ‌دهی هوشمند به درخواست‌های پیچیده

یکی از مزایای کلیدی خدمات مشتری هوش مصنوعی VOC.AI، توانایی آن در تحلیل بصری درخواست‌های مشتری است. برای مثال، در صورت شکایت درباره محصول معیوب، سیستم از مشتری می‌خواهد تصویر آن را ارسال کند و سپس با استفاده از

بینایی ماشینی، تصویر را بررسی کرده و تشخیص می‌دهد آیا شرایط بازگشت برقرار است یا خیر. این فرایند کاملاً خودکار انجام می‌شود و تجربه‌ای هوشمندانه و سریع را برای مشتری فراهم می‌کند.

## راه‌اندازی چت‌بات اختصاصی

یکی از مهم‌ترین مراحل بهره‌گیری از خدمات مشتری هوش مصنوعی، طراحی و راه‌اندازی چت‌باتی اختصاصی برای کسب‌وکار شما است. VOC.AI این امکان را فراهم می‌کند که بدون نیاز به دانش فنی پیچیده، یک دستیار مجازی هوشمند و حرفه‌ای بسازید که کاملاً با نیازهای خاص برند شما سازگار باشد.

## تعریف نقش و محدودسازی دامنه پاسخ‌ها

در آغاز فرآیند، باید یک حساب کاربری در VOC.AI ایجاد کرده و چت‌بات خود را تنظیم کنید. در این مثال، چت‌بات برای برند Soundcore (فعال در حوزه فروش هدفون و بلندگو، مشابه JBL) راه‌اندازی شد. اولین گام، تعریف System Prompt است؛ پیامی که مشخص می‌کند چت‌بات دقیقاً چه کاری انجام دهد و به چه سوالاتی پاسخ دهد.

این پیام به مدل توضیح می‌دهد که باید فقط به پرسش‌هایی در زمینه‌های زیر پاسخ دهد:

- نحوه استفاده از محصولات
- راهنمایی برای عیب‌یابی
- سوالات مربوط به حمل‌ونقل و لجستیک

این محدودسازی باعث می‌شود خدمات مشتری هوش مصنوعی تمرکز بالا، پاسخ‌های دقیق و تجربه کاربری بهتری فراهم کند.

## پاسخگویی تخصصی به موضوعات کلیدی مشتریان

محدودسازی دامنه پاسخگویی، پایه‌ای‌ترین گام در ساخت یک چت‌بات موثر است. این ساختار به خدمات مشتری هوش مصنوعی کمک می‌کند فقط در حوزه‌هایی فعالیت کند که برای مشتریان مهم و کاربردی هستند و از ارائه اطلاعات اضافی یا اشتباه جلوگیری شود. در نتیجه، پاسخ‌ها سریع‌تر، دقیق‌تر و کاملاً مطابق با نیاز مخاطب ارائه می‌شوند.

## ویژگی‌های پیشرفته خدمات مشتری هوش مصنوعی در VOC.AI

یکی از دلایل موفقیت VOC.AI در دنیای خدمات مشتری هوش مصنوعی، قابلیت‌های پیشرفته‌ای است که آن را از چت‌بات‌های ساده و خطی متمایز می‌کند. این قابلیت‌ها به کسب‌وکارها اجازه می‌دهند مکالماتی دقیق، هدفمند و کاربرمحور را به صورت خودکار مدیریت کنند. در ادامه با مهم‌ترین ویژگی‌های این سیستم هوشمند آشنا می‌شوید:

### مکالمات چندمرحله‌ای

چت‌بات با بهره‌گیری از خدمات مشتری هوش مصنوعی می‌تواند به سوالات پی‌درپی و متوالی کاربران پاسخ دهد و مکالمه را در چند مرحله با حفظ انسجام ادامه دهد.

### نمایش یا پنهان کردن هویت هوش مصنوعی

شما می‌توانید تعیین کنید که کاربر از گفتگو با یک سیستم هوشمند آگاه باشد یا تصور کند با یک پشتیبان انسانی در ارتباط است؛ انعطافی مهم در طراحی تجربه کاربری در بستر خدمات مشتری هوش مصنوعی.

### کنترل پاسخ‌های تکراری

در صورت پرسش‌های مکرر توسط کاربر، چت‌بات پس از چند پاسخ مشابه، مکالمه را متوقف کرده یا پیشنهاد جدیدی ارائه می‌دهد تا از اتلاف منابع در خدمات مشتری

هوش مصنوعی جلوگیری شود.

## انتقال موضوعات حساس به پشتیبان انسانی

در مواقعی مانند مسائل حقوقی، نقض حریم خصوصی یا تهدید به ثبت نظر منفی، سیستم به طور خودکار گفتگو را به اپراتور انسانی منتقل می‌کند تا تجربه‌ای مسئولانه در خدمات مشتری هوش مصنوعی ارائه شود.

## ارجاع به انسان در صورت ناتوانی پاسخگویی

اگر چت‌بات در پاسخ به یک سوال به بن‌بست برسد، مکالمه را به نماینده انسانی ارجاع می‌دهد. این ویژگی، تضمینی برای حفظ کیفیت بالا در خدمات مشتری هوش مصنوعی است.



## ساخت پایگاه دانش قوی

یکی از کلیدی‌ترین مراحل در راه‌اندازی هر سیستم خدمات مشتری هوش مصنوعی، ایجاد یک پایگاه دانش جامع و قابل اتکا است. VOC.AI قابلیت استخراج اطلاعات از کل سایت یا صفحات مشخصی را دارد تا بتواند داده‌های لازم برای پاسخگویی دقیق به سوالات مشتریان را به صورت خودکار جمع‌آوری کند.

علاوه بر این، می‌توانید منابع متنوعی مانند فایل‌های CSV، PDF و ویدیوهای آموزشی را به‌عنوان محتواهای دانش به پلتفرم اضافه کنید. این منابع غنی، به چت‌بات اجازه می‌دهند در قالب خدمات مشتری هوش مصنوعی پاسخ‌های به‌روز، جامع و کاملاً مرتبط با درخواست‌های مشتریان ارائه دهد.

ایجاد چنین پایگاه دانشی باعث افزایش دقت و کیفیت خدمات مشتری هوش مصنوعی می‌شود و اطمینان می‌دهد کاربران، حتی برای سوالات تخصصی و پیچیده، همواره پاسخ‌های مناسب و اطلاعات دقیق دریافت کنند.

## تنظیم دسته‌بندی‌ها

یکی از قابلیت‌های پیشرفته و کاربردی در VOC.AI، امکان تنظیم دسته‌های هدف است که به بهبود عملکرد خدمات مشتری هوش مصنوعی کمک شایانی می‌کند. این ویژگی باعث می‌شود هوش مصنوعی دلیل واقعی تماس یا پیام مشتری را بهتر درک کرده و پاسخ‌هایی دقیق‌تر و مرتبط‌تر ارائه دهد.

برای نمونه، می‌توانید دسته‌های مختلفی از جمله موارد زیر را تعریف کرده و کلمات کلیدی مرتبط با هر دسته را به سیستم آموزش دهید:

- پیشنهاد محصول
- مشکلات لجستیکی
- تعمیر و تعویض محصول

این دسته‌بندی به چت‌بات اجازه می‌دهد سوالات مشتریان را به شکل هدفمند طبقه‌بندی کند و در نهایت، پاسخ‌های متناسب و اختصاصی‌تری در قالب خدمات مشتری هوش مصنوعی ارائه دهد.

## نمونه عملی

برای بهبود عملکرد خدمات مشتری هوش مصنوعی، یک دسته جدید تحت عنوان «محصول معیوب» ایجاد کردم که شامل کلمات کلیدی مرتبطی مانند «شکسته» و «آسیب‌دیده» است.

هنگامی که مشتری سوال یا شکایتی درباره محصول معیوب خود مطرح می‌کند، چت‌بات با استفاده از این دسته‌بندی، موضوع را سریعاً شناسایی می‌کند. سپس به صورت هوشمند اطلاعات مهمی مانند شماره سفارش و نام محصول را از مشتری درخواست می‌کند تا روند رسیدگی به مشکل، به شکل دقیق و سریع انجام شود.

این روش، نمونه‌ای عملی از کاربرد هوشمندانه دسته‌بندی‌ها در خدمات مشتری هوش مصنوعی است که به بهبود تجربه کاربری و سرعت پاسخگویی کمک می‌کند.

## ایجاد قوانین خودکار برای مدیریت هوشمند مکالمات

پس از تعریف دسته‌بندی‌ها، می‌توانید با استفاده از قابلیت‌های پیشرفته VOC.AI، قوانین خودکار بسازید که بر اساس هدف یا احساسات مشتری، اقدامات مناسبی را در زمینه خدمات مشتری هوش مصنوعی انجام دهند. این قوانین هوشمند به بهبود کیفیت پاسخگویی و مدیریت بهتر مکالمات کمک می‌کنند.

برای مثال:

- اگر دسته «محصول معیوب» شناسایی شود، مکالمه به صورت خودکار به نماینده انسانی منتقل شود تا رسیدگی تخصصی انجام شود.
- اگر احساسات مشتری منفی تشخیص داده شود، مثلاً زمانی که مشتری ناراضی یا عصبانی است، مکالمه سریعاً به یک پشتیبان انسانی ارجاع داده شود تا مشکل

به بهترین شکل حل شود.

پیاده‌سازی این قوانین هوشمند باعث می‌شود هم از قدرت خدمات مشتری هوش مصنوعی برای پاسخگویی سریع بهره‌مند شوید و هم در مواقع حساس، کیفیت خدمات با دخالت انسان تضمین گردد که در نهایت به رضایت بیشتر مشتریان منجر می‌شود.

## ادغام VOC.AI با نرم‌افزارها و پلتفرم‌های مختلف

یکی از نقاط قوت برجسته VOC.AI در حوزه خدمات مشتری هوش مصنوعی، قابلیت یکپارچه‌سازی گسترده آن با نرم‌افزارها و پلتفرم‌های مدیریت مشتری و تیکتینگ است. این ادغام‌ها به کسب‌وکارها امکان می‌دهد فرایند پاسخگویی را به صورت یکپارچه و هوشمند مدیریت کنند.

از جمله نرم‌افزارهایی که VOC.AI قابلیت اتصال به آن‌ها را دارد می‌توان موارد زیر اشاره کرد:

- Zendesk
- Freshdesk
- Intercom
- Salesforce

همچنین می‌توانید دامنه خود را به پلتفرم متصل کرده و مشخص کنید چت‌بات در پاسخگویی به کدام تیکت‌ها فعال باشد و در چه مواردی مکالمه به نماینده انسانی ارجاع داده شود.

علاوه بر این، امکان قرار دادن کد ویجت چت زنده در وبسایت وجود دارد و با استفاده از API، می‌توان پلتفرم را به سیستم‌های سفارشی کسب‌وکار متصل کرد.

همچنین، یک افزونه کروم برای VOC.AI طراحی شده است که اجازه می‌دهد هنگام استفاده از نرم‌افزارهای خدمات مشتری، مدیریت چت‌بات را خیلی راحت انجام دهید و حتی ایمیل‌ها را به صورت خودکار پاسخ دهید.

این امکانات گسترده، توانمندی‌های خدمات مشتری هوش مصنوعی را در VOC.AI به سطحی حرفه‌ای و کارآمد می‌رسانند.

## چرا باید خدمات مشتری خود را با VOC.AI خودکار کنید؟

خودکارسازی خدمات مشتری با این ابزار هوش مصنوعی باعث می‌شود پاسخگویی سریع‌تر، دقیق‌تر و کم‌هزینه‌تر انجام شود. با کاهش بار کاری نمایندگان انسانی، آن‌ها می‌توانند روی مسائل مهم‌تر تمرکز کنند و رضایت مشتریان افزایش یابد.

از طرفی، با قابلیت‌های پیشرفته‌ای مانند تحلیل تصاویر، تشخیص هدف و احساسات و قوانین خودکار، این سیستم هوشمندانه عمل می‌کند و تجربه‌ای نزدیک به تعامل با یک نماینده انسانی واقعی را برای مشتریان فراهم می‌کند.

اگر دنبال راهی برای رشد کیفیت خدمات مشتری و کاهش هزینه‌های پشتیبانی هستید، VOC.AI یک گزینه عالی و پیشرفته است که می‌تواند نیازهای کسب‌وکارهای تجارت الکترونیک را خیلی خوب پوشش دهد.