

دستیار هوشمند کالیا



• کال سنتر هوشمند (Smart Call Center) یک مرکز تماس پیشرفته است که با استفاده از هوش مصنوعی (AI)، یادگیری ماشین (ML)، پردازش زبان طبیعی (NLP) و اتوماسیون، خدمات ارتباطی را سریع‌تر، دقیق‌تر و با کیفیت بالاتر ارائه می‌دهد.



کاربردهای کال سنتر هوشمند



HOOSH CALL

همراه هوشمند شما در هر تماس

- پاسخگویی خودکار و ۲۴/۷
- استفاده از ربات‌های تلفنی (Voicebot) و چت‌بات‌ها برای پاسخ به سوالات متداول مشتریان بدون نیاز به اپراتور انسانی.
- مسیریابی هوشمند تماس‌ها (Smart Routing)
- هدایت تماس به اپراتور مناسب بر اساس موضوع، زبان، یا سابقه‌ی مشتری.
- تحلیل احساسات مشتری (Sentiment Analysis)
- شناسایی وضعیت روحی مشتری (عصبانی، ناراحت، راضی) و ارائه‌ی پاسخ مناسب.
- اتوماسیون فرآیندها (RPA)
- انجام خودکار کارهایی مثل ثبت سفارش، استعلام موجودی، پیگیری وضعیت فاکتور یا ارسال پیامک یادآوری.
- پیش‌بینی و کاهش ریزش مشتری
- با تحلیل مکالمات و داده‌ها، مشتریانی که در آستانه قطع همکاری هستند شناسایی شده و اقدامات لازم انجام می‌شود.

کاربردهای کال سنتر هوشمند



- نمایش اطلاعات کامل مشتری (سابقه خرید، فاکتورها، مشکلات قبلی) به اپراتور هنگام تماس.
- گزارش‌گیری و داشبورد هوشمند
- ارائه‌ی آمار تماس‌ها، میزان رضایت مشتری، عملکرد اپراتورها و پیش‌بینی بار ترافیک تماس.
- چندکاناله (Omnichannel Support)
- پشتیبانی همزمان از تلفن، پیامک، واتساپ، تلگرام، ایمیل و وب‌چت در یک پلتفرم واحد.
- یادگیری مستمر
- سیستم با تحلیل داده‌های گذشته، پاسخ‌ها و پیشنهادهای خود را بهبود می‌دهد.
- کاهش هزینه‌ها و افزایش بهره‌وری
- کاهش نیاز به نیروی انسانی در پاسخ‌های تکراری و تمرکز اپراتورها روی موارد پیچیده‌تر.
- یکپارچه‌سازی با CRM و ERP