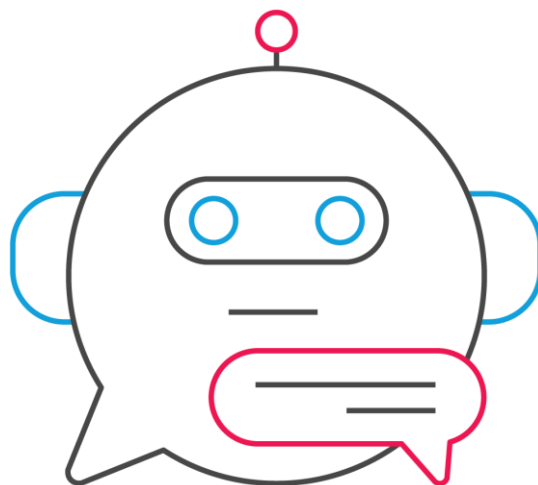


چت بات سازمانی باتاوا

ارائه راهکارهای نوین با بهره‌گیری از هوش مصنوعی



شرکت دانش بنیان عامر اندیش هوشمند

www.amerandish.com/botava/

۰۲۱-۲۲۵۵۶۴۰۰

زمستان ۱۴۰۳

معرفی مختصر شرکت دانش بنیان عامر اندیش هوشمند

شرکت دانش بنیان عامر اندیش هوشمند از سال ۱۳۹۶ با هدف ایجاد تحول در حوزه هوش مصنوعی و نوآوری فعالیت خود را آغاز نمود. این شرکت با تکیه بر دانش متخصصان ایرانی و بهره‌گیری از جدیدترین فناوری‌های جهانی در حوزه هوش مصنوعی، به یکی از پیشگامان این عرصه در ایران تبدیل شده است. مأموریت عامر اندیش ارائه راهکارهای نوین مبتنی بر هوش مصنوعی برای بهبود خدمات سازمانی و ارتقای تجربه مشتریان است.

عامر اندیش با تمرکز بر راهکارهای خلاقانه و بومی مبتنی بر AI، برای سازمان‌ها و کسب‌وکارها توانسته در زمینه پردازش زبان طبیعی، تبدیل گفتار به متن، دستیارها، چت‌بات‌های هوشمند و اپراتورهای هوشمند مراکز تماس محصولاتی نوآورانه تولید کند. این شرکت با کسب گواهینامه دانش بنیان و همکاری با سازمان‌های معتبر ملی به یکی از شرکت‌های پیشرو فناوری‌های مبتنی بر هوش مصنوعی تبدیل شده است.

ارائه خدمات به نهادهای ملی و سازمانی بزرگ:

ردیف	موضوع پروژه	محل استقرار و بهره برداری	وضعیت
۱	چت بات هوشمند پشتیبانی کاربران سازمانی	شرکت همکاران سیستم	اتمام پیاده سازی
۲	چت بات هوشمند پشتیبانی مشتریان بانکی	پست بانک	اتمام پیاده سازی
۳	چت بات هوشمند پشتیبانی مشتریان بانکی	بانک سپه	درحال پیاده سازی
۴	چت بابت هوشمند پاسخگویی به سوالات شرعی	بنیاد جهانی و حیانی اسراء آیت الله جوادی آملی	اتمام پیاده سازی فاز یک
۵	چت بات خدمات پس فروش خودرویی مبتنی بر Generative AI (هوش مصنوعی مولد)	گروه صنعتی ایران خودرو شرکت ایساکو	اتمام پیاده سازی فاز دو
۶	چت بات هوشمند سطح شهروندی	شرکت ملی پالایش و پخش فراوردهای نفتی ایران	اتمام پیاده سازی

گواهینامه‌های تایید صلاحیت اجرایی و فنی:

۱. گواهینامه شرکت دانش بنیان از معاونت علمی و فناوری ریاست جمهوری
۲. گواهینامه های محصولات دانش بنیان از معاونت علمی و فناوری ریاست جمهوری
۳. گواهینامه رتبه‌بندی شورای عالی انفورماتیک
۴. گواهینامه عضویت در نظام صنفی رایانه‌ای
۵. پروانه بهره برداری تولید نرم‌افزار از وزارت صمت

معرفی سامانه نرم افزاری چت‌بات هوشمند سازمانی

چت‌بات هوشمند باتاوا یک سامانه نرم‌افزاری پیشرفته است که با بهره‌گیری از فناوری‌های هوش مصنوعی محاوره‌ای (Conversational AI) و پردازش زبان طبیعی (NLU) طراحی شده است. چت‌بات باتاوا به سازمان‌ها کمک می‌کند تا به‌طور ۲۴ ساعته به مشتریان خود خدمات ارائه دهند. باتاوا توانایی درک عمیق پرسش‌ها و تعامل با کاربران را حتی در قالب گفتارهای غیررسمی و محاوره‌ای را دارد و پاسخ‌هایی دقیق، مرتبط و شخصی‌سازی شده ارائه می‌کند.



یکی از ویژگی‌های برجسته باتاوا، انعطاف‌پذیری بالا در تطابق با نیازهای سازمانی است. این چت‌بات قابلیت اتصال و یکپارچه‌سازی با سامانه‌ها و پلتفرم‌های مختلف سازمانی از طریق API را دارد.

همچنین، می‌توان آن را بر اساس حوزه کاری، فرآیندها و نیازهای خاص هر سازمان، به‌طور کامل سفارشی‌سازی کرد. باتاوا نه تنها به رفع نیازهای فعلی سازمان‌ها کمک می‌کند بلکه با استفاده از الگوریتم‌های یادگیری ماشین و هوش مصنوعی به‌طور مداوم از تعاملات گذشته می‌آموزد و عملکرد خود را بهبود می‌بخشد. این سامانه با ارائه داشبوردهای پیشرفته، گزارش‌دهی تحلیلی و قابلیت‌های نظرسنجی، ابزار قدرتمندی برای تصمیم‌گیری‌های مدیریتی و تحلیل نیازهای کاربران فراهم می‌کند. این سامانه بر روی سرورهای داخلی سازمان (On-premise) با لایسنس مادام‌العمر راه‌اندازی شود، که اطمینان از حفظ حریم خصوصی و امنیت اطلاعات کاربران را تضمین می‌کند.

ویژگی‌ها و توانمندی‌های چت‌بات هوشمند باتاوا

چت‌بات هوشمند باتاوا با بهره‌گیری از فناوری‌های پیشرفته هوش مصنوعی، امکانات گسترده و متنوعی را برای بهبود تعاملات سازمانی فراهم می‌کند. این ویژگی‌ها به سازمان‌ها امکان می‌دهند تا تجربه‌ای مدرن، مؤثر و کارآمد در ارتباط با کاربران خود داشته باشند.

کاربرد عمومی چت بات هوشمند سازمانی

- ✓ کانال دیجیتال ارتباطی ۲۴ ساعته در بستر وب و موبایل
- ✓ قابلیت استفاده از هوش مصنوعی مولد (Generative AI)
- ✓ پاسخگویی بلادرنگ به سوالات و درخواست‌های مخاطبین برون سازمان و درون سازمانی
- ✓ ایجاد سهولت و سرعت در پاسخگویی‌ها و راهنمایی کاربران
- ✓ افزایش رضایت ذینفعان، ارتقاء عملکرد سازمانی و کاهش هزینه‌های سازمان

۱. توانایی‌های پردازش زبان طبیعی و هوش مصنوعی

- ✓ درک هوشمند زبان طبیعی (NLU): قابلیت تحلیل و درک عمیق سؤالات کاربران حتی با بیان‌های محاوره‌ای یا غیررسمی که منجر به پاسخ‌های دقیق و مرتبط می‌شود.
- ✓ توانایی درک مقصود کاربران: بهره‌گیری از مدل‌های پیشرفته هوش مصنوعی برای تشخیص هدف و نیاز کاربران حتی در موارد پیچیده.

- ✓ ماژول تصحیح‌گر غلط املائی: تشخیص و اصلاح اشتباهات تایپی و املائی کاربران، برای پاسخگویی دقیق‌تر.
- ✓ درک احساسات کاربران: شناسایی احساسات کاربران (خشم، رضایت، اضطراب و غیره) برای تنظیم پاسخ‌های متناسب.
- ✓ پیشنهاد هوشمند سؤالات مشابه: ارائه پیشنهادات مرتبط بر اساس تعاملات قبلی کاربران.
- ✓ پاسخ‌های استنتاجی و مولد: استفاده از متدهای پیشرفته هوش مصنوعی مولد (Generative AI) و مدل‌های استنتاجی مانند RAG برای ارائه پاسخ‌های عمیق‌تر و خلاقانه‌تر.

۲. تعاملات چندکاناله و شخصی‌سازی شده

- ✓ ارائه پاسخ‌های شخصی‌سازی‌شده: امکان پاسخ‌دهی در قالب متنی، تصویری، ویدئویی و سایر فرمت‌های چندرسانه‌ای متناسب با نیاز کاربران و سازمان.
- ✓ پشتیبانی چندزبانه: توانایی تعامل با کاربران به زبان‌های مختلف برای ارتقای ارتباطات بین‌المللی.
- ✓ پشتیبانی از کانال‌های متعدد: دسترسی از طریق وبسایت، اپلیکیشن‌های موبایل، شبکه‌های اجتماعی و سیستم‌های داخلی سازمان.
- ✓ یکپارچه‌سازی با ابزارهای ارتباطی داخلی سازمان: مانند سامانه‌های CRM و ERP

۳. کارایی عملیاتی و مدیریت تعاملات پیشرفته

- ✓ پاسخگویی در لحظه و بدون صف انتظار: حذف تأخیرهای معمول در تعاملات، برای تجربه‌ای روان و سریع.
- ✓ مدیریت حجم بالای تعاملات: پاسخ‌دهی هم‌زمان به تعداد زیادی از کاربران بدون کاهش کیفیت خدمات.
- ✓ چت چند نوبتی (Multi-turn): امکان مدیریت سناریوهای داینامیک و درخواست‌های پیچیده در چندین مرحله.

۴. قابلیت‌های پیشرفته مدیریت سامانه چت بات هوشمند

- ✓ یادگیری مستمر و بهبود عملکرد: استفاده از الگوریتم‌های یادگیری ماشین برای تطبیق با نیازهای جدید کاربران.
- ✓ تحلیل و گزارش‌دهی پیشرفته: ارائه داشبوردهای کیفی و کمی برای تحلیل رفتار کاربران، نیازهای مشتریان و عملکرد سامانه.

۵. امنیت، سفارشی‌سازی و یکپارچگی

- ✓ امنیت و حفظ حریم خصوصی: رعایت استانداردهای پیشرفته امنیتی برای حفاظت از اطلاعات کاربران.
- ✓ سفارشی‌سازی مدل زبانی: تنظیم مدل زبانی و دامنه دانش چت‌بات برای تطابق کامل با حوزه فعالیت سازمان.
- ✓ یکپارچگی با سیستم‌های موجود: اتصال آسان به سایر سامانه‌های سازمان از طریق API.
- ✓ راه‌اندازی در زیرساخت‌های کارفرما: امکان پیاده‌سازی بر زیرساخت‌های محلی (On-premise) با لایسنس مادام‌العمر.

۶. ابزارهای پشتیبانی تصمیم‌گیری

- ✓ داشبوردهای مدیریتی: ارائه داشبوردهای قابل تنظیم برای نظارت بر عملکرد سامانه و تحلیل نیازهای کاربران.
- نظرسنجی و سنجش رضایت کاربران: امکان جمع‌آوری بازخوردها برای بهبود تجربه مشتری.

۷. ویجت‌های بات‌اوا:

- ✓ متن ساده: پیام‌های متنی ساده و قابل شخصی‌سازی
- ✓ لینک: ارائه پاسخ‌ها در قالب لینک‌های کاربردی
- ✓ پیشنهاد: نمایش گزینه‌های پیشنهادی به صورت دکمه‌های تعاملی
- ✓ تصویر: نمایش تصاویر مرتبط با پاسخ برای درک بهتر
- ✓ صوت: پخش فایل‌های صوتی در پاسخ به کاربران
- ✓ ویدیو: ارائه ویدئوهای آموزشی یا توضیحی با امکاناتی مثل بازپخش و بزرگنمایی

این مجموعه ویژگی‌ها، باتاوا را به ابزاری بی‌رقیب برای بهبود تعاملات سازمانی، کاهش هزینه‌ها، افزایش بهره‌وری و ایجاد تجربه‌ای مدرن و رضایت‌بخش برای مشتریان تبدیل کرده است.

گزارش‌های موردنیاز در داشبورد چت‌بات هوشمند

با توجه به قابلیت‌های سامانه باتاوا گزارش‌هایی که داشبورد باتاوا ارائه می‌کند به ۴ دسته اصلی تقسیم می‌شوند:

۱. داشبورد محتوایی:

این داشبورد برای تحلیل و بهبود کیفیت محتوای ارائه‌شده توسط چت‌بات استفاده می‌شود و شامل:

- ✓ دسته‌بندی موضوعی: تحلیل فراوانی موضوعات و درخواست‌های کاربران در بازه‌های زمانی مشخص
- ✓ گزارش ابر کلمات: نمایش کلمات پرتکرار در سوالات و درخواست‌های کاربران برای شناسایی نیازهای اصلی
- ✓ تحلیل مقصودها (Intent Analysis): درصد شناسایی مقصودها و فراوانی هر مقصود برای بهبود تشخیص‌ها
- ✓ درخواست‌های بی‌پاسخ: گزارش سوالاتی که چت‌بات نتوانسته پاسخ دهد و نیاز به ارتقا دارند

۲. داشبورد آماری:

- این داشبورد برای ارائه اطلاعات کمی و آماری در خصوص عملکرد چت‌بات طراحی شده و شامل:
- ✓ تعداد کل تعاملات: آمار کل درخواست‌ها و پاسخ‌ها در بازه زمانی مشخص
 - ✓ میانگین تعداد کاربران: تعداد کاربران منحصر به فرد در مقاطع زمانی مختلف
 - ✓ میانگین درخواست‌ها به ازای هر کاربر: تحلیل رفتار کاربران و میزان تعامل آن‌ها با چت‌بات
 - ✓ کاربران راضی و ناراضی: درصد رضایت یا نارضایتی کاربران از دریافت پاسخ‌ها، به صورت کلی و به تفکیک هر سوال
 - ✓ زمان پاسخگویی: میانگین زمان پاسخ به سوالات برای ارزیابی سرعت چت‌بات

۳. داشبورد تحلیلی پیشرفته:

- این بخش به ارائه تحلیل‌های عمیق‌تر برای بهینه‌سازی عملکرد چت‌بات کمک می‌کند:
- ✓ تحلیل احساسات (Sentiment Analysis): ارزیابی احساس مثبت، منفی یا خنثی کاربران
 - ✓ پیش‌بینی نیاز کاربران: پیش‌بینی سوالات و درخواست‌های احتمالی بر اساس تعاملات گذشته
 - ✓ الگوی رفتار کاربران: شناسایی زمان اوج تعامل کاربران و نوع تعاملات در بازه‌های زمانی مشخص

۴. داشبورد سفارشی‌سازی:

- ✓ امکان ایجاد گزارش‌های سفارشی بر اساس نیازهای خاص سازمان
- ✓ ارائه نمودارها و شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPIs) متناسب با اهداف سازمانی

۵. ارزش این گزارش‌ها برای سازمان:

- شناسایی نیازهای واقعی کاربران و بهبود کیفیت پاسخ‌ها
 - افزایش رضایت کاربران از طریق بهینه‌سازی تجربه کاربری
 - کاهش هزینه‌ها و افزایش بهره‌وری از طریق تحلیل‌های دقیق و به‌موقع
 - ارتقا و توسعه مستمر چت‌بات با تمرکز بر نقاط ضعف و قوت
- این ساختار گزارش‌دهی امکان تصمیم‌گیری آگاهانه و ارتقای استراتژیک چت‌بات را برای کارفرما فراهم می‌کند.

کانال‌های ارتباطی با عامراندیش هوشمند

<https://amerandish.com/contact/>

شماره تماس: ۰۲۱-۲۲۵۵۶۴۰۰