



یکی از رایج ترین کاربردهای هوش مصنوعی در مراکز تماس، بهره گیری از ربات های گفت وگو یا همان چت بات هاست. بسیاری از وب سایت ها به ویژه فروشگاه های آنلاین از این ابزار استفاده می کنند



ذره بین



از چنین قابلیتی برخوردار نیستیم و به همین دلیل، هوش مصنوعی به عنوان یک فناوری مکمل، کمک زیادی در این زمینه به ما می کند. برای نمونه، فرض کنید مدیرمرکز تماس یک شرکت هستید و می خواهید نیروی انسانی کافی را برای شیفت های مختلف تعیین کنید. در این صورت، هوش مصنوعی می تواند داده های مربوط به تماس های مشتریان با این واحد طی چند ماه یا چند سال گذشته را بررسی کند و اطلاعات دقیقی درباره بازه های زمانی اوج فشار کاری ارائه دهد. اما مزیت های به کارگیری هوش مصنوعی در این حالت به همین محدود نمی شود. این فناوری می تواند با استفاده از پردازش زبان طبیعی، عبارت های به کاررفته در ارتباط با مشتریان در ساعات مختلف را تحلیل کند و برای نمونه متوجه شود شکایات مشتریان بیشتر بین ساعت ۳ تا ۵ عصر ثبت می شود. آگاهی یک مدیر با جزئیات الگوی تماس ها در ساعات مختلف می تواند به برنامه ریزی بهتر برای نیروی انسانی بینجامد.

۵ پایش آنی کارشناسان مرکز

در مورد شماره ۴ دیدیم که هوش مصنوعی با بررسی تعاملات گذشته کارشناسان مرکز تماس، می تواند الگوهایی را شناسایی کند، اما این فناوری این قابلیت را دارد که به طور آنی نیز تعاملات با مشتریان را پایش کرده و توصیه هایی را ارائه دهد. این نوع بازخورد به ویژه برای کارشناسان تازه کار سودمند است. همین توصیه های هر چند کوچک می تواند به بهبود عملکرد کارشناس بیانجامد و جلوی انباشت این اشتباه ها و بروز خطاهایی بزرگ تر در آینده را بگیرد. همچنین مدیرمرکز تماس نیز این توانایی را دارد که عملکرد کارشناسان را در لحظه ارزیابی کند و در صورت نیاز، اقدامات ضروری را انجام دهد. این شیوه سبب می شود بتواند با سرعت بیشتری به مشکلات موجود در ارتباطات رسیدگی کند.



هوش مصنوعی می تواند تعاملات مختلف انجام شده بین کارشناسان مختلف را پایش کرده و الگوهای درست را شناسایی کند. در این صورت می توان شرح وظایف کارشناسان مرتبط با یک موضوع خاص در مرکز تماس را بهتر تعریف کرد و در نتیجه از سرگردانی تماس گیرندگان نیز کاسته خواهد شد

ابتدای یک مسیر

فناوری هوش مصنوعی هنوز در آغاز راه است و بی تردید پیشرفت های بیش در سال های آینده می تواند چشمگیر و حتی غافلگیرکننده باشد. هیچ بعید نیست که روزی این فناوری بتواند پس از تبادل سلام و احوالپرسی معمولی بین کارشناس مرکز تماس و مشتری، متوجه حالت و احساس مشتری شود و برای نمونه به کارشناس هشدار دهد که با یک مشتری عصبانی روبه رو خواهد بود! همه اینها نه تنها به بهبود کیفیت کار این مراکز می انجامند، بلکه هزینه های آن را نیز کاهش می دهند.



یکی از اصلی ترین

مزیت های هوش

مصنوعی این است

که می تواند الگوهای

پیچیده موجود در

داده های حجیم را

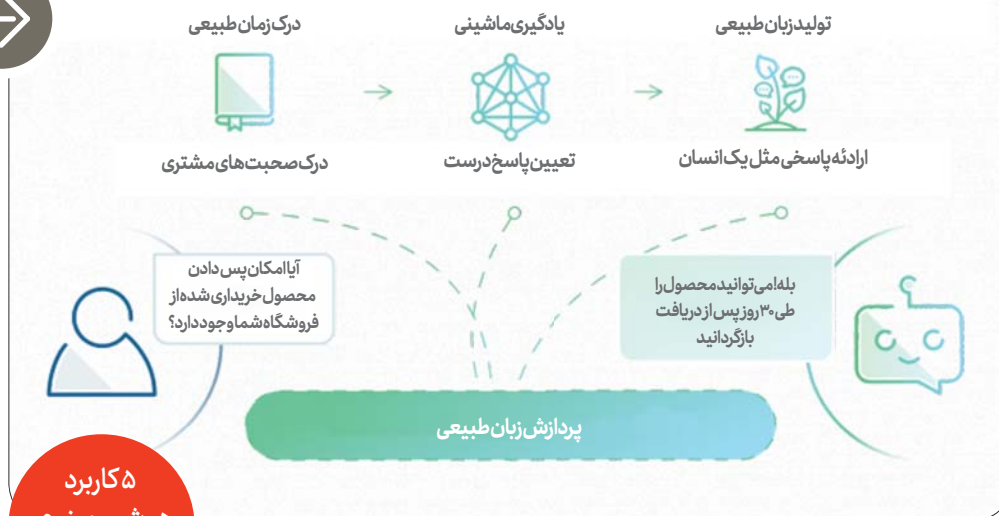
به خوبی استخراج کند.

متاسفانه ما انسان ها

معمولاً از چنین قابلیت

برخوردار نیستیم

۵ کاربرد
هوش مصنوعی
در مراکز تماس



ربات کارشناس



صالح سپهری فر
مشاور کسب و کارهای نوآور

مراکز تماس یکی از کلیدی ترین بخش های شرکت ها برای ارتباط با مشتریان است. حجم بالای کار در این مراکز از یک سو و ظرفیت های مربوط به ارتباط با انسان ها از سوی دیگر سبب می شود ارائه خدمات در این مراکز معمولاً هزینه زیادی برای شرکت داشته باشد. به همین دلیل، هر اقدامی برای کاهش این حجم کاری در نهایت به سود شرکت خواهد بود. فناوری هوش مصنوعی یکی از مهم ترین ابزارهایی است که شرکت ها می توانند از آن برای بهبود مراکز تماس خود استفاده کنند. هوش مصنوعی نه تنها می تواند در برخی موارد، جایگزین کارشناسان انسانی شود، بلکه با شناسایی الگوهای پنهان به افزایش بهره وری در این مراکز نیز کمک خواهد کرد. اما اصلی ترین کاربردهای هوش مصنوعی در مراکز تماس کدامند؟

۱ ربات های گفت وگو برای پرسش های رایج

یکی از رایج ترین کاربردهای هوش مصنوعی در مراکز تماس، بهره گیری از ربات های گفت وگو یا همان چت بات هاست. بسیاری از وب سایت ها به ویژه فروشگاه های آنلاین از این ابزار استفاده می کنند. این ربات ها می توانند به بسیاری از پرسش های رایج کاربران پاسخ دهند. برای نمونه «چقدر طول می کشد که سفارشم را دریافت کنم؟»، «چطور می توانم گذرواژه ام را بازیابی کنم؟» و «آیا امکان بازگرداندن محصول خریداری شده وجود دارد؟» از جمله رایج ترین پرسش هایی است که بسیاری از فروشگاه های آنلاین با آن روبه رو می شوند. فروشگاه های آنلاین و وب سایت هایی که مستقیم با سفارش های مشتریان سروکار دارند، اقدام به اتصال بخش پرسش های رایج به ربات های گفت وگو می کنند تا ربات بتواند هنگام مواجهه با چنین سؤالاتی، پاسخ تعیین شده را ارائه کند. البته برخی از ربات های گفت وگو پیشرفته تر هستند و از امکان سلام و احوالپرسی با کاربران نیز برخوردارند. استفاده از ربات های گفت وگو سبب می شود بخش قابل توجهی از وقت کارشناسان مرکز تماس آزاد شود و به این ترتیب بتوانند سراغ موضوعات مهم تر بروند.

۲ خودکارسازی اقدامات معمول

با این که اصلی ترین وظیفه کارشناسان مراکز تماس، گفت وگو با مشتریان است، اما معمولاً اقدامات دیگر را نیز باید برای پیگیری تماس انجام دهند. برای نمونه فرض کنید یک مشتری درخواستی دارد که امکان انجام آن به طور آنلاین توسط خودش وجود ندارد. در این شرایط، کارشناس باید حین گفت وگو یا پس از

۳ جلوگیری از سرگردانی تماس گیرنده

هیچ فردی دوست ندارد هنگام تماس با یک شرکت یا سازمان، سرگردان شده و از یک واحد به واحدی دیگر ارجاع داده شود. در بسیاری از موارد به دلیل ابهام کارشناس یک بخش درباره مشکل تماس گیرنده، او را به واحدی دیگر ارجاع می دهد که شاید این ارجاع نیز نادرست باشد. خوشبختانه هوش مصنوعی می تواند تعاملات مختلف انجام شده بین کارشناسان مختلف را پایش کرده و الگوهای درست را شناسایی کند. در این صورت می توان شرح وظایف کارشناسان مرتبط با یک موضوع خاص در مرکز تماس را بهتر تعریف کرد و در نتیجه از سرگردانی تماس گیرندگان نیز کاسته خواهد شد. پردازش زبان طبیعی (NLP) اصلی ترین ابزاری است که با این هدف به کار گرفته می شود. پردازش زبان طبیعی این امکان را به رایانه می دهد تا محتوای صوتی یا مکتوب تعاملات مشتریان را تحلیل کرده و در نتیجه، ارتباط بین مشکل و راه حل درست را شناسایی کند. چنین الگوریتمی در نهایت می تواند به بهبود عملکرد ربات های گفت وگو به منظور پاسخ دهی به سؤالات پیچیده تر نیز کمک کند.

۴ تحلیل کلان داده

یکی از اصلی ترین مزیت های هوش مصنوعی این است که می تواند الگوهای پیچیده موجود در داده های حجیم را به خوبی استخراج کند. متاسفانه ما انسان ها معمولاً