





# تحول خدمات مشتری با چت بات

مدرس: ہانیہ کارخانہ



## تحول خدمات مشتری با چت بات از نظریه تا عمل

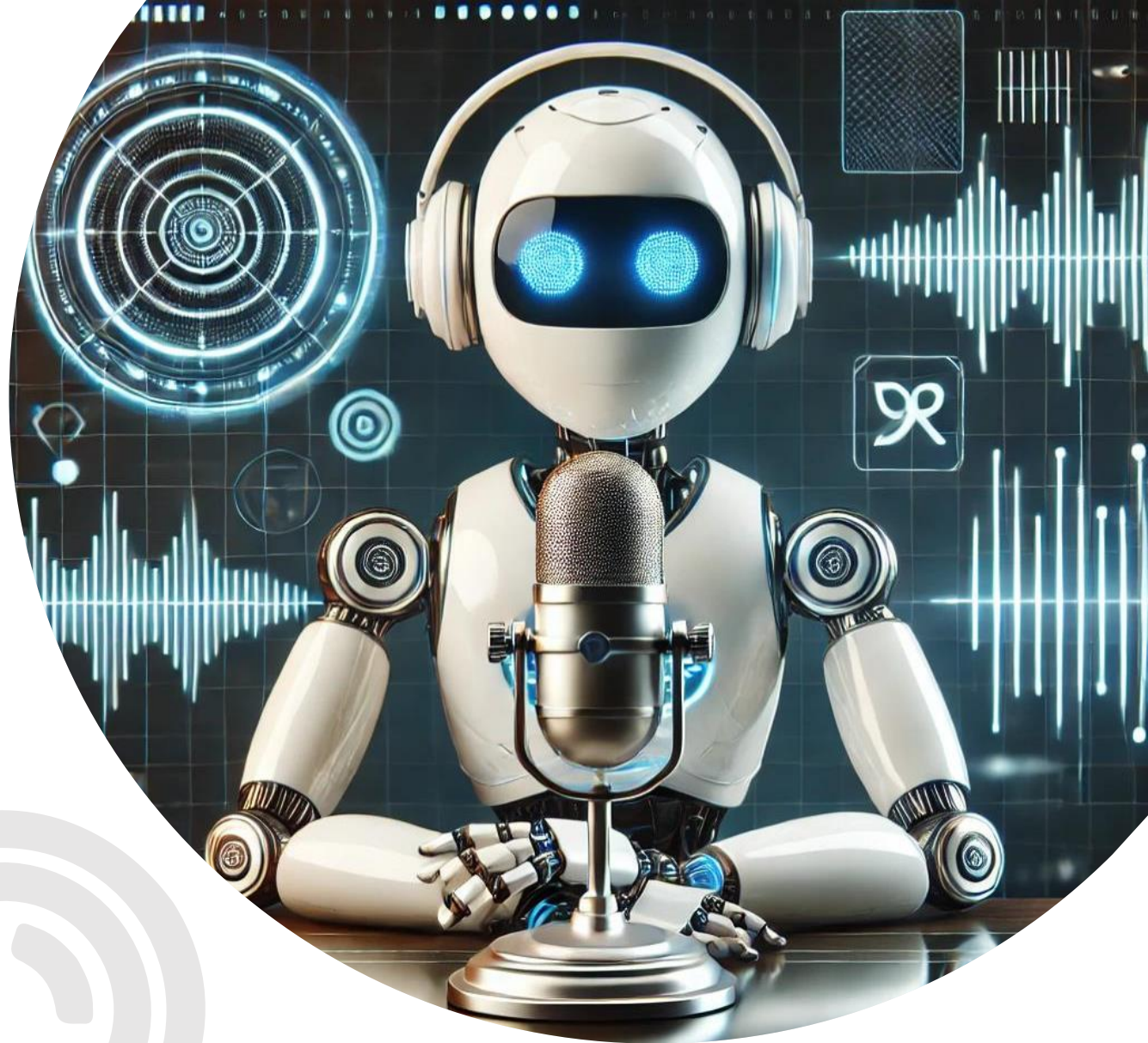


# تعریف چت بات

چت بات ها ابزارهای مبتنی بر نرم افزار هستند که با استفاده از هوش مصنوعی و پردازش زبان طبیعی NLP برای تعامل خودکار با کاربران طراحی شده اند.

## ویژگی های اصلی

- تعامل از طریق متن یا صدا
- توانایی پاسخ گویی سریع و شبانه روزی
- قابل استفاده در پیام رسان ها و

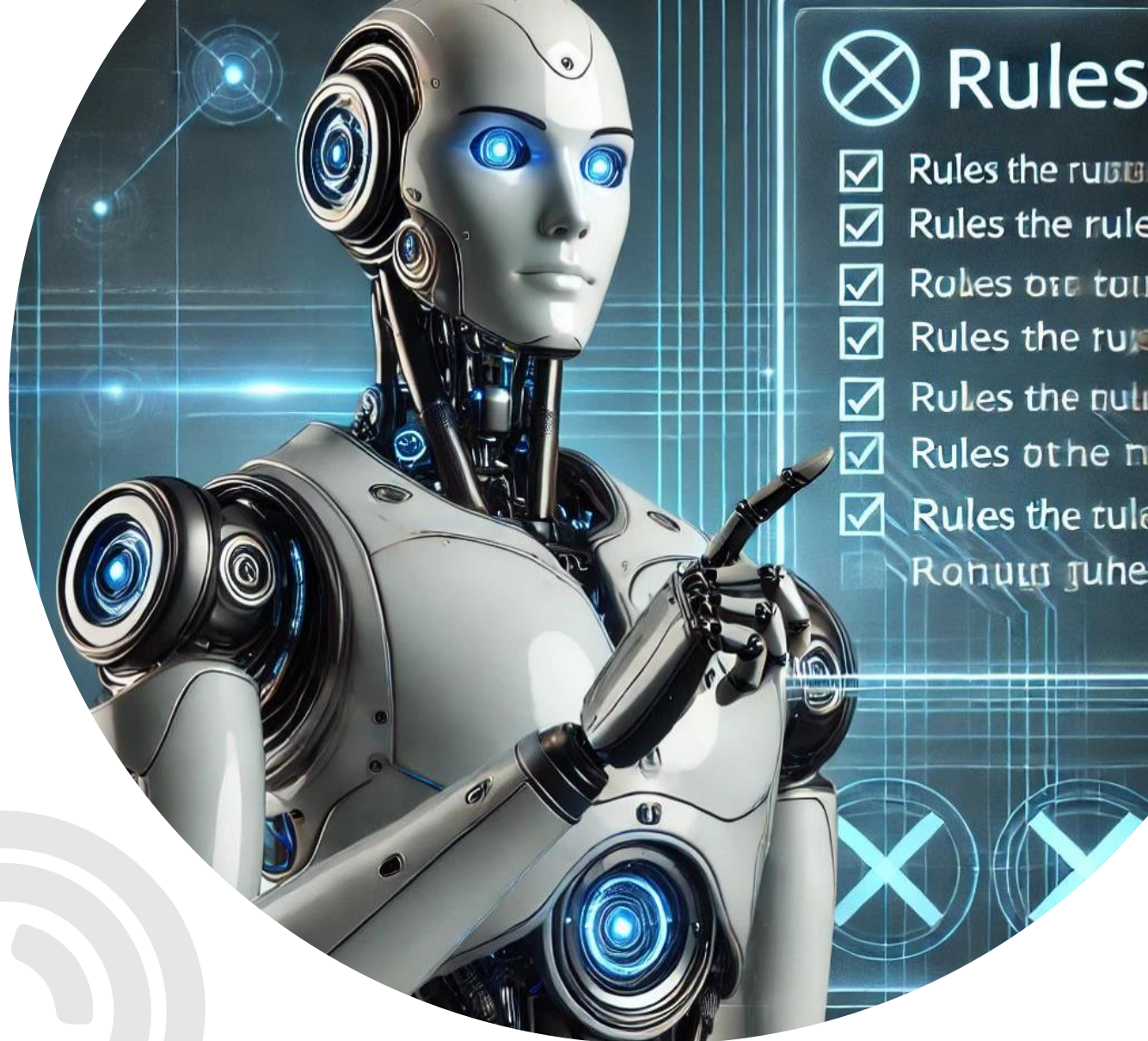




# چت‌بات‌های مبتنی بر قوانین

- کار بر اساس قوانین از پیش تعریف شده

- پاسخ‌دهی محدود به سوالات مشخص
- مناسب برای کاربردهای ساده



انواع چت‌بات‌ها



## چت‌بات‌های مبتنی بر هوش مصنوعی

- یادگیری از تعاملات گذشته
- قابلیت پاسخ‌دهی به سوالات پیچیده‌تر
- استفاده از یادگیری ماشین برای بهبود عمل

انواع چت‌بات‌ها

# چت‌بات‌های هیبریدی

- ترکیبی از دو مدل فوق
- انعطاف بیشتر برای نیازهای متنوع



انواع چت‌بات‌ها



## تاریخچه چت بات ها

- **ELIZA (1966) : اولین چت بات برای شبیه سازی درمان روان شناسی**
- **PARRY (1972) : بیماران روانی برای تحقیقات پزشکی**
- **Siri Alexa Google Assistant :** چت بات های مدرن برای تعامل انسانی تر
- **مدل های زبانی بزرگ ( GPT )** : بهبود مکالمات با قابلیت های بشر فته







کاربردهای  
عمومی چت بات ها

## خدمات مشتری

- پاسخ دهی به سوالات متداول
- کاهش بار کاری نیروی انسانی

## فروش آنلاین

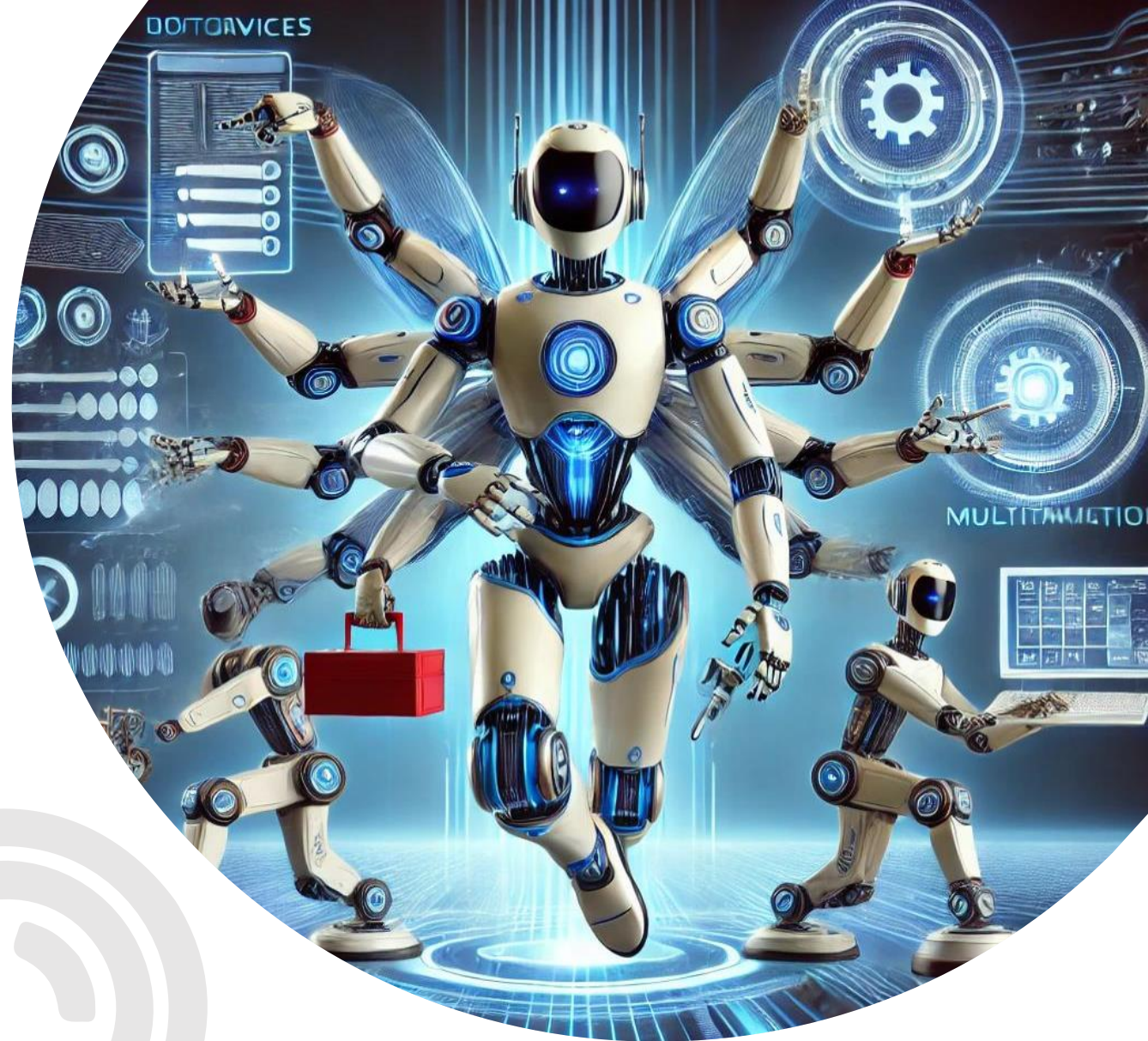
- راهنمایی مشتریان در خرید محصولات

## پشتیبانی فنی

- حل مشکلات ساده و راهنمایی در زمان واقعی

## آموزش

- یادگیری زبان یا ارائه آموزش های آنلاین





## چرا بیمه به چت بات نیاز دارد؟

### نیازهای صنعت بیمه

- پاسخ به سوالات تکراری مشتریان
- مدیریت حجم بالای تماسها
- ارائه خدمات سریع و مقرون به صرفه

### مزایای کلیدی

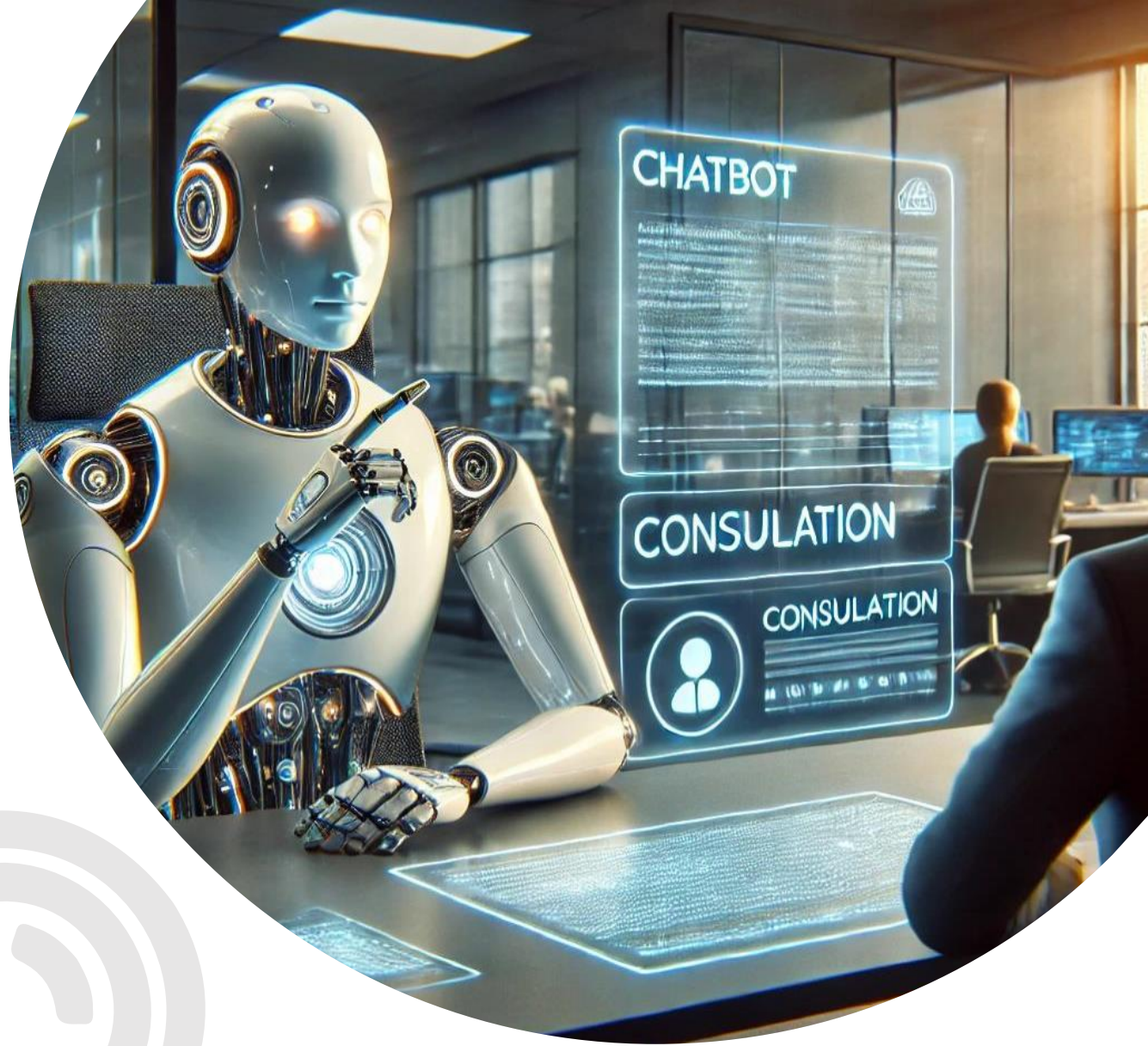
- دسترسی ۲۴/۷ به خدمات
- افزایش کارایی و کاهش هزینهها





- دسترسی دائمی
- خدمات دهی شبانه روزی به مشتریان
- کاهش هزینه ها
- جایگزینی برخی وظایف نیروی انسانی
- افزایش سرعت
- پاسخ گویی آنی به سوالات و درخواست ها

# چرا استفاده از چت بات ها مفید است؟





# نمونه های موفق خارجی

- GEICO چت بات برای مشاوره بیمه خودرو
- Lemonade پردازش خسارت در کمتر از ۳ دقیقه





# نمونه های موفق داخلی

- بیمه پارسیان
- بیمه مرکزی
- بیمه سامان



## تغییرات مثبت در تجربه مشتریان

- کاهش زمان انتظار
- پاسخ‌گویی فوری به سوالات
- شخصی‌سازی خدمات
- ارائه پیشنهادات مرتبط بر اساس داده‌های مشتری
- افزایش رضایت مشتری
- دسترسی آسان و راحت‌تر به اطلاعات





- نبود تعامل انسانی

- محدودیت در حل مسائل پیچیده

- ترکیب خدمات انسانی و خودکار

- نیاز به پشتیبانی انسانی در شرایط خاص

**چالش‌ها در حفظ  
رضایت مشتریان**





چالش‌های فنی استفاده از چت‌بات‌ها

## پردازش زبان طبیعی ( NLP ) دشواری در درک اصطلاحات محلی یا غیررسمی

وابستگی به داده‌های باکیفیت  
اهمیت آموزش چت‌بات با داده‌های دقیق







# چالش‌های پذیرش فناوری توسط مشتریان

ترجیح تعامل انسانی  
برخی مشتریان به فناوری  
اعتماد کافی ندارند

## راهکارها

شفاف‌سازی مزایای چت‌بات‌ها و ارائه  
آموزش



## نقش داده‌ها در عملکرد چت‌بات‌ها

جمع‌آوری داده‌ها  
ثبت تعاملات کاربران برای تحلیل و بهبود  
عملکرد

استفاده از داده‌ها  
شناسایی الگوهای رفتاری مشتریان برای  
شخصی‌سازی خدمات



## یادگیری ماشین و چت بات ها

- یادگیری از تعاملات گذشته  
بهبود پاسخها با استفاده از تحلیل دادهها
- مدل های پیشرفته  
مدل های زبانی مانند GPT برای مکالمات انسانی تر



- ادغام با فناوری‌های دیگر  
اینترنت اشیا و واقعیت افزوده

- چت‌بات‌های چندکاناله  
قابلیت تعامل از طریق پلتفرم‌های  
مختلف

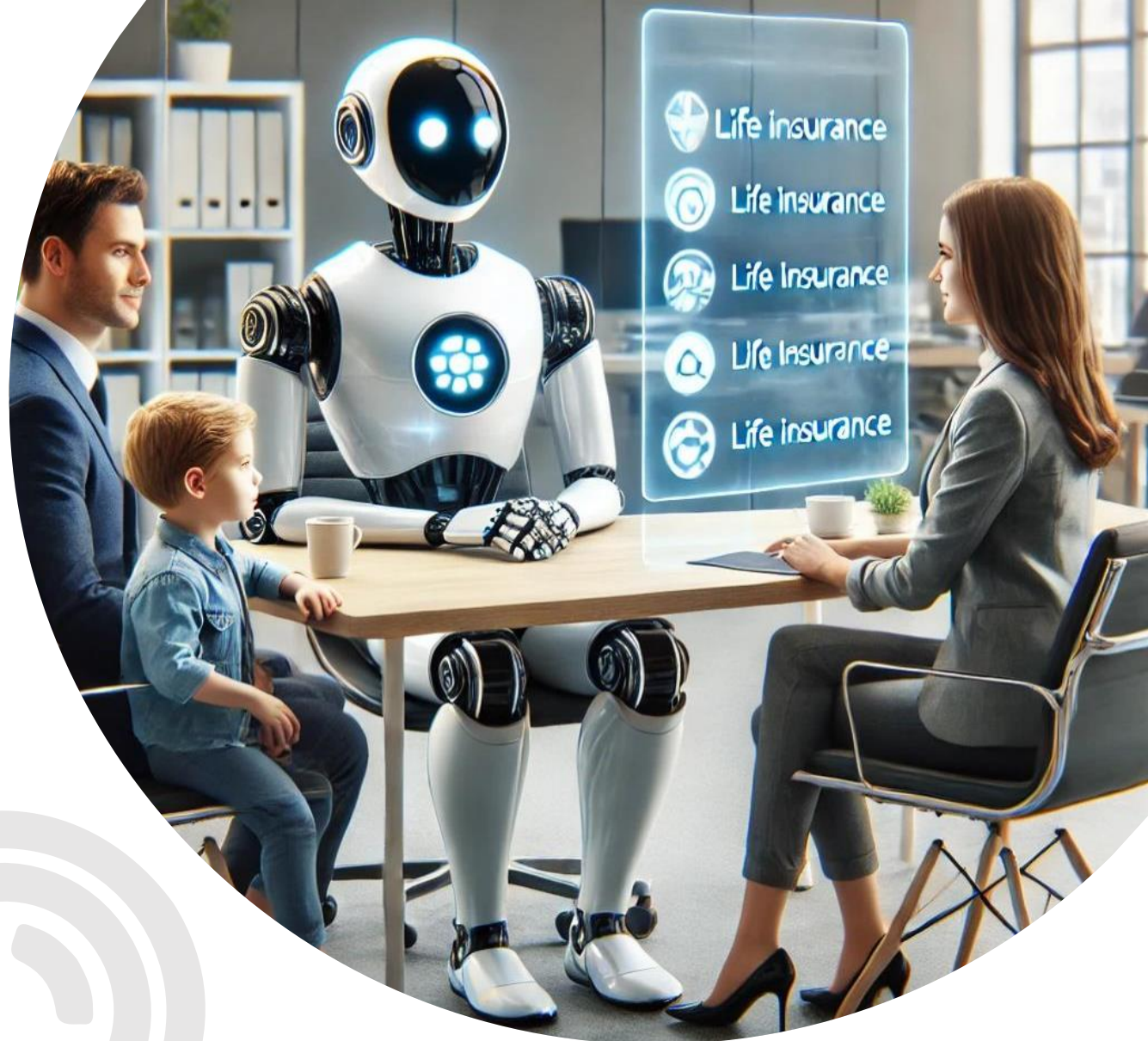


# تحولات آینده چت‌بات‌ها



# نوآوری‌های ممکن در بیمه با چت‌بات‌ها

- چت‌بات‌های پیش‌بینی‌کننده  
شناسایی نیازهای مشتری قبل از  
درخواست
- اتوماسیون بیشتر  
کاهش نقش انسان در فرآیندهای ساده  
بیمه





- تحول در خدمات بیمه ساده تر و سریع تر شدن فرآیندها

## آینده بیمه با چت بات ها

- رقابت بر سر تجربه مشتری استفاده از فناوری های نوین برای جذب مشتریان جدید





**هوشمند قدم برداریم**