

## مقالات علمی و پژوهشی

### چت بات (Chatbot) چیست و چه کاربردی در کسب و کار دارد؟



#### چت بات چیست؟

چت باتها (Chatbots) برنامه‌های نرم‌افزاری هستند که برای شبیه‌سازی مکالمه یا چت نوشتاری با یک شخص واقعی طراحی شده‌اند. امروزه چت باتها معمولاً در بخش خدمات مشتریان استفاده می‌شوند و نقش‌هایی را که قبلاً به طور سنتی توسط انسان‌ها -مانند عوامل پشتیبانی و رضایت مشتری- انجام می‌شد را بر عهده می‌گیرند.

چت بات در واقع یک برنامه **هوش مصنوعی (AI)** است که می‌تواند مکالمه (یا چت) با یک کاربر را به زبان طبیعی از طریق پیام رسان‌ها، وبسایت‌ها، برنامه‌های تلفن همراه یا از طریق تلفن شبیه‌سازی کند. در قلب chatbot فناوری پردازش زبان طبیعی یا NLP نهفته است، همان فناوری‌ای که اساس سیستم‌های تشخیص صدا استفاده شده در دستیارهای مجازی مانند Google ، Siri و Cortana مایکروسافت را تشکیل می‌دهد.

#### چت بات‌های باز و بسته

بسته به مورد استفاده، چت بات‌ها می‌توانند در انواع باز یا بسته باشند. چت بات‌های باز آن‌هایی هستند که از هوش مصنوعی برای پردازش زبان استفاده می‌کنند؛ و همچنین از تعاملات خود با کاربران یاد می‌گیرند.

چت بات‌های بسته آن‌هایی هستند که فقط و فقط یک جریان مکالمه از پیش تعیین شده را اجرا می‌کنند که بسته به نحوه ارزیابی پیام‌های کاربر ممکن است از هوش مصنوعی استفاده کنند یا نکنند.

با استفاده از چت بات‌های باز ممکن است از روش طبیعی‌تری برای مکالمه پشتیبانی کنند، اما اگر به درستی آموزش ندیده باشند، احتمال تجربه کاربری ضعیف وجود دارد. از سوی دیگر، چت بات‌های بسته دارای ریسک کمتری از تجربه کاربری ضعیف هستند و این مزیت را دارند که می‌توانند مکالمه را به سمت هدف یا فرآیند خاصی هدایت کنند.

## مقالات علمی و پژوهشی

### چرا چت بات ها مهم هستند؟

Chatbotها تعاملات بین مردم و شرکت های خدمات رسان را ساده می کنند و تجربه مشتری را بهبود می بخشد. در عین حال، آن ها فرصت های جدیدی به شرکت ها ارائه می دهند تا با کاهش هزینه های معمول خدمات به مشتریان، کارآیی عملیاتی مشتریان را بهبود بخشند.

برای موفقیت، راهکار چت بات باید بتواند وظایف را به طور موثر انجام دهد. حمایت انسانی در اینجا نقش کلیدی ایفا می کند: صرف نظر از نوع رویکرد و بستر چت بات ها، مداخله انسانی برای اعمال تنظیمات، آموزش و بهینه سازی الگوریتم چت بات بسیار مهم است.

### شرکت ها چگونه از چت بات استفاده می کنند؟

تکامل سریع هوش مصنوعی در دهه گذشته باعث افزایش استفاده شرکت ها از این ربات ها شده است. شرکت های بزرگی مانند اسکایپ، تلگرام یا فیس بوک ربات های مکالمه ای را انتخاب کرده اند، به علاوه تعداد زیادی از شرکت های نوپا، خدمات بسیار خوبی را با استفاده از چت بات ها به مشتریان شان ارائه می دهند.

## چت بات اینگونه کار می کند:





# مقالات علمی و پژوهشی

## کاربردهای اصلی چت بات‌ها عبارتند از:

### خدمات مشتریان

در بیشتر موارد از چت بات‌ها برای انجام امور خدمات مشتریان در شبکه‌های اجتماعی، اپلیکیشن‌ها و وب سایت‌ها استفاده می‌شود. چت بات‌ها می‌توانند داده‌های ثبت‌نام را جمع‌آوری کنند، به سوالات متداول مشتریان پاسخ دهند و ... آن‌ها با بهبود مشارکت مشتریان فعلی و بالقوه، تعامل را سریع‌تر و ساده‌تر می‌کنند و تجربیات بهتری را برای کاربر ایجاد می‌کنند.

### پاسخگویی به صورت شبانه‌روزی

یکی از جذاب‌ترین ویژگی‌های چت بات این است که با برنامه‌ریزی برای انجام برخی از عملکردها در یک رسانه دیجیتالی، به صورت ۲۴ ساعته و ۷ روز هفته در دسترس هستند. یک چت بات می‌تواند به طور هم‌زمان پاسخ‌های فوری را به کاربران ارائه دهد.

### مدیریت خرید و پرداخت آنلاین

چت بات‌ها به ساده شدن فرآیند خرید و پرداخت آنلاین کمک می‌کند. آن‌ها به سوالات کاربران پاسخ می‌دهند و مشکلاتی را که کاربران در طول فرآیند تصمیم‌گیری و یا خرید دارند را حل می‌کنند. چت بات‌ها همچنین می‌توانند با انجام جست و جو، محصولات مشابه یا جایگزین را به کاربران پیشنهاد دهند یا حتی اجازه پرداخت از طریق پل چت را بدهند.

### ارسال اطلاعات و اخبار مربوط به شرکت شما

برخی چت بات‌ها قادرند اطلاعات و اخبار شرکت را به صورت خودکار برای مشتریان و خریداران احتمالی کسب و کار شما ارسال کنند؛ اگر از آن به درستی استفاده شود، می‌تواند یک ابزار بسیار مفید برای هر شرکت یا برندی باشد.

### ایجاد و واجد شرایط بودن سرنخ‌ها

یک چت بات می‌تواند طوری طراحی شود که اطلاعات مهم کاربران مانند ایمیل، تلفن و غیره را بگیرد و این اطلاعات را برای واحد مارکتینگ ارسال کند تا آنها بتوانند مکالمه را پیگیری کنند. سپس کارکنان این واحدها می‌توانند با پرسیدن سوالات از مشتریان و ارزیابی پاسخ‌ها، مشتریان بالقوه و واجد شرایط را فیلتر کرده تا ارزشمندترین سرنخ‌ها را به تیم فروش خود ارسال کنید.

### مدیریت رزرواسیون و قرارها با مشتریان

Chatbots همچنین می‌تواند روند رزرو و قرارهای ملاقات را با نمایش تقویم، روزها و ساعت‌های قابل انتخاب مدیریت کنند.

### ایجاد اعتماد و بهبود تعامل

ایجاد محیط اعتماد بین کسب و کار شما و مشتریان بالقوه یک عامل اساسی است و داشتن چت بات می‌تواند در این امر به شما کمک کند. چت بات‌ها تعهد شما را به تجربه مشتری نشان می‌دهد. همچنین با استفاده از چت بات‌ها می‌توانید نظرسنجی و دریافت



## مقالات علمی و پژوهشی

بازخورد از مشتریان را خودکار سازید و چت بات را طوری طراحی کنید که بازخوردهای جدید و مفید را جمع آوری کرده و با همکاری تیم CRM و تحلیل داده، از آنها برای بهبود خدمات خود استفاده کنید.



Hello! May I help you?

Check availability

How long does delivery take?

Other issues



Please, tell me your address

1013 Centre Rd, Suite 403-B  
Wilmington, Delaware 19805



Delivery will take 2-3 days



## معرفی ۵ چت بات هوشمند معروف در دنیا

چت باتها برنامه‌های کامپیوتری ویژه‌ای است که از هوش مصنوعی استفاده می‌کند تا با افراد گفتگو داشته باشند، یا برنامه نویسان چت باتها را طراحی می‌کنند تا از طریق شنیداری یا ورودی متن. شکل واقعی صحبت انسانها را به عنوان یک نیروی کمکی تقلید کنند. در چند سال اخیر برندها به طور فزاینده‌ای از چت باتها برای برقراری ارتباط با مشتریان خود استفاده می‌کنند و محصولات خود را به بازار عرضه می‌کنند.



## مقالات علمی و پژوهشی

طیف گسترده ای از پلتفرم های چت بات های هوش مصنوعی وجود دارد که به برندها کمک می کند تا بتوانند چت بات های مناسبی را توسعه دهند تا به کمک آن ها بتوانند به جذب و حفظ مشتری کمک کنند. این پلتفرم های چت بات هوش مصنوعی معمولاً حاوی ابزارهایی هستند که به شما کمک می کنند تا چت بات هایی مناسب برای مشتریان خود را توسعه داده تا با هدایت آن ها به کیف بازاریابی، و در حین اضافه کردن آن ها به جمع مشتریان یک شرکت، افراد را با خدمات خود درگیر کنید. چت بات های هوش مصنوعی ارزش جدیدی را به بازاریابی محتوایی برندها اضافه می کنند. این چت بات ها با تطبیق پاسخ به سؤالات و علایق مشتریان، تجربه های شخصی تری را برای آن ها ایجاد می کنند که این امر به مدیریت شهرت برندها کمک می کند. چت بات ها همچنین ارزان هستند و بدون نیاز به مداخله انسانی می توانند بصورت شبانه روزی کار کنند

، اقتصاد جهانی چت بات ها تا سال ۲۰۲۵ در کل ۱,۲۵ میلیارد دلار خواهد بود. Grand View Research طبق تحقیقات در سال ۲۰۱۶ نشان داد که ۸۰٪ از تصمیم گیرندگان مشاغل گفتند که قبلاً از چت بات Oracle بررسی انجام شده توسط لیست های بسیاری را به اشتراک Chatbots.org. استفاده کرده اند یا قصد دارند تا از آن ها تا سال ۲۰۲۰ استفاده کنند گذاشته است که بیش از ۱۳۵۰ گپ چت و نمایندگی های مجازی در سراسر جهان. بسیاری از برندهای بزرگ بات های جالبی ایجاد کرده اند که بسیار مورد استفاده قرار گرفته اند. اکثر افراد قبلاً از چت بات به نوعی استفاده کرده اند. بات هایی مانند همه به نوعی چت بات به شمار می روند Google Assistant و Cortana.

در ادامه برخی از ربات های برتر در جهان را با هم بررسی می کنیم تا ببینیم چه قابلیت هایی دارند. در ادامه با ما همراه باشید

### ۱. Botsify

Botsify یک ابزار بسیار

آسان برای استفاده کسانی

است که دانش زیادی در علوم

کامپیوتری ندارند و برای

استفاده از آن نیازی به دانش

برنامه نویسی ندارید. این چت

بات به شما این امکان را

می دهد که بر روی پلتفرم هایی

مانند Facebook

Slack, Messenger

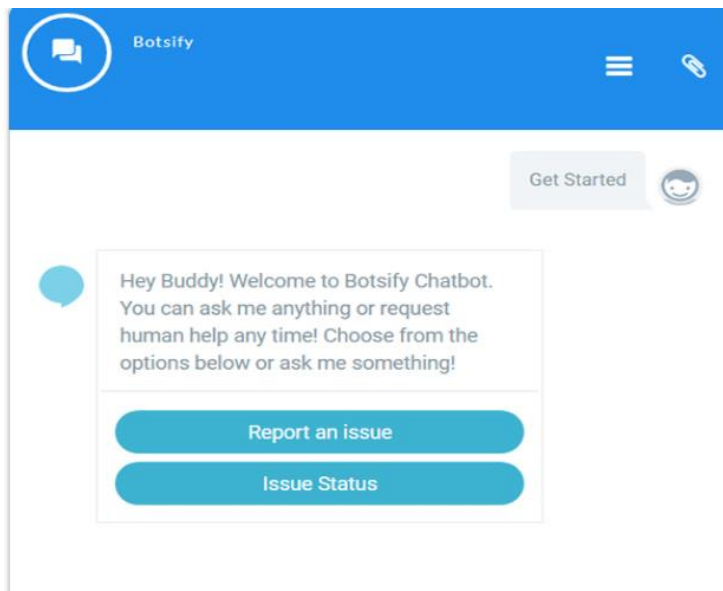
و ... بدون برنامه نویسی، چت

باتی هوشمند ایجاد کنید. با

قالب های قابل تنظیم و یک رابط بسیار ساده و به همان اندازه کاربر پسند می توانید تجربه بسیار جذابی را برای کاربر ایجاد کنید. به

این چت بات می توان نحوه انجام گفتگوهای پیچیده در آینده را آموخت و این مسئله به یک کاربر اجازه می دهد تا مکالمه را در هر

نقطه ای انجام دهد

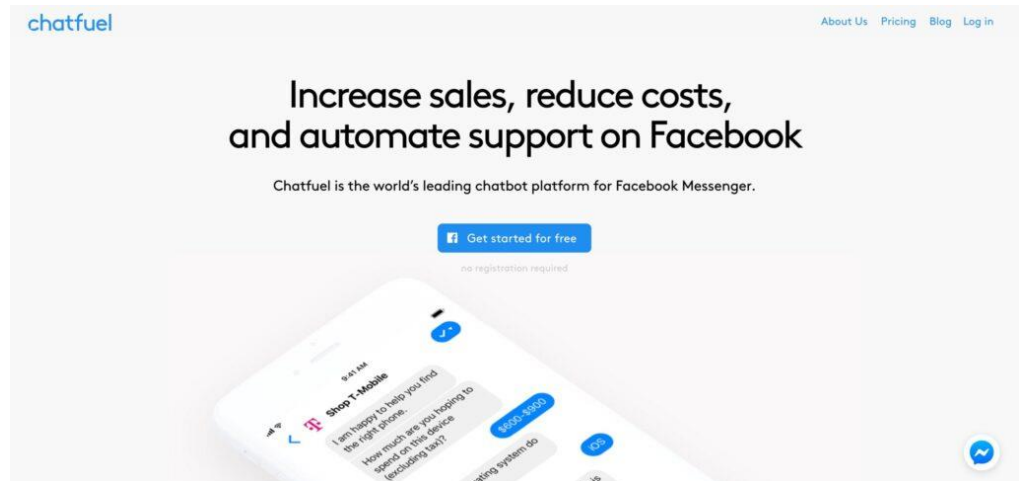




# مقالات علمی و پژوهشی

## ۲. Chatfuel

Chatfuel یکی دیگر از پلتفرم‌های عالی و کاربردی و با قابلیت پیاده سازی آسان برای ساختن چت‌بات‌ها بدون نیاز به برنامه نویسی و بخصوص برای فیسبوک است. این پلتفرم که در سال ۲۰۱۵ معرفی شد، ابزارهای ویرایش متنوعی را برای شما فراهم می‌کند تا بتوانید چت

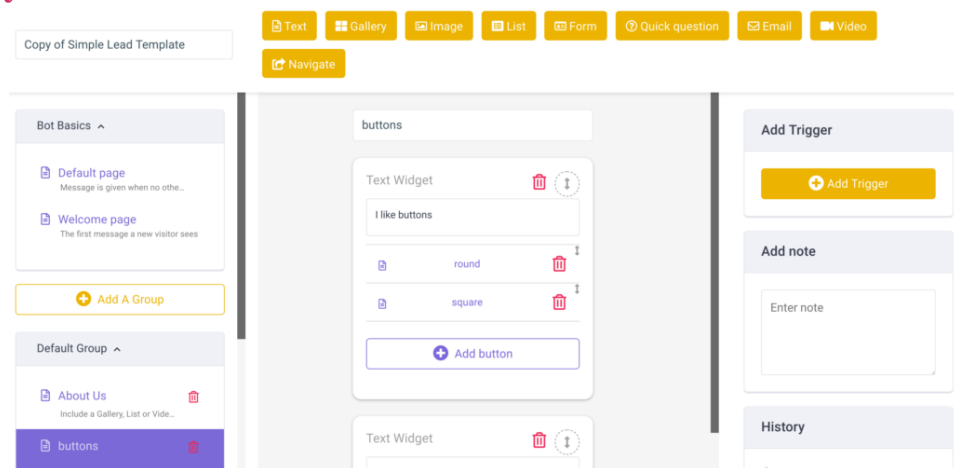


بات‌های خود را همانطور که می‌خواهید طراحی کنید و به شما این امکان را می‌دهد قوانین مکالمه‌ای را در داشبورد تنظیم کنید.

این چت بات از تکنولوژی NLP با همان پردازش زبان طبیعی برای درک و تشخیص عبارات استفاده می‌کند و پاسخ‌های از پیش تعریف شده را برای کاربران ارسال می‌کند. برای خدمت به عنوان مشاور خدمات مشتریان، دستیار رویداد یا یک دستیار شخصی می‌توانید از آن استفاده کنید. یک ویژگی مفید دیگرش آن است که وقتی شخص با آن در تعامل است، تعاملات را به پایگاه داده شما اضافه می‌کند، که به شما این امکان را می‌دهد که در آینده به آن‌ها دسترسی داشته باشید. فناوری تجزیه و تحلیل Chatfuel بینشی در مورد عملکرد چت بات به شما ارائه می‌دهد. این برنامه چت بات‌های فیسبوک مسنجر را برای مشتریان مختلف بزرگی از جمله Adidas، TechCrunch، لگو و T-Mobile ایجاد کرده است.

## ۳. MobileMonkey

با این که استفاده از MobileMonkey برای مبتدیان آسان است، اما این پلتفرم دارای ویژگی‌هایی است که می‌تواند باعث ایجاد رفتارهای پیشرفته شود. به عنوان مثال، می‌تواند پاسخی که کاربر برای یک سؤال داده





## مقالات علمی و پژوهشی

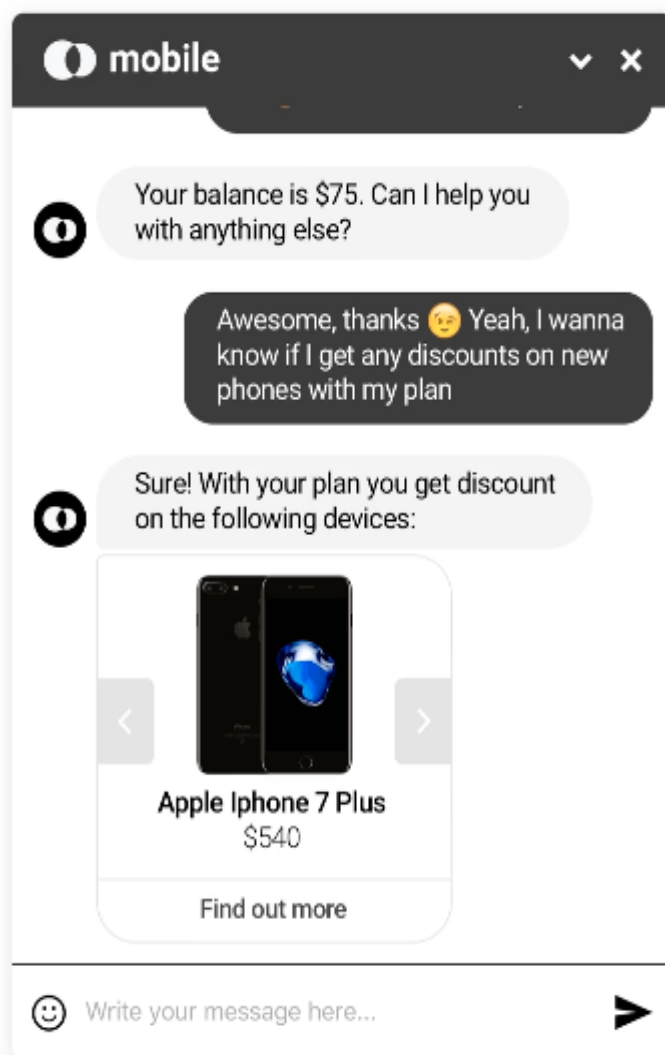
است را در یک متغیر ذخیره کند تا بعداً در پاسخ‌های بات مجدداً مورد استفاده قرار گیرد.

با MobileMonkey می‌توانید چت بات‌هایی را برای Facebook Messenger ایجاد کنید و از ابزارهای مختلفی برای ارسال پیام‌ها با تعداد بالا برای همه کاربران یا مجموعه خاصی از آنها، کمپین‌های قطره‌ای و لیست ساختن برای تقویت کارهای بازاریابی استفاده کنید. همچنین این پلتفرم این امکان را به شما می‌دهد تا با ارائه پاسخ به سؤالات متداول، خدمات مشتری را خودکار کنید و زمان انتظار کاربران را کاهش دهید.

### ۴. Aivo

Aivo در سال ۲۰۱۲ در آرژانتین و زمانی که بنیانگذاران آن به دنبال راهی برای برقراری مجدد ارتباط بین شرکت‌ها و مشتریانشان بودند، ساخته شد. این پلتفرم امروزه با داشتن دفتر در نه کشور، یکی از بزرگترین و موفق‌ترین پلتفرم‌های چت بات هوش مصنوعی در جهان است و در سال ۲۰۱۸ بیش از ۱۲۰ میلیون مکالمه به زبان انگلیسی، اسپانیایی و پرتغالی در سراسر جهان انجام داده است.

Aivo چت بات‌هایی را برای سازمان‌هایی به هر شکل و اندازه ایجاد می‌کند. چت بات‌های آن دارای هوش مصنوعی بوده و به کسب و کار شما اجازه می‌دهد تا در زمان واقعی با متن یا صدا به مشتریان پاسخ داده شود و هم چنین می‌تواند برای درک قوانین مختلف به تناسب هر کانال تنظیم شود و با آن سازگار شود تا پاسخ‌های مناسب خودکار را به کاربران ارائه دهد. این برنامه به راحتی با تعدادی از ابزارهای ثالث از جمله Salesforce و Zendesk ادغام می‌شود.



## مقالات علمی و پژوهشی

### ۵. ItsAlive

این استارتاپ فرانسوی به یکی از بهترین چت بات های هوش مصنوعی در پیامرسان Facebook Messenger تبدیل شده است. این پلتفرم کمک می کند تا مشاغل با پاسخ دادن مستقیم به کاربران از طریق چت بات ها، به کمک شناسایی کلمات کلیدی در Facebook Messenger، زمان پاسخگویی به سوالات متداول را کوتاه تر کنند و هم چنین مانند بیشتر چت بات های هوش مصنوعی می توانند مکالمه را در صورت لزوم به عامل انسان انتقال دهند.

چت بات های این پلتفرم با کلمات کلیدی کار می کنند که از کاربران می آموزد تا در آینده بتوانند به سوالاتشان پاسخ دهند. همچنین این مسئله باعث می شود تا چت بات در هنگام استفاده از کلمات کلیدی یا عباراتی خاص، به کمک دستورالعمل ها به طور خودکار پاسخی داشته باشد. علاوه بر آن شما می توانید دستورالعمل های زیادی را که به آن اضافه کنید و آن ها را به شکل دلخواه روشن یا خاموش کنید. این پلتفرم مشتریان بزرگی مانند کوکاکولا و Johnson & Johnson دارد.

