



# اجیستنت

سیستم هوشمند مدیریت ارتباط با مخاطب

محصولی از امرتاد (داده پردازان نسل آینده)

## درباره امرتاد

---

گروه نرم‌افزاری امرتاد با **بیش از ۱۵ سال سابقه** فعالیت در حوزه تولید نرم‌افزار، همواره تلاش کرده تا با تکیه بر دانش فنی و تجربه‌ی تیم خود، راهکارهایی کاربردی و قابل اتکا برای سازمان‌ها و کسب‌وکارها ارائه دهد.

در سال‌های اخیر، تمرکز ما بیشتر بر **توسعه سیستم‌های مدیریت ارتباط با مخاطب** بوده است، راهکارهایی که به سازمان‌ها کمک می‌کنند ارتباط مؤثرتر، ساده‌تر و هوشمندانه‌تری با مخاطبان خود برقرار کنند.

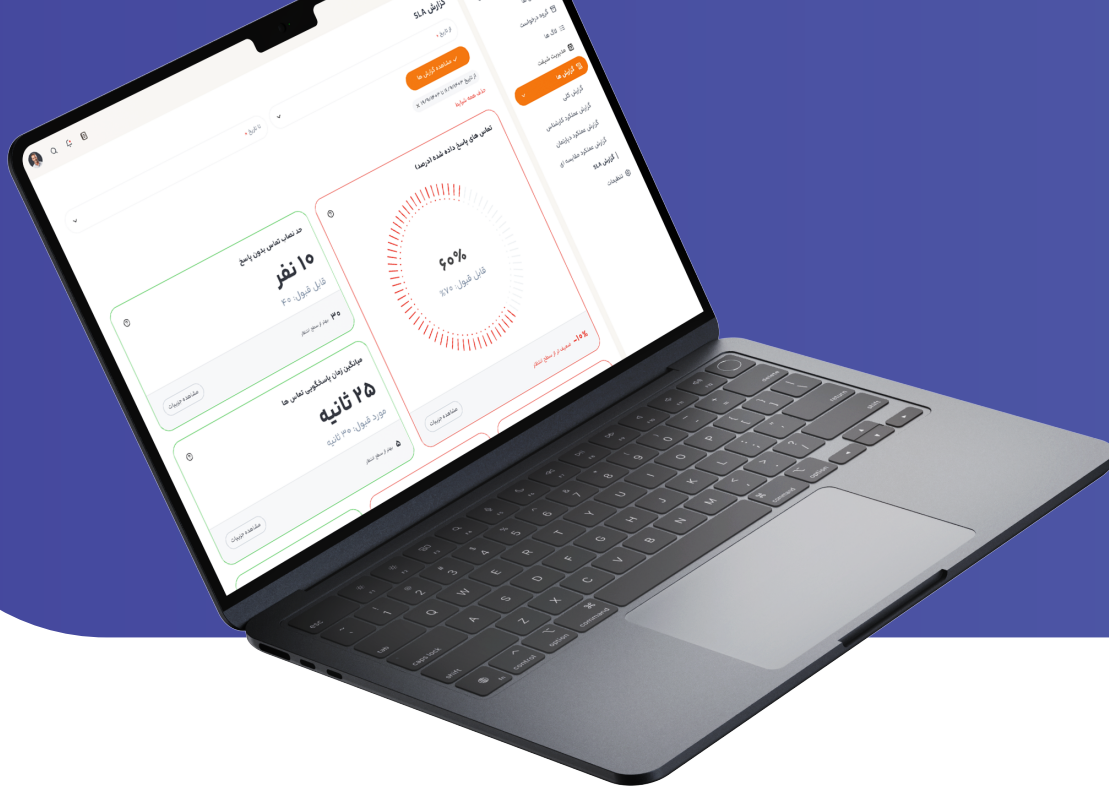
باعث افتخار ماست که سازمان‌هایی همچون **بیمه سلامت ایران، سازمان امور مالیاتی کشور، کمیته امداد امام خمینی (ره) و دیوان محاسبات کشور** به ما اعتماد کرده‌اند و از راهکارهای ما بهره می‌برند.



# سازمان شما در ارتباط مؤثر با مخاطبین با چه چالش‌هایی روبرو است؟

در ارتباط با مخاطبین مختلف، سازمان‌ها با مجموعه‌ای از چالش‌های پیچیده و درهم‌تنیده مواجه هستند. چالش‌هایی که در شرایط عادی زمان‌بر و پرهزینه‌اند، و در زمان بحران یا افزایش حجم درخواست‌ها، به نقطه بحرانی می‌رسند.





# چالش ارتباطی با انواع مخاطبین

## مشتریان نهایی

- ارسال سوال یا درخواست از طریق کانال‌های مختلف مانند تلفن، پورتال، شبکه‌های اجتماعی، ایمیل یا پیام‌رسان‌ها، بدون اینکه یک مسیر یکپارچه برای پیگیری وجود داشته باشد.
- باقی ماندن برخی پیام‌ها بی‌پاسخ، به‌ویژه در خارج از ساعات کاری، تعطیلات یا زمان‌های پرتراфик.
- پاسخ‌های کند یا غیرشخصی که باعث نارضایتی و کاهش وفاداری مشتری می‌شود.
- اتلاف وقت نیروهای انسانی در پاسخ به سوالات تکراری و قابل خودکارسازی.

## شرکای تجاری و نمایندگان

- ارتباط از کانال‌های مختلف بدون مسیر رسمی و مستندسازی شده.
- پیچیدگی در دریافت پاسخ دقیق به سوالات تخصصی که نیاز به هماهنگی بین چندین واحد دارد.
- نبود سامانه یکپارچه برای مدیریت درخواست‌ها و تعامل‌ها، به‌ویژه در شرایط بحرانی یا خارج از ساعات اداری.
- دشواری در پیگیری وضعیت پیام‌ها و مکاتبات.

## کارسازها (افراد تأثیرگذار بیرونی)

- نبود مسیر مشخص برای ارتباط با سازمان؛ تماس‌ها یا پیام‌ها در کانال‌های مختلف گم می‌شوند.
- نبود امکان رصد، تحلیل و مستندسازی تعاملات برای بهره‌برداری هوشمندانه.
- فرصت‌سوزی در جذب مشارکت به دلیل پاسخ‌گویی کند یا چندلایه.

## رسانه‌ها و جامعه عمومی

- عدم وجود یک روایت منسجم و به‌روز از عملکرد سازمان در کانال‌های ارتباطی مختلف.
- واکنش ناهماهنگ یا دیرهنگام به سوالات و بازخوردها، مخصوصاً در مواقع بحرانی.
- نبود سیستم پاسخ‌گویی ۷/۲۴ برای مدیریت بحران‌های رسانه‌ای یا شایعات.

## رگولاتورها و نهادهای بالادستی

- پراکندگی اطلاعات در سامانه‌های مختلف باعث دشواری در ارائه گزارش‌های رسمی و دقیق می‌شود.
- نیاز به هماهنگی میان چندین واحد برای پاسخ‌گویی به یک استعلام یا درخواست رسمی.
- نبود سازوکار متمرکز برای مستندسازی، ثبت و پیگیری مکاتبات با نهادهای نظارتی.

## چالش‌های زیرساختی در کل سازمان

- استفاده هم‌زمان از سامانه‌های متعدد و غیریکپارچه.
- پاسخ‌گویی وابسته به افراد و واحدها، بدون جریان مشخص یا خودکار.
- عدم پاسخ‌گویی مناسب در تعطیلات، خارج از ساعت کاری یا در شرایط بحرانی.
- هزینه بالای منابع انسانی برای انجام کارهایی که قابلیت هوشمندسازی و خودکارسازی دارند.

# سیستم هوشمند مدیریت ارتباط با مخاطب اجیستنت

Agistant یک پلتفرم پیشرفته مدیریت مخاطبین است که ارتباطات ورودی از درگاه های مختلف — از تماس های تلفنی (Call Center) و صندوق صوتی گرفته تا پرتال مشتری و شبکه های اجتماعی — را به صورت یکپارچه در یک داشبورد متمرکز نمایش می دهد.

کارشناسان شما می توانند بدون جابجایی بین ابزارهای مختلف، به تمام درخواست ها پاسخ دهند. اما نقطه قوت Agistant، استفاده از هوش مصنوعی است: سیستم با تحلیل پیام ها، به طور خودکار به سوالات تکراری یا قابل پاسخ، پاسخ می دهد و حجم قابل توجهی از بار عملیاتی را کاهش می دهد.

## مزایا

- مدیریت یکپارچه پیام ها از تمام درگاه ها
- بهبود سرعت و کیفیت پاسخگویی
- پاسخ دهی خودکار با استفاده از مدل های هوش مصنوعی
- افزایش رضایت مخاطبین و کاهش هزینه های پشتیبانی



## یکپارچه سازی کانال های ارتباطی پراکنده

۱

اجیستنت درخواست های ورودی را از تمام درگاه های ارتباطی مانند تماس تلفنی (توسط اپراتور)، صندوق صوتی، فرم های پرتال، پیام رسان ها، شبکه های اجتماعی و درگاه چت، دریافت و در یک بستر واحد ثبت و مدیریت می کند. این رویکرد از پراکندگی جلوگیری کرده و فرایند پاسخگویی را متمرکز می سازد.

## پاسخگویی سریع، دقیق و هوشمند

۲

اجیستنت از پاسخگویی خودکار مبتنی بر هوش مصنوعی پشتیبانی می کند. کاربران می توانند از طریق چت بات ها یا درگاه های دیگر، پاسخ سوالات متداول خود را بدون دخالت انسانی دریافت کنند. همچنین، اپراتورها به ابزارهای هوشمند پیشنهاد پاسخ مجهز هستند که فرایند پاسخ دهی را تسریع و استاندارد می کند.

## مدیریت و انتقال خودکار درخواست ها در سازمان

۳

درخواست ها می توانند به صورت خودکار یا دستی، مطابق با فرایندهای از پیش تعریف شده، به واحدهای مربوطه ارجاع شوند. این قابلیت از دوباره کاری، سردرگمی و تأخیر جلوگیری می کند.

۴

## یکپارچه سازی کانال های ارتباطی پراکنده

اجیستنت دارای داشبوردهای قابل شخصی سازی است که وضعیت درخواست ها، بار کاری واحدها، و عملکرد کارشناسان پاسخگویی را به صورت بلادرنگ نمایش می دهد. همچنین امکان استخراج گزارش های مدیریتی و تحلیلی برای تصمیم گیری بهتر فراهم شده است.

۵

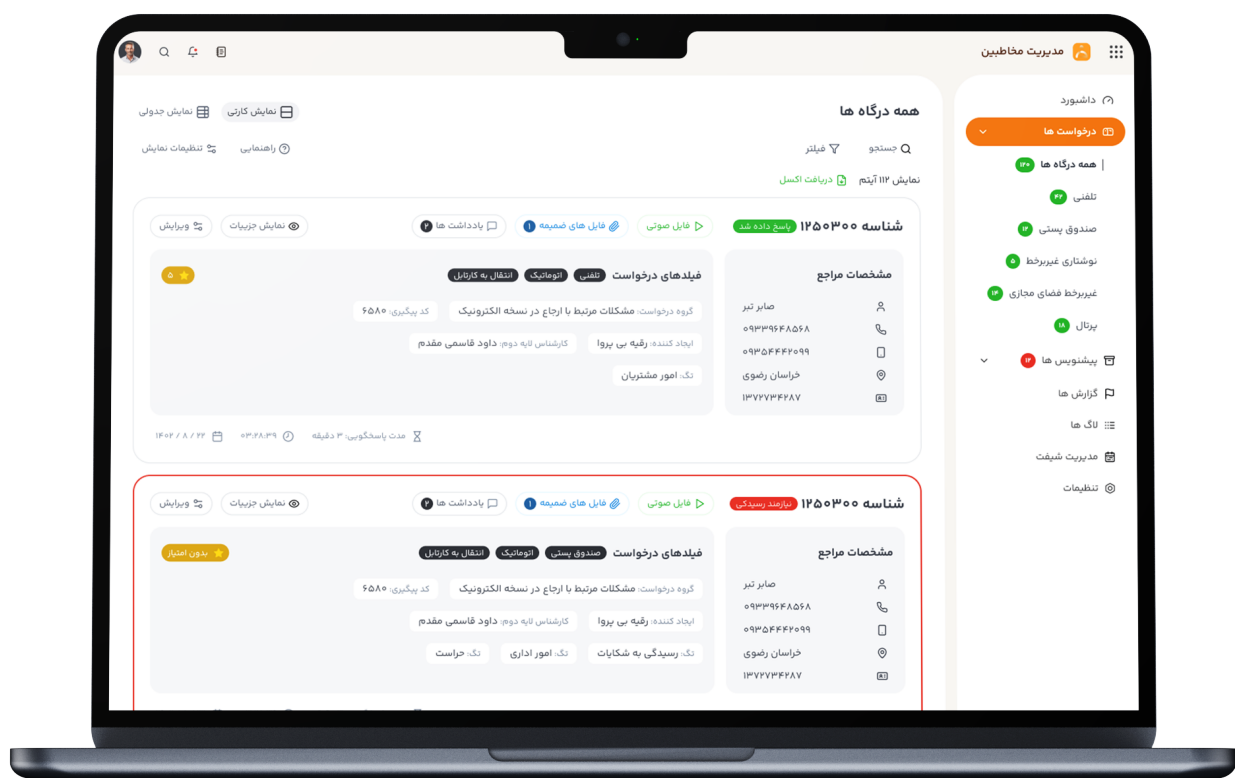
## ارائه داشبورد و گزارش های مدیریتی

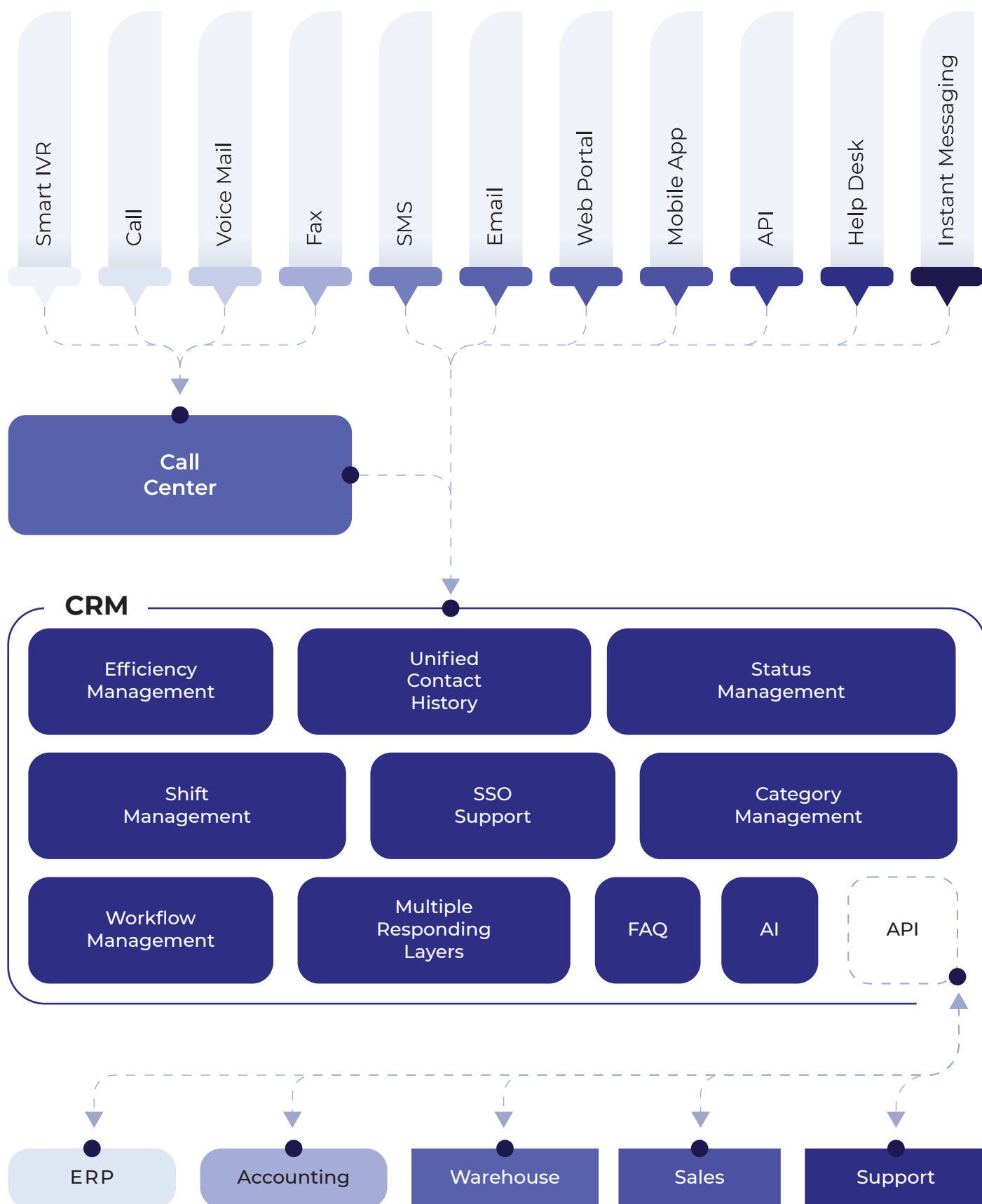
در پرتال اجیستنت، کاربران می توانند درخواست های خود را ثبت و روند رسیدگی به آن ها را به صورت شفاف پیگیری کنند؛ این شفافیت باعث افزایش اعتماد و رضایت مخاطبین می شود.

۶

## اتصال به سامانه های داخلی سازمان

اجیستنت با اتصال به سایر سامانه های سازمانی مانند CRM، ERP یا سیستم های اطلاعاتی داخلی از طریق API، می تواند پاسخ ها را دقیق تر، سریع تر و بر اساس داده های واقعی ارائه دهد.





# درگاه‌های ارتباطی

## صندوق صوتی

در صورت عدم پاسخ‌گویی، مخاطب می‌تواند پیامی صوتی در صندوق صوتی سازمان ثبت کند. این پیام به‌طور خودکار به یک درخواست در سیستم Agistant تبدیل شده و همراه با فایل صوتی و زمان تماس، در تاریخچه مخاطب ذخیره می‌شود. کارشناسان می‌توانند به‌صورت متمرکز به این درخواست‌ها رسیدگی کنند.

## درگاه تلفنی (Call Center)

با اتصال سیستم تلفنی به Agistant، تماس‌های ورودی به‌صورت خودکار در قالب یک درخواست جدید در سیستم ثبت می‌شوند. اطلاعات تماس، زمان برقراری ارتباط و جزئیات مربوطه نیز در قالب تاریخچه تماس ذخیره شده و در اختیار کارشناس مربوطه قرار می‌گیرد. این فرایند، امکان پیگیری دقیق، مستند و پاسخ‌گویی سریع‌تر را فراهم می‌سازد.

## شبکه‌های اجتماعی و پیام‌رسان‌ها

Agistant با اتصال به پیام‌رسان‌ها و شبکه‌های اجتماعی (نظیر واتساپ، تلگرام، اینستاگرام و...)، امکان ثبت پیام‌های دریافتی در قالب درخواست‌های قابل پیگیری را فراهم می‌کند. هر پیام همراه با اطلاعات فرستنده و زمان دریافت، در تاریخچه تعاملات مخاطب ذخیره می‌شود و کارشناسان می‌توانند بدون نیاز به خروج از سیستم به آن‌ها پاسخ دهند.

## پرتال مخاطب

مخاطبان می‌توانند از طریق پرتال اختصاصی خود، سوالات، درخواست‌ها یا پیگیری‌های مورد نظر را ثبت کنند. هر ارسال جدید در قالب یک درخواست مستقل ذخیره می‌شود و تمامی تعاملات در بخش تاریخچه قابل مشاهده است. این ساختار موجب شفافیت در ارتباطات و کاهش خطاهای انسانی می‌گردد.

# هوشمند سازی و افزایش بهره‌وری سازمان

به واسطه یکپارچه‌سازی کانال‌های ارتباطی (تلفنی، پیام صوتی، پرتال و شبکه‌های اجتماعی) ورودی‌های سازمان را به درخواست‌های ساختارمند تبدیل می‌کند و تاریخچه‌ی کامل هر درخواست ثبت می‌شود. اما ویژگی کلیدی آن در بهره‌گیری از هوش مصنوعی است که به شرح زیر سازمان را هوشمندتر و بهره‌وری را افزایش می‌دهد:

## پاسخ‌دهی هوشمند

هوش مصنوعی، علاوه بر پاسخ به سوالات پرتکرار، از روی پاسخ‌های ارائه شده توسط کارشناسان یاد می‌گیرد و به مرور زمان توانایی پاسخگویی به سوالات متنوع و جدید را بهبود می‌بخشد.

## بهبود فرآیند کار

ثبت دقیق درخواست‌ها به همراه تاریخچه‌ی جامع، امکان پیگیری منظم و بهبود مستمر فرآیند پاسخ‌دهی را فراهم می‌کند، به گونه‌ای که کارشناسان می‌توانند بر مسائل استراتژیک‌تر تمرکز کنند.

## افزایش شفافیت و دقت

با مستندسازی کامل تمامی تعاملات، امکان بررسی دقیق روند پاسخ‌دهی و رفع نقاط ضعف در فرآیند ارتباطی وجود دارد، که موجب بهبود کیفیت خدمات ارائه شده می‌شود.

## تصمیم‌گیری سریع و مبتنی بر داده

دسترسی به اطلاعات یکپارچه و دقیق، به مدیران کمک می‌کند روندهای ارتباطی را تجزیه و تحلیل کرده و با استفاده از داده‌های واقعی، تصمیمات بهتری اتخاذ کنند.





امرتاد

Agistant یک پلتفرم پیشرفته مدیریت مخاطبین است که ارتباطات ورودی از درگاه‌های مختلف — از تماس های تلفنی (Call Center) و صندوق صوتی گرفته تا پرتال مشتری و شبکه‌های اجتماعی — را به صورت یکپارچه در یک داشبورد متمرکز نمایش می‌دهد.

## سیستم هوشمند مدیریت ارتباط با مخاطب | Agistant

آدرس

تهران، خ انقلاب، خ فلسطین شمالی  
پلاک ۲۸۱، طبقه ۴

ایمیل

info@amertad.ir

تلفن

۸۸۱۷۴۳۹۹  
۸۸۱۷۴۳۷۶

وبسایت

Amertad.ir