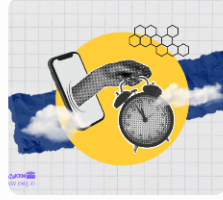


ترکیب CRM و هوش مصنوعی؛ وقتی متن به صدا و سرویس‌های هوشمند بازی را عوض می‌کنند

خلاصه مقاله: هوش مصنوعی در CRM اگرچه کسب‌وکارهای زیادی هستند که همچنان با روش‌های سنتی و مدل‌های دستی مدیریت کسب‌وکار مشغول‌اند، اما در بازارهای رقابتی امروز، هیچ سازمان پیشرو و کسب‌وکار پرفروشی از اهمیت تکنولوژی در مدیریت کسب‌وکار و تأثیرگذاری آن در ایجاد مزیت‌های رقابتی غافل نخواهد شد. قبل از این‌که با...

۷ دقیقه
زمان مطالعه۱۴۰۴/۸/۱۸
آخرین بروزرسانیصبا ضمیری
کارشناس تولید محتوا

جستجو

فهرست مطالب

کاربرد هوش مصنوعی در مدیریت ارتباط با مشتری
بهبود خدمات مشتریان با استفاده از هوش مصد...
بهترین سرویس هوش مصنوعی برای CRM
تأثیر تبدیل متن به صدا در بهبود تجربه مشتری
آینده CRM با هوش مصنوعی
چطور از هوش مصنوعی در نرم افزار سی آرام است...

اشتراک گذاری



تولد هوش مصنوعی به عنوان یک جهش در تکامل پیشرفت انسان شمرده می‌شود و هر کدام از ما شاهد این هستیم که چگونه در تمام بخش‌های زندگی انسان به‌تدریج جای خود را باز می‌کند. قدرت هوش مصنوعی در این است که می‌تواند یاد بگیرد و تحلیل بکند؛ چیزی که دقیقاً آن را شبیه انسان‌ها می‌کند. اما از طرفی با ضعف‌های انسانی مثل اشتباه یا حتی خستگی روبه‌رو نیست.

علاوه بر استفاده از هوش مصنوعی در احتیاجات روزمره می‌توان از این ابزار قدرت در مدیریت کسب و کار و افزایش درآمد نیز بهره برد. یک دستیار مثل هوش مصنوعی می‌تواند کارها را ساده‌تر و سریع‌تر انجام دهد و به مدیران نیز کمک کند تصمیمات صحیح‌تری درباره‌ی کسب و کار خود بگیرند.

با این مقاله همراه باشید تا با صفر تا صد هوش مصنوعی در مدیریت ارتباط با مشتری و مهم‌ترین کاربرد آن آشنا شوید.

چک‌لیست شروع CRM

به صورت رایگان فایل اکسل چک لیست بازاربازی درونگرا را با یک کلیک دریافت کنید.

دانلود فایل

هوش مصنوعی در CRM

اگرچه کسب‌وکارهای زیادی هستند که همچنان با روش‌های سنتی و مدل‌های دستی مدیریت کسب‌وکار مشغول‌اند، اما در بازارهای رقابتی امروز، هیچ سازمان پیشرو و کسب‌وکار پرفروشی از اهمیت تکنولوژی در مدیریت کسب‌وکار و تأثیرگذاری آن در ایجاد مزیت‌های رقابتی غافل نخواهد شد.

قبل از این‌که با اهمیت ترکیب هوش مصنوعی با CRM آشنا شوید، لازم است درک کنید که CRM چیست و چرا به مهم‌ترین ابزار برای مدیریت کسب‌وکار تبدیل شده است.

CRM چیست؟

کسب‌وکارهای مختلف برای بقا در رقابت‌های شدید امروزی، در حوزه‌های کسب‌وکار خود نیاز به ابزارهایی دارند که دید آن‌ها نسبت به مشتریان و فرایندهای ارائه خدمات مشتریان را توسعه دهد. در این میان، نرم‌افزار CRM به‌عنوان بهترین ابزار برای مدیریت فرایندهای مرتبط با مشتریان و ارتقای ارتباطات شناخته می‌شود. نرم‌افزار CRM با یکپارچه‌سازی تمام بخش‌های کسب‌وکار و ایجاد یک جریان گردش اطلاعات بین آن‌ها، به بهبود خدمات و ارتباطات با مشتریان کمک می‌کند.

ادغام هوش مصنوعی و CRM

ادغام نرم‌افزار CRM با هوش مصنوعی (A.I.) یکی از مهم‌ترین اقدامات برای تسهیل کارهای روزمره و تبدیل داده‌های شما به منبعی موثق برای مدیریت کسب‌وکار و تصمیم‌گیری‌های هوشمندانه است.

شرکت‌های ارائه‌دهنده‌ی CRM ادغام این نرم‌افزار با هوش مصنوعی را در صدر لیست اهداف خود قرار داده‌اند و در بخش‌های مختلف کاربردهای هوش مصنوعی را با نیازهای کسب و کارها تطبیق داده‌اند. بعضی از ویژگی‌های متنوع نرم‌افزار CRM با کمک هوش مصنوعی اجرا می‌شوند.

کاربرد هوش مصنوعی در مدیریت ارتباط با مشتری

نرم‌افزار CRM در تمام طول سفر مشتری، از اولین تماس گرفته تا مراحل وفادارسازی، تلاش دارد تجربه‌ی مشتریان را بهبود ببخشد. با ادغام با هوش مصنوعی، **سامانه CRM** می‌تواند در تمام بخش‌های بازاریابی، فروش، پشتیبانی، وفادارسازی و غیره اقدامات مؤثرتری انجام دهد.

استراتژی‌های اصلی استفاده از هوش مصنوعی معمولاً در موارد زیر دیده می‌شود: تحلیل داده‌ها، پیش‌بینی رفتار و ارتقای ارتباطات. این‌ها اصلی‌ترین ارکان مدیریت ارتباط با مشتریان هستند که با استفاده از هوش مصنوعی می‌توان آن‌ها را بهبود داد.

هوش مصنوعی و تحلیل داده‌ها در CRM

هوش مصنوعی می‌تواند داده‌های مشتریان مثل خریدها، تعاملات، تماس‌ها و... را بررسی کند و الگوهای آن‌ها را شناسایی کند. مثلاً می‌تواند تشخیص دهد که کدام منطقه جغرافیایی بیشترین مشتریان شما را در خود جای داده است. در مرحله‌ی بعدی AI می‌تواند مشتریان را طبق ویژگی‌های آنان تقسیم بندی کند تا ارتباطات شما با هر گروه از مشتریان شخصی‌سازی شده‌تر و مؤثرتر انجام شود.

هوش مصنوعی و پیش‌بینی رفتار مشتریان در CRM

همچنین هوش مصنوعی طبق رفتارهای گذشته‌ی مشتریان می‌تواند رفتارهای آینده‌ی آنان را پیش‌بینی کند و اقدامات مناسب با هر رفتار را به شما پیشنهاد یا یادآوری نماید؛ مثلاً برای مشتریانی که در معرض خطر از دست رفتن هستند می‌توان برنامه‌ی تعاملات را اتوماسیون‌سازی کرد یعنی پیام‌ها با تحقیقات خاص رادر زمان‌های مناسب به آن‌ها اطلاع رسانی نمود.

هوش مصنوعی و ارتقا ارتباطات در CRM

در طراحی تجربه مشتری نیز هوش مصنوعی می‌تواند نقش پررنگی ایفا کند. با بررسی تعاملات با مشتری به کارکنان CRM پیشنهاد می‌دهد چه بگویند و چه زمانی ارتباط برقرار کنند. همچنین تمام کانال‌های ارتباطی (ایمیل، پیامک، تماس، واتساپ) را با هم یکپارچه می‌کند تا هر پیامی که مشتری دریافت می‌کند، در راستای یک هدف واحد و با لحن ثابت باشد.

۳۰ دقیقه مشاوره رایگان فروش می‌خوای؟ شماره‌ت رو بذار

در صورت نیاز به پشتیبانی، با شماره ۰۲۱-۳۷۷۷۰۰۰۰ تماس بگیرید

پیشنهاد ویژه

نرم‌افزار CRM اوج اپری را رایگان تجربه کنید.

شروع رایگان CRM



بهبود خدمات مشتریان با استفاده از هوش مصنوعی

کاربردهای اصلی هوش مصنوعی در سی آر ام، به‌طور ویژه در ویژگی‌های زیر دیده می‌شوند. امکاناتی مثل چت‌بات‌ها با سیستم‌های تبدیل متن به صوت می‌توانند در آینده نزدیک به کانال‌های اصلی ارتباطی با مشتریان تبدیل شود و با کاهش خطای انسانی، تجربه مشتری از خدمات شما را به بهترین حد ممکن برساند.

چت بات‌ها

چت‌بات‌ها یکی از پرکاربردترین نمونه‌های هوش مصنوعی هستند که می‌توانند با یکپارچه‌سازی با نرم افزار CRM نتایج شگفت‌انگیزی به بار آورند. چت‌بات مثل یک دستیار مجازی است که پیام‌ها را می‌خواند، معنی آن‌ها را درک می‌کند، و پاسخ مناسب تولید می‌کند.

چت‌بات‌ها از فناوری‌های مختلف هوش مصنوعی زیر برای پاسخ دهی به مشتریان استفاده می‌کنند:

- پردازش زبان طبیعی (NLP) برای درک گفتار انسان
- مدل‌های زبانی (LLMs) برای تولید پاسخ طبیعی
- یادگیری ماشینی (Machine Learning) برای بهبود پاسخ‌ها با گذر زمان

وقتی چت‌بات به سیستم CRM شما متصل شود، به تمام داده‌های مشتری یعنی تاریخچه خرید، تیکت‌های پشتیبانی، پیام‌ها و علایق او دسترسی پیدا می‌کند. به این ترتیب می‌تواند پاسخ‌های شخصی‌سازی شده به مشتریان بدهد و هر تعامل جدید را مستقیماً در پروفایل او در CRM ثبت کند.

با افزایش سرعت پاسخ دهی از طریق چت بات‌ها، تجربه مشتریان از تعامل با کسب و کار شما بهبود پیدا می‌کند.

اتوماسیون‌سازی اقدامات

اتوماسیون‌سازی یکی از مهم‌ترین نقاط ادغام هوش مصنوعی و CRM است. اتوماسیون‌سازی در CRM به انجام خودکار کارهای تکراری و زمان‌بر بدون نیاز به دخالت انسانی گفته می‌شود مثلاً ارسال ایمیل خوش‌آمد بعد از ثبت‌نام مشتری، پیام‌های یادآوری برای خرید یا تمدید اشتراک و تخصیص خودکار تیکت‌های پشتیبانی به کارشناسان.

مدیریت تماس‌ها

«مدیریت تماس» به معنی ثبت و پیگیری ارتباطات تلفنی با مشتریان در یک سازمان است. هوش مصنوعی می‌تواند تماس‌ها را بر اساس عواملی مثل سابقه مشتری، نوع درخواست و با بر اساس نوبت به کارشناسان مربوطه وصل کند. با ارسال نظرسنجی‌های بعد از مکالمه و ثبت تحلیل کارشناس از مکالمه در پروفایل مشتری، هوش مصنوعی می‌تواند گزارشاتی از نرخ رضایت، موضوعات پر تکرار و عملکرد کارشناسان به مدیران مربوطه ارائه دهد تا تصمیمات لازم برای بهبود ارتباطات را بگیرند.

بیشتر بخوانید

نقش CRM در وفادارسازی مشتری | ترکیب داده، تجربه و فراتر از هوش مصنوعی - اوج ابری

بهترین سرویس هوش مصنوعی برای CRM

علاوه بر ویژگی‌هایی که در بالا گفته شد، هوش مصنوعی به مقصدی بسیار پر کاربرد برای مدیریت ارتباط با مشتریان رسیده است که با پتانسیل بسیار بالا می‌تواند با مشتریان ارتباط برقرار کند و اطلاعات لازم را، بدون نیاز به نیروی انسانی، در اختیار آنان قرار دهد:

سیستم تبدیل متن به صوت

همان‌طور که گفته شد، CRM به معنای مدیریت ارتباط با مشتری است و هیچ چیز مثل یک صدای واحد و هوشمند نمی‌تواند حس اعتماد و حتی صمیمیت را به مشتریان شما منتقل کند.

با توجه به این که تولید و مدیریت تماس‌های صوتی انسانی، هزینه‌بر و زمان‌گیر است، با ترکیب هوش مصنوعی TTS و سیستم پاسخ‌گویی خودکار، CRM می‌تواند بدون دخالت انسانی، تماس‌های ورودی و خروجی را پاسخ دهی کند.

به این ترتیب این امکان وجود خواهد داشت که شرکت‌ها صدای اختصاصی برند خود را پسانزد و این صدا بخشی از هویت برند می‌شود، درست مثل لوگو یا شعار تبلیغاتی.

تاثیر تبدیل متن به صدا در بهبود تجربه مشتری

تصور کنید یک فروشگاه اینترنتی با استفاده از نرم‌افزار CRM اطلاعات مشتریان، سفارش‌ها، تماس‌ها و تیکت‌های پشتیبانی را ذخیره می‌کند. در جهت ارتقا تجربه مشتری می‌توان با کمک هوش مصنوعی و **سرویس هوش مصنوعی** تبدیل متن به صوت (TTS)، ارتباطات صوتی را خودکار کرد تا هم تجربه مشتری بهتر شود و هم حجم کار تیم پشتیبانی سبک‌تر شود.

به عنوان مثال هر زمان که وضعیت سفارش یک مشتری تغییر کند سیستم CRM به‌صورت خودکار با او تماس می‌گیرد و از سرویس TTS برای صحبت با مشتری استفاده می‌کند.

به این ترتیب تماس‌های هزاران مشتری بدون دخالت انسانی مدیریت می‌شود. نیاز به تیم تماس و منابع هنگفت از بین می‌رود و در عین حال مشتریان از انتخاب خود احساس رضایت می‌کنند.

آینده CRM با هوش مصنوعی

اگرچه ویژگی‌هایی مثل **تبدیل متن به صدا** و برعکس، توسط هوش مصنوعی همین حالا هم می‌تواند در اختیار کسب‌وکارها و سازمان‌ها قرار بگیرد، اما ویژگی‌هایی مانند تحلیل احساسات مشتری در آینده‌ای نزدیک برای کاربران CRM فراهم خواهد شد. پیش‌بینی می‌شود هوش مصنوعی در سی آر ام بتواند به طور دقیق احساسات مختلف انسانی را از طریق لحن و محتوای مکالمات تشخیص دهد و مشتریان را بر طبق آن دسته‌بندی کند.

یکی از پیش‌بینی‌های دیگری که در این زمینه انجام می‌شود این است که CRM به یک مدیر همه‌جانبه تبدیل شود؛ به‌گونه‌ای که نه‌تنها پیش‌بینی‌ها را در موقعیت‌های مختلف به کارشناس ارائه دهد، بلکه با دسترسی‌های عملی بتواند به‌صورت خودکار، خود این اقدامات را انجام دهد. به این ترتیب با سیستمی روبه‌رو خواهیم بود که بدون این که احساس شود، همیشه در حال بهبود فرآیندهای کسب و کار است.

چطور از هوش مصنوعی در نرم افزار سی آر ام استفاده کنیم؟

همان‌طور که گفته شد، بعضی از ویژگی‌های هوش مصنوعی هم‌اکنون در سیستم‌های CRM قابل استفاده هستند. اگر بهترین گزینه را برای **خرید برنامه سی آر ام** انتخاب کرده باشید، می‌توانید به‌راحتی از کاربرد هوش مصنوعی در آن نیز بهره ببرید. همین حالا می‌توانید برای بهره‌مندی از ویژگی‌های هوش مصنوعی در نرم افزار سی آر ام خود با کارشناسان ما تماس بگیرید.

دریافت PDF

پی دی اف این مقاله را می‌توانید جهت مطالعه در زمان دیگر با یک کلیک دانلود کنید.

دانلود PDF

سوالات متداول

▼ هوش مصنوعی در CRM چه کاربردهایی دارد؟

در حال حاضر هوش مصنوعی در CRM به تحلیل داده‌ها، تقسیم بندی مشتریان، پیش‌بینی رفتار مشتریان و بهبود ارتباطات کمک می‌کند. همچنین می‌تواند الگوهای خرید و رفتار مشتریان را شناسایی کند و پیام‌ها را در زمان مناسب را به‌صورت خودکار ارسال کند.

◀ چت‌بات‌ها چگونه به CRM کمک می‌کنند؟

◀ هوش مصنوعی چگونه تجربه مشتری را بهبود بخشید؟

سوالات متداول

اگر پاسخ سوالتان را در بخش سوالات متداول پیدا نکردید، می‌توانید با تیم پشتیبانی ما تماس بگیرید.

کنفرانس تصویری اوج ابری و Google Meet چه تفاوتی در کاربرد دارند؟

از نظر کیفیت صدا و تصویر، کدام گزینه عملکرد بهتری دارد؟

آیا برای استفاده از کنفرانس اوج نیاز به نصب نرم‌افزار است؟

از نظر امنیت و حفظ داده، چه تفاوتی وجود دارد؟

کدام گزینه برای جلسات سازمانی مناسب‌تر است؟

در برقراری ارتباط تصویری، تفاوتی در سرعت اتصال وجود دارد؟

آیا امکان اشتراک‌گذاری صفحه در کنفرانس اوج وجود دارد؟

کدام سرویس از نظر هزینه استفاده به‌صرفه‌تر است؟

آیا کنفرانس اوج از مرورگرهای مختلف پشتیبانی می‌کند؟

آیا کنفرانس اوج می‌تواند جایگزین Google Meet در سازمان‌ها باشد؟

صبا ضعیری / کارشناس تولید محتوا

علاقه‌مندی به دنیای فناوری و مدیریت کسب و کار در ساده‌سازی مفاهیم پیچیده و تبدیل آن‌ها به محتوای کاربردی همیشه مشوق من بوده است. با بررسی تازه‌ترین روندهای بازار و ترکیب آن با تجربه‌ای که در این راه همراه شده است تلاش می‌کنم در ارتقای دانش و بهبود تصمیم‌گیری‌های شما تاثیر مثبتی داشته باشم.



نظرات کاربران

نام

ایمیل

دیدگاه *

☐ ذخیره نام، ایمیل و وبسایت من در مرورگر برای زمانی که دوباره دیدگاهی می‌نویسم.

فرستادن دیدگاه

درباره سوس منسوجی در مدیریت ارتباط با مشتری
بهبود خدمات مشتریان با استفاده از هوش مصنوعی...
بهترین سرویس هوش مصنوعی برای CRM
تاثیر تبدیل متن به صدا در بهبود تجربه مشتری
آینده CRM با هوش مصنوعی
چطور از هوش مصنوعی در نرم‌افزار سی آر ام استفاده...

اشتراک گذاری

در خبرنامه ما عضو شوید

ایمیل

عضویت

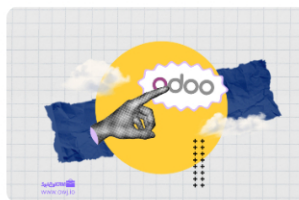
مقالات پیشنهادی



باشگاه مشتریان ۷ دقیقه، ۱۴۰۴/۰۷/۲۶

نرم‌افزار باشگاه مشتریان برای فروشگاه فرش | ویژگی‌ها

خلاصه مقاله: چرا فروشگاه فرش شما به باشگاه مشتریان نیاز دارد؟ فروشگاه‌هایی که هنوز با روش‌های سنتی کار کنند، دارد برای مشتری تلاش می‌کند که دیگر وجود...



Odoo ERP ۸ دقیقه، ۱۴۰۴/۰۷/۲۷

خرید و قیمت Odoo در ایران | راهنمای کامل

خلاصه مقاله: تا به حال چند بار نام نرم‌افزارهای قدرتمند مختلف مثل Odoo به گشتان خورده است؟ حتما شما هم به دنبال بهترین گزینه‌ها برای رشد و...



CRM ۱۴ دقیقه، ۱۴۰۴/۰۸/۱۳

بهترین نرم‌افزارهای CRM در سال ۲۰۲۵ با نظر متخصصان

خلاصه مقاله: بهترین نرم‌افزارهای CRM ایرانی و بین‌المللی اجازه دهید بی‌مقدمه برویم سر اصل مطلب و لیست بهترین نرم‌افزار CRM را در اختیارتان بگذاریم. در...



با ما در شبکه‌های اجتماعی در ارتباط باشید.

ماژول‌ها و امکانات	CRM برای مشاغل	منابع و راهنما	شرکت	راههای ارتباطی
مخاطبین	شرکت های بیمه	مقالات	پشتیبانی	مشهد، دستگیر ۳۵، بین بیستون ۶ و ۸، پلاک ۳۴، طبقه ۲
معاملات	آژانس‌های مسافرتی	کتاب‌ها	تماس با ما	ایمیل: info@amootsoft.com
پشتیبانی	بنگاههای معاملاتی	ویدیوها	مشاوره رایگان	شماره تماس: +۹۰۳۱۷۷۷۰۰۰
کارمندان	شرکت های بازرگانی	مقایسه‌ها	درباره اوج ابری	



ساعت کارکرد	رستوران‌ها و کافی‌شاپ‌ها	آکادمی اوج	توافق نامه
مدیریت فروش	سألی‌ها و کلینیک‌های زیبایی	CRM چیست	قوانین و مقررات
مشاهده تمام مازول‌ها	مشاهده CRM برای شغل شما	وبینار	سیاست حریم خصوصی

