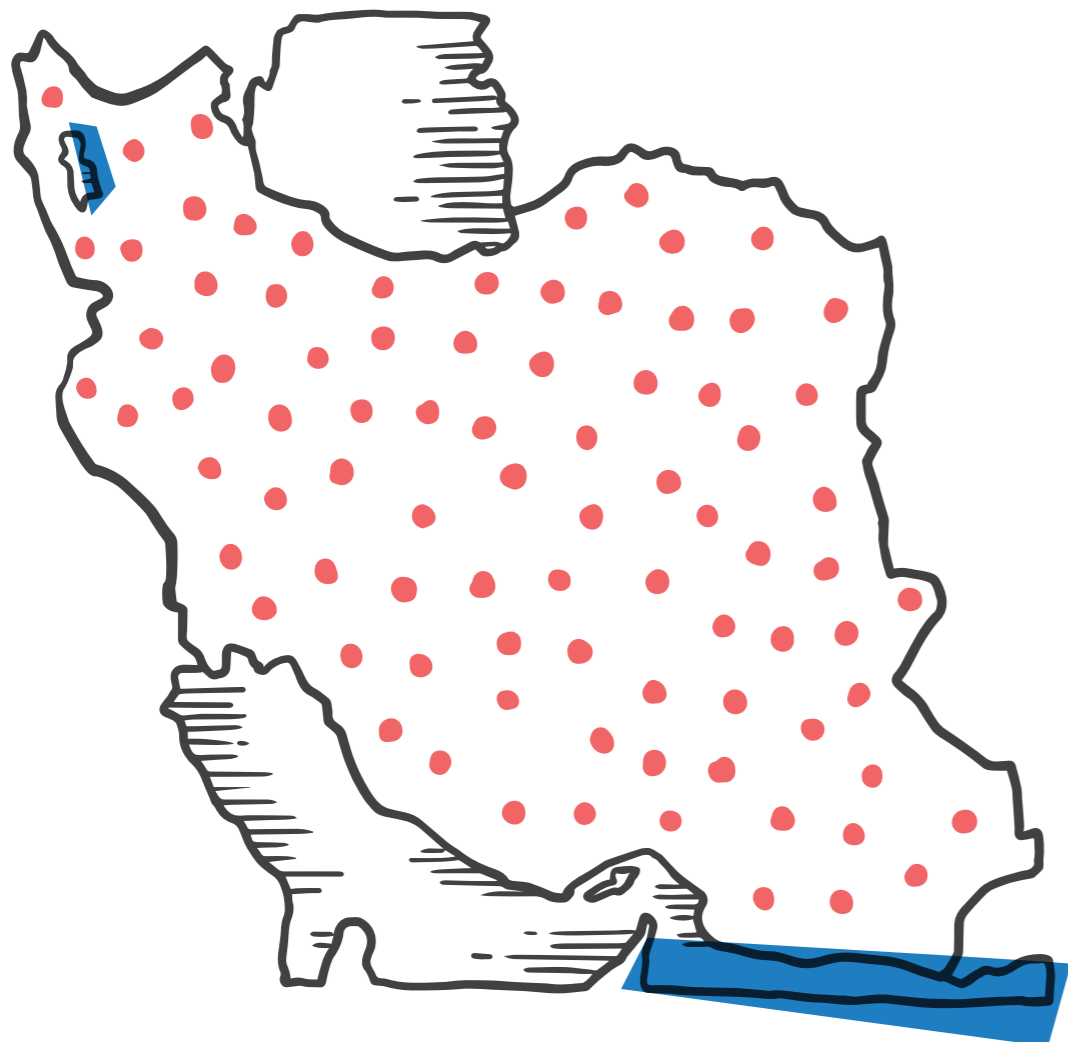


راه‌های ارتباط با آرتین





در هر نقطه از ایران
همراه شما هستیم



مأموریت

- استفاده از هوش مصنوعی در ارتباط بین ذی نفعان با هدف:
- ایجاد سهولت
- کاهش هزینه
- افزایش دقت، کیفیت و سرعت

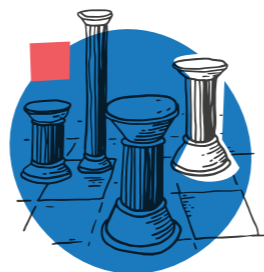
ارزش‌های بنیادین

- **نوآوری:** رویایی بزرگ داریم. از کوچک شروع می‌کنیم، ریسک می‌کنیم و سریع یاد می‌گیریم.
- **صداقت فکری:** بی‌طرفانه به دنبال حقیقت هستیم، از اشتباهات خود درس می‌گیریم و آموخته‌ها را به اشتراک می‌گذاریم.
- **مشتری‌محوری:** مشتری دوست ماست. بهترین‌ها را به دوستان خود ارائه می‌دهیم.
- **چابکی:** یاد می‌گیریم، سازگار می‌شویم و جهان را شکل می‌دهیم.
- **تعالی و عزم:** بالاترین استانداردها را حفظ می‌کنیم.
- **تیم یکپارچه:** بهترین کار را برای سازمان انجام می‌دهیم.



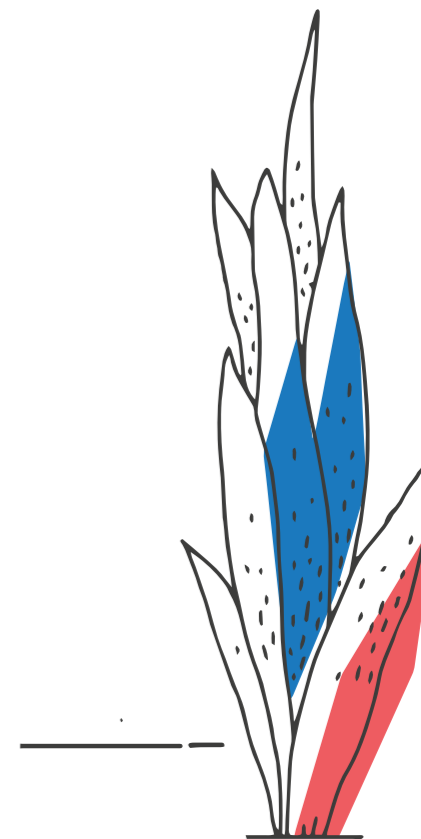
چشم‌انداز

- شکل‌دهی تجربه خوشایند در بستر ارتباطات دیجیتال با کسب‌وکارها



معرفی آرتین

آرتین، کسب‌وکار هوش مصنوعی شرکت توسن‌تکنو است که علاوه بر دریافت گواهی دانش‌بنیان، موفق به دریافت گواهی امنیتی بر روی پلتفرم هوش مصنوعی خود شده است. این کسب‌وکار در نظر دارد با ارائه محصولات مبتنی بر هوش مصنوعی، به سازمان‌ها کمک کند تا با ارتقای سطح دقت، کیفیت و ایجاد سهولت در ارائه خدمات و محصولات خود به کاربران نهایی، با ایجاد تجربه‌ای متفاوت برای ذی‌نفعان، ضمن کاهش هزینه‌ها در افزایش رضایت آن‌ها موفق باشد. با پیشرفت فناوری و آشنایی مردم با هوش مصنوعی، رفته رفته استفاده از این ابزار برای کسب‌وکارها و مشتریان آن‌ها مورد استقبال بیشتری قرار گرفته است. از این رو، کسب‌وکار آرتین از سال ۱۳۹۸ فعالیت خود را به صورت تخصصی در این حوزه آغاز کرده است. هدف آرتین خودکارسازی امور و کاهش هزینه‌های نیروی انسانی برای کسب‌وکارها، تسهیل‌گری و افزایش کیفیت خدمات به مشتریان است.





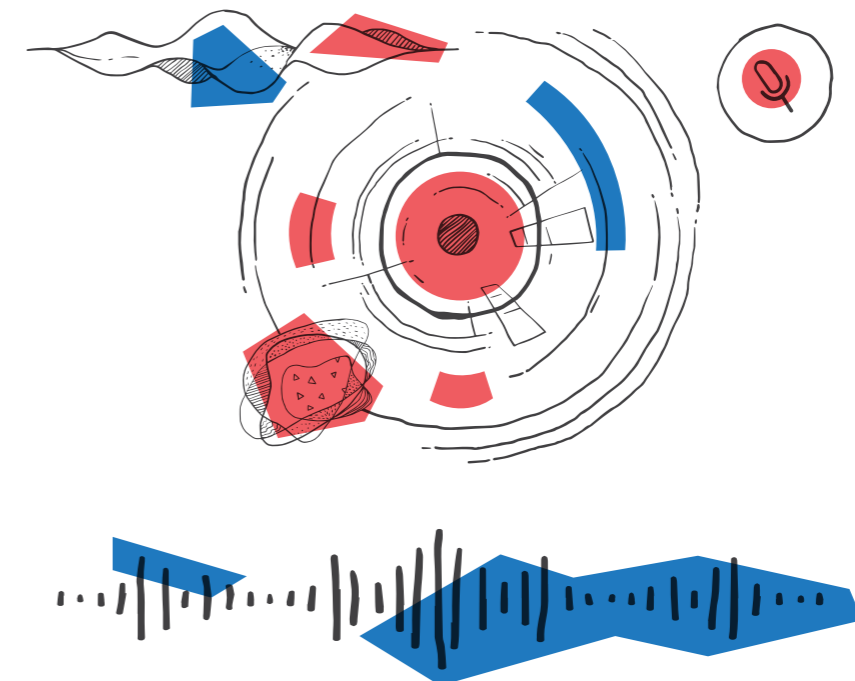
کنترل کیفیت هوشمند مرکز تماس (CCQC)

با پیاده‌سازی این سیستم، مدیران بدون دغدغه می‌توانند بر تمامی مکالمات بین اپراتور و مشتری نظارت کرده، متن و تحلیل آن را دریافت نمایند و با توجه به شاخص‌های عملکردی تعریف‌شده توسط مدیر سیستم، امتیاز هر مکالمه، امتیاز کلی هر اپراتور و مجموع امتیاز مرکز تماس را مشاهده نمایند.

کنترل کیفیت هوشمند مرکز تماس (Call Center Quality Control) یک سیستم ارزیابی عملکرد هوشمند است که با استفاده از سیستم تبدیل گفتار به متن (ASR) و پردازش زبان طبیعی (NLP) امکان مشاهده متن تمامی مکالمات به صورت تفکیک‌شده (اپراتور - مشتری) را برای مدیران فراهم می‌کند.

قابلیت‌ها و امکانات

- داشبورد برای مشاهده مجموعه‌ای از عناصر مورد نیاز از جمله:
 - مشاهده تعداد و مشخصات کل مکالمات همراه با جزئیات مورد نیاز
 - مشاهده مکالمات چالشی و بررسی علل آن
 - نمودار عملکرد مرکز تماس بر اساس شاخص‌های تعریف شده
 - تشخیص و ارائه کلمات پرتکرار در مکالمات
- تشخیص و ارائه جزئیات مستقل از موضوع مکالمه
- ارائه گزارشات تحلیلی، آماری و مقایسه‌ای

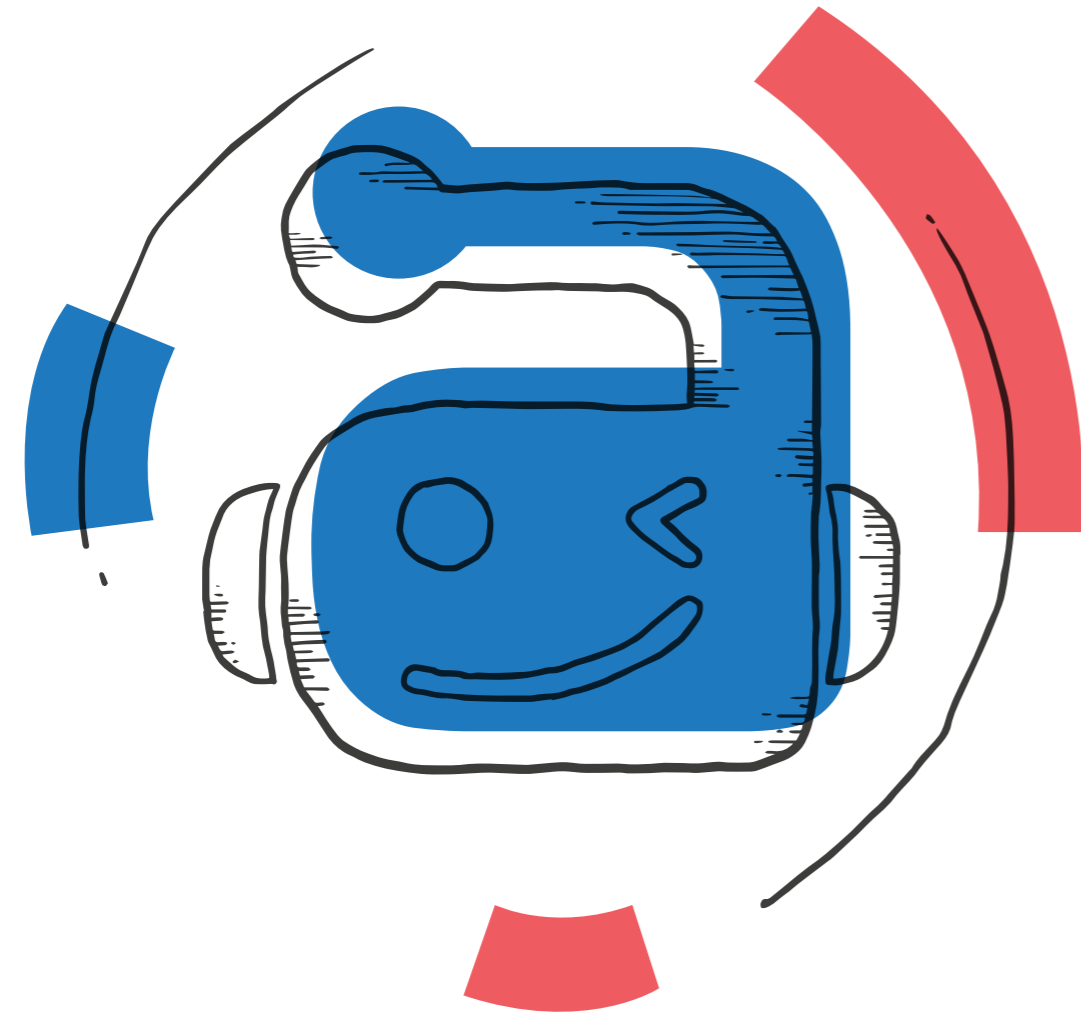


مزیت‌ها

- تبدیل ۱۰۰٪ مکالمات به متن با کمترین هزینه ممکن
- ارائه لیست تمامی مکالمات با قابلیت جستجو
- تشخیص موضوع مکالمه
- تشخیص لحن از روی متن و صوت
- تشخیص میزان سکوت
- ارائه امتیاز ارزیابی عملکرد توسط ماشین
- تعریف شاخص‌های عملکردی توسط ادمین سیستم
- طراحی کاربرپسند، منحصربه‌فرد و آسان

مناسب چه کسب‌وکارهایی است؟

- مناسب سازمان‌هایی که نیاز به برنامه ارزیابی و بهبود عملکرد دارند:
 - کمک به بهبود مستمر عملکرد سازمان با ارائه محصول یا خدمت
 - انجام فرآیند نظارت و ارزیابی کارشناسان مرکز تماس
 - بررسی موضوع تمامی مکالمات دریافتی مرکز تماس
- مناسب سازمان‌های مشتری‌محور:
 - تسریع در شناسایی و رسیدگی به درخواست مشتریان برای سازمان‌های مشتری‌محور
 - کمک به نگهداشت مشتریان فعلی و جلب رضایت آن‌ها
- مناسب تمامی سازمان‌هایی که هدف توسعه کسب‌وکار دارند:
 - فراهم‌سازی امکان دورکاری برای کارشناسان مرکز تماس و کاهش چشم‌گیر هزینه نظارت بر عملکرد آن‌ها برای سازمان



چتبات (ChatBot)

می‌تواند در زمینه‌هایی مانند **فروش و بازاریابی، پشتیبانی از مشتری و سرگرمی** در کنار انسان‌ها قرار گرفته و به آن‌ها کمک کند. این چتبات به صورت کاملاً داخلی و با استفاده از جدیدترین فناوری‌های هوش مصنوعی توسعه داده شده است.

چتبات یک ماشین هوشمند پرسش و پاسخ است که می‌تواند پاسخگوی سوالات مطرح‌شده توسط کاربران باشد. به طور کلی می‌توان گفت چتبات **رابط تعامل مشتری با سازمان از طریق یک ربات** است. این ماشین هوشمند پرسش و پاسخ

قابلیت‌ها و امکانات

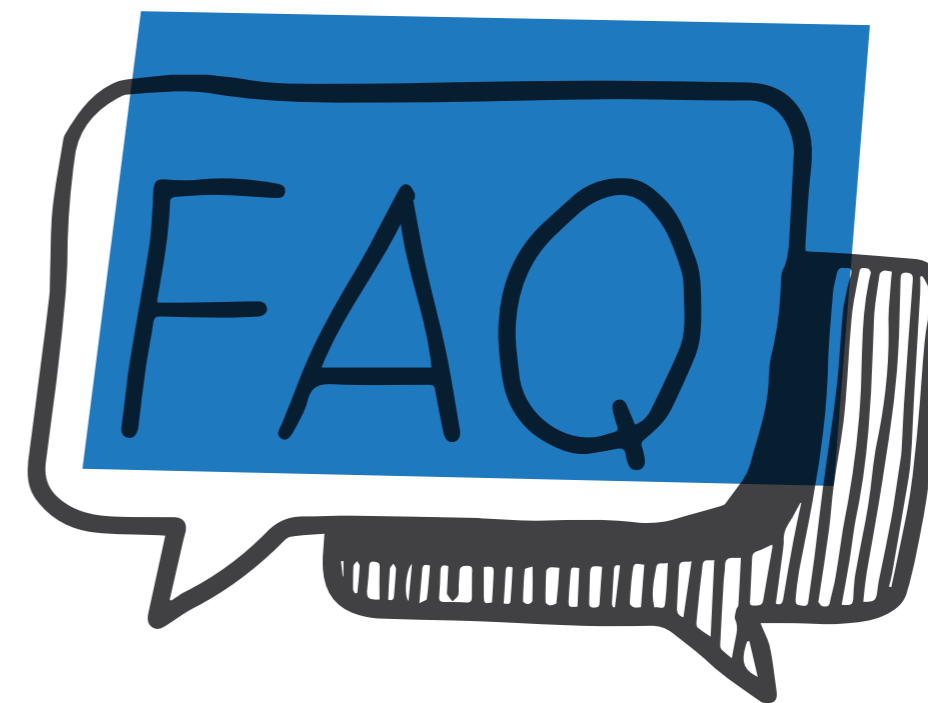
- سفارشی‌سازی و استقرار آسان و سریع
- آموزش سریع ماشین با توجه به اطلاعات جدید
- یکپارچه‌سازی با برنامه‌های شخص ثالث
- امکان چت زنده با اپراتور در صورت درخواست کاربر
- حفظ امنیت و حریم خصوصی

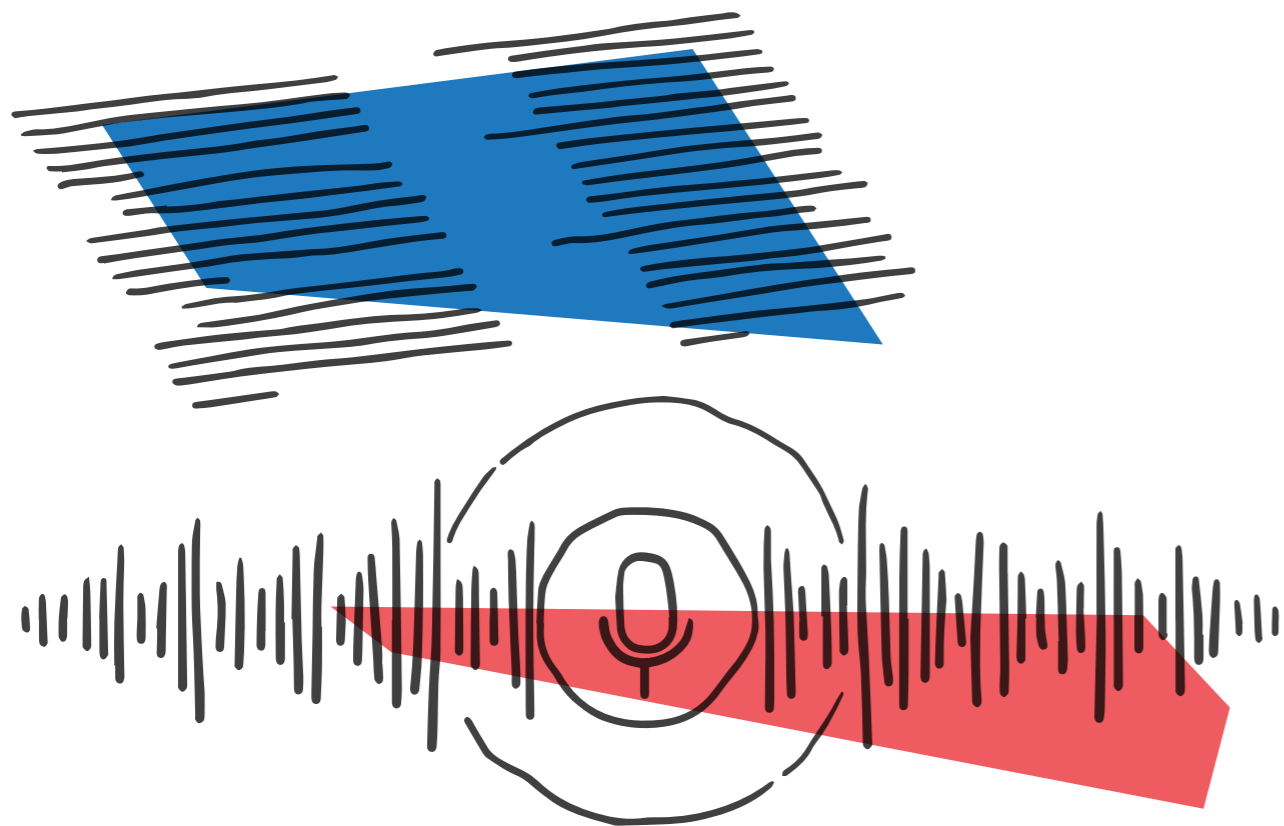
مزیت‌ها

- پاسخگویی همزمان به چندین کاربر
- پشتیبانی از زبان رسمی و محاوره
- امکان نمایش انواع پاسخ به صورت متن، لینک، تصویر و دکمه
- امکان اعمال نظرسنجی و دریافت بازخورد از مشتری و ارائه گزارشات تحلیلی
- امکان احراز هویت مشتری برای ورود به صفحه گفتگو
- امکان انتخاب نحوه ارسال سوال و دریافت پاسخ به اشکال مختلف از جمله صوت (ASR|TTS)
- امکان انجام عملیات مورد نیاز کاربر مانند عملیات بانکی، جابجایی پول بین حساب‌ها یا اعلام مانده حساب و ...

مناسب چه کسب‌وکارهایی است؟

- مناسب سازمان‌هایی با تعداد مشتریان زیاد:
 - پاسخگویی به پرسش‌های پرتکرار در مراکز تماس
 - کاهش زمان انتظار در صف کاربر، خصوصا در پیک کاری
 - دسترسی ۲۴ ساعته در ۷ روز هفته بدون محدودیت برای مشتریان
- مناسب سازمان‌هایی با تعداد سوالات، فرم‌ها و فرآیندهای زیاد:
 - کاهش تماس‌های تلفنی بین واحدی
 - افزایش سرعت در دسترسی کارکنان به فرم و مستندات عمومی سازمان و انجام امور
 - کاهش هزینه، ایجاد یکپارچگی و متمرکزسازی در پاسخ به نیازهای کاربران با پیاده‌سازی API
- مناسب سازمان‌های محصول محور یا خدمت محور:
 - دریافت گزارشات تحلیلی برای شناسایی دغدغه مشتریان درخصوص ارائه محصول یا خدمت و تسریع در رفع دغدغه‌ها و افزایش رضایت مشتریان





تبدیل گفتار به متن (ASR)

گوشی‌های هوشمند و سهولت استفاده از آن‌ها با تخصیص مقدار محدود منابع امکان‌پذیر است. برخی از کاربردهای این سیستم‌ها را می‌توان سیستم‌های پاسخگویی در لحظه (Online ASR)، تولید زیرنویس فیلم‌ها، چت‌بات‌های مبتنی بر صوت و موارد محدودتر مانند سیستم‌های مبتنی بر فرامین صوتی و دستیارهای صوتی نام برد.

به واسطه پیشرفت روزافزون فناوری در دهه اخیر، استفاده از سیستم‌های تبدیل گفتار به متن و یا بازشناسی گفتار در برنامه‌های مختلف با کاربردهای متعددی صورت گرفته است. از سری مزایای این محصول، کارایی بالا و به‌صرفه‌بودن آن برای تبدیل تعداد زیادی از فایل‌ها و مستندات گفتاری، به متنی مناسب و دقیق است که انجام این امر به واسطه رواج

قابلیت‌ها و امکانات

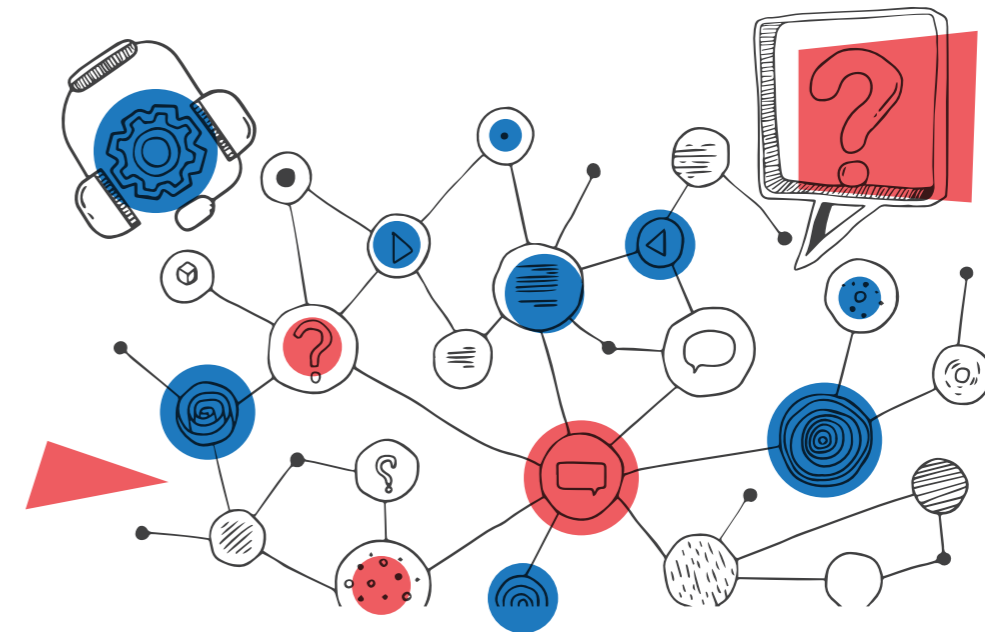
- تبدیل گفتار فارسی به متن با دقت و سرعت بالا
- بدون نیاز به آموزش صدای کاربر
- عدم نیاز به استفاده از تجهیزات گران‌قیمت
- عدم وابستگی به گوینده
- عدم نیاز به آموزش مجزا برای هر فرد
- امکان استفاده در دیگر سیستم‌های هوش مصنوعی و ترکیب برای خلق محصولات دیگر مانند بررسی احساسات شخص از روی متن مخصوصا در مراکز تماس سازمان‌ها

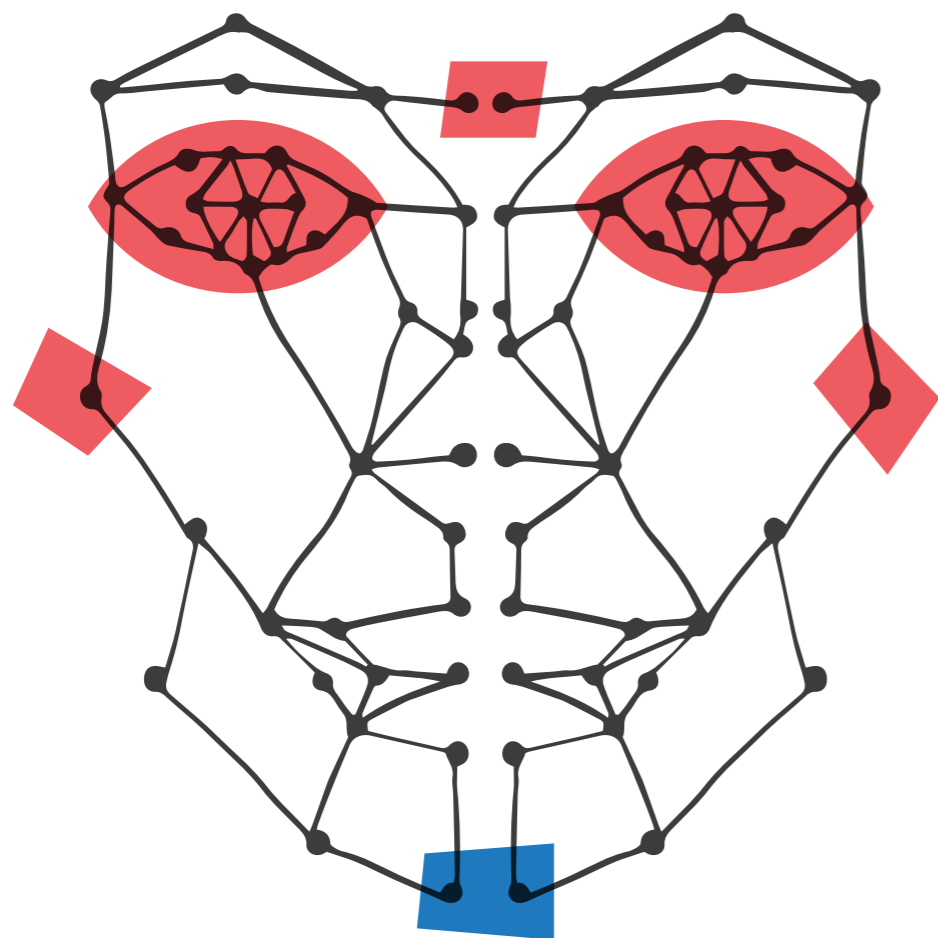
مزیت‌ها

- قابلیت تبدیل گفتار محاوره‌ای و رسمی به متن
- تشخیص لهجه‌های مختلف زبان فارسی
- مقاوم در برابر نویز
- پشتیبانی از فرمت‌های متنوع صوتی
- ارائه وب‌سرویس با قابلیت ادغام با انواع محصولات مشتری و سیستم‌عامل‌های مختلف
- امکان ارائه پنل تحت وب برای استفاده مستقیم یا بارگذاری فایل برای تبدیل گفتار به متن
- تبدیل گفتار به متن به صورت زنده
- بهره‌مندی از آخرین فناوری‌های هوش مصنوعی مبتنی بر یادگیری عمیق

مناسب چه کسب‌وکارهایی است؟

- مناسب سازمان‌های جلسه‌محور:
 - استفاده در مستندسازی صداها مانند مستندسازی جلسات و تهیه خلاصه جلسه
 - استخراج متن فایل‌های صوتی
- مناسب سازمان‌های دارای مرکز تماس:
 - تبدیل مکالمات تلفنی به متن
 - مناسب تحلیل گفتار اپراتور و مشتری
- مناسب واحد سرمایه انسانی سازمان‌ها:
 - مکتوب‌سازی مصاحبه‌ها توسط ماشین
- مناسب سازمان‌های دارای مشتریان خاص:
 - تایپ صوتی برای افراد کم‌توان مانند اشخاص کم‌بینا، معلولین و ... که توانایی کمتری برای تایپ کردن دارند.





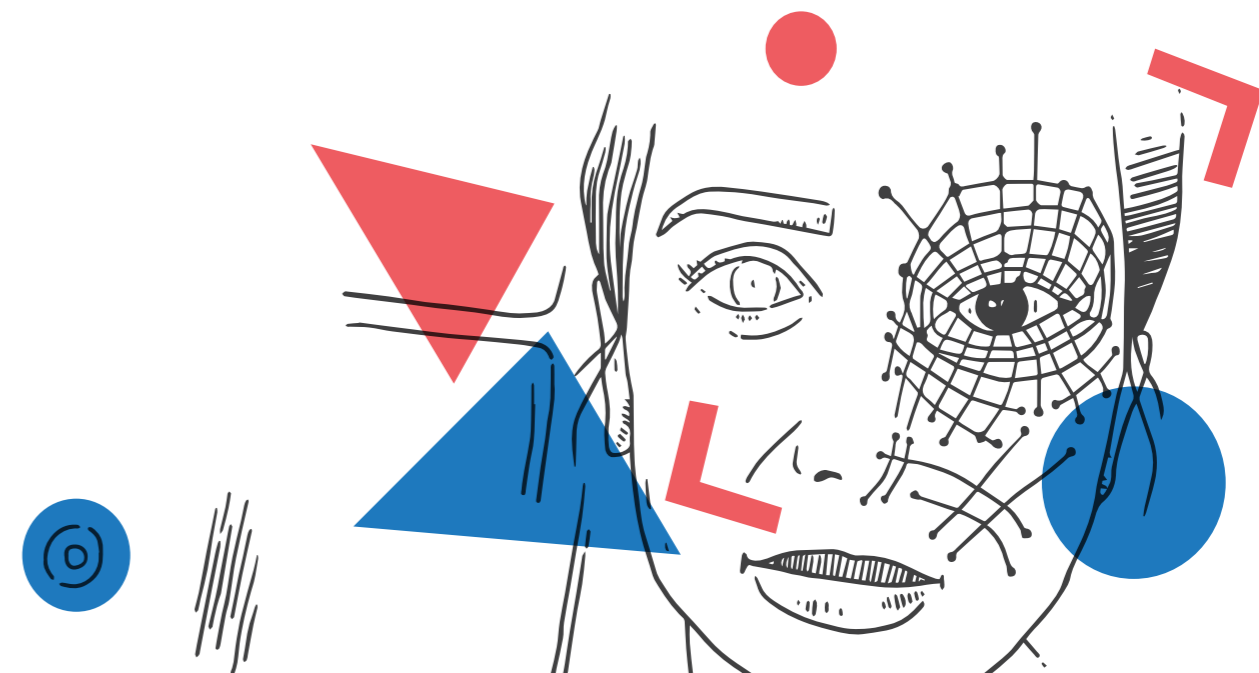
شناسایی چهره (Face Recognition)

و نوشیدنی و دیگر دستگاه‌های مشابه است. نمونه پیاده‌سازی‌شده و کاربردی این سرویس، ثبت پیش از یک میلیون رکورد ثبت تردد کارکنان شرکت توسن‌تکنو در سراسر کشور است. با ثبت این تردها، سرویس شناسایی چهره به سطح مناسبی از بلوغ رسیده است.

سرویس شناسایی چهره آرتین با سرعت بالا، مناسب شناسایی چهره مخصوصاً در زمینه VIP Detection است که به‌صورت کاملاً بومی در این تیم توسعه یافته است. این سرویس قابل استفاده در تمامی دستگاه‌های فروش خودکار (Vending Machine)، دستگاه‌های خرید قهوه

قابلیت‌ها و امکانات

- قابلیت استفاده به صورت محصول در سرور مشتری
- ارائه ادمن پنل برای مدیریت عملیات افراد مانند تردد، خرید و ...
- قابلیت ارائه API برای یکپارچه‌سازی با سامانه‌های دیگر سازمان (Third Party)
- ارائه خدمات به صورت ۲۴ ساعته در ۷ روز هفته
- ارائه خدمات به صورت بلادرنگ و سریع
- قابلیت شناسایی سریع مشتریان خاص سازمان و امکان ارسال نوتیفیکیشن برای مدیر مربوطه
- مقیاس‌پذیری بالا

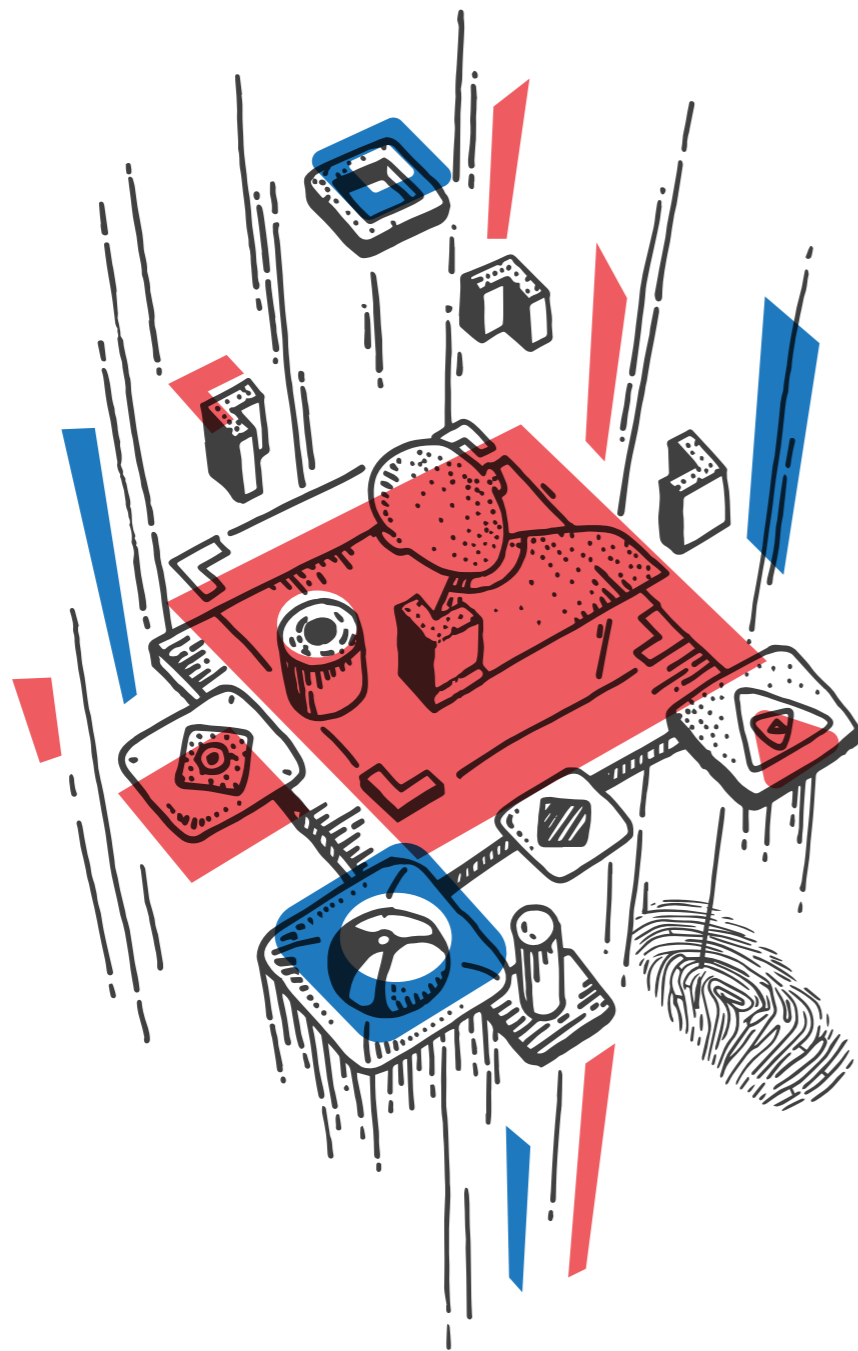


مزیت‌ها

- سریع‌ترین روش ثبت تردد (ثبت چهره در کسری از ثانیه)
- دارای گواهینامه دانش‌بنیان نوع یک و گواهی امنیتی
- توسعه داده شده بر مبنای دادگان واقعی
- بلوغ کافی با ثبت بیش از یک میلیون تردد موفق
- دقت بالا (۹۹/۹۹٪)
- استفاده از به روزترین روش‌های مبتنی بر هوش مصنوعی
- قابلیت استفاده در سایر سامانه‌های داخلی سازمان‌ها:
- در صورت تهیه محصول چت‌بات برای سازمان، امکان یکپارچه‌سازی «سیستم تردد بر مبنای شناسایی چهره» با «چت‌بات» وجود دارد. از این طریق امکان بررسی حضور یا عدم حضور کارکنان برای همکاران بر اساس دسترسی‌ها میسر می‌شود.
- عدم نیاز کارکنان سازمان برای استفاده از کارت پرسنلی یا هر ابزار دیگر به منظور ثبت تردد

مناسب چه کسب‌وکارهایی است؟

- برای کسب‌وکارهایی که نیازمند شناسایی عملیات کاربران هستند:
- تردد افراد با ضرب اطمینان بالا
- خرید
- برای سازمان‌های دارای هدف کاهش هزینه و کاهش صرف وقت



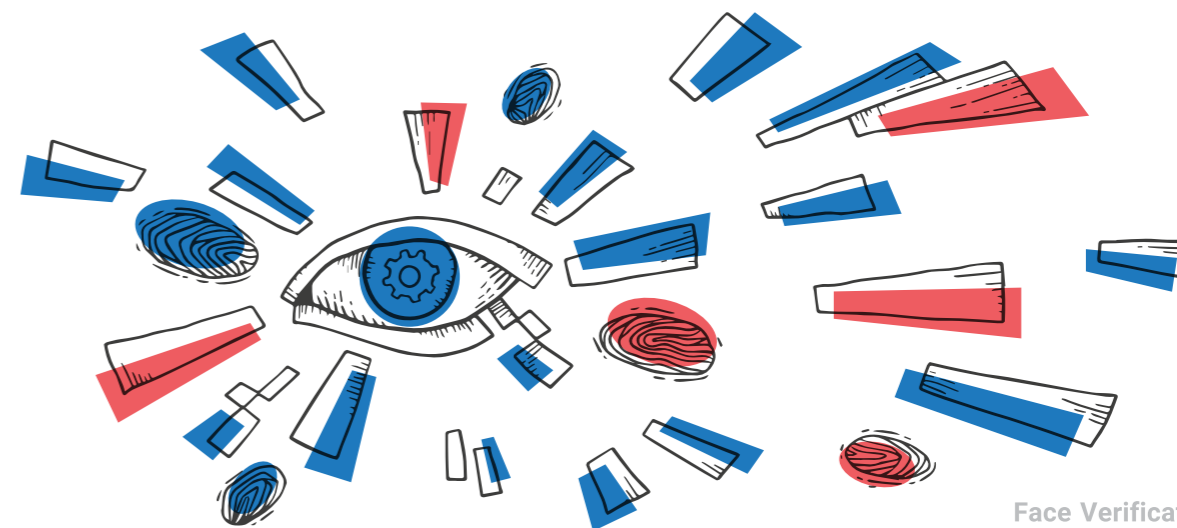
احراز هویت (Face Verification)

توانمندی متخصصان و نخبگان داخلی توسعه داده شده است. ایجاد امنیت و آسایش برای مشتریان در کنار ایجاد تجربه خوشایند برای کاربران از اهداف اصلی طراحی این محصول است.

محصول احراز هویت آرتین با بهره‌گیری از دو موتور قدرتمند زنده‌سنجی و تبدیل گفتار به متن، تجربه احراز هویتی آسان، سریع و امن را برای کاربران به ارمغان می‌آورد. این محصول کاملاً بومی بوده و با تکیه بر

قابلیت‌ها و امکانات

- امکان سفارشی‌سازی با روش‌های متنوع موجود با قابلیت انتخاب بالانس **ضریب سرعت و خطا** بر اساس نیاز مشتریان
- قابلیت استفاده به‌صورت سرویس در دیتاسنتر شرکت توسن‌تکنو
- ارائه خدمات به‌صورت ۲۴ ساعته در ۷ روز هفته
- ارائه خدمات به صورت بلادرنگ و سریع
- مقیاس‌پذیری بالا
- احراز هویت آفلاین:
 - ارائه ادمین پنل برای بررسی درخواست‌های احراز هویت توسط اپراتور
 - امکان بررسی نتیجه به‌صورت ترکیبی توسط هوش مصنوعی و عامل انسانی
- احراز هویت آنلاین:
 - بررسی تمامی فرآیند توسط هوش مصنوعی با سرعت بالا و دریافت نتیجه در لحظه
 - ارائه گزارش احراز هویت صورت‌گرفته به‌همراه ضریب اطمینان و کد خطا

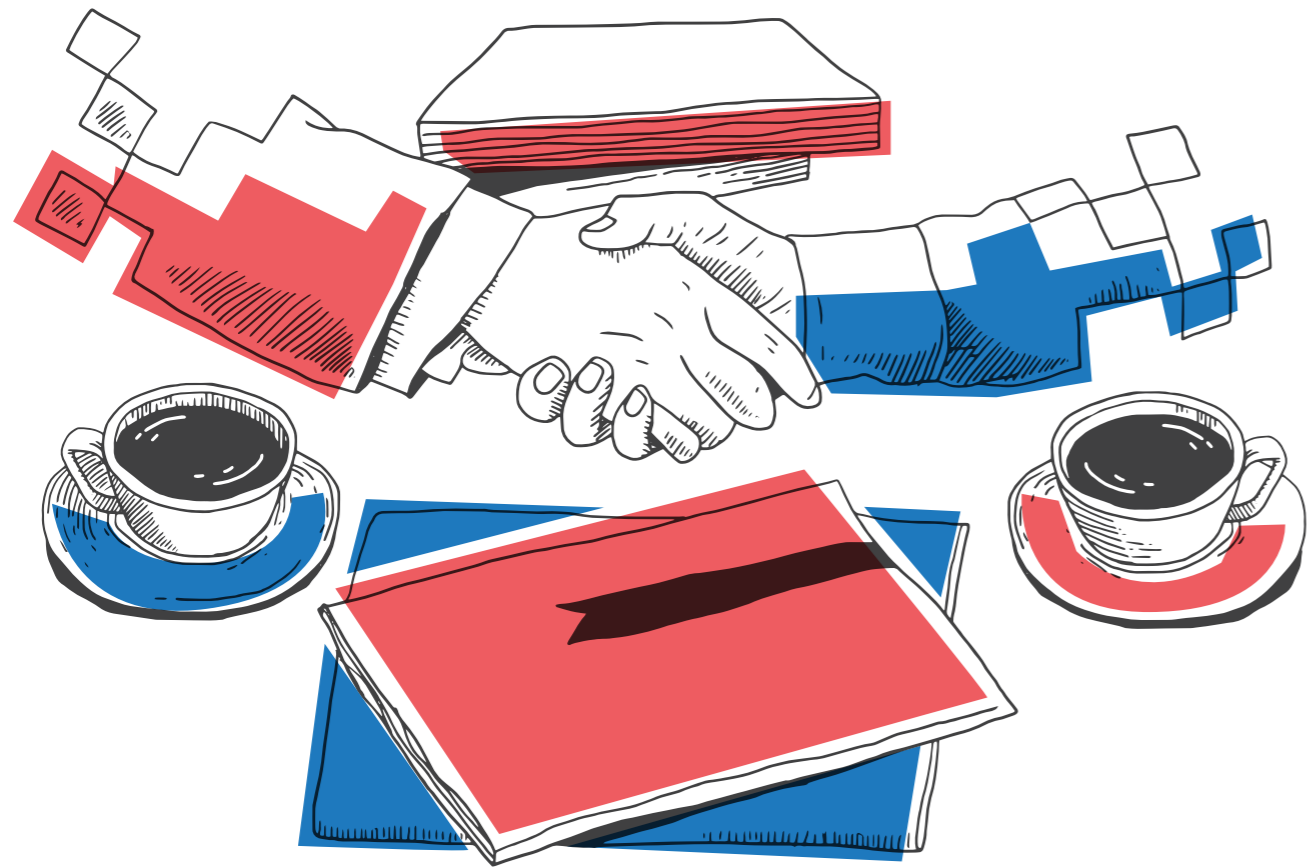


مزیت‌ها

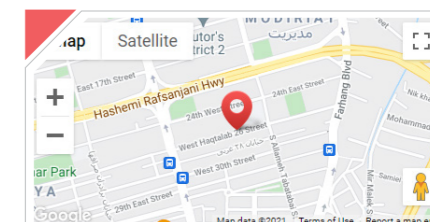
- طراحی کاربرپسند و اهمیت به تجربه خوشایند کاربر
- استفاده از به‌روزترین روش‌های مبتنی بر هوش مصنوعی
- کاهش مراجعه حضوری کاربران و صرفه‌جویی در زمان آن‌ها
- بهبود تجربه مشتری برای سازمان‌ها
- کیفیت بالا در ارائه نتیجه
- جلوگیری از تقلب
- ایجاد اطمینان در احراز هویت افراد برای سازمان‌ها
- ایجاد رضایت برای مشتریان سازمان‌ها با توجه به عدم نیاز به‌حضور و سرعت بالای انجام فرآیند

مناسب چه کسب‌وکارهایی است؟

- برای سازمان‌هایی که نیاز به احراز هویت و اعتبارسنجی مشتریان دارند.
- برای سازمان‌هایی که نیاز به تسهیل فرآیند و بهبود تجربه در احراز هویت دارند.
- برای سازمان‌هایی با پراکندگی جغرافیایی مشتریان



راههای ارتباط با آرتین



■ دفتر مرکزی

ایران، تهران، بلوار سعادت آباد، خیابان حق طلب غربی، پلاک ۲۵

■ تلفن: +۹۸ ۲۱ ۴۲۰ ۶۱ ۰۰۰

■ فکس: +۹۸ ۲۱ ۴۲۰ ۶۱ ۲۱۰

■ وبسایت: www.artin-ai.ir

■ پست الکترونیک: info@artin-ai.ir



[tosantechno-artin](https://www.linkedin.com/company/tosantechno-artin)



[tosantechno.artin](https://www.instagram.com/tosantechno.artin)