



PRODUCT OVERVIEW · ۲۰۲۶

آیرا ساپورت دقیقاً چیست؟

یک سیستم پشتیبانی هوشمند فارسی که پیام، دانش، هوش مصنوعی و تیم انسانی را به یک مسیر روشن برای حل مسئله تبدیل می‌کند.

۱۴۰۵/۰۴/۲۹

نسخه ۱.۰

معرفی محصول



در یک جمله

آیرا ساپورت «چت بات» نیست؛ موتور اجرای پشتیبانی است

پیام مشتری را می‌گیرد، از دانش معتبر جواب می‌دهد، کار مجاز را انجام می‌دهد و اگر لازم باشد موضوع را با تمام زمینه به انسان می‌سپارد.



ویجت فقط یکی از ورودی‌هاست؛ محصول اصلی، **حل شدن کار مشتری** است.



پشتیبانی معمولاً تکه تکه است؛ مشتری این تکه ها را حس می کند

مشکل فقط «دیر جواب دادن» نیست؛ پیام، دانش، ابزار و مسئول پاسخ گویی از هم جدا هستند.

۰۱ پیام ها پخش اند

وبسایت و شبکه های پیام رسان هر کدام مسیر جدا دارند.

۰۲ جواب ها به حافظه افراد وابسته اند

دانش رسمی پیدا نمی شود یا به روز نیست.

۰۳ کار تکراری زیاد است

تیم بارها همان پاسخ و همان پیگیری را انجام می دهد.

۰۴ ارجاع، زمینه را از بین می برد

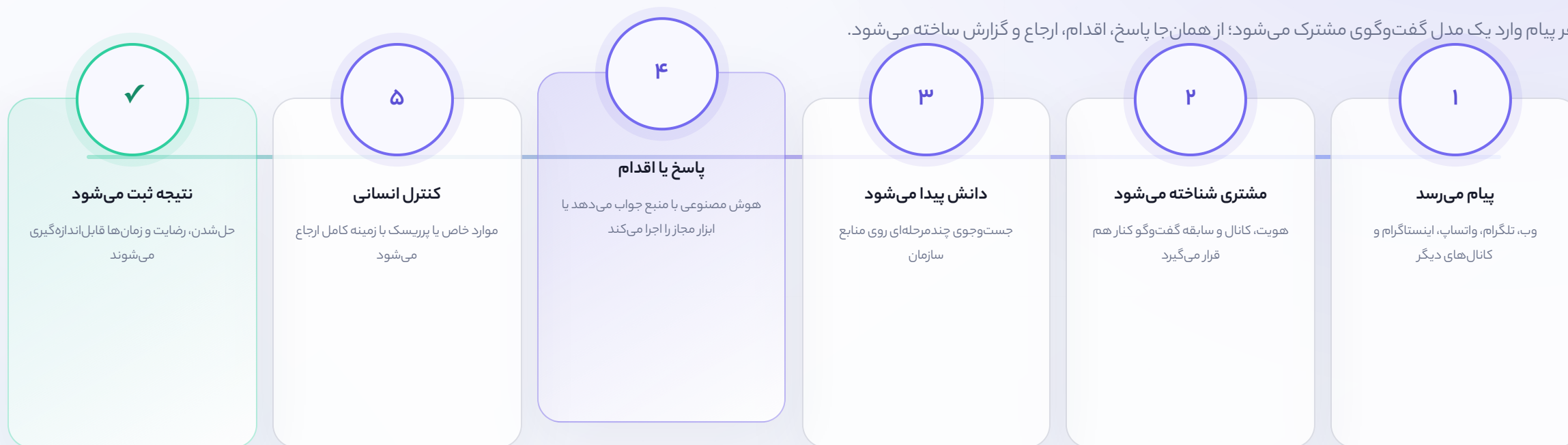
مشتری باید داستانش را برای نفر بعدی دوباره تعریف کند.





همه چیز در یک چرخه ساده و قابل پیگیری اتفاق می افتد

هر پیام وارد یک مدل گفت و گوی مشترک می شود؛ از همان جا پاسخ، اقدام، ارجاع و گزارش ساخته می شود.



یک رشته گفت و گو نه شش ابزار جدا از هم



از «جواب دادن» تا «حل کردن»؛ با کنترل بیشتر در ریسک بالاتر





پایه هر پاسخ

جواب از حدس نمی‌آید؛ از دانش خود کسب و کار می‌آید

آیرا ساپورت منابع را جمع می‌کند، قابل جست‌وجو می‌سازد و پاسخ را به همان منابع متصل نگه می‌دارد.

فایل

PDF و اسناد

بارگذاری و پردازش

وب

وبسایت و سایت‌مپ

خزش و همگام‌سازی

API

داده ساخت‌یافته

ورودی از سیستم‌های داخلی

FAQ

پرسش و پاسخ دستی

جواب‌های قطعی تیم

اجتماعی

اینستاگرام و تلگرام

پست‌های صفحه یا کانال

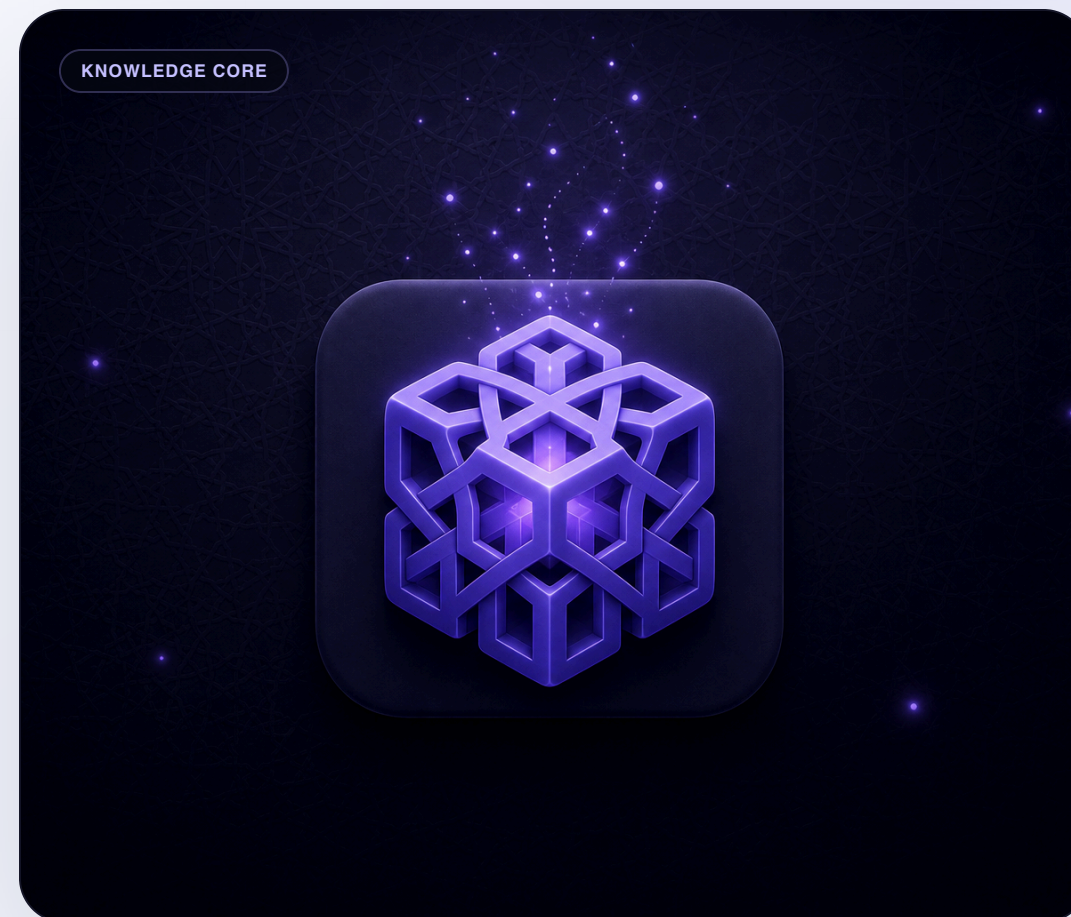
جمع‌آوری

تمیزسازی

جست‌وجو

پاسخ با منبع

اگر پوشش کافی نباشد، سیستم باید بگوید «نیاز به بررسی انسانی دارد»؛ نه اینکه جواب بسازد.





مشتری هر جا باشد، گفت‌وگو در یک جا مدیریت می‌شود

کانال‌ها ورودی‌های متفاوت‌اند؛ ولی هویت مشتری، تاریخچه، دانش و وضعیت رسیدگی مشترک می‌ماند.

اتصال عملیاتی امروز

وبسایت تلگرام واتساپ اینستاگرام بله روییکا

ورودی و توسعه پذیری

API SDK موبایل ایتا ایمیل پیامک

یک وضعیت

باز، در انتظار، ارجاع شده یا حل شده

یک تاریخچه

برای AI و اپراتور

یک مشتری

حتی اگر کانالش عوض شود

نوع اتصال و عمق امکانات همه کانال‌ها یکسان نیست؛ کانال‌های سبک از کانال‌های کامل جدا هستند.

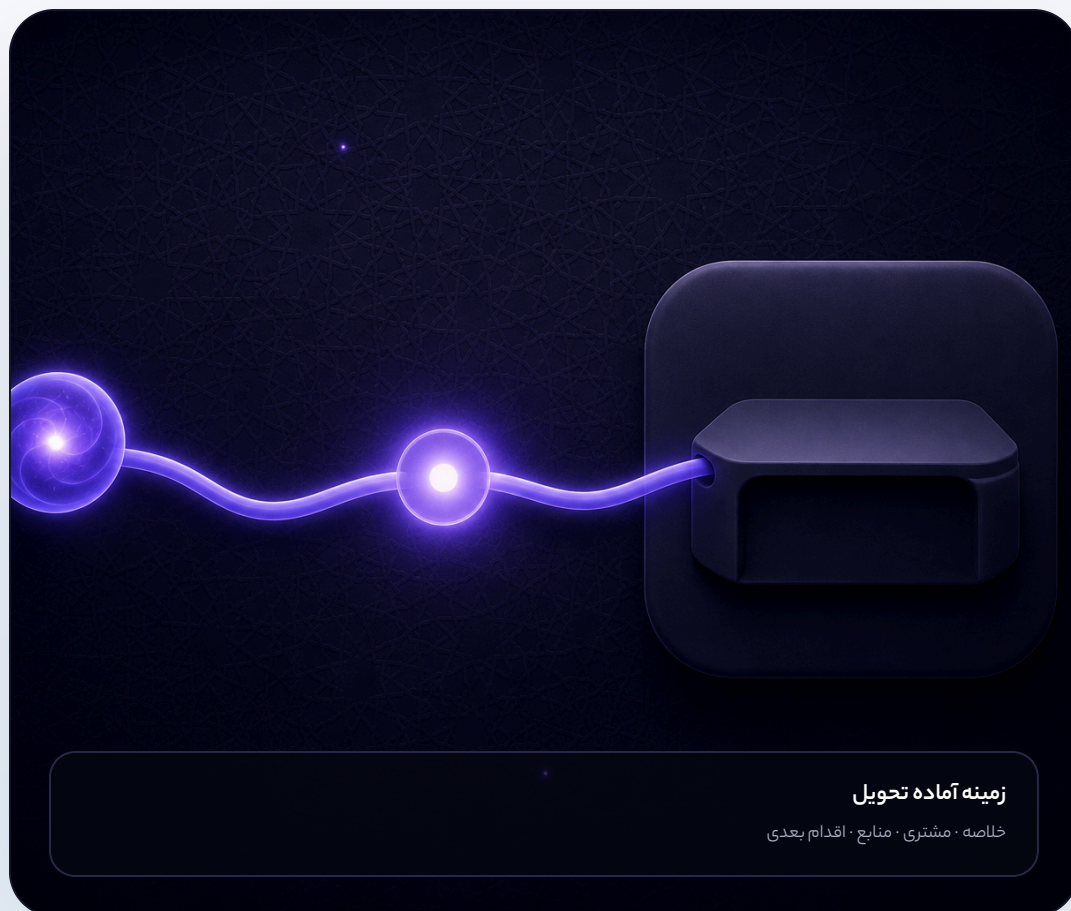




ارجاع بدون گم شدن زمینه

هوش مصنوعی کنار تیم می ایستد؛ کنترل انسانی را حذف نمی کند

وقتی نیاز به تصمیم، همدلی یا دسترسی انسانی باشد، گفت و گو متوقف نمی شود؛ مالک آن تغییر می کند.

**زمینه آماده تحویل**

خلاصه · مشتری · منابع · اقدام بعدی

AI تا جای امن پیش می رود

دانش را می گردد، سؤال تکمیلی می پرسد و کارهای مجاز را امتحان می کند.

قبل

تمام زمینه تحویل می شود

خلاصه موضوع، مشخصات مشتری، پیام ها، منابع و اقدام نیمه تمام کنار هم می آیند.

هنگام ارجاع

اپراتور در همان رشته ادامه می دهد

مشتری داستانش را تکرار نمی کند و وضعیت گفت و گو روشن می ماند.

بعد

حالت پاسخ گویی برای هر سازمان قابل تنظیم است

Supervised

AI-first



فراتر از پاسخ

آیرا ساپورت می‌تواند کار انجام دهد؛ اما نه بدون قاعده

ابزارهای داخلی یا API ها به گفت‌وگو متصل می‌شوند تا مسیر پشتیبانی واقعاً جلو برود.

هر اقدام، سطح ریسک دارد

CONTROL GATE

خواندن ● اجرای مستقیم در محدوده مجاز

نوشتن ● قابل تنظیم برای تأیید

حساس یا مالی ● تأیید انسانی اجباری

درخواست تأیید
آیا این اقدام انجام شود؟

تأیید تأیید خیر

ورودی، خروجی، زمان اجرا، سطح ریسک و تأییدکننده در گزارش ممیزی ثبت می‌شود.

استعلام



وضعیت سفارش، اشتراک یا درخواست مشتری

خواندن

ثبت و به‌روزرسانی



ساخت تیکت، افزودن یادداشت یا تغییر وضعیت

نوشتن

اجرای گردش کار



فراخوانی سرویس داخلی یا MCP یا ورودی مشخص

ابزار



تیم پشتیبانی یک میزکار روزانه دارد، نه مجموعه‌ای از پنل‌های جدا

تنظیم دستیار، دانش، کانال، اقدام، تیم و گزارش در یک محیط سازمانی کنار هم قرار می‌گیرد.



۰۱ صندوق گفت‌وگوها

مالک، وضعیت، اولویت و پاسخ در یک رشته

۰۲ دستیار

هویت، لحن، هدف و حالت پاسخ‌گویی

۰۳ دانش

منابع، همگام‌سازی، جست‌وجو و شکاف‌ها

۰۴ کانال‌ها

اتصال، سلامت و آخرین فعالیت

۰۵ اقدام‌ها

ابزار، مجوز، تأیید و تاریخچه اجرا

۰۶ تیم و گزارش

نقش‌ها، عملکرد، کیفیت و نتیجه



از یک خط کد تا اتصال عمیق

راه اندازی ساده است؛ توسعه پذیری هم سقف کوتاهی ندارد

کسب و کار می تواند از ویجت آماده شروع کند و بعد با API، SDK، وبهوک و MCP عمیق تر شود.

۱۴

بسته و افزونه اختصاصی در مخزن امروز

پوشش واقعی، نه فقط نام در کاتالوگ نصب

React Next.js Vue Angular React Native Expo Flutter Laravel JavaScript SDK
WordPress PrestaShop Drupal WHMCS Joomla

بعضی فناوری های دیگر راهنمای نصب دارند، نه بسته بومی؛ در این ارائه این دو با هم یکی نشده اند.

ویجت آماده وب

شروع سریع

افزودن اسکریپت، انتخاب ظاهر و انتشار

```
<script src="../../../loader.js">
```

SDK و افزونه

یکپارچگی محصول

کنترل هویت، باز و بسته شدن، پیام و رویدادها

React Next.js Vue Angular Flutter

REST API · Webhook · MCP

اتصال سازمانی

ورودی سفارشی، اقدام داخلی و جریان های برنامه نویسی شده



هر سازمان، داده، دانش، دستیار و دسترسی خودش را دارد

معماری چندسازمانی فقط یک فیلتر رابط نیست؛ جداسازی تا سطح پایگاه داده و اجرای ابزار ادامه دارد.



نگهداری امن رازها

توکن کانال و اعتبار ابزار در خزانه سازمانی، نه در متن گفت‌وگو.

RLS

جداسازی داده

شناسه سازمان روی داده‌ها و سیاست‌های سطح ردیف در PostgreSQL.

LOG

رد ممیزی

ارجاع، اقدام، تأیید و تغییر مهم قابل ردگیری و بررسی است.

RBAC

نقش و دسترسی

مالک، مدیر و اپراتور فقط سطح مجاز خود را می‌بینند و انجام می‌دهند.



قاعده اصلی: هوش مصنوعی فقط در محدوده همان سازمان و همان مجوز کار می‌کند.



از پیام تا KPI

مدیر می‌بیند چه چیزی واقعاً حل شده است

شمار پیام به تنهایی معیار موفقیت نیست؛ کیفیت، سرعت و نتیجه باید کنار هم دیده شوند.

رضایت مشتری



امتیاز، توزیع و پوشش CSAT

نرخ حل



چه سهمی از گفت‌وگوها به نتیجه رسیده‌اند؟

ترکیب کانال‌ها



حجم و وضعیت هر کانال

زمان پاسخ



اولین پاسخ و زمان رسیدگی تا پایان

عملکرد تیم



تخصیص، پاسخ، حل و رضایت هر اپراتور

موضوع و نیت



پرتکرارترین مسئله‌ها، حس و هدف مشتری

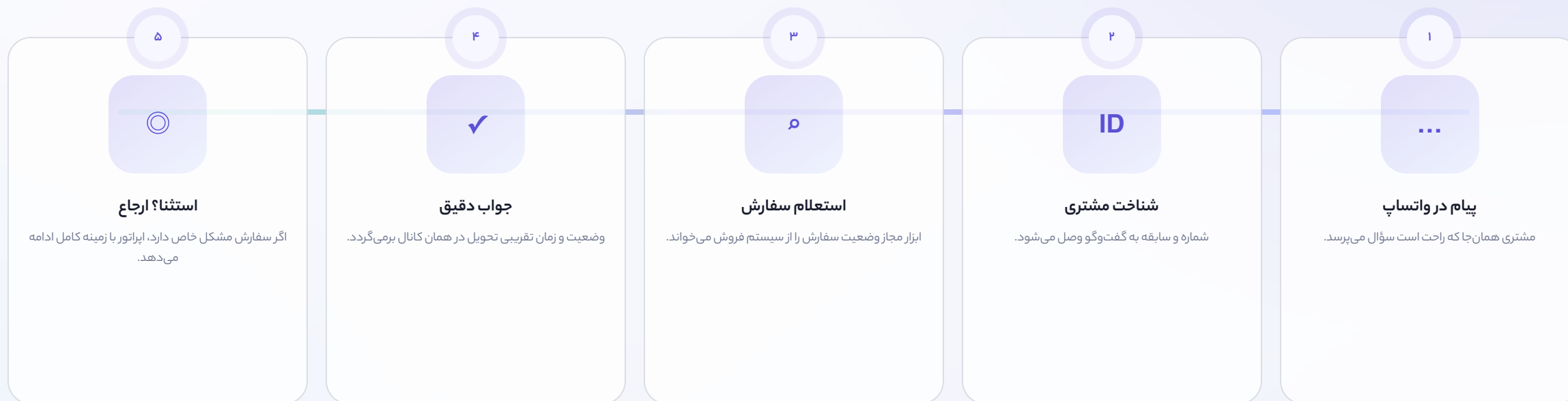


داده گفت‌وگو به تصمیم عملی تبدیل می‌شود: کدام دانش کم است؟ کدام کانال کند است؟ کجا باید فرآیند اصلاح شود؟



نمونه: مشتری می پرسد «سفارش من کجاست؟»

یک سؤال کوتاه می تواند چند سیستم را درگیر کند؛ آیرا ساپورت این مسیر را در همان گفت وگو جمع می کند.



نتیجه برای کسب و کار
کار کمتر، داده بیشتر، مسیر قابل ردگیری

نتیجه برای مشتری
یک پاسخ روشن؛ بدون تکرار داستان





برای جلوگیری از سوء برداشت

آیرا ساپورت چه هست — و چه نیست

سیستم عملیات پشتیبانی

هست

ترکیب دانش، هوش مصنوعی، ابزار و تیم انسانی



پاسخ‌گویی فارسی و راست‌به‌چپ از ابتدا



یک صندوق مشترک برای چند کانال



پاسخ، کمک، اقدام و ارجاع در یک چرخه



کنترل سازمانی، گزارش و رد ممیزی



یک چت‌بات بی‌قاعده

نیست

مدلی که از خودش جواب قطعی بسازد



جایگزین کامل و فوری برای تیم انسانی



جعبه سیاهی که بدون اجازه اقدام حساس کند



صندوق تیکتی که از دانش و کانال‌ها جدا باشد



وعده «اتوماسیون صددرصد» برای همه مسائل



پشتیبانی قابل اعتماد

انسان

عملیات

هوش مصنوعی

دانش معتبر



AIRA SUPPORT

یک مسیر واحد از پیام تا حل مسئله

مشتری

سریع تر و پیوسته تر جواب می گیرد

تیم

کار تکراری کمتر و زمینه کامل تر دارد

مدیر

کیفیت و نتیجه را واقعاً اندازه می گیرد

airasupport.ir