

## کیف پول دیجیتال

### نیازمندی‌های عملکردی:

#### حساب کاربری

##### ۱. ثبت‌نام و ایجاد حساب کاربری

###### • فرم ثبت‌نام:

- کد ملی (تایید هویت)
- سریال شناسه کارت ملی (در قسمت بالا و سمت چپ پشت کارت ملی درج شده است. رعایت حروف بزرگ انگلیسی الزامی است.)
- تاریخ تولد (حداقل سن افراد برای افتتاح حساب غیرحضوری در بانک رسالت ۱۸ سال شمسی تمام است.)
- آدرس محل سکونت (حتماً نشانی دقیق به همراه پلاک و کد پستی نوشته شود.)
- شماره تلفن همراه (با فرمت معتبر {به همراه پیش شماره}، برای افتتاح کیف پول بانکی باید سیم‌کارت فعال به نام خودتان داشته باشید.)
- رمز عبور (باید شامل حداقل ۸ کاراکتر، ترکیبی از حروف بزرگ و کوچک، اعداد و نمادها باشد)
- تکرار رمز عبور: (باید با رمز عبور اولیه یکسان باشد)
- تایید و توافق:
- تیک تایید قوانین و مقررات: کاربران باید تایید کنند که با قوانین و مقررات استفاده از کیف پول موافق هستند.
- تیک موافقت با سیاست‌های حریم خصوصی: کاربران باید تایید کنند که با سیاست‌های حریم خصوصی موافق هستند.
- تایید اطلاعات وارد شده
- امضای الکترونیکی / امضای دیجیتال (روی کاغذ سفید با خودکار آبی یا مشکی امضا کنید. سپس تصویر آن را در قسمت مربوطه بارگذاری کنید.)
- احراز هویت با استفاده از عکس یا ویدیو (۱) دوربین را جلوی صورتتان نگه دارید؛ (۲) به دوربین به صورت مستقیم نگاه کنید؛ (۳) در صورت استفاده از عینک بعد از خواندن متن، عینک را برداشته و چند ثانیه نگاه مستقیم به دوربین داشته باشید؛ (۴) هنگام ضبط ویدئو از قراردادن هرگونه پوشش مانند ماسک، عینک آفتابی، کلاه و ... خودداری کنید.)

❖ کاربر اطلاعات مورد نیاز را در فرم ثبت‌نام وارد می‌کند.

❖ مدارک شما توسط بانک بررسی می‌شود و در صورت تایید در بازه زمانی ۲ الی ۲۴ ساعت پیامک تایید برای شما ارسال می‌شود.

❖ پس از بررسی اطلاعات هویتی ثبت شده توسط شما، پیامک تایید و یا عدم تایید احراز هویت توسط بانک ارسال می‌شود.

###### • ارسال کد تایید به شماره تلفن همراه:

- ارسال کد تایید به شماره تلفن همراه وارد شده از طریق پیامک
- ورود کد تایید در فرم مربوطه برای تایید صحت شماره تلفن

- پیغام‌های خطا و تایید:

- پیغام‌های خطا:

- نمایش پیغام خطا در صورت ورود اطلاعات نامعتبر یا ناقص
- نمایش پیغام خطا در صورت عدم تطابق رمز عبور و تکرار آن
- نمایش پیغام خطا در صورت عدم تایید شماره تلفن

- پیغام‌های تایید:

- نمایش پیغام تایید پس از موفقیت در ثبت نام و تایید شماره تلفن همراه
- هدایت کاربر به صفحه ورود پس از موفقیت در ثبت نام

## ۲. ورود به حساب کاربری

- فرم ورود به حساب:

- نام کاربری (کد ملی / شماره تلفن همراه)
- رمز عبور (نمایش یا پنهان کردن رمز عبور با استفاده از آیکن چشمی در کنار فیلد)
- تیک "مرا به خاطر بسپار" (حفظ جلسه کاربری):
- امکان ذخیره اطلاعات ورود برای جلسات بعدی
- استفاده از کوکی‌ها یا Local Storage برای حفظ اطلاعات ورود کاربر
- دکمه ورود (ارسال اطلاعات ورود به سرور برای اعتبارسنجی - نمایش انیمیشن یا چرخنده در هنگام ارسال درخواست)
- لینک "رمز عبور خود را فراموش کرده‌اید؟" (کلیک بر روی لینک برای انتقال به صفحه بازیابی رمز عبور)

❖ کاربر نام کاربری و رمز عبور خود را وارد می‌کند.

❖ سیستم صحت اطلاعات وارد شده را بررسی می‌کند و در صورت صحت اطلاعات، کاربر به داشبورد خود وارد می‌شود.

- فرم درخواست بازیابی رمز عبور:

- ورود نام کاربری (کد ملی / شماره تلفن همراه)
- دکمه ارسال:
- ارسال درخواست بازیابی به سرور
- نمایش انیمیشن یا چرخنده در هنگام ارسال درخواست
- ارسال لینک بازیابی یا کد تایید:
- لینک بازیابی رمز عبور (ارسال لینک بازیابی رمز عبور به شماره تلفن همراه وارد شده)
- کد تایید (ارسال کد تایید به شماره تلفن همراه وارد شده از طریق پیامک و نمایش فرم ورود کد تایید در صفحه بازیابی)

- فرم تغییر رمز عبور:

- ورود رمز عبور جدید (حداقل ۸ کاراکتر، ترکیبی از حروف بزرگ و کوچک، اعداد و نمادها)
- تکرار رمز عبور جدید (تطابق رمز عبور جدید با تکرار آن)

○ دکمه تغییر رمز عبور

- ارسال اطلاعات رمز عبور جدید به سرور برای تغییر
- نمایش پیام تایید پس از موفقیت در تغییر رمز عبور

• پیغام‌های خطا و تایید

○ پیغام‌های خطا:

- ورود اطلاعات نامعتبر (نمایش پیغام خطا در صورت ورود اطلاعات نادرست (نام کاربری یا رمز عبور اشتباه))
- عدم تطابق رمز عبور (نمایش پیغام خطا در صورت عدم تطابق رمز عبور جدید با تکرار آن)
- مشکلات سرور (نمایش پیغام خطا در صورت بروز مشکلات سرور یا عدم دسترسی به سرویس)

○ پیغام‌های تایید:

- ورود موفق (نمایش پیغام تایید پس از ورود موفق به حساب و هدایت کاربر به داشبورد)
- تغییر رمز عبور موفق (نمایش پیغام تایید پس از تغییر موفق رمز عبور و هدایت کاربر به صفحه ورود)

### ۳. مدیریت داشبورد کاربری

• داشبورد کاربری:

○ نمایش موجودی کیف پول (نمایش موجودی فعلی کیف پول با بروزرسانی آنی)

○ نمودارهای مالی:

- نمودارهای دوره‌ای (نمودارهای مالی برای نمایش تغییرات موجودی در بازه‌های زمانی مختلف (روزانه، هفتگی، ماهانه))
- تحلیل تراکنش‌ها (نمودارهای دسته‌بندی شده برای تحلیل نوع تراکنش‌ها (ورودی، خروجی، پرداخت قبض و غیره))

• مدیریت حساب کاربری:

○ ویرایش حساب کاربری

- ویرایش شماره تلفن همراه
- ویرایش آدرس محل سکونت
- امکان بارگزاری و تغییر عکس پروفایل

○ مدیریت اطلاعات بانکی

- افزودن حساب بانکی جدید (فرم افزودن حساب بانکی شامل شماره حساب، شماره کارت، شماره شبا)
- ویرایش یا حذف حساب‌های بانکی متصل

• امنیت و حریم خصوصی:

○ تنظیمات ورود با اثر انگشت

○ تغییر رمز عبور (فرم تغییر رمز عبور)

○ فعال‌سازی احراز هویت دو عاملی

- مدیریت دستگاه‌های تایید شده (نمایش لیست دستگاه‌های تایید شده و امکان حذف دستگاه‌های قدیمی یا غیرمجاز)

○ تاریخچه نشست‌ها و فعالیت‌ها (نمایش لیست نشست‌های فعال کاربر با جزئیات تاریخ و مکان ورود)

○ تاریخچه فعالیت‌ها (نمایش تاریخچه تمامی فعالیت‌ها و تغییرات انجام شده در حساب کاربری)

- مدیریت تراکنش‌ها:

- لیست تراکنش‌ها (نمایش لیست کامل تراکنش‌ها با جزئیات شامل تاریخ، ساعت، مبلغ، نوع تراکنش، گیرنده و توضیحات)

- جستجو با اعمال فیلتر (امکان فیلتر و جستجوی تراکنش‌ها بر اساس تاریخ، نوع تراکنش، مبلغ و گیرنده)

- چاپ و صدور گزارش (امکان صدور گزارش‌های مالی به صورت فایل PDF یا Excel)

- انتقال وجه:

- امکان انتقال وجه از کیف پول به دیگر کاربران کیف پول با استفاده از شماره موبایل یا شناسه کیف پول (کارمزدی کمتر از کارمزد کارت به کارت، سرعت بیشتر، عدم نیاز به مبادله شماره کارت و مراجعه به خودپرداز یا استفاده از رمز دوم)

- انتقال وجه از کیف پول به حساب‌های بانکی مختلف

- انتقال وجه از حساب / حساب‌های بانکی متصل به کیف پول

- تایید دو مرحله‌ای (OTP) برای امنیت بیشتر در انتقال وجه

- تعیین سقف روزانه و ماهانه برای انتقال وجه جهت جلوگیری از سوءاستفاده

- پرداخت خودکار:

- راه‌اندازی و مدیریت پرداخت خودکار:

- فعال‌سازی پرداخت خودکار:

- دسترسی به تنظیمات (امکان دسترسی به تنظیمات پرداخت خودکار از طریق منوی اصلی یا داشبورد)

- ایجاد پرداخت خودکار جدید (دکمه "افزودن پرداخت خودکار جدید" برای راه‌اندازی یک پرداخت خودکار)

- فرم ایجاد پرداخت خودکار:

- انتخاب نوع پرداخت (پرداخت قبوض (آب، برق، گاز، تلفن، اینترنت و غیره)، پرداخت

- اقساط (وام‌ها، بیمه‌ها، خدمات و غیره)، پرداخت عوارض، خرید بسته‌های اینترنتی و ...)

- مشخصات پرداخت (وارد کردن اطلاعات مربوط به قبض یا اقساط (شناسه قبض، شماره حساب مقصد، مبلغ و غیره))

- تعیین دوره پرداخت (انتخاب دوره پرداخت (روزانه، هفتگی، ماهانه، سالانه)، تعیین تاریخ شروع و پایان پرداخت خودکار)

- تعیین سقف مبلغ (امکان تعیین سقف مبلغ برای پرداخت‌های خودکار)

- منبع پرداخت (انتخاب منبع پرداخت (موجودی کیف پول، حساب بانکی متصل))

- مرور اطلاعات (نمایش خلاصه‌ای از اطلاعات وارد شده برای تایید نهایی)

- تایید دو مرحله‌ای (ارسال کد تایید به شماره تلفن همراه برای تایید نهایی پرداخت خودکار)

- ذخیره و فعال‌سازی (ذخیره تنظیمات پرداخت خودکار و فعال‌سازی آن)

- مدیریت پرداخت‌های خودکار

- لیست پرداخت‌های خودکار

- نمایش پرداخت‌های فعال (نمایش لیست پرداخت‌های خودکار فعال با جزئیات شامل نوع

- پرداخت، مبلغ، دوره و تاریخ‌های شروع و پایان)

- جستجو با اعمال فیلتر (امکان فیلتر و جستجوی پرداخت‌های خودکار بر اساس نوع پرداخت، دوره و وضعیت)

- ویرایش پرداخت‌های خودکار (انتخاب پرداخت - ویرایش اطلاعات - ذخیره تغییرات)

- حذف پرداخت‌های خودکار (انتخاب پرداخت - تایید حذف - پیام تایید)

- اعلان‌ها و یادآوری‌ها

- اعلان‌های پرداخت

- یادآوری موعد پرداخت (ارسال اعلان به کاربر قبل از موعد پرداخت خودکار (یک روز قبل، چند ساعت قبل))

- تایید پرداخت (ارسال اعلان به کاربر پس از انجام موفقیت‌آمیز پرداخت خودکار)

- مشکلات پرداخت (ارسال اعلان در صورت بروز مشکل در پرداخت (موجودی ناکافی، مشکل در ارتباط با سرور و غیره))

- تنظیمات اعلان (امکان تنظیم نوع و زمان دریافت اعلان‌ها (پیامک، نوتیفیکیشن))

- فعال و غیرفعال‌سازی اعلان‌ها (امکان فعال یا غیرفعال‌سازی اعلان‌های مربوط به پرداخت‌های خودکار)

- پرداخت قبوض:

- دسترسی به بخش پرداخت قبض (از طریق منوی اصلی اپلیکیشن یا از طریق داشبورد کاربری برای دسترسی سریع)

- انتخاب نوع قبض:

- دسته‌بندی قبوض (نمایش دسته‌بندی‌های مختلف قبوض شامل آب، برق، گاز، تلفن، اینترنت، شارژ ساختمان و سایر خدمات)

- جستجوی قبض (امکان جستجوی قبض بر اساس نام شرکت یا نوع سرویس)

- ورود اطلاعات قبض:

- شناسه قبض و شناسه پرداخت (فیلدهای ورود شناسه قبض و شناسه پرداخت)

- اسکن بارکد (امکان اسکن بارکد قبض برای وارد کردن خودکار اطلاعات)

- ذخیره اطلاعات قبض (ذخیره اطلاعات قبض برای پرداخت‌های آینده و پرداخت‌های دوره‌ای)

- پرداخت قبض:

- انتخاب منبع پرداخت (موجودی کیف پول، حساب بانکی متصل)

- تایید پرداخت:

- مشاهده و تایید جزئیات (نمایش جزئیات قبض شامل مبلغ، شناسه قبض، شناسه پرداخت و شرکت خدماتی)

- تایید دو مرحله‌ای (ارسال کد تایید به شماره تلفن همراه برای تایید نهایی پرداخت)

- دکمه پرداخت (انجام پرداخت با فشردن دکمه پرداخت و نمایش انیمیشن یا چرخنده تا زمان تکمیل فرآیند)

- رسید پرداخت (نمایش رسید پرداخت - ارسال / چاپ رسید پرداخت)

- تاریخچه پرداخت‌ها

## شارژ کیف پول دیجیتال

### ۱. روش‌های شارژ کیف پول

- شارژ از طریق حساب بانکی متصل به کیف پول
- شارژ از طریق کارت بانکی:
  - انتخاب کارت بانکی
  - امکان انتخاب از بین کارت‌های بانکی ذخیره شده
  - ورود اطلاعات کارت
  - ورود اطلاعات کارت بانکی شامل شماره کارت، تاریخ انقضا و کد CVV2
  - رمز دوم
  - ورود رمز دوم یا رمز پویا (OTP) ارسال شده به شماره تلفن همراه کاربر
- شارژ از طریق انتقال بانکی:
  - شماره شب:
  - ورود شماره شب برای انتقال وجه به حساب کیف پول
  - پلتفرم‌های بانکداری الکترونیکی:
  - امکان انتقال وجه از طریق پلتفرم‌های بانکداری الکترونیکی مانند همراه بانک و اینترنت بانک
- شارژ از طریق درگاه‌های پرداخت آنلاین:
  - درگاه‌های پرداخت
  - پرداخت از طریق درگاه:
  - ورود به درگاه پرداخت، وارد کردن اطلاعات کارت بانکی و انجام تراکنش

### ۲. فرآیند شارژ کیف پول

- انتخاب مبلغ شارژ
  - مقادیر پیش فرض:
  - نمایش مقادیر پیش فرض برای شارژ سریع (مثلاً ۱۰، ۵۰، ۱۰۰ هزار تومان)
  - مبلغ دلخواه:
  - امکان ورود مبلغ دلخواه برای شارژ کیف پول
- تایید و پرداخت:
  - مرور جزئیات (نمایش جزئیات تراکنش شامل مبلغ، روش پرداخت و کارمزد)
  - تایید پرداخت با استفاده از رمز عبور یا تایید دو مرحله‌ای
- دریافت رسید:
  - نمایش رسید (نمایش رسید پرداخت شامل شماره تراکنش، مبلغ، تاریخ و زمان دقیق)
  - ارسال رسید (امکان ارسال رسید به شبکه‌های اجتماعی یا ذخیره به عنوان PDF یا PNG)
  - چاپ رسید (امکان چاپ رسید برای مستندات شخصی)

### ۳. مدیریت موجودی و تاریخچه شارژ

- نمایش موجودی کیف پول
  - نمایش در داشبورد:
  - نمایش موجودی فعلی کیف پول در داشبورد کاربری
  - بروزرسانی موجودی:

- بروزرسانی لحظه‌ای موجودی پس از هر شارژ یا تراکنش

- تاریخچه تراکنش‌ها

- نمایش تراکنش‌ها:

- نمایش تاریخچه کامل تراکنش‌های شارژ کیف پول با جزئیات شامل مبلغ، روش پرداخت، شماره

- تراکنش و تاریخ

- جستجو و فیلتر:

- امکان جستجو و فیلتر تراکنش‌ها بر اساس تاریخ، مبلغ و روش پرداخت

- گزارش‌گیری

- گزارش مالی:

- تهیه گزارش مالی از تراکنش‌های شارژ کیف پول در قالب فایل‌های PDF یا Excel

- تحلیل تراکنش‌ها:

- ارائه نمودارها و تحلیل‌های مربوط به تراکنش‌های شارژ

- اعلان‌ها و نوتیفیکیشن‌ها

- اعلان‌های تراکنش:

- ارسال اعلان‌ها و نوتیفیکیشن‌ها برای تایید تراکنش‌های شارژ

- یادآوری شارژ:

- ارسال یادآوری به کاربران در صورت کاهش موجودی کیف پول

## امنیت

سیاست‌های امنیتی کیف پول بانکی بستگی به سیاست‌های بانکداری نوین بانک مرکزی و بانک رسالت دارد. این شامل استفاده از رمزنگاری قوی برای داده‌های حساس، مدیریت دقیق دسترسی با استفاده از سطوح دسترسی مبتنی بر نقش و پیاده‌سازی سیستم‌های احراز هویت قوی برای حفاظت از امنیت اطلاعات کاربران و تراکنش‌ها است که در ادامه به بررسی سطحی برخی از آنان می‌پردازیم:

- رمزنگاری داده‌ها

- الگوریتم‌های استفاده‌شده:

- استفاده از الگوریتم‌های رمزنگاری قوی مانند (AES (Advanced Encryption Standard برای

- رمزنگاری داده‌های حساس مانند اطلاعات کیف پول بانکی و رمز عبور کاربران

- استفاده از RSA برای رمزنگاری اطلاعات محرمانه مانند کلیدهای رمزنگاری و امضای دیجیتال

- مدیریت کلید:

- استفاده از سیستم‌های مدیریت کلید برای مدیریت و ذخیره‌سازی ایمن کلیدهای رمزنگاری

- استفاده از روش‌های امن برای توزیع، نگهداری و بازیابی کلیدهای رمزنگاری

- رمزنگاری در حالت استراحت و حرکت:

- رمزنگاری داده‌ها به صورت پیوسته در حالت ذخیره‌سازی و انتقال داده‌ها برای جلوگیری از دسترسی

- غیرمجاز

- مدیریت دسترسی

- سطوح دسترسی:

- تعریف و مدیریت سطوح دسترسی مختلف بر اساس نقش کاربری (مانند کاربر عادی، مدیر سیستم و...) و نیازهای سازمانی
- اعمال سیاست‌های دقیق دسترسی به اطلاعات مختلف بر اساس اصول حداقل امتیاز دسترسی (Least Privilege)
  - مانیتورینگ دسترسی:
  - نظارت بر دسترسی‌های کاربران به منابع سیستمی و اطلاعاتی برای شناسایی و جلوگیری از دسترسی‌های نامناسب یا غیرمجاز
  - احراز هویت چند عاملی:
  - پیاده‌سازی سیستم‌های احراز هویت چند عاملی برای تقویت امنیت و تأیید هویت کاربران در هنگام دسترسی به سیستم
- حفظ حریم خصوصی
  - حفظ اطلاعات شخصی:
  - رعایت قوانین حفظ حریم خصوصی و GDPR برای محافظت از اطلاعات شخصی کاربران
  - مسئولیت در روابط با شرکت‌ها
  - اطلاع‌رسانی و شفافیت:
  - اطلاع‌رسانی به کاربران درباره جمع‌آوری، استفاده و انتقال داده‌های شخصی و حقوق آن‌ها در این زمینه
- مقابله با حملات سایبری
  - محافظت از سیستم‌ها:
  - استفاده از فایروال‌ها و نرم‌افزارهای محافظتی برای جلوگیری از نفوذهای سایبری
  - پشتیبان‌گیری و بازیابی:
  - اجرای فرآیندهای پشتیبان‌گیری منظم و طراحی برنامه‌های بازیابی برای مقابله با حوادث امنیتی

## همکاری با فروشگاه‌ها و شرکت‌های بزرگ

### ۱. نمایش تخفیفات و پیشنهادات

- صفحه پیشنهادات ویژه (طراحی صفحه‌ای برای نمایش تخفیفات و پیشنهادات ویژه)
- دسته‌بندی و جستجو
  - دسته‌بندی تخفیفات بر اساس نوع خدمات یا محصولات
  - امکان جستجو و فیلتر کردن تخفیفات

### ۲. اطلاع‌رسانی به کاربران

- اعلان‌ها و نوتیفیکیشن‌ها
  - ارسال اعلان‌ها و نوتیفیکیشن‌های مربوط به تخفیفات جدید
- پرداخت و استفاده از تخفیفات
  - پرداخت مستقیم
  - امکان استفاده از تخفیفات در زمان پرداخت
  - کدهای تخفیف
  - ارائه و مدیریت کدهای تخفیف اختصاصی



○ پیگیری و مدیریت تخفیفات

- تاریخچه استفاده (نمایش تاریخچه استفاده کاربران از تخفیفات)
- امکان ایجاد دسترسی به پذیرنده (فروشگاه) جهت عودت مبلغ به هر دلیلی به کیف پول

۱. پرسش و پاسخ ربات هوش مصنوعی

• پردازش زبان طبیعی (NLP)

- استفاده از الگوریتم‌ها و مدل‌های NLP برای تحلیل و فهم پرسش‌های کاربران به صورت طبیعی و مفهومی

- پیاده‌سازی و آموزش این مدل‌ها برای فهم و تفسیر پرسش‌های کاربران
- استفاده از تکنیک‌های پردازش زبان طبیعی مانند تحلیل معنایی، شناسایی انطباق‌ها و تفکیک ساختار جملات

- تفسیر انواع مختلف پرسش‌ها از جمله درخواست‌های اطلاعاتی، خدمات مالی، وضعیت حساب و تراکنش‌ها

• پاسخگویی دقیق

- ارائه پاسخ‌های دقیق و معقول به پرسش‌های کاربران با استفاده از داده‌های موجود و الگوریتم‌های پردازش زبان

- استخراج و استفاده از داده‌های موجود برای تولید پاسخ‌های دقیق و منطقی
- الگوریتم‌ها و فرایندهای استفاده شده برای انتخاب و ارائه بهترین پاسخ بر اساس معیارهای مختلف مانند روند تراکنش، موجودی حساب، وضعیت سیستم و...

• مدیریت پرسش‌های متنوع

- پشتیبانی از پرسش‌های مختلف از جمله موجودی حساب، تاریخچه تراکنش‌ها، نحوه انجام عملیات مالی، اطلاعات کاربری، و سایر خدمات مالی مرتبط با کیف پول
- ارائه یک پایگاه دانش جامع و توضیح درباره دامنه پرسش‌هایی که بات قادر به پاسخگویی به آن‌ها است

• تفسیر پرسش‌های پیچیده

- قابلیت تفسیر و پاسخ به پرسش‌های پیچیده و چندمرحله‌ای با استفاده از مدل‌های یادگیری عمیق و NLP پیشرفته

• بهبود پاسخ‌ها با زمان

- به‌روزرسانی مداوم داده‌ها و مدل‌های بات به منظور بهبود پاسخ‌ها و افزایش دقت در تفسیر پرسش‌ها و ارائه پاسخ‌های به‌روز و دقیق

• امنیت و حفاظت اطلاعات

- اعمال استانداردهای امنیتی برای حفظ محرمانگی و امنیت اطلاعات کاربران در تمام مراحل تفسیر و پاسخ‌دهی به پرسش‌ها

۲. پشتیبانی خودکار

• تعریف و نیازمندی‌ها

- هدف: ارائه خدمات پشتیبانی به کاربران بدون نیاز به مداخله انسانی، از جمله پاسخ به سوالات متداول، رفع مشکلات رایج و ارائه اطلاعات مرتبط

- توانایی‌ها: تفسیر پرسش‌ها با استفاده از پردازش زبان طبیعی، پاسخگویی به صورت خودکار و بهینه‌سازی روند پشتیبانی

• فرایند پشتیبانی خودکار

- تشخیص نیاز: شناسایی و تفسیر نیازهای کاربران از طریق پرسش‌ها و داده‌های موجود در سیستم

- پردازش پرسش: استفاده از الگوریتم‌های NLP برای تفسیر پرسش‌ها و استخراج اطلاعات مرتبط
  - موارد پشتیبانی
    - پاسخ به سوالات متداول: ارائه پاسخ‌های استاندارد به سوالات متداول کاربران مانند درخواست تغییر رمز عبور، موجودی حساب، وضعیت تراکنش‌ها و ...
    - رفع مشکلات رایج
      - خطاهای معمول: شناسایی و رفع خطاهای متداولی که ممکن است در استفاده از کیف پول بانکی رخ دهد مانند ارتباط با سرور، عدم دسترسی به حساب و ...
۳. تعامل با API های خارجی