



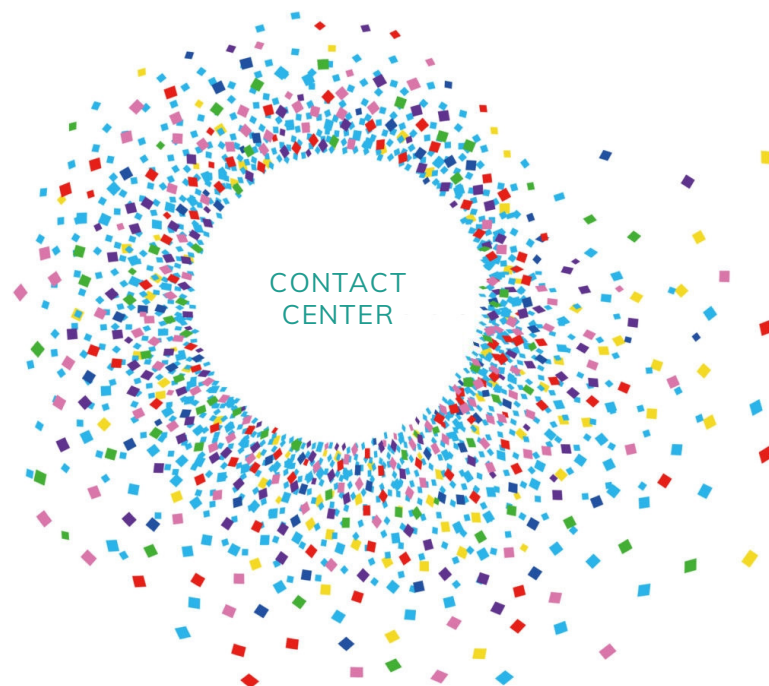
معرفی نرم افزار مرکز تماس رینگ

- ۱ مقدمه
- ۲ درباره گردون
- ۳ محصولات و خدمات گردون
- ۴ معرفی رینگ
- ۵ قابلیت های رینگ
- ۷ افزونه های قابل انتخاب
- ۷ در مرکز تماس رینگ
- ۸ برخی مزایای مرکز تماس رینگ
- ۹ شرح قابلیت های رینگ

گردون 
کارگاه توسعه نرم افزار

نسخه سند: ۲/۰
آخرین بروزرسانی: خرداد ۱۳۹۹

مقدمه



ارتباط نزدیک و دوطرفه با مشتریان، همواره به عنوان یکی از مهمترین عوامل موثر بر تحقق اهداف کسب و کارها و رشد سودآوری آنها شناخته می‌شود. تا جایی که بزرگترین و موفق‌ترین کسب و کارهای دنیا همواره در حال افزایش کانال‌های ارتباطی با هدف تسهیل دسترسی مشتریان و ارتقای کیفیت ارتباط برقرار شده بوده و همزمان تلاش می‌کنند تا با یکپارچه‌سازی فرایندهای ارتباط با مشتری، کارایی و اثربخشی فرایندهای کسب و کار خود را ارتقا دهند.

مهمترین دستاورد برآمده از این تلاش‌ها، افزایش محسوس سطح رضایت نسبی مشتریان است که خود موجب افزایش تعداد مشتریان و درآمد و موفقیت کسب و کار می‌گردد.

امروزه مراکز تماس یکپارچه مبتنی بر تکنولوژی‌های ارتباطی مدرن، به عنوان یکی از موثرترین ابزارهای هر سازمان و کسب و کاری محسوب می‌شوند.

” مرکز تماس در یک تعریف ساده، مجموعه‌ای متمرکز و یکپارچه از راه‌های ارتباطی پر استفاده با قابلیت دسترسی ۲۴ ساعته از جمله تلفن، به عنوان قدیمی‌ترین و در دسترس‌ترین ابزار ارتباطی به همراه سایر روش‌های ارتباطی مانند پیامک، فکس، پیام رسان‌ها، شبکه‌های اجتماعی و پست الکترونیک را شامل می‌شود.

درباره گردون

اعضا و هسته اصلی تشکیل دهنده شرکت گردون بیش از ۱۵ سال در سطح اول حوزه ارتباطات و فناوری اطلاعات سابقه فعالیت داشته‌اند. موفقیت محصولات این مجموعه از جمله هوشمندسازی و خودکارسازی فرایندهای پشتیبانی مشتریان از طریق توسعه و ارائه مرکز تماس و دیگر نرم‌افزارهای نوین ارتباطی، موجب تولد شرکت گردون در سال ۱۳۹۷ گردید.

این محصولات عموماً با هدف توانمندسازی شرکت‌های کوچک و متوسط و سازمان‌های بزرگ در بهره‌گیری از ابزارهای ارتباطی درون و برون سازمانی توسعه یافته‌اند.

مجموعه گردون قصد دارد تا با محصولات توسعه یافته خود، کسب و کارها را قادر سازد تا ضمن برخورداری از پیشرفته‌ترین ابزارهای ارتباطی بین اعضای سازمان و مشتریان، نهایت بهره‌وری و کاهش هزینه‌ها در این حوزه را تجربه نمایند.

هدف و شعار ما توانمندسازی کسب و کارها از طریق تعریف درست فرایندها و ارزیابی آنها، استفاده از هوش مصنوعی، توجه به کاهش هزینه‌ها و بالا بردن بهره‌وری می‌باشد.



کارگاه توسعه نرم‌افزار گردون



■ معرفی نرم افزار مرکز تماس رینگ



مرکز تماس ابری
Hosted PBX



نرم افزار مرکز تماس رینگ
Ring Contact Center



دفتر کار مجازی
Virtual Office

محصولات و خدمات گردون



مرکز تلفن پی بی ایکس
IP-PBX Phone System



تولید و توسعه نرم افزار
Software Development



سیپ ترانک و
شماره تلفن ثابت
SIP Trunk

معرفی رینگ

نرم افزار مرکز تماس رینگ حاصل بیش از ۱۰ سال تلاش تیم توسعه نرم افزار گردون است. قابلیت های منحصر به فرد این نرم افزار مبتنی بر پیاده سازی دقیق درخواست ها و نیازهای مراکز تماس بزرگ و پرتراфик توسعه یافته است.

موفقیت نرم افزار مرکز تماس رینگ در کسب اعتماد مراکز تماس پرتراфик، حساس و شناخته شده کشور، تاکنون تنها با تکیه بر بازخورد مثبت مشتریان فعلی و بدون بهره گیری از ابزارهای معمول تبلیغاتی حاصل شده است.



رینگ نرم افزار مرکز تماس

رینگ را انتخاب کردند...

azki.com

Snapp!

جای آقا

سامانه ۱۲۱
شرکت توزیع نیروی برق،
تهران اصفهان و اهواز

پارس
تکنولوژی سداد

صبا نت
sabanet

و ...

کانون
جوانان و دانشجویان

سامانه ۱۳۱
وزارت جهاد کشاورزی
سازمان امور اراضی کشور

قابلیت‌های رینگ

نرم‌افزار مرکز تماس رینگ، دارای قابلیت‌ها و امکانات متعددی می‌باشد. برخی از مهمترین آنها عبارتند از:

- منوی صوتی IVR
- گزارش تغییرات سیستم
- قابلیت تعریف داخلی و کاربر
- پشتیبانی از کانال‌های ورودی
- قابلیت تعریف صف پاسخگویی
- کنفرانس صوتی Call Conference
- صف تماس همراه با گزارش ورودی‌های
- ضبط مکالمات همراه با گزارش‌های متنوع
- انواع گزارش تماس‌های سیستم در قالب CDR
- تعیین مسیر تماس براساس شماره تلفن تماس گیرنده یا مقصد
- گزارشات خاص دارای پارامترهای تحلیلی (زمان انتظار، مسیر طی شده و ...)
- ایجاد داخلی منحصر به فرد برای هر اپراتور صف با قابلیت سفارشی‌سازی دسترسی

قابلیت‌های رینگ

- شنود برخط مکالمات
- تعیین اپراتورهای هر صف
- امکان تعریف ترانک و داخلی
- صندوق صوتی Voice Mail
- امکان پیگیری خریدها و سفارشات قبلی
- Call Transfer, Forward and Waiting
- گروه‌بندی و تعریف حقوق دسترسی در پنل مدیریتی
- شناسایی مشتری و اتصال آنها به قسمت های مربوطه
- ایجاد کمپین‌های اطلاع رسانی از طریق کانال‌های مختلف ارتباطی
- اعلام اطلاعات وضعیت سفارشات مانند اطلاع از وضعیت رزرو هتل و بلیط
- امکان ایجاد تماس خودکار برای اطلاع از تغییرات و یا اطلاع از روند سفارش مشتری
- ثبت درخواست از طریق تلفن و پیامک و اطلاع رسانی اتوماتیک بر اساس شماره پیگیری





برخی مزایای مرکز تماس رینگ

- کاهش هزینه مشتری با امکان انتخاب قابلیت‌ها و افزونه‌های مورد نیاز کسب و کار خود و حذف موارد بلا استفاده
- بیش از ۱۰ سال سابقه نصب و بهره‌برداری نسخه‌های مختلف در انواع شرکت‌های خصوصی و سازمان‌های دولتی
- دارای ابزارهای هوشمند گزارش‌گیری و داشبورد حرفه‌ای با پوشش کامل بر رکوردها و قابلیت سفارشی‌سازی
- قابلیت توزیع هوشمند ترافیک تماس ورودی بین مراکز تماس در نقاط جغرافیایی مختلف در سطح کشور
- قابلیت اتصال عادی و سفارشی به انواع نرم‌افزارهای سازمانی دیگر از جمله CRM، BPMS و اتوماسیون
- دسترسی و کنترل کامل تیم توسعه نرم‌افزار گردون به کد منبع (Source Code) و عدم نیاز به لایسنس
- انجام درخواست‌های سفارشی‌سازی مشتری توسط تیم توسعه منعطف و چابک و با حداقل محدودیت
- امکان استفاده بدون گوشی سخت‌افزاری و ارابه مشاوره برای انتخاب تجهیزات با کیفیت و اقتصادی
- تجربه، سابقه و توان فنی قابل اعتماد و استناد برای ورودی بیش از ۱۰۰۰ تماس هم زمان
- قابل ارائه همراه با SIP Trunk با ظرفیت‌های متنوع و شماره تلفن‌های جذاب
- توسعه مستمر قابلیت‌های استفاده از کاربردهای هوش مصنوعی
- ارائه ابزارهای تولید سناریوهای خودکار تماس و پاسخ
- ارائه پیشنهاداتی ویژه و اقتصادی برای استارت آپ‌ها
- پشتیبانی از طیف وسیعی از پروتکل‌های ارتباطی
- سازگاری با انواع تجهیزات تکنولوژی VoIP

■ معرفی نرم افزار مرکز تماس رینگ

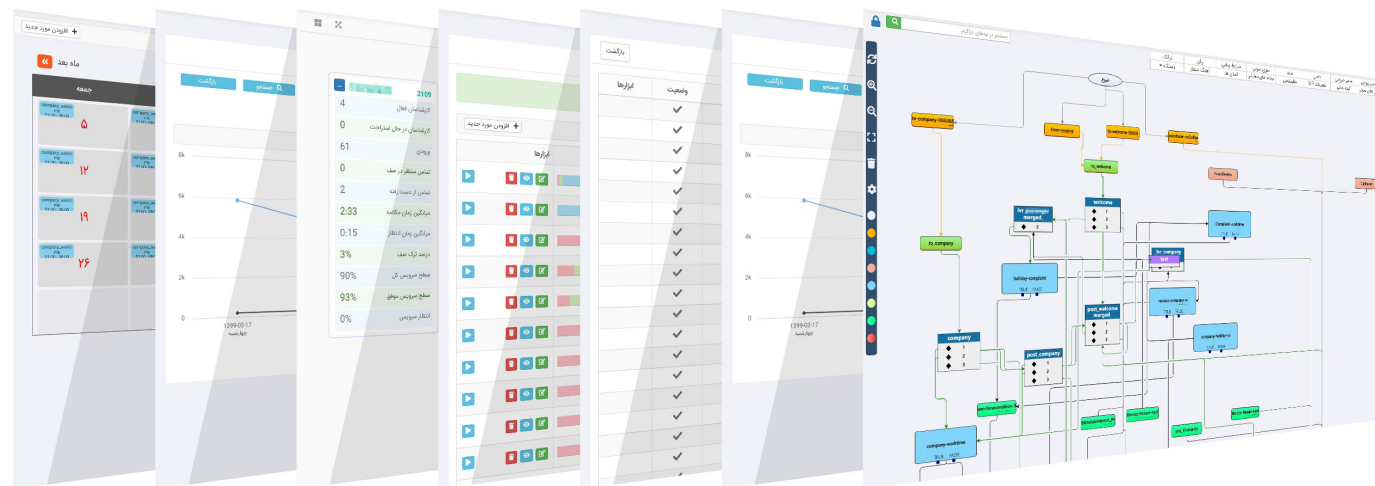
شرح قابلیت‌های رینگ

قابلیت‌های حرفه‌ای دیگر، مانند نظرسنجی کیفیت پاسخگویی، گزارشات تحلیلی پیشرفته، ابزار تنظیم هوشمند مسیر تماس‌های ورودی، آرشیو مکالمات ضبط شده و داشبوردهای حرفه‌ای از جمله سایر امکاناتی است که نرم‌افزار رینگ، در اختیار مدیر مرکز تماس و مدیران سازمان قرار می‌دهد.

در ادامه، مهمترین بخش‌ها و قابلیت‌های مرکز تماس رینگ، شرح داده می‌شود.

مرکز تماس رینگ با قابلیت‌های گسترده خود، باعث بهبود کسب کار و ارتقای راندمان و استفاده بهینه‌تر از منابع موجود سازمان می‌گردد.

به طور مثال، این مرکز با هدف کنترل و بهینه‌سازی عملکرد نیروی انسانی، علی‌الخصوص در بازه‌های زمانی که سازمان با کمبود نیروی مواجه است، از طریق **کنترل و توزیع تماس‌های ورودی**، تماس‌های از دست رفته را به حداقل می‌رساند.



۱ مدیریت کاربران و سطوح دسترسی

امکان کنترل و مدیریت سطوح دسترسی برای شناسایی و آرایه خدمات متناسب به هرکاربر و نیز گروه‌های کاربری، از قبیل تعریف کاربر مدیر، سرپرست، اپراتور و تعیین اجازه دسترسی به خطوط و مدت مجاز مکالمه، تعیین صف‌هایی که اپراتورها مجاز به استفاده از آن بوده و یا گزارشات و مازول‌هایی که مجاز به استفاده از آنها می‌باشند.



۲ شناسایی و تعیین مشتریان خاص (VIP)

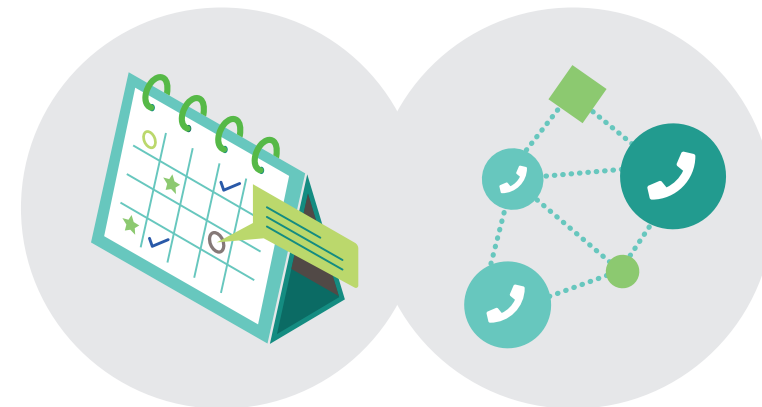
شناسایی و مشخص کردن اولویت پاسخگویی برای مشتریان براساس شماره تلفن آنها و یا با وارد کردن کد توسط مشتری. امکان تعریف و مشخص نمودن امتیازاتی برای یک مشتری و یا گروهی از مشتریان مانند اولویت پاسخگویی برای آنها براساس شماره تلفن آنها و یا وارد کردن کد توسط مشتری و یا تعیین اتصال به مقصدی خاص، در مرکز تماس رینگ، پیش‌بینی شده است.

امکان افزودن شرایطی دیگر مانند تاریخ و زمان تماس، شلوغ بودن صف و ... نیز وجود دارد. به عنوان مثال، در صورت تماس مشتریان دارای اولویت (VIP) و شلوغ بودن صف پاسخگویی، تماس آنها به صف دیگری منتقل می‌گردد.



سیار بودن داخلی‌ها Hot-desking

قابلیت داخلی‌های یکتا، امکان ورود و خروج داخلی‌ها به سیستم بدون وابستگی به گوشی تلفن و مکان فیزیکی را فراهم می‌کند. به عبارت دیگر، داخلی کاربر از هر گوشی تلفن و از هر مکانی که سرور مرکز تماس در دسترس باشد، امکان ورود و خروج را دارا می‌باشد.



تعیین ساعات پاسخگویی

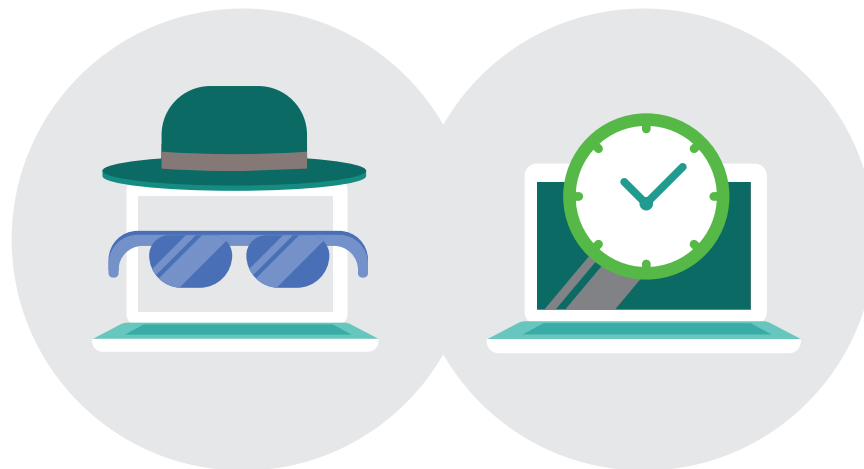
با استفاده از این قابلیت امکان تعیین حالات مختلف پاسخگویی بر اساس ساعات طول روز (Time Condition) فراهم گردیده است.

تنظیم یادآور برای رویدادهای مهم

با این ابزار می‌توان از طریق تعیین تاریخ و ساعت، انتخاب پیام و شماره تلفن، رویدادهای مهم را بوسیله تماس تلفنی یادآوری نمود.

شنود مکالمات

متناسب با مازول‌های نصب شده، مدیر یا کاربر دارای حق دسترسی Call Spy، امکان شنود خطوط فعال بروی مرکز تماس را دارا می‌باشد.

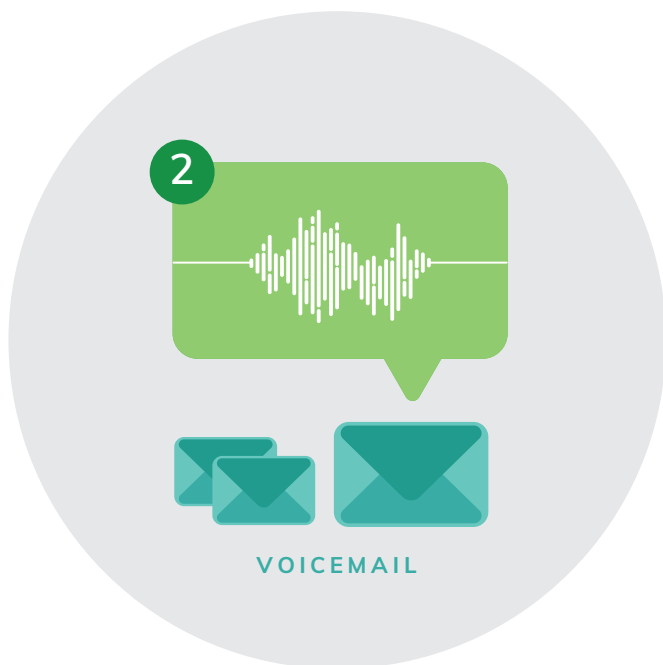


۷

صندوق صوتی اختصاصی کاربران

از طریق این ابزار، کلیه کاربران مرکز تماس دارای صندوق صوتی اختصاصی بوده و تماس های آنها در صورت خروج از دسترس، به صورت فایل صوتی در صندوق صوتی اختصاصی ذخیره شده و به آدرس پست الکترونیک آنها ارسال می گردد.

همچنین کاربر می تواند در هر لحظه با استفاده از رمز خود به صندوق صوتی متصل شده و پیغام های خود را گوش دهد.

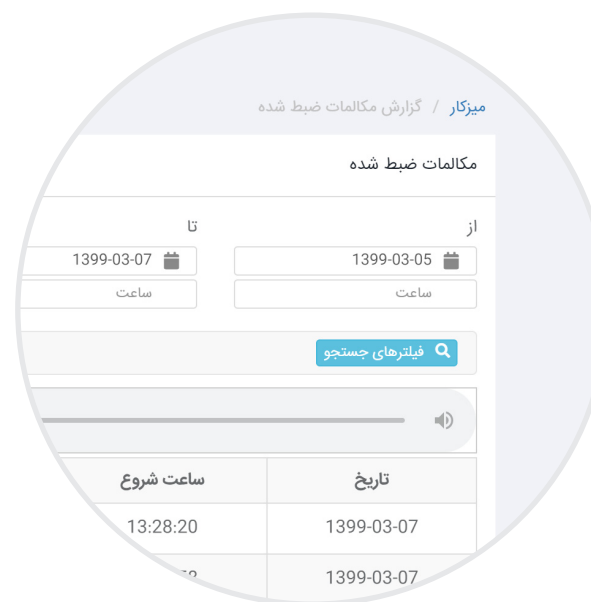


ضبط مکالمات تلفنی



یکی از مهمترین قابلیت های مرکز تماس رینگ، امکان ذخیره سازی تماس ها با حجم کم و قابلیت بازیابی آسان و مطمئن می باشد.

ضبط و ذخیره سازی مکالمات همراه با تاریخ و زمان مکالمه به همراه شماره تلفن تماس گیرنده و همچنین شماره اپراتور پاسخگو برای دسترسی در آینده انجام می شود. همچنین این داده صوتی، به پرونده مشتری نیز الصاق می گردد.



۹ منوهای صوتی، راهنمای مشتریان

منوهای صوتی برای اطلاع‌رسانی، دریافت اطلاعات و راهنمایی کاربران و تعریف انواع سناریوهای پاسخگویی دو طرفه استفاده می‌گردد. مرکز تماس رینگ با پشتیبانی از منوهای تودرتو امکان هدایت و راهنمایی کاربر و اتصال آسان به بخش‌های مختلف سازمان را فراهم نموده است.

۱۰ قابلیت دورکاری و دسترسی کاربر به خط داخلی و امکانات مرکز تماس بدون محدودیت جغرافیایی

مهم نیست در کجا به تلفن پاسخ می‌دهید، تصور کنید نیاز است از طریق تلفن شرکت با یکی از مشتریان صحبت کنید ولی کیلومترها از دفتر خود فاصله دارید و شماره تلفن مشتری را نیز در اختیار ندارید.

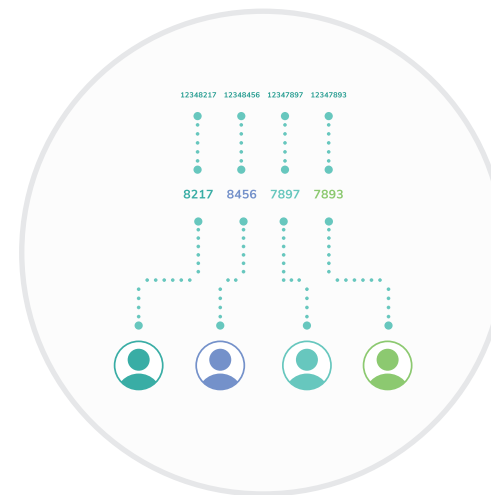
یکی از قابلیت‌های مرکز تماس مبتنی بر شبکه IP، عدم وابستگی به مکان فیزیکی کاربران می‌باشد. بدین معنی که در صورت دسترسی به اینترنت مناسب، می‌توانید از هر مکانی با تلفن داخلی خود تماس بگیرید، به دفترچه تلفن مرکز تماس دسترسی داشته باشید، ارسال و دریافت فکس انجام دهید و پیام‌های صوتی صندوق صوتی، گزارشات کارکرد کارکنان و نحوه پاسخگویی آنان به مشتریان را در اختیار داشته باشید.

■ معرفی نرم افزار مرکز تماس رینگ



۱۱ اختصاص خطوط تلفن مستقیم شهری

یکی از قابلیت‌های مرکز تماس در اختیارگذاستن خطوط تلفن سازمان به صورت اختصاصی به هریک از کاربران و داخلی آنها می‌باشد، بدین ترتیب تمام تماس‌های داخلی مورد نظر از طریق این خط به طور مستقیم به داخلی مورد نظر ارتباط داده شده و در ادامه می‌تواند از طریق تنظیمات فورواردینگ به شماره همراه او فوروارد گردد.



۱۲ کنفرانس صوتی

امکان ایجاد کنفرانس صوتی متعدد، بدون وابستگی به نوع گوشی از مزایای مرکز تماس رینگ می‌باشد. همچنین توانایی شناسایی نقش افراد ملحق شده از جمله مدیر و اپراتور به کنفرانس را داشته و از این طریق امکانات متفاوتی در اختیار آنها خواهد گذاشت.

برخی از این امکانات عبارتند از تعریف اتاق کنفرانس‌های متعدد عمومی یا خصوصی، حفاظت کنفرانس‌های خصوصی بوسیله کلمه عبور، قطع و وصل صدای اشخاص، اخراج کاربران از کنفرانس و ...



امکان فرمول نویسی و تعیین شاخص های امتیازدهی به اپراتورها
و گزارش گیری از شاخص ها در بازه زمانی دلخواه

[illegible]

دریافت داده‌ها از نرم افزارهای دیگر مانند CRM، اتوماسیون اداری و تردد پرسنل

تفکیک تیم‌ها بر اساس تماس ورودی، خروجی، پاسخ به تیکت‌ها و ایمیل‌ها و کارهای انجام شده در CRM

امکان گزارش‌گیری، صدور کارنامه و امکان ایمیل به مدیران و کارکنان مرتبط

مدیریت اپراتورها، کاهش و افزایش تعداد آنها و توزیع بهینه تماس ها از طریق صف های انتظار، یکی از قابلیت های مهم رینگ می باشد.

صف انتظار، تماس های مشتریان را به نوبت و براساس استراتژی های تعیین شده به اپراتورهای آزاد متصل می کند. از این طریق امکان مدیریت شیفت های کاری نیز فراهم می گردد.

پخش پیام انتظار و اعلام تعداد افراد منتظر در صف برای مشتری، از دیگر قابلیت های صف انتظار است. این قابلیت همچنین تعریف اولویت برای مشتریان خاص را امکان پذیر می کند. به عنوان مثال: تنظیم لیست تلفن همراه یا ثابت افراد مهم، جهت اولویت و تسریع پاسخگویی در صف.



- اعلام شماره اپراتور پاسخ دهنده به مشتری در هنگام اتصال تماس
- تعیین حالت های مختلف برای اپراتور (مانند استراحت، ناهار و ...)
- امکان تعیین استراتژی های توزیع تماس متنوع و انعطاف پذیر
- تعیین زمان استراحت برای اپراتورها بعد از هر تماس
- تعیین حداکثر زمان انتظار درون صف برای مشتریان
- پشتیبانی از تماس های VIP و اولویت دادن به آنها
- نمایش میانگین نظرات نظر سنجی انجام شده
- ضبط تماس های صف انتظار
- گزارش گیری براساس شیفت های تعریف شده
- تعریف صف های مجاز برای لاگین در شیفت های کاری
- تعریف شیفت های کاری و زمان مجاز استراحت اپراتورها
- امکان پخش موسیقی، پیام های تبلیغاتی و اطلاعاتی دلخواه
- ارسال اطلاعات مدت زمان انتظار مشتری برای اپراتور پاسخگو
- تنظیم انجام عملیات (مانند نظرسنجی) مختلف بعد از پایان مکالمه
- اتصال به اپراتور مرتبط براساس اطلاعات دریافتی از آخرین تماس و
- یا نرم افزار CRM

۱۵ اتصال به CRM و دیگر اجزای سیستم اطلاعاتی



مرکز تماس رینگ با حداقل محدودیت، امکان اتصال و یکپارچه سازی با انواع ابزارهای بکارگرفته شده در سیستم های اطلاعاتی از جمله BPMS، اتوماسیون اداری، CRM، سرویس ایمیل و ... را فراهم می کند.

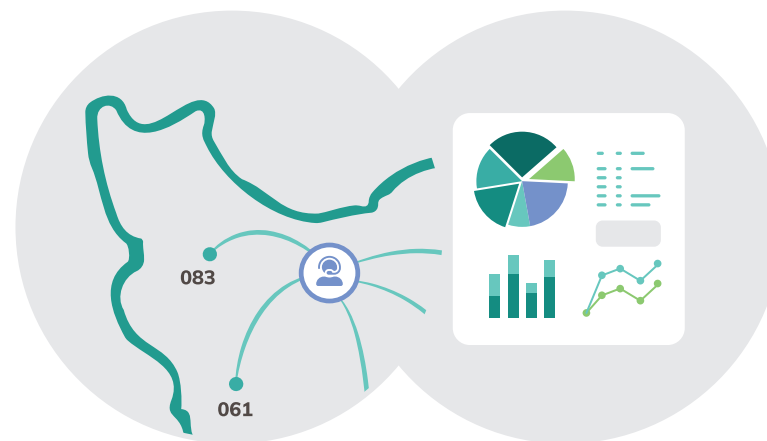
به عنوان مثال، به وسیله اتصال به نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) و دریافت و نمایش اطلاعات پرونده او شامل آخرین تماس ها و مکالمات ضبط شده برای اپراتور پاسخگو.

برخی کاربردهای معمول این قابلیت در ادامه معرفی می گردد. همچنین علاوه بر امکانات اشاره شده، تیم گردون برای سفارشی سازی درخواست های جدید مشتریان در این حوزه آمادگی کامل دارد.

- کنترل ورود و خروج به صف
- ارسال تعداد تماس منتظر در صف
- ارسال مشخصات اپراتورهای صف
- Pause و Unpause در صف (استراحت کاربران)
- وب سرویس شناسایی مشترکین و درخواست Pop-up
- برقراری تماس با دریافت درخواست از CRM
- اعلام وضعیت سفارش براساس شماره فاکتور
- امکان شناسایی خودکار مشتریان VIP و سفارشی سازی مسیر پاسخگویی
- ارسال اطلاعات فایل صوتی و داده های تماس هنگام پاسخگویی در صف

۱۶ تنظیم مسیر پاسخگویی براساس شماره تماس گیرنده

تشخیص خودکار پیش شماره‌های شهری، بین شهری، موبایل و مناطق مخابراتی و گزارش‌گیری براساس آنها و تنظیم انتقال خودکار تماس براساس نوع شماره تماس گیرنده، مانند اتصال تماس به نزدیکترین شعبه به منطقه تماس گیرنده، از ویژگی‌های این قابلیت می‌باشد.



۱۷ ارتقای ضریب اطمینان سیستم (Reliability)

با توجه به نقش حیاتی و حساس مرکز تماس در سازمان و کسب و کار، یکی از ارکان اساسی ایجاد و بهره‌برداری از آن، حداکثر سازی ضریب اطمینان یا Reliability آن است. بدین منظور از روش‌هایی همچون بالا بردن ضریب دسترسی از طریق High Availability (HA) در لایه سخت افزار و سرورها استفاده می‌شود که در صورت بروز اشکال احتمالی در سخت‌افزار و یا نرم‌افزار، سرور پشتیبان وارد مدار شده و عملکرد مرکز تماس بدون خطا و وقفه ادامه می‌یابد.

این قابلیت به همراه ساز و کار تهیه پشتیبان خودکار و منظم از داده‌ها و اطلاعات سیستم، احتمال از دست رفتن داده‌ها و عدم سرویس‌دهی سیستم را به حداقل ممکن می‌رساند.



گزارشات تماس‌ها، استفاده از داشبوردها و قابلیت اتصال به Wall Board

از دیگر قابلیت‌های مهم مرکز تماس رینگ، پوشش کامل شاخص‌های عملکردی اجزای مرکز و کارکنان بهره‌بردار برای تولید انواع گزارشات پیشرفته لحظه‌ای و بر اساس سوابق تاریخی و روند می‌باشد. این گزارشات همچنین از طریق ماژول‌های پیش‌بینی شده، امکان اتصال به داشبوردها و Wall Board را دارا می‌باشند.

انعطاف و چابکی تیم توسعه‌گردون در ایجاد و سفارشی‌سازی گزارشات متنوع درخواستی، یکی از مزایای مهم استفاده از مرکز تماس رینگ در بازخوردهای دریافتی از مشتریان فعلی می‌باشد.



میزکار / وضعیت تماس‌های صف

نمودار وضعیت تماس‌های صف

صف تا از

انتخاب 1399-02-23 1399-02-17

ساعت ساعت

فیلترهای جستجو





گزارشات ترک صف	گزارش هزینه هر تماس
گزارش استراحت اپراتورها	گزارش میانگین انتظار و مکالمه صف
امکان مدیریت سطوح دسترسی به گزارشات	گزارش تماس ورودی و خروجی براساس گروه
گزارش فراوانی شمارهها براساس منطقه شهری	گزارش ورود و خروج اپراتورها و مدت حضور در صف
امکان گزارش گیری نمایش وضعیت جاری مرکز تماس	گزارش انتظار سرویس (نسبت اپراتور به تماس منتظر)
امکان گزارش گیری در شیفت های کاری و محدوده زمانی مختلف	گزارش عملکرد صف (تمامی پارامترهای صف بصورت تجمیعی)
گزارش های مدیریتی مانند هزینه هر تماس و یا سطح تحقق SLA	گزارش میزان تماس پاسخ داده شده و از دست رفته اپراتور در صف
گزارش میزان کارکرد اپراتورها بر اساس تاریخ و زمان و شماره شناسایی اپراتور	ثبت وقایع مهم درون سیستم مانند پر شدن هارد و یا سعی در ورود غیر مجاز و ...
گزارش های ارزیابی عملکرد اپراتورها مانند امتیازدهی و رتبه بندی و مقایسه عملکرد	قابلیت ایجاد صفحه های اختصاصی شامل اطلاعات خاص برای نمایش در Wall Board
امکان اعمال انواع فیلترها شامل فیلتر بر اساس تاریخ، شماره مبدأ، مقصد و طول مدت مکالمه	گزارش های پارامتریک مانند میانگین، حداقل و حداکثر مدت زمان پاسخگویی اپراتور، طول مدت انتظار و ...

۱۹ گزارشات مقایسه‌ای و تحلیلی

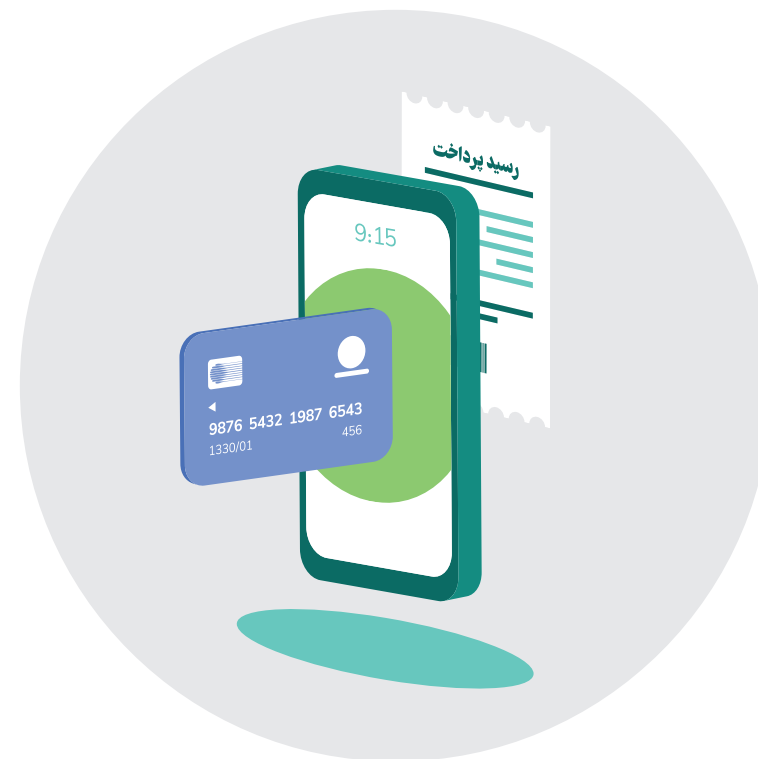
با استفاده از این ویژگی، امکان مقایسه روند پارامترهای مختلف و گزارشات متنوع صف، پنل سرپرست و پنل داشبورد، در بازه‌های زمانی مختلف فراهم می‌گردد.



۲۰ تعامل بیشتر با مشتری، امکان پرداخت قبوض

در کنار روش‌های جدید پرداخت صورت حساب‌ها، هزینه فاکتورها و ...، تلفن هم‌به‌عنوان ابزاری با کاربری ساده، در دسترس و پرمکاربرد نزد اکثر مردم بدین منظور مورد استفاده قرار می‌گیرد.

این امکان معمولاً از طریق بانک‌ها به سازمان‌ها و شرکت‌ها ارائه می‌گردد تا بتوانند آن را به عنوان یکی از روش‌های پرداخت به مشتریان خود معرفی نمایند. مرکز تماس رینگ این قابلیت را پشتیبانی می‌نماید.



۲۱ امکان برقراری تماس‌های گروهی خودکار

امروزه با هدف افزایش بهره‌وری و دقت و کیفیت، انجام امور تکراری و البته خسته کننده حتی امکان به ماشین‌ها واگذار می‌گردد. در حوزه مرکز تماس، برقراری تماس با حجم بالا و اطلاع رسانی درباره خدمات و رویدادهای مرتبط با آن یکی از این موارد است.

— تعیین لیست دلخواه از مخاطبان و یا گروهی از مشتریان به وسیله اتصال به بانک اطلاعاتی مشتریان

— امکان تعیین تاریخ و ساعت برقراری تماس و پخش پیام دلخواه مانند پخش پیام تبریک برای مشتری

— اعلام قیمت‌های جدید شرکت و امکان اتصال مشتری به اپراتور در صورت نیاز او به دریافت اطلاعات بیشتر

— پخش منوی صوتی راهنما برای مشتری

میزکار / مدیریت تماس گیر خودکار

لیست تماس گیر خودکار

شماره های مورد نظر با موفقیت بررسی شد

فیلترهای جستجو

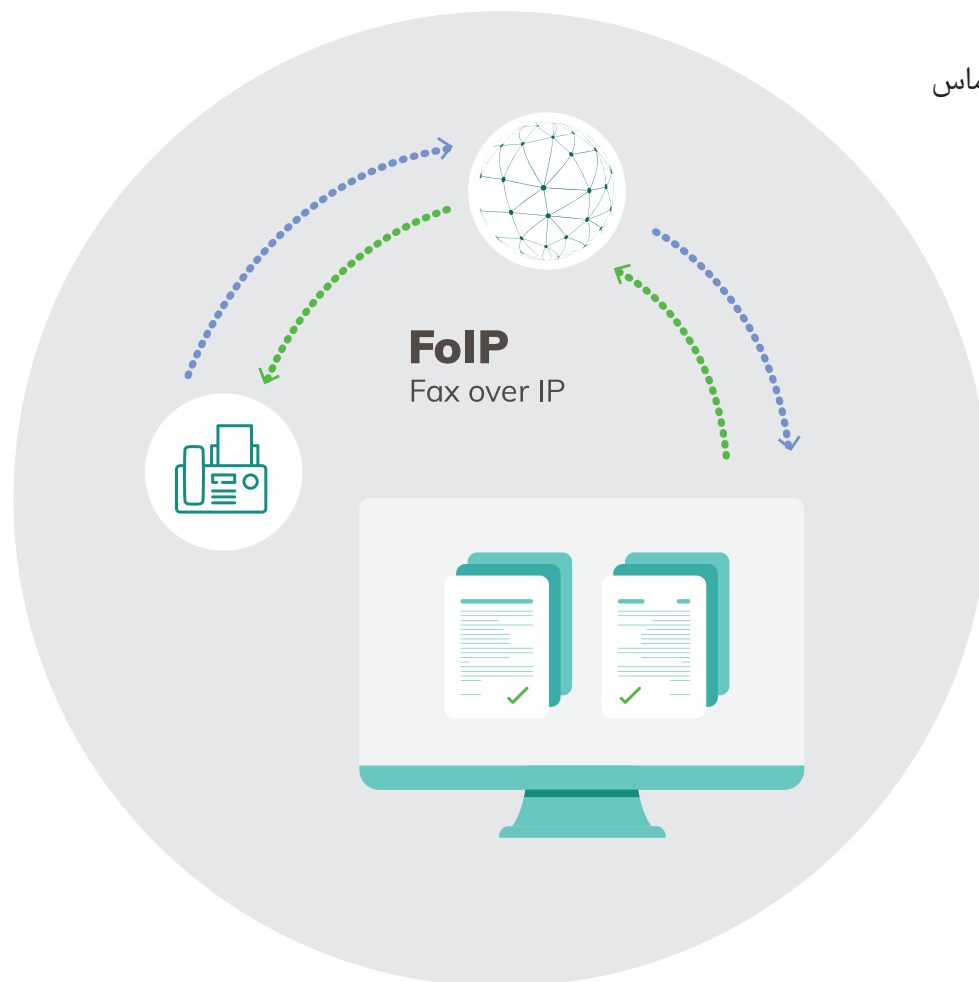
ردیف	نام	ترانک
1	East_12-14May_part4	nap-8
2	East_12-14May_part3	nap-8
3	East_12-14May_part2	nap-8
4	East_12-14May_part1	nap-8
5	East_12-14May_part1	nap-8
6	East_12-14May_part1	nap-8

+ افزودن مورد جدید

وضعیت	ابزارها
۱۳۹۹ ت ۸	   
۱۳۹۹ ت ۵	   
۱۳۹۹ ت 4	   
۱۳۹۹	   
۱۳	   
	   
	   
	   

۲۲ پشتیبانی از فکس

ارسال و دریافت فکس در بستر IP با قابلیت یکپارچه‌سازی با مرکز تماس یکی دیگر از امکانات این مرکز می‌باشد.



- ارسال فکس در تاریخی خاص
- امکان ارسال دوباره فکس
- دریافت فکس‌ها در قالب PDF
- اطلاع‌رسانی عمومی به گروه خاص از مشتریان
- گزارش از فکس‌های ارسالی و دریافتی با امکان جستجو

۲۳

ارائه کد پیگیری و کاهش بار اپراتورها
در کنار خدمات گسترده‌تر به مشتری

قابلیت دریافت شکایات با هدف سهولت و بهبود فرایند دریافت نظرات مشتریان ایجاد گردیده است. این سامانه، علاوه بر دریافت نظرات از طریق تلفن و ارائه کد پیگیری به مشتریان، قابلیت اطلاع‌رسانی نتیجه به آنها را نیز بطور خودکار و یا با وارد کردن کد پیگیری دارا می‌باشد.

همچنین مرکز تماس رینگ از طریق سرویس‌های متنوع اتصال به منابع اطلاعاتی شرکت و اعمال تنظیمات مدیر مرکز، بسیاری از خدمات پرتکرار را بصورت اتوماتیک انجام می‌دهد.



اعلام وضعیت به طور مثال

میزان بدهی، موجودی، درحال انجام یا آماده بودن سفارش با دریافت شماره رمز، شماره تلفن یا شماره سفارش به صورت تلفنی

فیلتر و استخراج لیست اعداد مرتبط با مشتریان، به طور مثال بدهی، از دیتابیس و تماس و اعلام خودکار صوتی به آنها

ایجاد صندوق شکایات با امکان ارائه کد پیگیری، پنل وب برای نمایش، پخش و تعیین وضعیت پیام‌های رسیده با امکان جستجو در پیام‌ها

قابلیت ارسال ایمیل و یا پیامک به اپراتور هر صندوق هنگام دریافت پیام جدید و اتصال به CRM جهت ارسال شکایات

۲۴ مانیتورینگ صف و تنظیمات هشدار

نبض مراکز تماس، علی الخصوص مراکز پرتراфик، از طریق مانیتورینگ لحظه‌ای صف‌های تماس و پیش بینی سناریوهای مختلف برای شرایط عادی، بحرانی، برنامه های بازاریابی و ارتقای فروش و ... کنترل و مدیریت می‌گردد.

مرکز تماس رینگ، قابلیت‌های متنوع و متعددی را در این حوزه برای مدیران مرکز فراهم نموده است. این قابلیت‌ها یکی از عوامل رضایت مشتریان رینگ در بازخوردهای دریافتی می‌باشد.

نمایش تماس‌های فعال

مانیتور تماس‌های خروجی

مدیریت دسترسی کاربران برای شنود تماس‌ها

نمایش وضعیت ترانک‌ها (در حال سرویس بودن)

نمایش وضعیت آنلاین تلفن‌های SIP و داخلی‌های فعال روی آنها

امکان ارسال پیام متنی برای اعضای صف و تسریع روند هماهنگی در

پاسخگویی

2020	2018	مجموع
کارشناسان فعال 11	کارشناسان فعال 26	کارشناسان فعال 41
کارشناسان در حال استراحت 3	کارشناسان در حال استراحت 4	کارشناسان در حال استراحت 8
ورودی 982	ورودی 4074	ورودی 5091
تماس منتظر در صف 3	تماس منتظر در صف 4	تماس منتظر در صف 7
تماس از دست رفته 52	تماس از دست رفته 132	تماس از دست رفته 196
میانگین زمان مکالمه 2:09	میانگین زمان مکالمه 1:41	میانگین زمان مکالمه 1:47
میانگین زمان انتظار 0:15	میانگین زمان انتظار 0:13	میانگین زمان انتظار 0:13
درصد ترک صف 5%	درصد ترک صف 3%	درصد ترک صف 4%
سطح سرویس کل 89%	سطح سرویس کل 91%	سطح سرویس کل 90.64%
سطح سرویس موفق 94%	سطح سرویس موفق 94%	سطح سرویس موفق 94.43%
انتظار سرویس 38%	انتظار سرویس 18%	انتظار سرویس 21%

2004	2001	8000
کارشناسان فعال 0	کارشناسان فعال 0	کارشناسان فعال 1
کارشناسان در حال استراحت 0	کارشناسان در حال استراحت 0	کارشناسان در حال استراحت 0
ورودی 0	ورودی 0	ورودی 0
تماس منتظر در صف 0	تماس منتظر در صف 0	تماس منتظر در صف 0
تماس از دست رفته 0	تماس از دست رفته 0	تماس از دست رفته 0
میانگین زمان مکالمه 0:00	میانگین زمان مکالمه 0:00	میانگین زمان مکالمه 0:00
میانگین زمان انتظار 0:00	میانگین زمان انتظار 0:00	میانگین زمان انتظار 0:00
درصد ترک صف 0%	درصد ترک صف 0%	درصد ترک صف 0%
سطح سرویس کل 0%	سطح سرویس کل 0%	سطح سرویس کل 0%
سطح سرویس موفق 0%	سطح سرویس موفق 0%	سطح سرویس موفق 0%
انتظار سرویس 0%	انتظار سرویس 0%	انتظار سرویس 0%

2000	...
1	کارشناسان فعال
0	کارشناسان در حال استراحت
31	ورودی
0	تماس منتظر در صف
8	تماس از دست رفته
3:50	میانگین زمان مکالمه
1:05	میانگین زمان انتظار
26%	درصد ترک صف
51%	سطح سرویس کل
69%	سطح سرویس موفق
0%	انتظار سرویس

2002	...
2	کارشناسان فعال
1	کارشناسان در حال استراحت
0	ورودی
0	تماس منتظر در صف
0	تماس از دست رفته
0:00	میانگین زمان مکالمه
0:00	میانگین زمان انتظار
0%	درصد ترک صف
0%	سطح سرویس کل
0%	سطح سرویس موفق
0%	انتظار سرویس

2006	...
0	کارشناسان فعال
0	کارشناسان در حال استراحت
1	ورودی
0	تماس منتظر در صف
1	تماس از دست رفته
0:00	میانگین زمان مکالمه
0:00	میانگین زمان انتظار
100%	درصد ترک صف
0%	سطح سرویس کل
0%	سطح سرویس موفق
0%	انتظار سرویس

2025	...
0	کارشناسان فعال
0	کارشناسان در حال استراحت
3	ورودی
0	تماس منتظر در صف
3	تماس از دست رفته
0:00	میانگین زمان مکالمه
0:00	میانگین زمان انتظار
100%	درصد ترک صف
0%	سطح سرویس کل
0%	سطح سرویس موفق
0%	انتظار سرویس

— امکان تنظیم نحوه نمایش براساس شماره داخلی، نام کاربر و ترتیب حروف الفبا

— نمایش اطلاعات هر اپراتور (نام، داخلی، مدت زمان مکالمه، استراحت و آزاد بودن)

— نمایش تعداد تماس‌های منتظر همراه با شماره و مدت زمان انتظار به ترتیب بیشترین مدت انتظار

— تعیین نمایش با جزییات و یا دو خطی با پشتیبانی از تعداد بالای تماس همزمان و اپراتور در یک صف

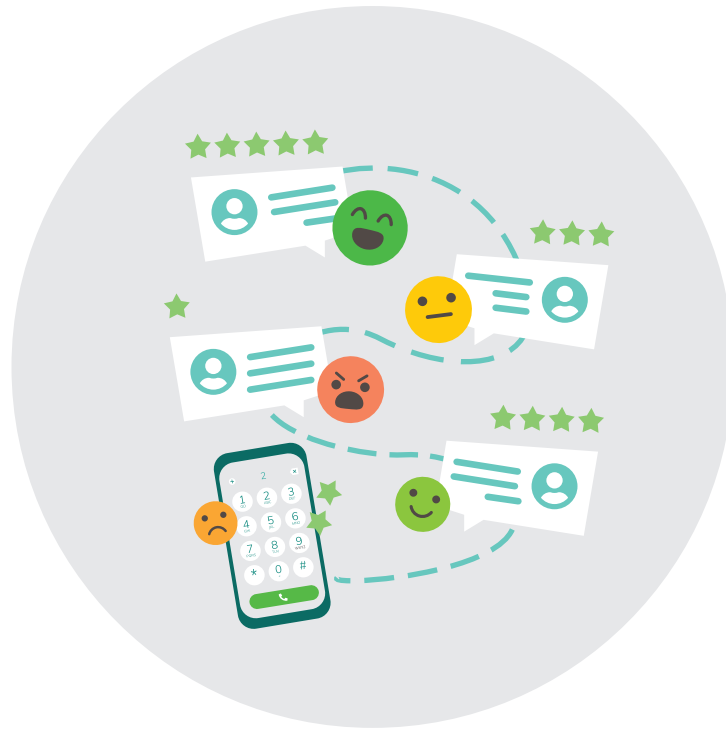
— نمایش نمای کلی از وضعیت صف‌ها در تب جدا به همراه امکان نمایش هشدارهای از پیش تنظیم شده

— نمایش مجموع تماس‌های پاسخ داده شده ورودی، خروجی و زمان انتظار، مکالمه و استراحت برای هر اپراتور

— نمایش وضعیت اپراتورهای صف از جمله آزاد، درحال مکالمه، Hold، استراحت، در حال زنگ خوردن، خارج از دسترس

— نمودار میانگین زمان انتظار و مکالمه نمودار براساس ساعت برای هر صف و امکان مقایسه با بازه زمانی روز یا هفته قبل

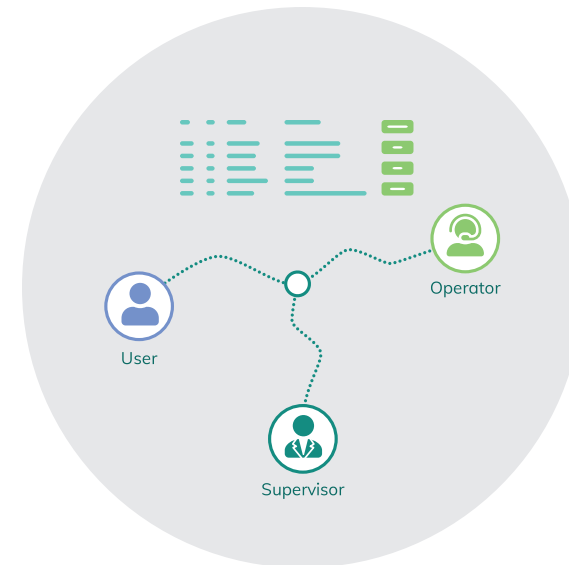
— نمایش اطلاعات صف‌ها در روز جاری به تفکیک و با امکان جستجو در آیتم‌ها از جمله ورود و خروج اپراتور، ورود و خروج از حالت استراحت و موارد مشابه



۲۵ نظرسنجی، مشتریان درباره خدمات ما چگونه می‌اندیشند

سازمان‌ها و مالکان و مدیران کسب و کارها برای هدف‌گذاری و اخذ تصمیمات استراتژیک، نیازمند آگاهی از نظرات مشتریان خود هستند. مرکز تماس رینگ براساس تنظیمات مدیر سیستم، قابلیت هدایت همه تماس‌ها یا بخشی از آنها را در پایان تماس به مازول نظرسنجی فراهم می‌کند.

این مازول از طریق پخش منوی صوتی، نظر مشتریان را جمع‌آوری نموده و همراه با مشخصات کامل جهت گزارش‌گیری، در بانک‌های اطلاعاتی ذخیره می‌کند.



۲۶ امکان شنود و اعمال تغییرات در صف

این قابلیت ابزارهایی همچون امکان اخراج از صف، شنود مکالمات و کنفرانس با اپراتور و تغییر حالت به استراحت و خروج از حالت استراحت از طریق پنل مانیتورینگ را در اختیار مدیر مرکز قرار می‌دهد.

۲۷ پنل اپراتوری

پنل اپراتوری تحت وب، کاربران مرکز تماس را قادر می‌سازد تا به صف‌های مربوط به خود وارد و خارج شوند و یا وضعیت صف‌های مربوط به خود (مانند تعداد افراد منتظر در صف) را مشاهده کنند.

میزان مجاز زمان استراحت هر اپراتور و گزارش‌های مربوط

نمایش اطلاعات تماس مشتریان و شناسایی آنها در صورت وجود اطلاعات در دفترچه تلفن

نمایش میانگین امتیاز نظرات مشتریان در خصوص نحوه پاسخگویی به تفکیک روز و قابل نمایش و مقایسه

نمایش صف‌های عضو و وضعیت آنها (مانند تعداد تماس منتظر و تعداد اپراتور هر یک) و امکان ورود و خروج و تغییر وضعیت به استراحت

گزارش آخرین تماس‌های دریافتی و خروجی، زمان و مدت استراحت و عملکرد ماهانه و روزانه اپراتور مانند میانگین مکالمه، استراحت، تعداد پاسخ و امتیاز نظر سنجی

تماس‌های صف		
کارنامه	تماس خروجی	عملکرد کارشناس
صف‌ها		
شما	نام صف	فعالیت
000	SOS	ورود
01	Out-Bound	ورود
3	Support	ورود
	In-Bound	ورود
	CO-Support	ورود
	CO-Support	ورود

■ معرفی نرم افزار مرکز تماس رینگ

مرکز تماس رینگ، ارسال و دریافت پیامک در بستر IP و ثبت درخواست‌ها از طریق پیامک را از طریق یکپارچه سازی با سامانه‌های رایج ارایه خدمات پیامکی پشتیبانی می‌کند.



- امکان پیامک به ایمیل و بالعکس
- یکپارچگی حقوق دسترسی با مرکز تماس
- تعریف دسترسی‌های جداگانه برای هر صندوق
- ارایه وب سرویس برای ارسال و دریافت پیامک
- اطلاع رسانی پیامکی و مانیتورینگ از راه دور سیستم
- یکپارچه‌سازی با سرویس صندوق صوتی و منوی صوتی
- تعریف انواع صندوق‌های دریافت پیامک بر اساس کاربرد
- تعیین شرایط زمانی برای پیامک‌های دریافتی و ارسال پاسخ
- یکپارچه‌سازی با مرکز تماس، ارسال، دریافت و مدیریت پیامک
- یکپارچگی گروه‌های مخاطبین و دسته‌بندی‌های آنها با مرکز تماس
- ارسال انبوه، زمانبندی شده پیامک‌های تبریک، اطلاع از روند کار و ...
- تعیین و ذخیره قالب‌های پیامک جهت ارسال انبوه با قابلیت زمانبندی
- انواع گزارشات از پیامک‌های ارسالی و دریافتی با امکان جستجوی پیشرفته
- امکان تنظیم جهت ارسال در زمان خاص و اعمال فیلتر در دریافت پیامک‌ها

مدیریت پیامک



ارسال و دریافت و مدیریت پیام کوتاه و اطلاع رسانی عمومی به گروه خاص از مشتریان یا اطلاع رسانی به اشخاص خاص و ارسال هشدار به مسئولین سیستم

تعریف قوانین پیش فرض، برای انتقال پیامک های دریافتی به صندوقی خاص مثلا در صورت شروع با کلمه ای خاص

ارسال پیامک خودکار در صورت بروز رویدادهای برنامه ریزی شده مانند قطع ارتباطات تلفنی، قطعی شبکه، بروز مشکل سخت افزاری در زیرساخت مرکز

۲۹ دفترچه تلفن مرکزی

دفترچه تلفن مرکزی، یکی دیگر از قابلیت‌های مرکز تماس رینگ است که امکانات و ابزارهای پیشرفته‌ای در اختیار کاربران قرار می‌دهد و می‌توان آن را با دیگر منابع اطلاعات موجود در نرم‌افزارهای دیگر یکپارچه نمود.

امکان تعیین حقوق دسترسی روی هر دفترچه تلفن وجود دارد. برخی شماره‌ها بصورت خصوصی برای کاربر خاصی نمایش داده می‌شود.

امکان تعریف مخاطبین

امکان درخواست برقراری تماس از طریق پنل وب

امکان نمایش مخاطبین در تلفن‌های سخت‌افزاری سیسکو

امکان تخصیص چندین شماره موبایل و تلفن به یک مخاطب

میزکار / مدیریت مخاطبین

لیست مخاطبین

فیلترهای جستجو

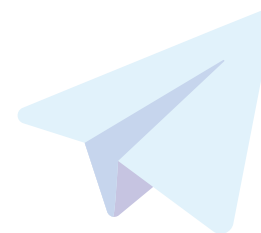
شماره گیری سریع	نام
**01	Abolfazl Goudarzi
**02	Gholam Asad zadeh
**03	Gholam Asad zadeh

۳۰ مدیریت شبکه‌های اجتماعی

شبکه‌های اجتماعی در ایران، از جایگاه ویژه‌ای برخوردار بوده و طیف وسیعی از کاربردها، از جمله تفریح و سرگرمی، انتشار اخبار اقتصادی و سیاسی و ... را شامل می‌شوند.

بدون شک، تلگرام، یکی از محبوب‌ترین شبکه‌های اجتماعی حال حاضر می‌باشد، که امکانات متعدد ارتباطی، از جمله کانال را در اختیار استفاده‌کنندگان قرار می‌دهد. به دلیل سادگی استفاده تبلیغاتی و اطلاع‌رسانی از کانال‌های تلگرامی، این قابلیت بسیار مورد استقبال کسب و کارها، سازمان‌ها، موسسات و مراکز مختلف قرار گرفته است.

محتویات بسیاری از کانال‌ها، در واقع محتویات وب سایت‌های اینترنتی است، که در کانال نیز منعکس می‌گردد. از این رو، مدیر یا مدیران هر کانال به صورت دستی و معمولاً با اتلاف زمان و احتمال خطای زیاد مجبور به کپی مطالب از سایت‌ها به کانال تلگرامی هستند.



■ معرفی نرم افزار مرکز تماس رینگ

دریافت مدارک مشتری

5:57 PM ✓✓

انجام زمانبندی برای ارسال پاسخ

5:58 PM ✓✓

پرداخت الکترونیکی هزینه‌ها

5:59 PM ✓✓

ارسال آخرین وضعیت درخواست مشتری

6:00 PM ✓✓

ارسال تبلیغات خاص و یا عمومی

6:01 PM ✓✓

اعلام محصولات، خدمات و طرح‌ها

6:00 PM ✓✓

ثبت شکایات و نظرات در تلگرام و نمایش

در پنل مرکز تماس برای رسیدگی

6:03 PM ✓✓

ثبت و دریافت درخواست از تلگرام و ارسال

مشخصات مشتری و گزارش‌گیری در پنل

مرکز تماس و ارسال نتیجه به تلگرام

6:04 PM ✓✓



کارگاه توسعه نرم افزار
گردون

کلیه حقوق برای گروه توسعه نرم افزار گردون محفوظ است. هرگونه کپی برداری از مطالب این سند با ذکر منبع بلامانع است.

تلفن: ۹۱۳۰۰۰۶۰

تهران، خیابان اشرفی اصفهانی، تقاطع باغ فیض، برج زمرد، طبقه هفتم، واحد ۷۱

info@gardoon.io | www.gardoon.io