



مقایسه قابلیت‌های نرم‌افزار
مرکز تماس رینگ و افزونه‌ها در نسخه‌های

پایه حرفه‌ای و
پیشرفته سازمانی

قابلیت‌های مرکز تماس

پیشرفته‌سازی‌ها	پایه حرفه‌ای	
✓	×	دیاگرام مدیریت سناریوی گردش تماس (پنل مدیریت)
✓	×	اعلام کد کارشناس در صف
۱۲۰	۳۰	تعداد کانال همزمان قابل پشتیبانی
۳۰	۵	حداکثر تعداد صف پاسخگویی قابل تعریف
نامحدود	۳۰	تعداد داخلی و کاربر
قابل تعریف	مدیر سیستم	شنود برخط مکالمات
✓	✓	کنفرانس صوتی
✓	✓	گزارشات خاص دارای پارامترهای تحلیلی (زمان انتظار و مسیر طی شده و ...)
✓	✓	انواع گزارش تماس‌های سیستم در قالب CDR
✓	✓	تعیین مسیر تماس براساس شماره تلفن مقصد یا تماس گیرنده
✓	✓	صف تماس و تعیین اپراتورهای هر صف
✓	✓	ایجاد داخلی منحصر به فرد برای هر اپراتور صف با قابلیت سفارشی‌سازی دسترسی
✓	✓	صندوق صوتی Voice Mail
✓	✓	گروه‌بندی و تعریف حقوق دسترسی در پنل مدیریتی
✓	✓	Call Transfer, Forward and Waiting
✓	✓	امکان تعریف ترانک و داخلی
✓	✓	ضبط مکالمات همراه با گزارش‌های متنوع
✓	✓	منوی صوتی IVR

■ مقایسه قابلیت‌های نرم‌افزار مرکز تماس رینگ و افزونه‌ها

افزونه اتصال به CRM

پیشرفته سازمانی	پایه حرفه‌ای	
✓	✓	کنترل ورود و خروج به صف
✓	✓	وب سرویس شناسایی مشترکین و درخواست Pop-up
✓	✓	Pause و Unpause در صف (استراحت کاربران)
✓	✓	ارسال اطلاعات فایل صوتی و داده‌های تماس هنگام پاسخگویی در صف
✓	✓	ارسال تعداد تماس منتظر در صف
✓	✓	ارسال مشخصات اپراتورهای صف
✓	✓	برقراری تماس با دریافت درخواست از CRM
✓	✓	امکان شناسایی خودکار مشتریان VIP و سفارشی‌سازی مسیر پاسخگویی

افزونه کد پیگیری

ایجاد نامحدود صندوق پیگیری	×	صندوق پیام مجزا، ارایه کد پیگیری، اعلام وضعیت، جستجو و گزارش
----------------------------	---	--

افزونه سامانه نظرسنجی

نظرسنجی نامحدود	۵ عدد نظرسنجی	نظرسنجی رضایت از اپراتور در پایان مکالمه‌های صف و گزارش‌گیری کامل
-----------------	---------------	---

■ مقایسه قابلیت‌های نرم‌افزار مرکز تماس رینگ و افزونه‌ها

افزونه مانیتورینگ صف

پیشرفته سازمانی	پایه حرفه‌ای	
✓	×	نمایش نمای کلی از وضعیت صف‌ها در تب جدا به همراه امکان نمایش هشدارها (در صورت نصب افزونه مربوطه)
✓	✓	نمایش اطلاعات هر اپراتور (نام، داخلی، مدت زمان مکالمه، استراحت و آزاد بودن)
✓	✓	تعیین نمایش با جزئیات و یا دو خطی با پشتیبانی از تعداد بالای تماس همزمان و اپراتور در یک صف
✓	✓	نمایش تعداد تماس‌های منتظر همراه با شماره و مدت زمان انتظار به ترتیب بیشترین مدت انتظار
✓	✓	محاسبه و نمایش مجموع تماس‌های پاسخ داده شده ورودی، خروجی و زمان انتظار، مکالمه و استراحت (در صورت نصب افزونه مربوطه) برای هر اپراتور
✓	✓	نمایش وضعیت اپراتورهای صف از جمله آزاد، درحال مکالمه، Hold، استراحت (در صورت نصب افزونه مربوطه)، در حال زنگ خوردن، خارج از دسترس
✓	✓	نمودار میانگین زمان انتظار و مکالمه نمودار بر اساس ساعت برای هر صف و امکان مقایسه با بازه زمانی روز یا هفته قبل (در صورت نصب افزونه مربوطه)
✓	✓	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
✓	✓	نمایش وضعیت اپراتورهای صف از جمله آزاد، درحال مکالمه، Hold، استراحت (در صورت نصب افزونه مربوطه)، در حال زنگ خوردن، خارج از دسترس

افزونه شنود و اعمال تغییرات در صف

پیشرفته سازمانی	پایه حرفه‌ای	
✓	✓	مدیریت دسترسی کاربران برای شنود تماس‌ها
✓	✓	امکان اخراج از صف، شنود مکالمات و کنفرانس با اپراتور و تغییر حالت به استراحت و خروج از حالت استراحت از طریق پنل مانیتورینگ
✓	✓	تنظیم حد آستانه هشدار در مازول مانیتورینگ صف
✓	✓	تنظیم حد آستانه در هر صف برای هشدار پارامترهای مهمی همچون افزایش غیرعادی افراد منتظر در صف یا روند افزایشی زمان انتظار برای پاسخگویی
✓	✓	نظرسنجی رضایت از اپراتور در پایان مکالمه‌های صف و گزارش‌گیری کامل
✓	✓	امکان دریافت پیام در پنل اپراتوری

افزونه تنظیم هشدار برای مانیتورینگ صف

افزونه پیام متنی فوری

افزونه گزارشات پیشرفته

پیشرفته سازمانی	پایه حرفه‌ای	
✓	✓	گزارش ورود و خروج اپراتورها و مدت حضور در صف
✓	✓	گزارش میزان تماس پاسخ داده شده و از دست رفته اپراتور در صف
✓	✓	گزارش میانگین انتظار و مکالمه صف
✓	✓	گزارش تماس ورودی و خروجی براساس گروه
✓	✓	گزارشات ترک صف
✓	✓	گزارش فراوانی شماره‌ها براساس منطقه شهری
✓	✓	گزارش عملکرد صف (تمامی پارامترهای صف بصورت تجمیعی)
✓	✓	گزارش هزینه هر تماس
✓	✓	گزارش استراحت اپراتورها
✓	✓	گزارش انتظار سرویس (نسبت اپراتور به تماس منتظر)
پنج تماس گروهی فعال	یک تماس گروهی فعال	برقراری تماس گروهی بصورت خودکار با قابلیت تنظیم بازه زمانی و دریافت شماره‌ها از پایگاه داده

افزونه تماس گروهی (تبلیغاتی) خودکار

افزونه اتصال درگاه پیامک

پیشرفته سازمانی	پایه حرفه‌ای	
امکان ارسال گروهی و تبلیغاتی	ارسال گروهی محدود	یکپارچه‌سازی با مرکز تماس، ارسال، دریافت و مدیریت پیامک
نامحدود	۱۰	امکان تعریف صندوق پیام
✓	✓	امکان تنظیم جهت ارسال در زمان خاص و اعمال فیلتر در دریافت پیامک‌ها
✓	✗	ارایه وب سرویس برای ارسال و دریافت پیامک
✓	✓	قابلیت تنظیم ارسال خودکار پیامک و هشدار به تفکیک دسته‌بندی‌های مشتریان و گروه‌های کاری
✓	✓	انواع گزارشات از پیامک‌های ارسالی و دریافتی با امکان جستجوی پیشرفته
افزونه اعلام وضعیت مشتری و پیگیری هوشمند		
✓	✓	اعلام وضعیت (بطور مثال میزان بدهی) 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
افزونه ارتقای ضریب اطمینان سیستم		
✓	✓	افزایش ضریب اطمینان و دسترس پذیری (High Availability) در لایه سرور

■ مقایسه قابلیت‌های نرم‌افزار مرکز تماس رینگ و افزونه‌ها

افزونه مدیریت داشبوردها و وال بورد

پیشرفته سازمانی	پایه حرفه‌ای	
چند سرور تجمعی و تفکیکی	وضعیت یک سرور	نمایش وضعیت جاری مرکز تماس
✓	✓	نمایش اطلاعات در بازه‌های متنوع زمانی شامل روز و هفته جاری
✓	✓	نمایش آمار فراوانی امتیازهای شرکت کنندگان در نظر سنجی
✓	✓	نمایش تعداد پاسخ، عدم پاسخ، ترک صف و ورود به صف در ساعات مختلف
✓	✓	نمایش نسبت اپراتورها به تعداد تماس منتظر در ساعات مختلف
✓	✓	نمایش آماری کیفیت پاسخگویی مرکز تماس در ساعات مختلف
✓	✓	نمایش وضعیت منابع سرورهای مرکز تماس
✓	✗	امکان تعریف هشدار برای پارامترهای در حال نمایش در هنگام بروز مشکل
✓	✓	نمایش تعداد اپراتور آزاد و مشغول، تعداد مشترکین در صف و تعداد تماس فعال در منوی صوتی
✓	✓	نمایش تعداد تماس ورودی و خروجی فعال، میانگین مدت پاسخ گویی اپراتور، بیشترین و کمترین زمان مکالمه، حداکثر طول مدت انتظار مشترک و موارد مشابه

افزونه انتقال خودکار تماس بین صف‌های مختلف

پیشرفته سازمانی	پایه حرفه‌ای	
✓	×	امکان انتقال صف تماس به صف مرکز دیگر مبتنی بر تنظیمات مدیر سیستم در پنل مرکز تماس
✓	×	انتقال کلیه تماس‌ها
✓	×	انتقال تماس‌های مازاد بر سقف تماس‌های همزمان تعیین شده برای صف
✓	×	انتقال در صورت عدم پاسخگویی اپراتور (تعداد مشخص تماس از دست رفته پشت سر هم)
✓	×	تفکیک تماس‌های وارد شده به صف از سایر مراکز و امکان گزارش‌گیری از آنها
✓	×	ارسال مشخصات اپراتورهای صف
✓	×	برقراری تماس با دریافت درخواست از CRM
✓	×	اعلام تماس‌های ورودی از سایر مراکز به اپراتور

افزونه مدیریت شیفت‌های کاری

✓	×	تعریف شیفت‌های کاری و زمان مجاز استراحت اپراتورها
✓	×	نمایش میانگین نظرات نظر سنجی انجام شده (در صورت نصب افزونه مربوطه)
✓	×	تعریف صف‌های مجاز برای لاگین در شیفت‌های کاری
✓	×	گزارش‌گیری بر اساس شیفت‌های تعریف شده

■ مقایسه قابلیت‌های نرم‌افزار مرکز تماس رینگ و افزونه‌ها

پیشرفته سازمانی	پایه حرفه‌ای	افزونه دفترچه تلفن مرکزی
برای هر کاربر	برای سازمان	امکان تعریف مخاطبین
✓	✓	امکان نمایش مخاطبین در تلفن‌های سخت‌افزاری سیسکو و یی لینک
✓	✓	امکان درخواست برقراری تماس از طریق پل وب
✓	✓	امکان تخصیص چندین شماره موبایل و تلفن و ... به یک مخاطب
✓	✗	امکان تعیین حقوق دسترسی بروی هر دفترچه تلفن (برخی شماره‌ها بصورت خصوصی برای کاربر خاصی نمایش داده می‌شود)
افزونه تنظیم مسیر پاسخگویی براساس شماره تماس گیرنده		
✓	✓	امکان تشخیص خودکار پیش شماره‌های تلفن مانند شهری، بین شهری، موبایل و مناطق مخابراتی و گزارش‌گیری براساس آنها
✓	✗	امکان تنظیم انتقال خودکار تماس بر اساس نوع شماره تماس گیرنده مانند اتصال تماس به نزدیکترین شعبه به منطقه تماس گیرنده
افزونه تحلیل مسیر گردش تماس‌ها		
✓	✗	امکان گزارش‌گیری از مسیرهای طی شده توسط تماس و جستجو براساس فراوانی در سناریوی تماس، به طور مثال: چند نفر گزینه ۱ منوی صوتی را زده‌اند؟

افزونه امتیازدهی و رتبه‌بندی عملکرد اپراتورها

پیشرفته سازمانی	پایه حرفه‌ای	
✓	×	امکان فرمول‌نویسی و تعیین شاخص‌های امتیازدهی به اپراتورها و گزارش‌گیری از شاخص‌ها در بازه زمانی دلخواه
✓	×	امکان انتخاب ترکیبی شاخص‌ها از پارامترهای متنوع به طور مثال: تعداد تماس موفق، مدت حضور، میانگین مکالمه و استراحت، نظرسنجی، بازبینی مکالمه و دیگر پارامترها
✓	×	تخصیص اهداف و استانداردهای پاسخگویی و انجام کارها به تفکیک تیم و نوع فعالیت و شیفت و امکان تفکیک تیم‌ها و شیفت‌ها در ارزیابی
✓	×	دریافت داده‌ها از نرم‌افزارهای دیگر مانند CRM، اتوماسیون اداری و تردد پرسنل
✓	×	تفکیک تیم‌ها براساس 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

افزونه مانیتورینگ داخلی‌ها و خطوط

پیشرفته‌سازی‌ها	پایه حرفه‌ای	
✓	✓	نمایش وضعیت آنلاین تلفن‌های SIP و داخلی‌های فعال بروی آنها
✓	✓	نمایش تماس‌های فعال
✓	✓	نمایش وضعیت ترانک‌ها (در حال سرویس بودن)
✓	✓	مانیتور تماس‌های خروجی

افزونه مدیریت فکس

شماره اختصاصی	انتقال از IVR	
✓	✓	امکان ارسال و دریافت فکس در بستر IP
✓	✓	امکان ارسال فکس در تاریخی خاص
✓	✓	ارسال و دریافت فکس‌ها در قالب PDF
✓	✓	ارائه گزارشات از فکس‌های ارسالی و دریافتی با امکانات جستجوی گوناگون
✓	✗	امکان افزودن پیام صوتی به فکس ارسالی
✓	✗	اطلاع‌رسانی به مشترک در صورت دریافت فکس بوسیله پیامک (در صورت نصب افزونه پیامک)
✓	✗	امکان ارسال دوباره فکس (Fax Forwarding)
✓	✓	امکان تعریف لیست سیاه جهت حذف شماره‌های ارسال‌کننده فکس ناخواسته
نامحدود	۵	تعداد صندوق فکس

افزونه گزارشات مقایسه‌ای

پیشرفته سازمانی	پایه حرفه‌ای	
✓	✓	امکان مقایسه گزارشات متنوع صف، پنل سرپرست و پنل داشبورد در بازه‌های زمانی مختلف
✓	✓	نمایش صف‌های عضو و وضعیت آنها، مانند تعداد تماس منتظر و تعداد اپراتور و امکان ورود و خروج و تغییر وضعیت به استراحت (در صورت نصب افزونه مرتبط)
✓	✓	گزارش آخرین تماس‌های دریافتی و خروجی، زمان و مدت استراحت و عملکرد ماهانه و روزانه اپراتور مانند میانگین مکالمه، استراحت، تعداد پاسخ و امتیاز نظرسنجی
✓	✓	امکان سفارشی‌سازی
		سفارشی‌سازی براساس نیاز و کاربرد مشتری

امکان سفارشی‌سازی

سفارشی‌سازی براساس نیاز و کاربرد مشتری

■ مقایسه قابلیت‌های نرم‌افزار مرکز تماس رینگ و افزونه‌ها



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