

مقدمه:

در تحقیقاتی که در سال های اخیر در برخی از کشورهای پیشرفته و صنعتی جهان صورت پذیرفته است، بیش از ۹۰ درصد از مشتریان یک شرکت یا سازمان، تصویر ذهنی خود نسبت به آن سازمان را، از نحوه پاسخگویی مراکز تماس، سامانه های ارتباطی آن سازمان یا همان کال سنترها دریافت می کنند. در حال حاضر که عصر اینترنت و شبکه های اجتماعی و تجارت الکترونیک می باشد، بیشترین حجم از مبادلات و خرید و فروش بدون حضور فیزیکی ارباب رجوع یا مشتری صورت می پذیرد. بنابراین برای مخاطبانی که شاید هرگز نتوانند ساختمان، کارخانه، مدیران، نیروهای فنی یا فروش و... یک سازمان را مشاهده نمایند، تنها مرکز تماس یا کال سنتر سازمان است که ذهنیتشان را شکل می دهد.

لازم به ذکر است، علاوه بر نحوه پاسخگویی به تماس گیرندگان یک سازمان که از درجه اهمیت بالایی برخوردار می باشد، امروزه اطلاعات تماس گیرندگان نیز دارای ارزش و اهمیت بسیار بالایی می باشد که می توان از آن به عنوان ارزشمندترین کالا برای هر شرکت یا سازمانی نام برد.



دریافت بازخورد و عکس العمل تماس گیرندگان از بارزترین خدماتی است که یک مرکز تماس خوب می تواند با کیفیت مناسب و با سرعت بالا در اختیار مدیران و صاحبان کسب و کارها قرار دهد.

تاریخچه مراکز تماس در ایران:

طی ۱۵ سال گذشته ایجاد مراکز تماس در ایران مانند سایر کشورها سیر صعودی داشته که البته با فراز و نشیب‌های فراوانی نیز همراه بوده است. با توجه به آشنایی و جایگزینی فرهنگ استفاده از مراکز تماس به جای مراجعات حضوری در سازمان‌ها، در میان مشتریان، مراکز تماس از یک ابزار تشریفاتی به یک وسیله ارتباطی موثر تبدیل شده است. از میان کانال‌های دسترسی در بازار، یکی از بسترها که گروه زیادی از مردم از آن استفاده می‌کنند، تلفن است. از همین رو روندها و فرایندهای مختلف این بستر نیز باید نظام‌مند شود تا مشتریان بتوانند با رفع همه نگرانی‌ها و دغدغه‌های موجود، از این طریق امور خود را به دور از مسائل امنیتی به انجام رسانند.

عبور از کال سنتر (مراکز تماس معمولی) و رسیدن به کانتک سنتر (مراکز تماس چند رسانه‌ای):

در دهه اخیر و با توجه به فراگیر شدن تماس‌های ایمیلی و پیامکی و همچنین فراگیر شدن شبکه‌های اجتماعی در پنج سال اخیر، تغییر نگرش به کال سنترها و تبدیل آنها به یک مرکز تماس چند رسانه‌ای آغاز گردیده و نام اینگونه مراکز از کال سنتر به کانتک سنتر تغییر یافته است. در چنین مراکز تماس گیرندگان علاوه بر تلفن می‌توانند از فکس، ایمیل، پیامک، نرم افزارهای شبکه‌های اجتماعی و... نیز جهت برقراری تماس و دریافت اطلاعات استفاده نمایند.

کانتک سنترها برای چه شرکت‌هایی مناسب اند؟

بر خلاف ادوار گذشته که مدیران شرکت‌ها بر این باور بودند مشتریان از شرکت‌های بزرگ انتظاراتی بزرگ دارند، امروزه دنیای رقابتی و اهمیت پاسخگویی و حفظ مشتریان (که البته مشتریان سزاوار این تکریم و بزرگداشت نیز هستند) باعث شده است که شرکت‌های کوچک نیز اقدام به ایجاد مراکز تماس چند رسانه‌ای نمایند، بنابراین در هر مرکزی که خدمات به مشتریان خود ارائه می‌نمایند و این تماس‌ها در راستای رسیدن به اهداف آن مجموعه مهم می‌باشد، با توجه به نوع عملکردی که ارائه می‌دهند، حیطه کاری و حتی بزرگی و کوچکی مجموعه، از این سیستم‌ها به روش‌های مختلفی استفاده می‌شود.

معرفی مرکز تماس بانی کام:

مرکز تماس مجموعه ای از سخت افزارها و نرم افزارهایی است که به واسطه آن امکان ثبت درخواست های تلفنی فراهم می شود، کانتک سنتر یا مراکز تماس چند رسانه ای با توجه به تلفیق دنیای مخابرات و کامپیوتر از ابزارها و بخش های مختلفی تشکیل شده است که عبارت است از:

۱- سخت افزار:

شرکت بانی کام همکاری خود را با کمپانی Donjin با عنوان نمایندگی رسمی و انحصاری در ایران و خاورمیانه از سال ۱۳۸۴ آغاز کرده و با استفاده از توان فنی و تولیدی آن شرکت، سعی در ارائه سیستم های منحصر بفرد با قابلیت اطمینان بالا، همگام و همدوش دانش و فن آوری روز دنیا و برتر از معیارهای موجود در ایران نموده است که محصولات متنوع و برتر این شرکت نشان دهنده گوشه ای از ثمرات این تلاش هاست.

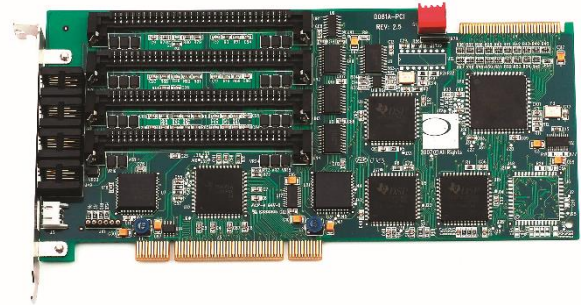


Keygoe

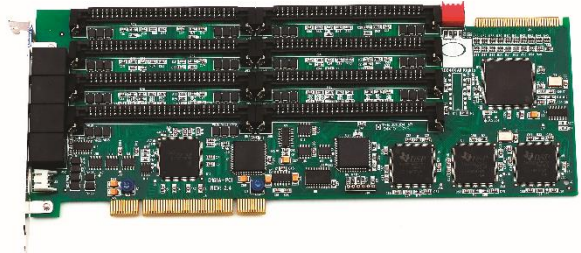
*Multimedia
SWITCHES*



8 port



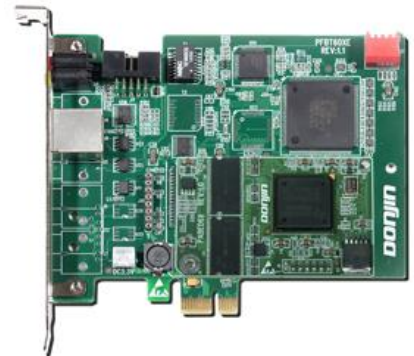
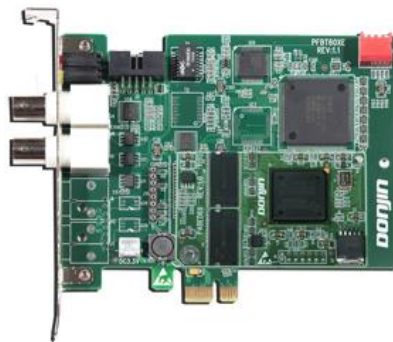
16 port



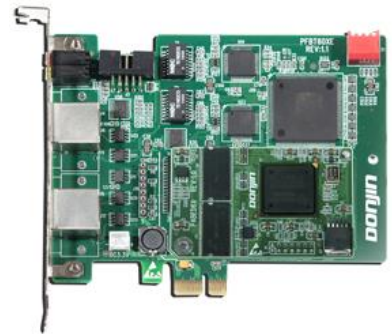
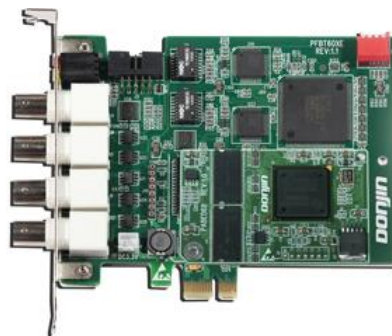
16 port



30 port-1 E1



60 port-2 E1



Keygoe 1001



1. Digital and analog interface mixed chassis—PCS1UD0

- 2 RJ-48 digital trunk interfaces
- 32 RJ-11 analog interface (maximum 30 channels)
- 1 RJ-48 Uplink interface, can connect one analog interface chassis
- 2 RJ-45 LAN interface (10/100M)
- Maximum 120 channels circuit switching
- Maximum 120 channels voice resource
- Maximum 30 channels fax resource
- Maximum 30 channels IP resource
- Maximum 64 groups conference resource (Maximum 128 sides)
- Maximum 4 64K SS7 signaling link or 1 high-speed 2M SS7 signaling link (bidirectional high-impedance monitor)



Keygoe®1001 – PCS1UD0

2. Digital interface chassis (BNC)—PCS1UE0

- 8 pairs BNC digital trunk interfaces
- 2 RJ-45 LAN interfaces (10/100M)
- Maximum 240 channels circuit switching
- Maximum 240 voice resource
- Maximum 30 channels fax resource
- Maximum 30 channels IP resource
- Maximum 128 groups conference resource (Maximum 256 sides)
- Maximum 16 64K SS7 signaling link or 4 high-speed 2M SS7 signaling link (bidirectional high-impedance monitor)
- Maximum 8 units analog interface chassis can be connected



Keygoe®1001 – PCS1UE0

3. Digital interface chassis (RJ48)—PCS1UF0

- 8 RJ-48 digital trunk interfaces
- 2 RJ-45 LAN interface (10/100M)
- Maximum 240 channels circuit switching
- Maximum 240 channels voice resource
- Maximum 30 channels fax resource
- Maximum 30 channels IP resource
- Maximum 128 groups conference resource, maximum 256 parties
- Maximum 16 64K SS7 signaling link or 4 high-speed 2M SS7 signaling link (bidirectional high-impedance monitor)
- Maximum 8 units analog interface chassis can be stacked



Keygoe®1001 – PCS1UF0

4. Digital recording interface chassis—PCS1UG0

- 32 RJ-11 digital phone interfaces
- Single device can support 30 channels digital phone logging maximum
- 1 RJ-45 LAN interface (100/1000M)



Keygoe®1001 – PCS1UG0

5. Analog interface chassis—PCS1UC0

- 32 RJ-11 analog interfaces
- 1 RJ-48 and 1 pair BNC Uplink digital interfaces
- Single device can support 30 channels maximum



Keygoe®1001 – PCS1UC0

Keygoe 3003



Physical Size	Height 3U , Width 19"
Slot	4
E1	48
Stack	16
SS7 Link(64)	96
SS7 link(2M Highimpedence)	24
PRI Interface	48
Voice Resource	1440
Conference Group	768
FAX	360
VOIP	360
Digital Phone Logging Resource	90
Video	360

Keygoe 3005



Physical Size	Height 5U , Width 19"
Slot	7
E1	64
Stack	16
SS7 Link(64)	128
SS7 link(2M Highimpedence)	32
PRI Interface	64
Voice Resource	1920
Conference Group	1024
FAX	480
VOIP	480
Digital Phone Logging Resource	180
Video	180

Keygoe 3011



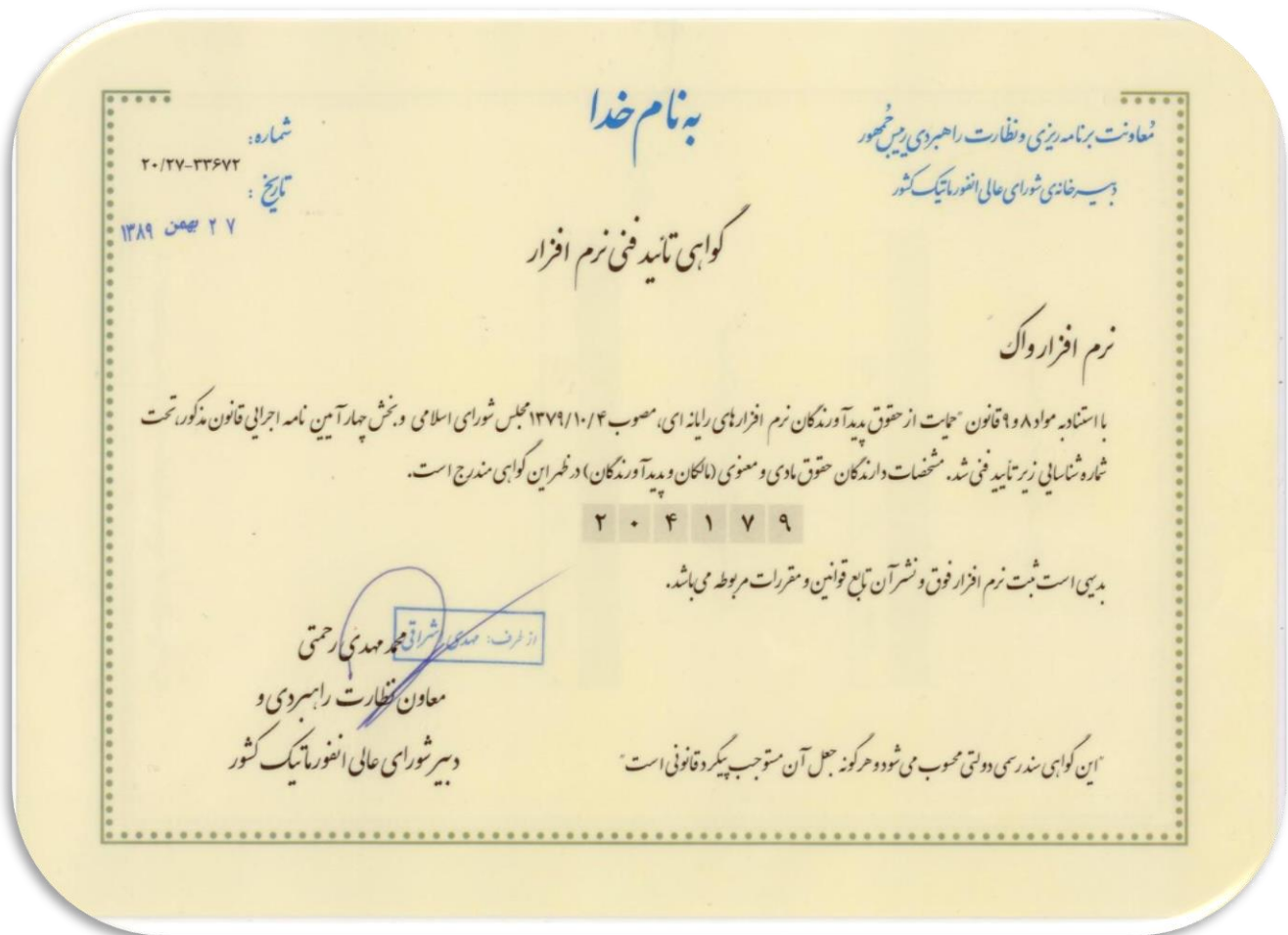
Physical Size	Height 11U , Width 19"
Slot	16
E1	128
Stack	8
SS7 Link(64)	256
SS7 link(2M Highimpedence)	64
PRI Interface	128
Voice Resource	3840
Conference Group	2048
FAX	960
VOIP	960
Digital Phone Logging Resource	420
Video	960

۲- نرم افزار:



نرم افزار طراحی و توسعه **VOC** مجموعه ای است از برنامه های کاربردی، سرویس ها و ابزارهایی که امکان طراحی، اجرا و مدیریت سیستم های کامپیوتر تلفنی را مستقل از سخت افزار فراهم می آورد. این نرم افزار با ایجاد یک محیط بصری (Visual) و کاربری آسان از ابزارهای ایجاد شده، امکانات بسیاری را در جهت طراحی و توسعه ساختار سیستم های تعامل صوتی (IVR) برای طراحان و مسئولان این سیستم ها فراهم می نماید. طراحان می توانند با کشیدن و گذاشتن شمایل هر یک از ابزارها در قاب طراحی و سپس اتصال نقاط موجود، نحوه کارکرد دیاگرام مورد نظر خود را به صورت گرافیکی تعیین نمایند، این امکان باعث می شود در شرایط متفاوت پاسخگویی به تماس گیرندگان بر اساس سلیقه مدیران سازمان تغییر یابد.

کلیه حقوق مادی و معنوی نرم افزار **VOC** طی گواهینامه شماره ۲۰/۲۷-۳۳۶۷۲ معاونت برنامه ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور به شماره شناسایی ۲۰۴۱۷۹ به نام **شرکت بانی کام** به ثبت رسیده است.



برخی از ویژگی های این نرم افزار عبارتست از:

۱. قابلیت اتصال با انواع بانک های اطلاعاتی
۲. قابلیت ارسال و دریافت نمابر
۳. قابلیت ارسال پست الکترونیکی
۴. قابلیت ارسال پیام کوتاه
۵. قابلیت اسکریپت نویسی به زبان Java Script
۶. رابط کاربری آسان User Friendly GUI
۷. پشتیبانی از آخرین تکنولوژی های طراحی CT
۸. هماهنگی کامل با ساختار کارت های Donjin، Dialogic و...
۹. هماهنگی کامل با ساختار سوئیچ های چندرسانه ای Donjin
۱۰. قابلیت اطمینان بالا
۱۱. قابلیت توسعه آسان
۱۲. قابلیت یادگیری آسان
۱۳. کاربری و مدیریت آسان
۱۴. معماری پیشرفته و منحصر بفرد
۱۵. قابلیت مدیریت یکپارچه
۱۶. قابلیت نوشتن و افزودن توابع دلخواه به برنامه
۱۷. نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری یا CRM
۱۸. میز کمک و یا HELLP DESK
۱۹. مدیریت امنیت و سطوح دسترسی

برخی از ویژگی های منحصر به فرد مرکز تماس بانی کام:

۱- انعطاف پذیری و مقیاس پذیری:

انعطاف پذیری این سامانه به حدی است که می تواند در مقیاس های بسیار کوچک (دو پاسخگو) و بسیار بزرگ (دو هزار پاسخگو) و یا از یک مجرای ارتباطی (تماس تلفنی) تا چندین مجرای ارتباطی (پیامک، پست الکترونیک و ...) را پردازش کند، در نتیجه مناسب برای هرگونه سیستم های دولتی و سازمان های بزرگ یا شرکت ها و کسب و کارهای خصوصی در همه زمینه های متنوع فروش، خدمات، بازاریابی، پیگیری و ... می باشد.

۲- مسیر یابی مبتنی بر مهارت:

یکی از قابلیت های هوشمند نرم افزار واک این است که تماس متصل شده می تواند بر حسب مهارت اپراتورها متصل گردد. هر اپراتور می تواند بر اساس تسلطی که در بخش های مختلف دارد، در آن قسمت وزن یا امتیاز بگیرد، لذا هنگام اتصال تماس، اپراتوری که مهارت بالاتری در آن بخش دارد، در اولویت برقراری تماس قرار می گیرد. این مهارت ها به هنگام تعریف اپراتور به صورت کسری از صد، قابل تنظیم می باشد.

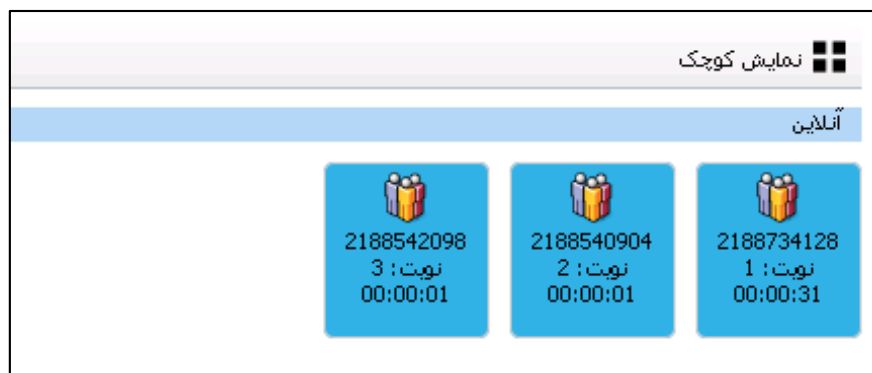


تصویر ۱- تخصیص مهارت به اپراتور

۳- مدیریت پیشرفته صف:

مدیریت صف یکی از ارکان مهم سیستم های مرکز تماس می باشد. تعیین حداکثر زمان انتظار و حداکثر افراد منتظر در هر گروه اپراتوری، اعلام زمان تقریبی انتظار به صورت هوشمند، امکان خروج از صف و ورود به صندوق های صوتی و نیز مشاهده مانیتورینگ صفوف بر اساس گروه ها از جمله قابلیت های مدیریت صف در واک می باشد.

همچنین امکان مشاهده افراد منتظر در صف به تفکیک گروه ها وجود دارد.



تصویر ۲- مانیتورینگ صف

۴- حضور و غیاب (Presence):

می توان در محیطی کاملاً یکپارچه و گویا، وضعیت اپراتورها و زمان ماندگاری در این وضعیت را به تفکیک گروه ها مشاهده نمود. همچنین می توان تعداد افراد منتظر در صف برای هر گروه را تحت نظر داشت، وضعیت اپراتوری خاص را مشاهده کرد، گزارشی از پاسخگویی امروز وی را داشت یا مثلاً مشاهده کرد که اپراتوری خاص در حال مکالمه با چه مخاطبی و یا عدم پاسخگویی به چه مدتی می باشد. می توان اپراتور را به وضعیت رزرو، آماده پاسخگویی، آفلاین و دور از سیستم برد و یا مخاطب متصل به وی را به لیست سیاه و یا سایر لیست های تعریف شده انتقال داد. مشاهده مانیتورینگ دارای قابلیت مشاهده بزرگ (جزئیات بیشتر) یا مشاهده کوچک (تعداد بیشتر در یک صفحه و جزئیات کمتر) می باشد.

تصویر ۳- مانیتورینگ وضعیت اپراتورها

تصویر ۴- با کلیک بر روی اپراتور فرم مخصوص به وی باز می گردد

۵- پیام رسانی یکپارچه (Unified Messaging):

در واک امکان فرستادن پیام های مختلف مانند پیام صوتی، پست الکترونیک، پیامک و... به یک مخاطب وجود دارد. می توان تمام پیام های فرستاده شده را در یک محیط یکسان مشاهده کرد و جزئیات هر پیام را در محیطی مخصوص همان نوع پیام مشاهده کرد. مثلاً اگر پیام از نوع پیام صوتی باشد، امکان گوش کردن فایل صوتی وجود دارد و یا اگر پیام از نوع نامبر باشد امکان دریافت و مشاهده فایل های تصویری مرتبط با نامبر وجود دارد.

تصویر ۵- مشاهده تصاویر در نامبر

The screenshot displays a software interface for Unified Messaging. At the top, there are tabs for 'نامبر' (Number), 'جزئیات' (Details), 'دریافت کنندگان' (Recipients), and 'توضیحات' (Comments). The main area shows a message with a subject line 'موضوع:' and a large image thumbnail labeled 'test.tiff'. Below the image, there is a text area with Persian text. At the bottom of the message view, there are fields for 'تاریخ ایجاد:' (Creation Date: 1392/03/19 03:34 ب.ظ), 'فرستنده:' (Sender: Support System مخاطب), and 'دریافت کننده:' (Receiver: 54656466).

Below the message view, there are two windows showing message lists. The left window is titled 'جزئیات پیام' and shows a list of messages with columns for 'کد' (Code), 'موضوع' (Subject), 'تاریخ ایجاد' (Creation Date), 'صندوق' (Mailbox), 'فرستنده' (Sender), 'کاربر' (User), 'جواب آماده' (Reply), 'در پاسخ به' (In Reply To), 'جواب آماده' (Reply), 'جوایبها' (Replies), 'آرشیو شده' (Archived), 'پاک شده' (Deleted), 'توضیحات' (Comments), and 'برجسبها' (Flags). The right window is also titled 'جزئیات پیام' and shows a list of messages with columns for 'شناسه تماس' (Call ID), 'شماره تماس گیرنده' (Receiver Number), 'شماره گرفته شده' (Caller Number), 'نوع تماس' (Call Type), 'شروع' (Start), 'مدت تماس' (Duration), 'مدت مکالمه' (Conversation Duration), 'انتظار در صف' (Queue Time), 'کاربر' (User), 'مخاطب' (Recipient), 'خط داخلی' (Internal Line), 'خط خارجی' (External Line), 'کدکشور' (Country Code), 'کدشهر' (City Code), and 'پیش شماره' (Area Code). At the bottom of this window, there is a button 'تاریخچه تماس' (Call History) and a link 'افزافه به گروه مخاطب' (Add to contact group).

تصویر ۶- گوش کردن به فایل صوتی در پیام صوتی

۶- Screen Pop – Up

در واک، رخدادهای تماس قابل پیگیری می باشد به این صورت که به عنوان مثال به هنگام زنگ خوردن یک خط، می توان از این رخداد مطلع شد و بر این اساس امکاناتی را به سامانه اضافه کرد. مثلاً یکی از این امکانات نمایش Pop-up می باشد. Pop-up هم می تواند به صورت برنامه ای جدا و خارج از محیط نرم افزار واک باشد (مثلاً یک برنامه ویندوز اپلیکیشن) و یا داخل محیط برنامه باشد و همچنین می تواند با Microsoft CRM یکپارچه گردیده و اطلاعات و سوابق مخاطب را نمایش دهد. با کتابخانه هایی که در اختیار مشتریان قرار می گیرد این امکان نیز وجود دارد که هر سازمان بنا به نیاز خود Pop-up مورد نیازش را طراحی کند یا حتی امکان سفارشی سازی از طرف بانی کام نیز موجود می باشد. می توان از طریق Pop-up مخاطب متصل به تماسی را در لیست مخاطبین وارد نمود (مثلاً لیست سیاه) و یا از تماس متصل شده، تیکت صادر کرد.

شماره تماس	60833438	موبایل	09122154483	فکس	02188540601
نام	سپیده	نام خانوادگی	چمنی	ایمیل	S.chamani@gmail.com
شماره حواله		استعلام بر اساس شماره حواله		کد اصلی	استعلام
کد ملی	0017832645	نام قرارداد		استعلام کد ملی و نام قرارداد	
نوع تماس	عدم تکریم ارباب رجوع	ارجاع به	کل شعبات		
نام همکار		محل کار			
اولویت:	متوسط	ضرب الاجل:			
پیگیری:	بررسی نشده				
توضیحات					

ثابت ✓ ثبت و باز کردن تیکت جدید اضافه به گروه مخاطب تاریخچه تماس گیرنده

تصویر ۷- Pop-up داخل محیط نرم افزار واک



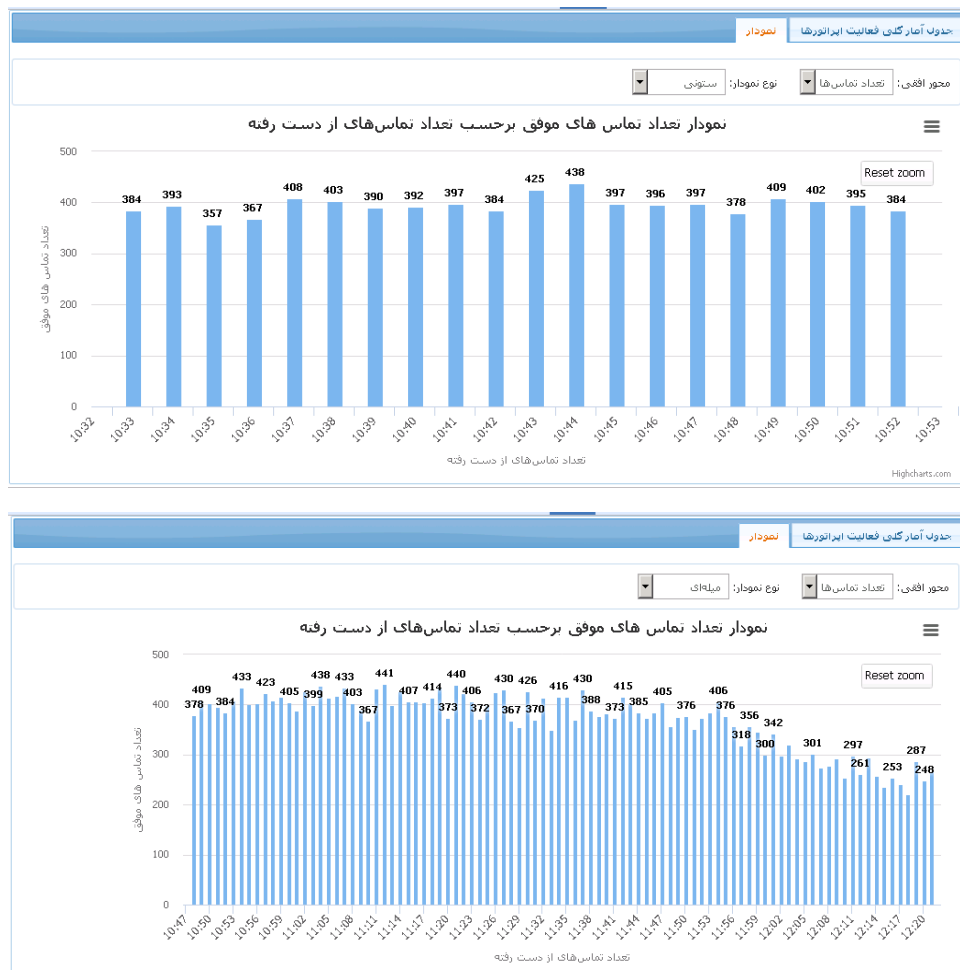
تصویر ۸- Pop-up خارج از محیط نرم افزار واک

۷- گزارش کامل رخداد ها:

در سیستم گویا، هر رخداد (Event) ای ثبت می گردد، از برداشتن گوشی تلفن توسط اپراتور گرفته تا ذخیره سازی فایل صوتی تماس، از لحظه ای که مخاطب وارد سیستم گویا می شود تا هنگامی که تماس را قطع می کند، اطلاعات وی ثبت شده و قابل مانیتورینگ، پیگیری و گزارش گیری می باشد.

۸- گزارش گیری پویا:

از دیگر قابلیت های این سامانه، در برگیری یک سیستم گزارش ساز کامل، به صورت یکی از لبه های موجود در محیط کاربری است که نیاز به استفاده از سامانه های مستقل گزارش ساز را برطرف می نماید.



تصویر ۹- نمونه ای از گزارشات واک

سیستم گزارش گیری واک تحت وب بوده و قابل یکپارچه سازی با نرم افزار واک و یا استفاده به صورت مجزا می باشد. این گزارش گیر کاملاً پویا بوده و قابل اتصال به هر بانک اطلاعاتی می باشد و امکان گزارش گیری از کلیه اطلاعات ثبت شده را به ما می دهد. این گزارشات شامل گزارشات تحلیلی، آماری، تجمیعی و ... است که بنا به نیاز هر سازمان، توسط خود سازمان یا بانی کام قابل **سفارشی سازی** می باشد. از قابلیت های بالای این گزارش ساز امکان اضافه کردن نمودار به گزارشات (به تعداد دلخواه) و اضافه کردن فیلتر می باشد. همچنین خروجی حاصل از گزارش به قالب های مختلف PDF, Excel, Html و ... قابل ذخیره سازی و چاپ است.

بیش از ۶۰ گزارش به صورت پیش فرض در واک وجود دارد و امکان تغییر و اضافه کردن گزارشات جدید نیز به راحتی موجود است.

تعیین ستون ها نمایشی، اندازه طول آن ها، ستون های مورد نظر جهت فیلتر، فیلترگذاری سریع بر روی تاریخ (ساعت جاری، روز جاری، هفته جاری و...) و غیره، همه امکاناتی است که توسط کاربر قابل تغییر و سفارشی سازی می باشد.

سفارشی
پاسخگویی ابراتورها
آمار کل تماس گروهها
درصد پاسخگویی گروه ها با کد 4735
درصد پاسخگویی گروه ها با کد 4748
مجموع زمان و تعداد تماسهای سازمان با کد 4735
مجموع زمان و تعداد تماسهای سازمان با کد 4748
آمار روزانه تماسها با 4748
آمار روزانه تماسها با 4735
آمار تطبیقی تماسها 4748
تماسها
لیست تماسها
آمار کلی تعداد تماسها
آمار روزانه تماسها بر حسب گروه
آمار روزانه تماسها
تعداد تماسها برحسب ساعات روز
گروه کاربری
لیست تماسها بر اساس گروه کاربری
آمار تماسها بر اساس گروه کاربری
ابراتورها
آمار کلی فعالیت ابراتورها
ریز تماس های از دست رفته ابراتورها
فعالیت ابراتورها در هر روز
ریز ورود و خروج ابراتورها
ریز دور از سیستم بودن ابراتورها
آمار کلی متوسط مدت پاسخگویی ابراتورها
پیامهای صوتی سامانه
لیست پیامهای صوتی سامانه

تصویر ۱۰- لیست گزارشات پیش فرض و سفارشی

آمار روزانه تماسها بر حسب گروه
آمار روزانه تماسها
تعداد تماسها برحسب ساعات روز
گروه کاربری
لیست تماسها بر اساس گروه کاربری
آمار تماسها بر اساس گروه کاربری
ابراتورها
آمار کلی فعالیت ابراتورها
ریز تماس های از دست رفته ابراتورها
فعالیت ابراتورها در هر روز
ریز ورود و خروج ابراتورها
ریز دور از سیستم بودن ابراتورها
آمار کلی متوسط مدت پاسخگویی ابراتورها
پیامهای صوتی سامانه
لیست پیامهای صوتی سامانه
آمار کلی پیامهای صوتی سامانه
متوسط زمان صف
متوسط زمان صف در روز
مجموع زمان مکالمات
آمار کلی مجموع زمان مکالمات
مجموع زمان مکالمات در هر روز
مجموع زمان مکالمات برحسب روزهای ماه
مجموع زمان مکالمات برحسب ماههای سال
نظرسنجی
آمار نظرسنجی کاربران
فکس
لیست فکسهای ارسالی
لیست فکسهای دریافتی

تصویر ۱۱- لیست گزارشات پیش فرض

جدول لیست تماس ها

نمایش لحظه ای

نمونه قابل چاپ

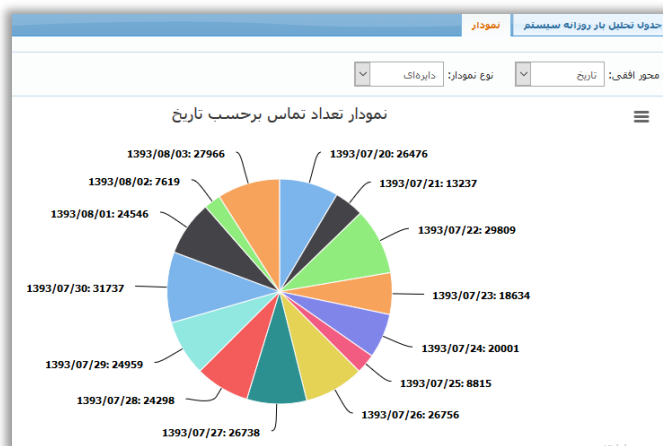
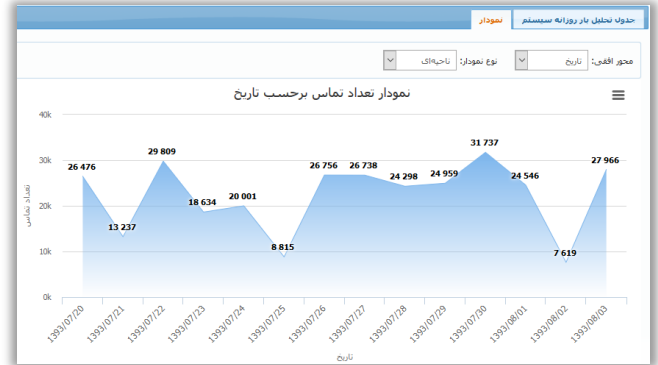
فیلتر کردن نتایج

ساعت جارگ | روز جارگ | هفته جارگ | ماه جارگ | سال جارگ

شماره تماس: و نوع منطقی: مسواک باشد یا شناسه تماس:

تاریخ تماس	ایرپور مربوطه	مدت مکالمه (ثانیه)	نوع تماس	شماره تماس گرفته شده	شماره تماس گیرنده	شناسه تماس
1396/01/30 12:35:26	مخاطب 1601	25	ایرپور	81601	09124806399	1665439 981
1396/01/30 12:35:24		64	ایرپور	83101	44869909	1665438 982
1396/01/30 12:35:20		0	تلفن گویا	4748	44832408	1665436 983
1396/01/30 12:35:15	مخاطب 3401	238	ایرپور	83401	01342222002	1665434 984
1396/01/30 12:35:12		0	تلفن گویا	4748	09386106270	1665432 985
1396/01/30 12:34:53		64	ایرپور	82425	09384929346	1665429 986
1396/01/30 12:34:50	آقای اسمعیلی	52	ایرپور	81027	091220921992	1665427 987
1396/01/30 12:34:46		0	تلفن گویا	4748	77971207	1665424 988
1396/01/30 12:34:40		25	ایرپور	83213	0245232562	1665423 989
1396/01/30 12:34:16		0	تلفن گویا	81027	091220921992	1665417 990
1396/01/30 12:34:15		36	ایرپور	81070	09122441208	1665416 991
1396/01/30 12:34:02		57	ایرپور	83706	08134494046	1665411 992
1396/01/30 12:34:02	مهندس شجاعی	11	ایرپور	81615	44123257	1665410 993
1396/01/30 12:33:59	خانم تقیانی	62	ایرپور	83201	09132721090	1665408 994
1396/01/30 12:33:33	آقای سبغی	44	ایرپور	83601	091220698545	1665405 995
1396/01/30 12:33:19	مخاطب 3412	98	ایرپور	83412	06152631034	1665402 996
1396/01/30 12:33:17		5	ایرپور	83227	44471468	1665400 997
1396/01/30 12:33:03	مخاطب 1202	53	ایرپور	81027	09122385466	1665393 998
1396/01/30 12:32:37		0	تلفن گویا	4748	44832408	1665386 999
1396/01/30 12:32:34		55	ایرپور	83706	08134494046	1665384 1000

نمایش 981 - 1.000 از 678.278 | صفحه 50 از 33.819



تصویر ۱۲ - نمونه ای از گزارشات تماس ها با جزئیات

ذخیره گزارش گرفته شده در کلیه قالبها امکان پذیر می باشد.

نام	ماه	تعداد تماس های موفق	مجموع زمان مکالمات	متوسط زمان هر مکالمه
آن	اردیبهشت	65	8932	137
آن	تیر	38	4737	124
آن	خرداد	26	5622	216
آن	فروردین	9	1220	135
بان	اردیبهشت	22	2095	95
بان	تیر	19	1960	103
بان	خرداد	22	1525	69
بان	فروردین	8	319	39
تجدید	اردیبهشت	35	3121	89
تجدید	تیر	1	89	89
تجدید	خرداد	23	2199	95
تجدید	فروردین	17	1157	68
سقطچی	اردیبهشت	98	15296	156
سقطچی	تیر	52	11280	216
سقطچی	خرداد	58	9590	165
سقطچی	فروردین	8	572	71
عالیخان	اردیبهشت	66	9779	148
عالیخان	تیر	10	1134	113
عالیخان	خرداد	24	6154	256
عالیخان	فروردین	10	1369	136
قطره ای	اردیبهشت	80	9441	118
قطره ای	تیر	27	3600	133

تصویر ۱۳- ذخیره سازی و چاپ گزارشات

۹- تبدیل متن به گفتار (TTS):

از ویژگی های منحصر به فرد دیگر واک، امکان تبدیل متن به گفتار در زبان های فارسی و انگلیسی می باشد (Text To Speech). به این صورت که متن به صورت ماشینی خوانده شده و به فایل صوتی تبدیل می گردد.

۱۰- قابلیت های PBX:

لینک داخلی اپراتورها می تواند امکاناتی را که PBX در اختیار قرار می دهد از قبیل Forward، Transfer، Hold و DND و ... را داشته باشد.

۱۱- رضایت سنجی:

بررسی سطح رضایت مشتریان جهت شناسایی نقاط ضعف و قوت، همواره مورد توجه سازمان ها و مؤسسات است. مشتری در نگرشی کلی پس از انجام مکالمه، میزان رضایت خود را از اپراتور مورد نظر یا مجموعه مشخص می کند. می توان بر این اساس میزان رضایتمندی مشتریان را مورد تحلیل و بررسی قرار داد.

۱۲- پشتیبانی از Cloud:

سخت افزارها و نرم افزارهای بانی کام از محیط های مجازی سازی پشتیبانی می کنند و وجود یک سرور فیزیکی الزامی نیست. همچنین امکان سرویس دهی به سازمان های مختلف از طریق یک پشتیبان سخت افزاری نیز وجود دارد.

۱۳- سرور یک پارچه:

در راستای توسعه پذیری آسان و کاهش هزینه ها، امکان نصب تمامی ماژول های سیستم بر روی یک سرور وجود دارد.

۱۴- نمابر به پست الکترونیک و بالعکس:

یکی از قابلیت های بسیار پر کاربرد نرم افزار واک دارا بودن سیستم تبدیل فکس به ایمیل می باشد. این قابلیت با سرعت های مختلف و کد های رایج قابلیت ارسال و دریافت همزمان فکس را بدون محدودیت دارا می باشد و امکان ارسال هوشمند نمابر های دریافت شده به آدرس های پست الکترونیک و بالعکس، فرستادن فایل های ضمیمه در پست الکترونیک به صورت نمابر را دارد.

۱۵- پیام صوتی به پست الکترونیک و بالعکس:

امکان تبدیل پیام صوتی به پست الکترونیک و ارسال آن به مخاطبان و نیز بالعکس وجود دارد.

۱۶- مانیتورینگ در لحظه:

مانیتورینگ جامع و یکپارچه همواره دغدغه مراکز کنترل تماس بوده است. واک این امکان را به ناظر سیستم می دهد که در یک نمایش کلیه بخش های مختلف را تحت نظر داشته باشد. این بخش ها عبارتند از:

۱۷- آمار تماس های امروز:

گزارشی سریع و آماری از مکالمات امروز تا بدین لحظه را ارائه می دهد، مثل جمع مکالمات، تعداد مکالمات یا تعداد تماس های از دست رفته و ...

۱۸- مانیتورینگ اپراتورها:

مشاهده وضعیت لحظه ای اپراتورها و مدت زمانی که در این وضعیت به سر می برند. همچنین اگر در حال مکالمه باشند، مشاهده مخاطب یا شماره مربوطه و نیز امکان قطع تماس یا گوش دادن به مکالمه.

۱۹- مانیتورینگ صف:

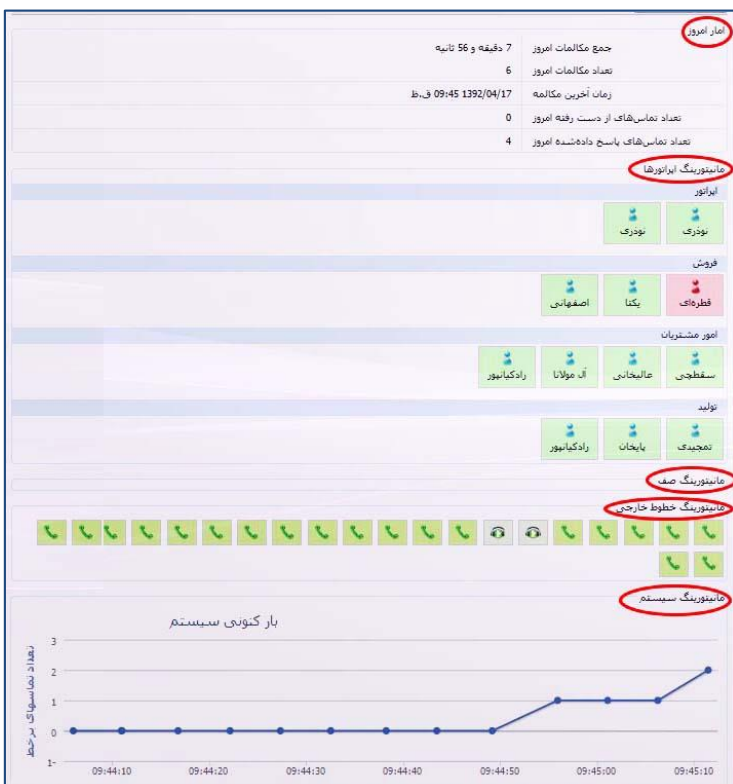
مشاهده افراد منتظر در صف به تفکیک گروه اپراتور و مدت زمان انتظار و شماره آن ها در صف

۲۰- بارکنونی سیستم:

نموداری لحظه ای از تعداد تماس ها بر حسب زمان در یک بازه یک دقیقه ای

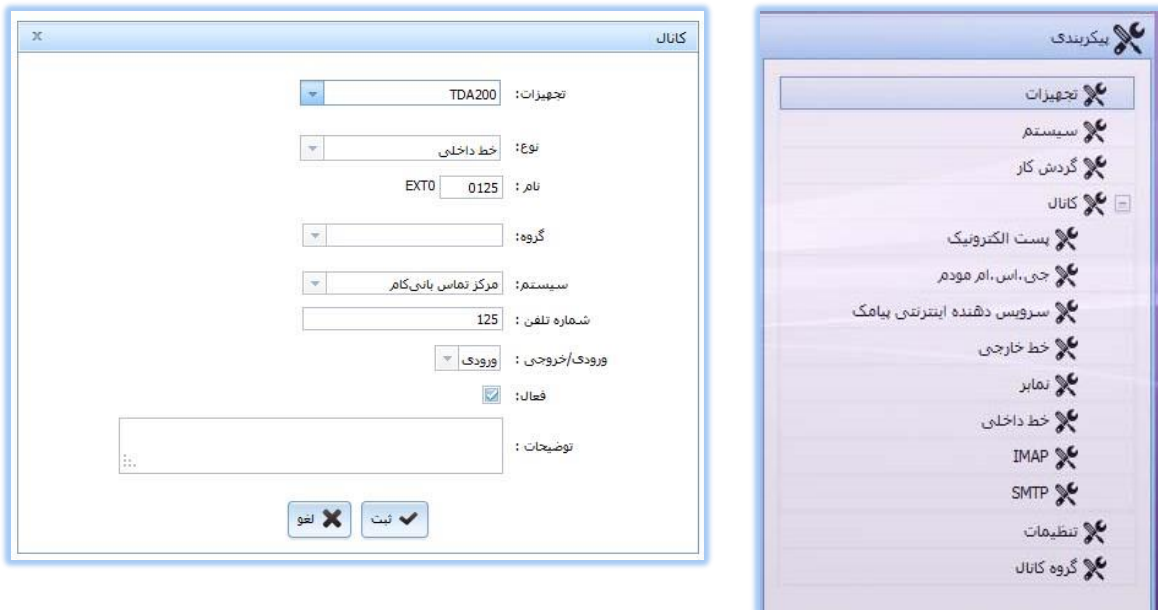
۲۱- مدیریت پردازنده:

مدت زمان سرویس دهی، حافظه اشغال شده و...



۲۲- پیکربندی تحت وب:

پیکربندی سیستم از طریق نرم افزار تحت وب واک این امکان را می دهد که تنظیمات هسته واک را در هر مکانی که فقط امکان دسترسی به نرم افزار وجود دارد (مثلاً منزل) تغییر داد.



۲۳- پشتیبانی از VoIP:

امکان استفاده از Soft Phone و IP Phone توسط اپراتورها جهت پاسخ گویی به تماس ها، همچنین می توان از تلفن های PBX موجود در بازار استفاده کرد، استفاده از VoIP امکان پراکندگی جغرافیایی را می دهد.



۲۴- پشتیبانی از SIP Trunk:

پشتیبانی از این پروتکل جهت ارتباط با سایر سخت افزارهای VoIP یا VoIP سرورها

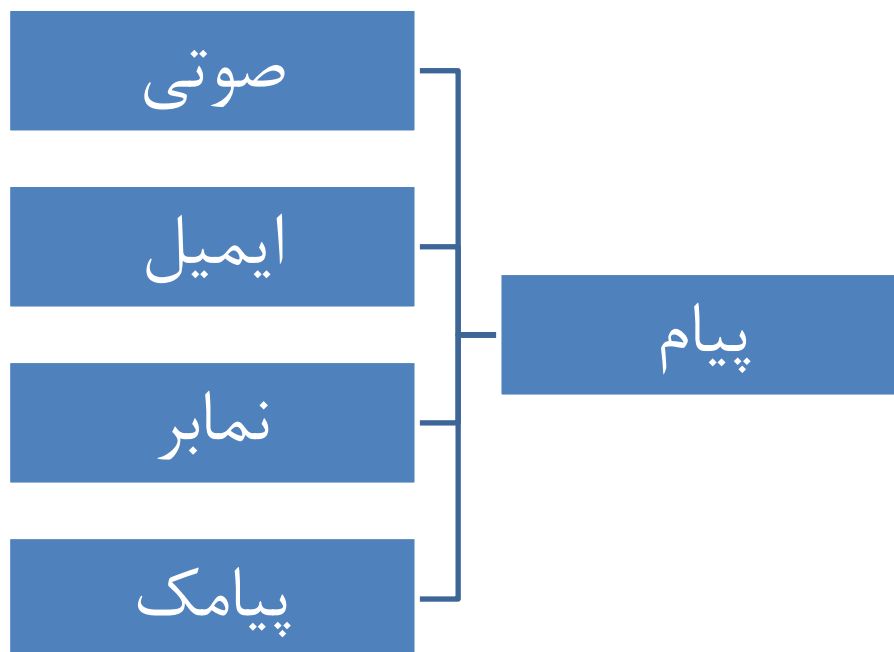
۲۵- چند زبانه:

امکان تغییر زبان نرم افزار از فارسی به یکی از زبان های انگلیسی، عربی و چینی

۲۶- پشتیبانی از انواع شیوه های ارتباطی:

دریچه های ارتباطی واک از طریق دریافت و ارسال پیام است. پیام بر حسب نیاز می تواند یکی از انواع ذیل باشد:

- ۱- تماس تلفنی
- ۲- پست الکترونیک
- ۳- پیامک
- ۴- پست صوتی (Voice Mail)
- ۵- نمابر
- ۶- پیام فوری (Instant Message)



۱- تماس تلفنی:

هر ارتباط تلفنی با مرکز ارتباط واک، منجر به ایجاد یک تماس (در قسمت تماس ها) می شود. تماس می تواند شامل فعالیت هایی مانند ایجاد یک پیام صوتی، ایجاد یک پیام فکس، دریافت اطلاعات از IVR و یا شنیدن یک پاسخ در قالب پیام صوتی انجام شده باشد. در مواقعی نیز ممکن است تماس منجر به یک ارتباط ناموفق شده باشد.

اطلاعاتی که از هر تماس در پایگاه اطلاعاتی ذخیره می شود عبارتند از: شماره تماس گیرنده، شماره تماس گرفته شده، نوع اپراتور، زمان شروع تماس، مدت تماس، میزان رضایت مخاطب از اپراتور، کد شهر، کد کشور، متن پیام، پیام یا فایل ضمیمه شده به تماس (مثلاً فایل صوتی مکالمه) و ...

در بخش مکالمات این تماس ها دسته بندی شده و به تناسب موضوع تفکیک شده اند.



هر تماس یکی از انواع اپراتور، تلفن گویا، ضبط مکالمات، نامبر، پیام صوتی و ناموفق می باشد. در لیست مکالمات با کلیک بر روی هر کدام از این انواع، لیست مکالمات با نوع انتخاب شده نمایش داده می شود.

#	شماره تماس گیرنده	شماره گرفته شده	نوع تماس	شروع	مدت تماس	مدت مکالمه	انتظار در صف	کاربر	مخاطب	پیام
1668073	08633131207	4748	تلفن گویا	15:25:25 04/20/2017	177	0	0			
1668072	08633131207	4748	تلفن گویا	15:30:29 04/20/2017	261	0	0			
1668071	08633131207	4748	تلفن گویا	15:26:20 04/20/2017	1	0	0			
1668070	08633131207	4748	تلفن گویا	15:24:15 04/20/2017	92	0	0			
1668069	08633131207	4748	ناموفق	15:22:42 04/20/2017	38	0	0			
1668068	02537500106	4748	تلفن گویا	15:16:53 04/20/2017	95	0	0			
1668067	08633131207	4748	تلفن گویا	15:15:07 04/20/2017	263	0	0			
1668066	08633131207	4748	تلفن گویا	15:14:28 04/20/2017	25	0	0			
1668065	09161112720	4748	تلفن گویا	15:06:21 04/20/2017	80	0	0			
1668064	09144052660	83517	ناموفق	15:00:22 04/20/2017	24	0	0			
1668063	77334732	82817	اپراتور	14:50:39 04/20/2017	28	13	0			469987
1668062	09143401594	83318	ناموفق	14:49:31 04/20/2017	4	0	0			

تصویر ۱۴ - لیست تماس ها

پس از مشاهده لیست تماس ها، با دبل کلیک بر روی هر تماس، می توانید پیام آن را (در صورت وجود) مشاهده کرده و به آن گوش دهید همچنین دکمه ای جهت حذف فایل صوتی تعبیه شده که فایل صوتی مرتبط با پیام یا پیام های انتخاب شده را حذف می کند.



تصویر ۱۵ - مشاهده جزئیات تماس

پیام ها

اصلی ترین موجودیتی که کاربر با آن در ارتباط است، پیام می باشد. پیام بر حسب نیاز می تواند انواع مختلفی داشته باشد.

۲- پست الکترونیک:

این نوع پیام قابلیت ارسال پست الکترونیک به مخاطبان یا گروه مخاطبان را دارد. همچنین قابلیت انضمام متن، عکس و سایر فایل ها را دارا می باشد.

تصویر ۱۶- فرم ایجاد و مشاهده پیام از نوع پست الکترونیک

۳- پیامک:

این نوع پیام جهت فرستادن پیامک به مخاطبان مورد استفاده قرار می گیرد. پس از انتخاب و یا وارد کردن مخاطبان، متن پیامک را نیز وارد کرده و پیامک به مخاطبان ارسال می گردد.

The screenshot shows a software window titled "پیامک جدید" (New Message). At the top, there are three tabs: "مشخصات عمومی پیامک" (General Message Details), "مشخصات سفارشی" (Custom Details), and "توضیحات" (Notes). The "General Message Details" tab is active. It contains several input fields: "حرفات کنندگان:" (Recipients), "عنوان:" (Title), "صندوق مقصد:" (Destination Box), and "کد:" (Code). There is a "تخصیص خودکار کد" (Auto-assign code) checkbox which is checked. Below these are "زمان بندی:" (Scheduling) fields. A large text area is provided for the message content. At the bottom of the message area, there is a status indicator: "0 کاراکتر از 166 کاراکتر باقی مانده است (0 پیام)" (0 characters left out of 166 characters (0 messages)). Below the message area is a "توضیحات:" (Notes) field. At the bottom right, there is a "برچسبها:" (Tags) field. At the very bottom of the window, there are two buttons: "لغو" (Cancel) with a red 'X' icon and "ثبت" (Save) with a green checkmark icon.

تصویر ۱۷- پیام از نوع پیامک

۴- پیام صوتی (Voice Mail):

پیام صوتی، نوعی از پیام است که فایل های دریافتی و ارسالی در قالب فایل های صوتی هستند. امکان اضافه کردن همزمان چند فایل صوتی، چسباندن برچسب و اضافه کردن توضیحات به همراه فایل ضمیمه از ویژگی های این نوع پیام می باشد. به هنگام مشاهده پیام صوتی، فایل های ضمیمه قابل گوش دادن و دانلود کردن می باشند، همچنین امکان دسترسی به مشخصات تماس متصل به این پیام و نیز امکان دسترسی به پیام پاسخ (در صورتی که پیام سؤال باشد) یا پیام سؤال (در صورتی که پیام پاسخ باشد) وجود دارد.

امکان دانلود فایل های ضمیمه، حذف، فوروارد، انتقال، آرشیو و ... به صورت گروهی بر روی پیام های صوتی امکان پذیر می باشد.

تصویر ۱۸- پیام صوتی

۵- نمابر:

امکان فرستادن پیام از نوع نمابر (فکس) موجود می باشد. ضمیمه کردن فایل با فرمت هایی چون Word، Pdf، Excel، Gif، Jpeg، Bmp، Tiff و ... ، ارسال همزمان به چندین مخاطب یا گروه مخاطبین، برچسب زدن و ... از ویژگی های این نوع پیام است.

به هنگام مشاهده پیام از نوع نمابر، امکان مشاهده فایل های ضمیمه، بزرگنمایی، چرخاندن و دانلود آن وجود دارد.

امکان دانلود فایل یا فایل های ضمیمه، حذف، فوروارد، انتقال، آرشیو و ... به صورت گروهی امکان پذیر می باشد.

۶- پیام فوری:

پیام نوشتاری که چت هم به آن گفته می شود.

۲۷- ماژول های مفهومی:

۱- ACD (توزیع خودکار و هوشمند تماس)

۲- صف

۳- ضبط مکالمات

۴- مانیتورینگ در لحظه

۵- Caller ID

۶- گزارشات

۷- تیکت

۸- پایگاه دانش

۹- بولتن

۱- ACD (توزیع خودکار و هوشمند تماس):

توزیع هوشمند تماس بر اساس فاکتورهای از پیش تعیین شده به اپراتور یا گروه اپراتورها، این توزیع می تواند اولین گام پشتیبانی از الگوریتم های مختلف توزیع تماس (ACD) یکی از مهمترین عوامل متمایز کننده مرکز تماس بانی کام نسبت به سایر محصولات مشابه خارجی (فارسی شده) و ایرانی می باشد.

در معماری تقسیم تماسها می توان آیتم های مختلفی را در نظر داشت که نمونه هایی از آن را ذکر می کنیم:

۱. میزان پاسخگویی اپراتور ها بر حسب تعداد و دقیقه
۲. سابقه تماس های تماس گیرنده
۳. طرح تشویقی در آمد بر اساس بیشترین پاسخگویی
۴. و ...

قابل ذکر است کلیه این فرایندها باید در جهتی سوق داده شود که رضایت تماس گیرندگان تامین گردد. بنابر این بر اساس نظر سنجی می توان معماری ایده آل را پیاده سازی نمود.

۲- صف:

دومین گام یک مرکز مدیریت تماس، بهینه سازی و مرتب سازی تماس های ورودی است که به اپراتورها انتقال می دهد. معمولاً تعداد اپراتورها کمتر از میزان تعداد خطوط ورودی می باشد. بنابر این سیستم ضمن رعایت نوبت تماس گیرندگان بر اساس اولویت پاسخگویی، تماس گیرنده را به یکی از اپراتورها متصل می سازد. این سامانه با تشکیل صف، تماس های ناموفق را کاهش می دهد و به کارگیری آن در سازمان هایی که با حجم بالایی از تماس تلفنی مواجه اند به افزایش رضایت مخاطبان و متعاقباً افزایش بهره وری و بازدهی در سازمان منجر می گردد.

۳- ضبط مکالمات:

- امکان ضبط مکالمات به صورت خودکار و زمان بندی شده
- امکان برنامه ریزی ضبط برای خطوط شهری و یا شماره های داخلی مشخص
- امکان گزارش گیری از مکالمات بر اساس تماس گیرنده، زمان تماس، اپراتور و...
- عدم بروز تغییر محسوس در فرآیندهای جاری

۴- مانیتورینگ در لحظه:

مانیتورینگ آنلاین و لحظه به لحظه پاسخگویان و افراد حاضر در صف و همچنین تعداد خطوط آزاد و اشغال سازمان یکی دیگر از امکانات نرم افزار مدیریت تماس شرکت بانی کام می باشد. از لحظه برقراری تماس تا پایان تماس کلیه مکالمات جهت بهبودی و بررسی پاسخگویی و همچنین رسیدگی به شکایات احتمالی تماس گیرندگان ضبط و ذخیره می گردد، همچنین امکان شنود آنلاین کلیه مکالمات توسط سوپروایزرها و یا ... جهت راهنمایی فرد پاسخگو و بدون اینکه تماس گیرنده متوجه شود وجود دارد. همچنین کلیه مکالمات دارای اطلاعاتی مانند شماره تماس گیرنده، تاریخ و زمان، فرد پاسخگو و... می باشد. یکی دیگر از امکانات مرکز تماس می تواند این مهم باشد که در پایان هر تماس می توان نظر تماس گیرنده را در مورد نحوه پاسخگویی، سرعت و کیفیت ارائه خدمات و... دریافت کرد. این نظرسنجی ها می تواند در قالب گزارشات مختلف آماری جهت بهبود وضعیت سازمان مورد استفاده مدیران قرار گیرد.

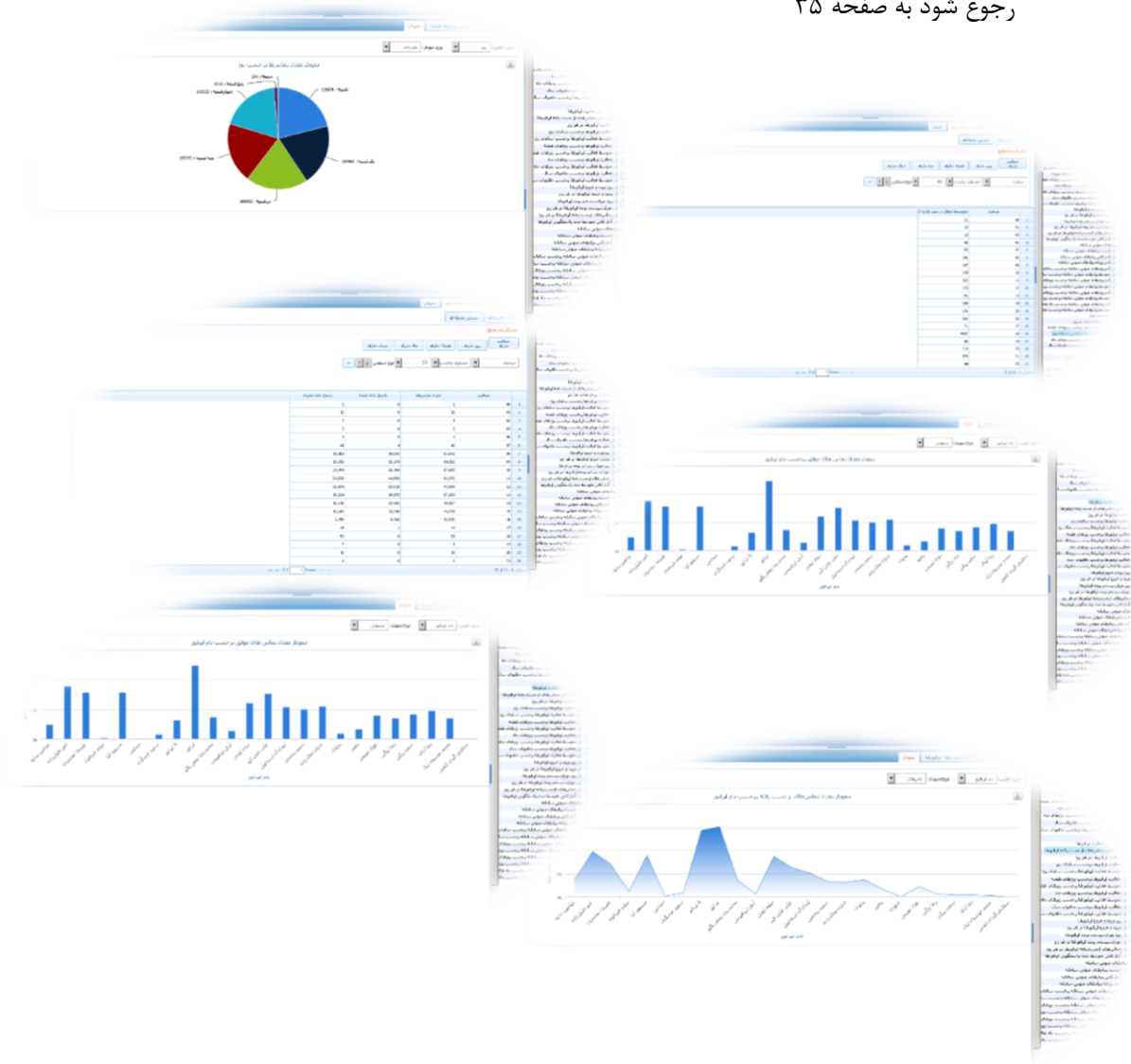
۵- Caller ID

اپراتورها می توانند بوسیله یک صفحه اتوماتیک که بر روی مانیتور کامپیوتر خود ظاهر می شود اطلاعات تماس گیرنده را مشاهده و تکمیل نمایند. این اطلاعات می تواند شامل شماره شخص تماس گیرنده، نام و نام خانوادگی، منطقه و ... باشد. (بستگی به درخواست خریداران سیستم مراکز تماس و نوع خدماتی که ارائه می نمایند)

یکی از مزایای مرکز تماس بانی کام استفاده از این اطلاعات جهت هدایت تماس بر اساس سوابق تماس گیرنده به فرد پاسخگو می باشد.

۶- گزارشات:

رجوع شود به صفحه ۳۵

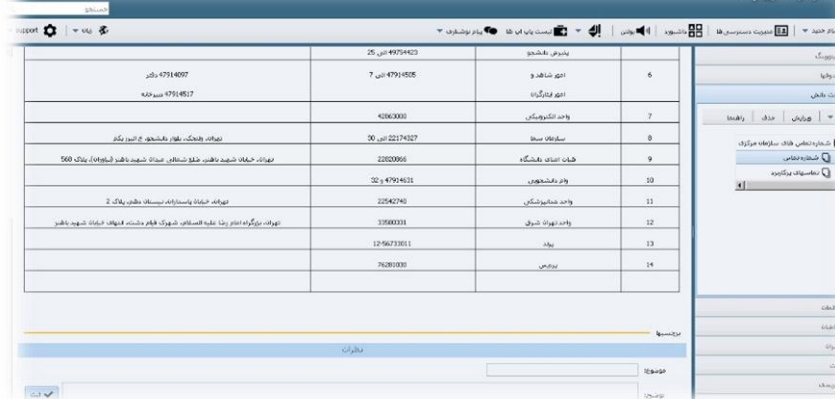
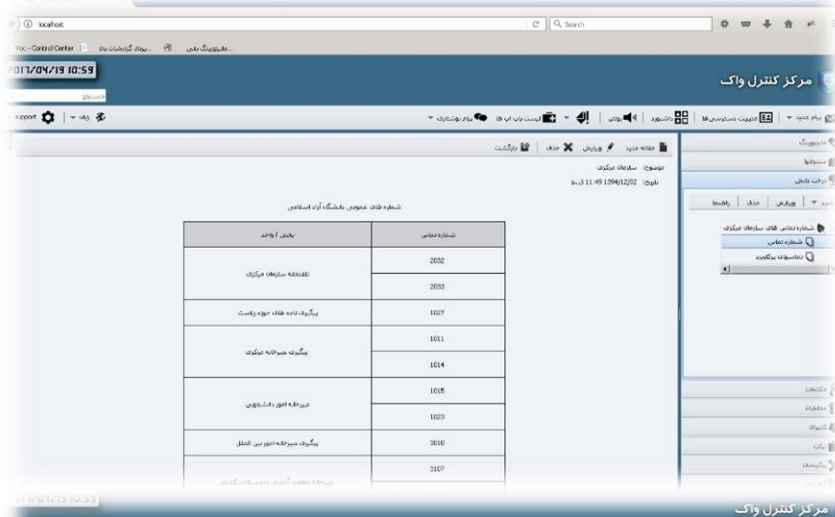
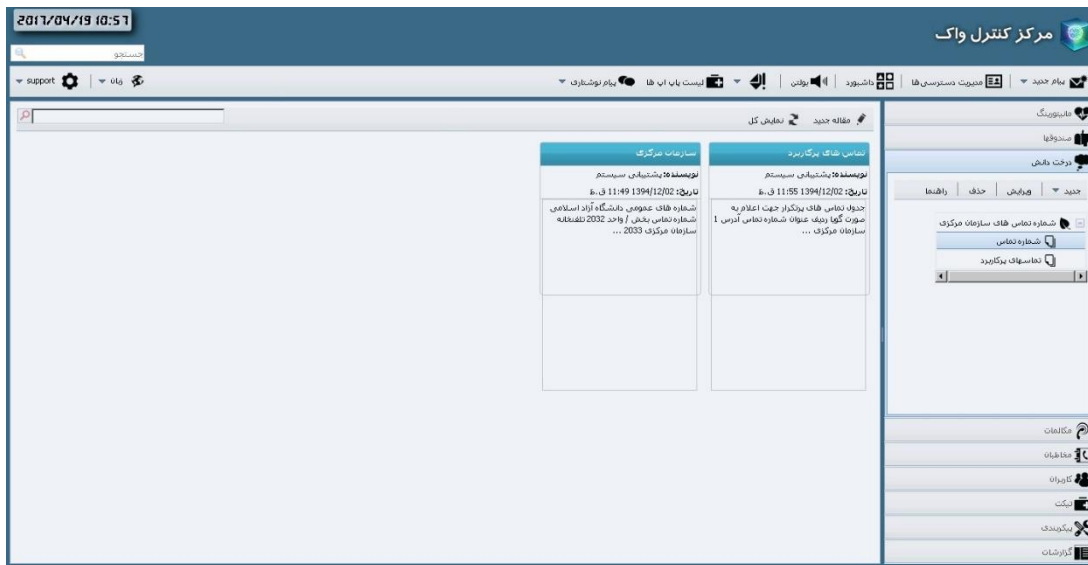


۷- تیکت:

کاربران می توانند از این طریق مشکلات، پیشنهادهای یا سؤالات خود یا مخاطبان را در سیستم ثبت کنند. پس از ثبت تیکت مورد نظر، یک شماره تیکت یا همان کد رهگیری به آن تیکت تعلق می گیرد که از طریق آن می توان وضعیت درخواست مورد نظر را پیگیری نمود. هر تیکت می تواند مربوط به بخش خاصی باشد. نوع تیکت به این منظور است که بتوان دسترسی تیکت ها را بر اساس انواع آن ها محدود کرد. مثلاً اگر می خواهیم گروه کاربری پشتیبانی، فقط به تیکت هایی از نوع پشتیبانی دسترسی داشته باشند. هر نوع از تیکت دارای مراحل ثابت و از پیش تعیین شده ای است، این مراحل را می توان در قسمت مراحل تیکت تعریف کرد.

۸- درخت دانش:

پایگاه دانش مکانی برای بارگذاری مقالاتی است که برای کاربران سامانه جالب توجه و یا مورد نیاز است. در پایگاه دانش می توان اطلاعات را در دسته ها و گروه هایی قرار داد تا دسترسی به آن ها راحت تر و نظام مندتر گردد، همچنین می توان برای مقالات در صورت داشتن دسترسی نظر نوشت یا نظر سایرین راجع به آن مقاله را مشاهده کرد.



۹- بولتن:

بولتن جهت توزیع مطالب درون سازمانی مورد استفاده قرار می گیرد و بیشتر جنبه اطلاع رسانی و خبری دارد. لازم به ذکر است که هر بولتن در سطح گروه کاربری ارسال می گردد. هنگامی که بولتن برای گروهی فرستاده می شود، تک تک افراد آن گروه توسط رخدادی از وجود بولتن جدید باخبر می شوند.

