

معرفی مختصر سامانه:

سیستم تلفن گویا، به عنوان یک سیستم پاسخگویی ۲۴ ساعته به تماس های تلفنی، در شرکت ها، سازمان ها، مراکز و... مورد استفاده قرار می گیرد. سازمان ها می توانند بر حسب نیاز خود نحوه ارائه خدمات از طریق خطوط تلفن را مشخص نمایند. در این سیستم پس از برقراری تماس و پخش پیام خوش آمد در منوی اصلی توسط فشردن کلیدها، عملیات مختلف مربوطه انجام می شود. طراحی و تولید بزرگترین سامانه های گویای خاورمیانه با پتانسیل پاسخگویی به ۴۰۰۰ تماس همزمان یکی از افتخارات این شرکت می باشد.

اهداف اصلی سامانه عبارتست از:

۱. پاسخگویی و ارائه خدمات بطور شبانه روزی به مخاطبان
۲. کاهش مراجعات حضوری
۳. امکان تسریع و تسهیل تماس
۴. کاهش تعداد تماس های ناموفق
۵. کاهش هزینه سازمان و بالا بردن بازده کل سازمان
۶. امکان تسریع و تسهیل ارتباط مخاطبان با سازمان
۷. ارائه انتقاد، پیشنهاد، شکایات، پیگیری شکایات و نظرسنجی
۸. برقراری ارتباط مستقیم با مسئولین سازمان از طریق صندوق پیام

سامانه گویای بانی کام بصورت Modular طراحی و تولید شده است، این ویژگی به کاربر امکان انتخاب داده و از تحمیل هزینه بخش هایی که مورد نیاز کاربر نمی باشد جلوگیری می نماید.



بخشهای اصلی سامانه گویای بانی کام عبارتست از:

۱. اطلاع رسانی:

این سیستم جهت معرفی فعالیت های سازمان، نحوه ارتباط با بخش های مختلف، نحوه استفاده از خدمات و تسهیلات، همچنین اطلاع از قوانین، بخشنامه ها و آئین نامه های اجرایی سازمان بکار می رود. در این سیستم، اطلاعات در قالب ساختار درختی ارائه می گردد و هیچ گونه محدودیتی از نظر حجم اطلاعات و تعداد زیرشاخه ها وجود ندارد و در ضمن امکان تعریف و تغییر ساختار اطلاعات توسط کاربر نیز میسر است. این سیستم باعث تسریع و تسهیل امر اطلاع رسانی و پاسخگویی به درخواست مخاطب می گردد و از این طریق می توان در تمام طول شبانه روز و بدون خطا، مخاطبان سازمان را راهنمایی نمود و در هزینه نیروی انسانی نیز صرفه جویی بعمل آورد. همچنین استقرار این سیستم در قالب سیستم نظرات و پیشنهادات باعث می شود مخاطبان پیشنهادات و انتقادات خود را به راحتی مطرح نمایند و یک ارتباط مستقیم و مستمر میان سازمان و مخاطبین برقرار شود. از این سیستم می توان در قالب طرح نظرسنجی نیز بهره جست.

۲. اپراتور خودکار (Auto Attendant):

عملکرد این سیستم مشابه اپراتور انسانی بوده و جهت ارتباط تماس گیرنده با داخلی مورد نظر بدون نیاز به اپراتور انسانی بکار می رود. این سیستم پس از تشخیص زنگ تماس گیرنده به طور اتوماتیک تماس را پاسخ داده و با دریافت اطلاعات اولیه، تماس گیرنده را به شخص یا بخش مورد نظر متصل می نماید، در صورت عدم اطلاع تماس گیرنده از داخلی مورد نظر، سیستم تماس گیرنده را به اپراتور وصل می نماید و اطلاعات تکمیلی از طریق اپراتور انسانی ارائه خواهد شد. این سیستم باعث بهبود سطح کیفیت خدمت رسانی می گردد و بطور شبانه روزی و بدون خطا در دسترس می باشد.

۳. پست صوتی (Voice Mail):

در این زیرسیستم برای هر یک از اعضای سازمان یک صندوق صوتی اختصاص داده می شود و کلیه افراد (داخل یا خارج سازمان) می توانند ضمن تماس با سامانه و با وارد کردن شماره اختصاصی صندوق پستی فرد مورد نظر، برای وی پیغام بگذارند و صاحب صندوق در هر لحظه (از داخل یا خارج سازمان) امکان کنترل پیغام های رسیده را دارد. این پیغام ها توسط صاحب صندوق از طریق یک ایستگاه کاری و یا از طریق تماس تلفنی قابل پخش، پاسخگویی و یا ارسال به صندوق دیگر می باشند. سطوح امنیتی سامانه به گونه ای طراحی شده که فقط شخص صاحب صندوق پس از ورود رمز خود، امکان دسترسی به پیغام های صندوق را دارد.



۴. پرسش و پاسخ:

در این زیرسیستم تماس گیرنده ضمن تماس با سامانه، پرسش خود را در قالب پیام صوتی مطرح نموده و سامانه بطور اتوماتیک کد رهگیری منحصر به فردی به آن پیام تخصیص می دهد، سپس پیام به صورت خودکار به صندوق مسئول مربوطه فرستاده می شود و در صورتی که مسئول مربوطه پاسخی به این پیام داده باشد، تماس گیرنده از طریق کد رهگیری قادر به شنیدن پاسخ مورد نظر خواهد بود.

۵. ارسال پیام کوتاه (SMS):

این زیر سیستم در قالب یک Plug in به سیستم پست صوتی یا پرسش و پاسخ اضافه می گردد و به صاحب صندوق پستی این امکان را می دهد که با اخطار پیام کوتاه از وضعیت صندوق پستی خود با خبر شود، به عنوان مثال این زیر سیستم می تواند پس از دریافت تعداد سه عدد پیام صوتی و عدم بازبینی آنها توسط صاحب صندوق، با ارسال یک پیام کوتاه به صاحب صندوق اخطار بدهد تا صندوق صوتی خود را بررسی کند.

۶. ارسال پست الکترونیکی (E-Mail):

این زیر سیستم در قالب یک Plug in به سیستم پست صوتی یا پرسش و پاسخ اضافه می گردد و به صاحب صندوق پستی این امکان را می دهد تا سیستم گویا را به صورتی تنظیم کنند که پیام های صوتی و فکس آن ها بصورت خودکار به صندوق پست الکترونیکی آنها که می تواند به صورت محلی و یا بر روی Internet باشد، فرستاده شود.

۷. امکان اتصال به بانک اطلاعاتی Application های سازمان:

این سیستم در مواردی که اطلاع رسانی بر مبنای اطلاعات پویا (محتویات بانک اطلاعاتی) صورت می گیرد کاربرد دارد، مانند رزرو وقت، اطلاعات پرسنلی، حساب های بانکی، مانده بدهی، وضعیت پرونده و سایر مواردی که از طریق نرم افزارهای سازمانی ورود اطلاعات آن صورت گرفته است. بدین صورت که مخاطب می تواند با وارد کردن شماره پرسنلی، شماره حساب، شماره نامه و یا موارد مشابه از میزان مانده مرخصی، مانده وام، موجودی حساب و یا سایر موارد اطلاع حاصل نماید. این سامانه امکان ارتباط با کلیه بانک های اطلاعاتی متداول از قبیل SQL Server، Oracle، Access، Btrieve و بانک های اطلاعاتی کامپیوترهای Mainframe مانند Supra و از این قبیل موارد را دارد. سیستم از ضریب امنیتی بسیار بالایی برخوردار است و امکان تعریف سطوح دسترسی کاربران میسر است. این سیستم با هدف کاهش حجم ترافیک سازمان و آزاد کردن وقت مفید کارکنان سازمان و ارائه خدمات ویژه به ارباب رجوع، طراحی شده است. تماس گیرندگان نیز در هر ساعت از شبانه روز امکان دسترسی به اطلاعات بروز شده را خواهند داشت.

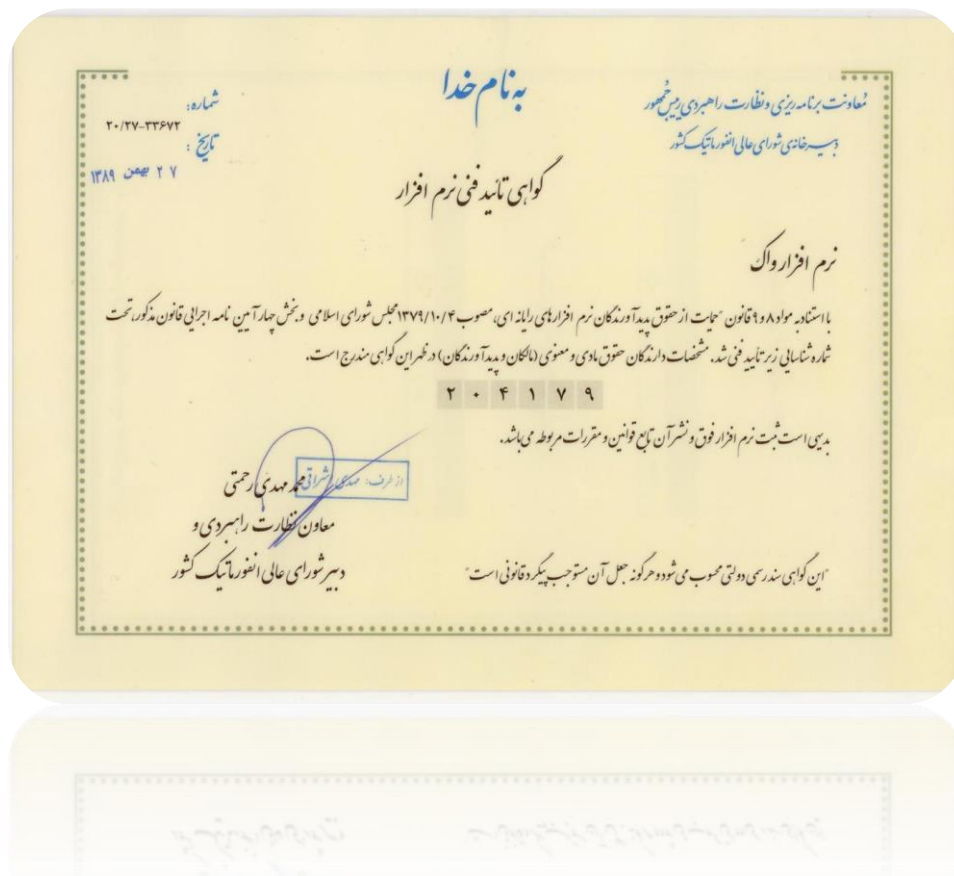


۸. ارسال و دریافت نمابر (Fax):

در این زیر سیستم، کاربر امکان ارسال یا دریافت اطلاعات از طریق دستگاه فکس، پست الکترونیک و پنل تحت وب خود را دارد. این اطلاعات شامل اطلاعات از پیش آماده شده و همچنین اطلاعات مبتنی بر جستجوی در بانک اطلاعاتی می باشد.

۹. ابزار طراحی و توسعه سامانه (VOC designer):

این ابزار امکان طراحی و توسعه سناریوی سامانه گویا را به کاربر نهایی می دهد، کاربری بسیار آسان همچنین عدم نیاز به اطلاعات فنی زیاد از ویژگی های منحصر به فرد این ابزار می باشد. این ابزار بطور کامل توسط شرکت بانی کام طراحی و تولید شده و در مقایسه با نمونه های خارجی از انعطاف پذیری بسیار بالاتری برخوردار می باشد.





مشخصات و کارکردهای مهم سیستم تلفن گویای شرکت بانی کام

ردیف	ویژگی	دارد	ندارد	توضیحات
۱	سیستم عامل سرویس دهنده (Server)	✓		Windows Server 2003/ 2008
۲	سیستم عامل سرویس گیرنده (Client)	✓		مستقل از سیستم عامل
۳	پشتیبانی پایگاه دادهها (Oracle, MS SQLServer, ...)	✓		
۴	ماژولاریتی، اعتمادپذیری و مقیاس پذیری	✓		
۵	امکان اجرای مستقل و همزمان برنامه های مختلف بر روی یک کارت (هر خط از یک کارت می تواند نرم افزار مستقل خود را اجرا نماید، حداکثر به تعداد پورتهای کارت)	✓		
۶	امکان تعویض نرم افزار سرویس دهنده هر خط در زمان اجرای سیستم بدون نیاز به توقف نرم افزار	✓		
۷	ارائه اطلاعات در قالب ساختار درختی	✓		
۸	عدم وجود هیچ گونه محدودیتی از نظر حجم اطلاعات و تعداد زیرشاخه ها	✓		
۹	امکان تعریف و تغییر ساختار اطلاعات توسط کاربر	✓		
۱۰	امکان معرفی فعالیتهای سازمان، نحوه ارتباط با بخشهای مختلف، نحوه استفاده از خدمات و تسهیلات	✓		
۱۱	استقرار این سیستم در قالب سیستم نظرات، پیشنهادات و طرح نظرسنجی	✓		
۱۲	اطلاع از قوانین، بخشنامه ها و آئین نامه های اجرایی سازمان	✓		
۱۳	پاسخ تماس بصورت خودکار	✓		
۱۴	اتصال تماس گیرنده به شخص یا بخش مورد نظر	✓		
۱۵	اتصال تماس گیرنده به اپراتور، در صورت عدم اطلاع تماس گیرنده از داخلی مورد نظر	✓		
۱۶	امکان اتصال به سایر بانک های اطلاعاتی	✓		
۱۷	بهبود سطح کیفیت خدمت رسانی	✓		
۱۸	اختصاص یک صندوق صوتی برای هر یک از اعضای سازمان	✓		
۱۹	امکان کنترل پیغام های رسیده توسط صاحب صندوق در هر لحظه (از داخل یا خارج سازمان)	✓		
۲۰	امکان تعیین محدودیت جهت دسترسی به پیغام های صندوق	✓		
۲۱	قابلیت ارسال پیغام ها به صندوق صوتی دیگر	✓		
۲۲	امکان طرح پرسش توسط شخص تماس گیرنده	✓		
۲۳	اختصاص کد رهگیری بصورت اتوماتیک توسط سیستم	✓		



		✓	امکان هدایت پیام صوتی (سوال) به مسئول مربوطه توسط سیستم	۲۴
		✓	امکان اخطار پیام کوتاه بصورت اتوماتیک به صاحب صندوق جهت اطلاع از وضعیت صندوق پستی خود	۲۵
		✓	امکان ارسال پیام های صوتی و نمابر آنها بصورت خودکار به پست الکترونیکی صاحب صندوق	۲۶
		✓	برخوردار بودن سیستم از ضریب امنیتی بسیار بالا	۲۷
		✓	امکان تعریف سطوح دسترسی کاربران	۲۸
		✓	امکان ارسال یا دریافت اطلاعات از طریق نمابر	۲۹
		✓	امکان ارسال اطلاعات مبتنی بر جستجو در بانک اطلاعاتی از طریق نمابر	۳۰
		✓	امکان ارسال اطلاعات از پیش آماده شده از طریق نمابر	۳۱

شمای کلی سامانه گویای بانی کام

