

# تماس مرکز Contact Center



## ■ مرکز تماس (Contact Center)



داشتن گوشی شنوا برای شنیدن صدای مشتری، و از طرف دیگر دارا بودن ابزاری مناسب برای پاسخگویی سریع و دقیق به مشتری همواره از ارکان مهم جلب رضایت مشتری، حفظ مشتریان فعلی و جذب مشتریان جدید بوده است.

با گسترش فن آوری IT، افزایش ضریب نفوذ اینترنت، همه گیر شدن استفاده از تلفن های همراه هوشمند، و ارتباط ۲۴ ساعته مشتریان با شبکه مخابرات و شبکه جهانی اینترنت، سیستم های «مرکز تماس یا contact center» معرفی شدند که قادر به تعامل با مشتری توسط تمامی کانالهای ارتباطی هستند.

## ■ امکانات «مرکز تماس دماوند»



- معماری سرویس گرا به صورت RESTful
- قابل اتصال به سیستم های BPMS از طریق سرویس های RESTful
- دارای زیرسیستم «مرکز تلفن» برای مدیریت تماس های تلفنی دو طرفه با مشتریان
- دارای زیرسیستم «چند رسانه ای» برای تعامل با مشتریان از طریق وب، ایمیل، پیامک
- دارای زیرسیستم «موبایل اپلیکشن» برای تعامل با مشتریان از طریق اپلیکیشن های موبایل
- دارای زیرسیستم «گردش کار یا Ticketing» برای ایجاد گردش کار بر روی درخواست های رسیده از تمام زیر سیستم ها و انجام عملیات لازم تا رسیدن به نتیجه مطلوب و سپس اعلام نتیجه به مشتریان
- دارای زیرسیستم ارتباط با سایر اتوماسیون های درون سازمانی برای انجام عملیات خودکار مانند ثبت سفارش، اعلام وضعیت پیگیری نامه، نوبت دهی، خرید، ارائه اطلاعات مشتری، ...
- دارای زیرسیستم های گزارش ساز و workflow

## ■ مزیت های «مرکز تماس دماوند»



- تعامل دو طرفه با مشتریان در ۷ روز هفته و تمام ۲۴ ساعت شبانه روز
- اطمینان مشتریان از اینکه صدای آنها شنیده می شود
- حفظ مشتریان فعلی، جلب مشتریان جدید
- ارتقای رضایت مشتریان فعلی و بهبود میزان اعتماد آنها به سازمان
- کشف نقاط بحرانی سیستم های تولید با سیستم های خدمات رسانی با استفاده از گزارشات متنوع
- بهبود میزان بهره وری سازمان
- کاهش مراجعات حضوری با ارائه اطلاعات به صورت خودکار به مشتریان

## ■ راه کارهای مبتنی بر مرکز تماس

- صدای مشتری
- مدیریت شکایات مشتریان
- مدیریت تجربه مشتری (CEM)
- Help Desk
- CRM
- پیشخوان الکترونیک

# مرکز تماس Contact Center دماوند در یک نگاه

مشتریان

دریافت آخرین اخبار و Notification ها از سازمان

اپلیکیشن موبایل مخصوص IOS و Adroid

ارتباط با سایر اتوماسیون های درون سازمان و دریافت اطلاعات مورد نیاز با انجام عملیات خودکار

ارسال درخواست با امکان الصاق هر گونه فایل (صوتی، عکس، فیلم، Pdf, ...)

و مشاهده آخرین وضعیت پیگیری

کانال های محتوا با امکان ثبت نظر و Like , Dislike

امکان برقراری چت دوفنره با کارشناسان سازمان

## زیرسیستم موبایل اپلیکیشن

ارسال پیامک به سازمان و دریافت پیامک های اطلاع رسانی

ارسال ایمیل به سازمان و دریافت ایمیل های اطلاع رسانی

ارسال درخواست از وب سایت با امکان الحاق هر گونه فایل ضمیمه و پیگیری آخرین وضعیت درخواستها

## زیرسیستم چند رسانه ای

ضبط پیام صوتی در صندوق های مختلف شکایات، پیشنهادات، ...

مکالمه با گروه های مختلف کارشناسان سازمان

ارسال نامبر به صندوق های مختلف و با دریافت نامبر

نظر سنجی در مورد محصولات یا خدمات سازمان

ارتباط با سایر اتوماسیون های درون سازمانی

دریافت اطلاعات صوتی با از طریق نامبر به صورت درختواره ای

## زیرسیستم مرکز تلفن

مدیریت یکپارچه کلیه زیر سیستمها

نرم افزار Ticketing و ایجاد گردش کار

ساخت گزارش و نمودارهای تحلیلی

Service Bus و سرویس های یکپارچه شامل Local WEB API و Internet WEB API

پایگاه داده متمرکز

سازمان

مدیران : بررسی گزارشات، نمودارها، ...

کارشناسان واحدها : بررسی درخواست های ارجاع شده در سیستم Ticketing و ارائه پاسخ مناسب

کارشناسان واحدها : بررسی پیام های ضبط شده، نامبر های رسیده، درخواست های ثبت شده توسط زیر سیستم چند رسانه ای و اپلیکیشن موبایل و ارائه پاسخ یا ارجاع درخواست به کارشناسان واحدها توسط سیستم Ticketing

اپراتورها و کارشناسان تلفنی : پاسخ به تماس های تلفنی و ارائه پاسخ یا ارجاع درخواست به کارشناسان واحدها توسط سیستم Ticketing

## زیر سیستم مرکز تلفن

### مشخصات فنی

- پشتیبانی از خطوط E1، Analog و SIP
- امکان استفاده از سیستم های Asterisk و KAMAILIO
- امکان استفاده از سیستم های AVAYA و CISCO



### مکالمه با کارشناسان

- پشتیبانی از صف انتظار
- امکان مکالمه با کارشناسان
- امکان انتخاب گروه کارشناسان مورد نظر (کارشناسان مالی، کارشناسان پشتیبانی)
- امکان انتقال مکالمه به داخلی دیگر
- امکان ضبط مکالمات برای نظارت و بهبود کارآیی
- امکان پاسخگویی کارشناسان بر طبق مهارت یا بر حسب تعداد تماس پاسخ داده شده
- امکان ثبت نظرسنجی پس از پایان مکالمه



### ضبط پیام

- امکان انتخاب صندوق مورد نظر (شکایات، پیشنهادات، مدیریت، ...)
- امکان ضبط پیام صوتی



### ارسال و دریافت نامبر

- امکان انتخاب صندوق مورد نظر (شکایات، پیشنهادات، مدیریت، ...)
- ارسال نامبر در صندوق انتخاب شده
- امکان دریافت نامبر از سازمان (اطلاعیه‌ها، فرم‌های ثبت نام، ...)



### نظرسنجی

- امکان برگزاری نظرسنجی از کیفیت محصولات یا خدمات سازمان
- امکان برگزاری نظرسنجی از کیفیت تعامل کارکنان سازمان



### دریافت اطلاعات

- امکان اطلاع رسانی خودکار به تماس گیرندگان
- مثال : جهت دریافت آدرس عدد ۱، شعب عدد ۲، محصولات عدد ۳، .... را انتخاب کنید.
- امکان حرکت تماس گیرنده در منوهای صوتی به شکل درختواره‌ای
- امکان برگشت به منوهای قبلی
- امکان دریافت اطلاعات صوتی در هر قسمت



### ارتباط با اتوماسیون‌های داخل یا خارج از سازمان

- ارتباط با سایر اتوماسیون‌های داخلی سازمان و ارائه اطلاعات مورد نیاز (مانند پیگیری سفارش، ...)
- ارتباط با سایر اتوماسیون‌های داخلی سازمان و انجام خودکار عملیات (مانند ثبت سفارش)
- ارتباط با سایر وب سرویس‌های خارج از سازمان (مانند پرداخت الکترونیک در منوی خرید)
- انجام عملیات‌هایی مانند تلفن بانک



## ■ زیر سیستم چند رسانه ای



### ■ تماس با سازمان توسط وب سایت



- امکان استفاده از وب سایت به صورت لاگین شده یا به صورت مهمان
- امکان ارسال درخواست از طریق وب سایت با الصاق انواع فایل های ضمیمه (عکس، فیلم، pdf, ...)
- امکان انتخاب صندوق پستی مورد نظر (شکایت، پیشنهاد، مدیریت، ...)
- امکان مشاهده آخرین وضعیت پیگیری درخواست های قبلی با ورود کد رهگیری یا لاگین در سایت

### ■ تماس با سازمان توسط ایمیل



- امکان ارسال درخواست با الصاق انواع فایل های ضمیمه
- امکان تخصیص هر آدرس ایمیل به یک صندوق پستی
- امکان دریافت اطلاع رسانی از هر محله پیگیری درخواست های ارسالی از طریق ایمیل

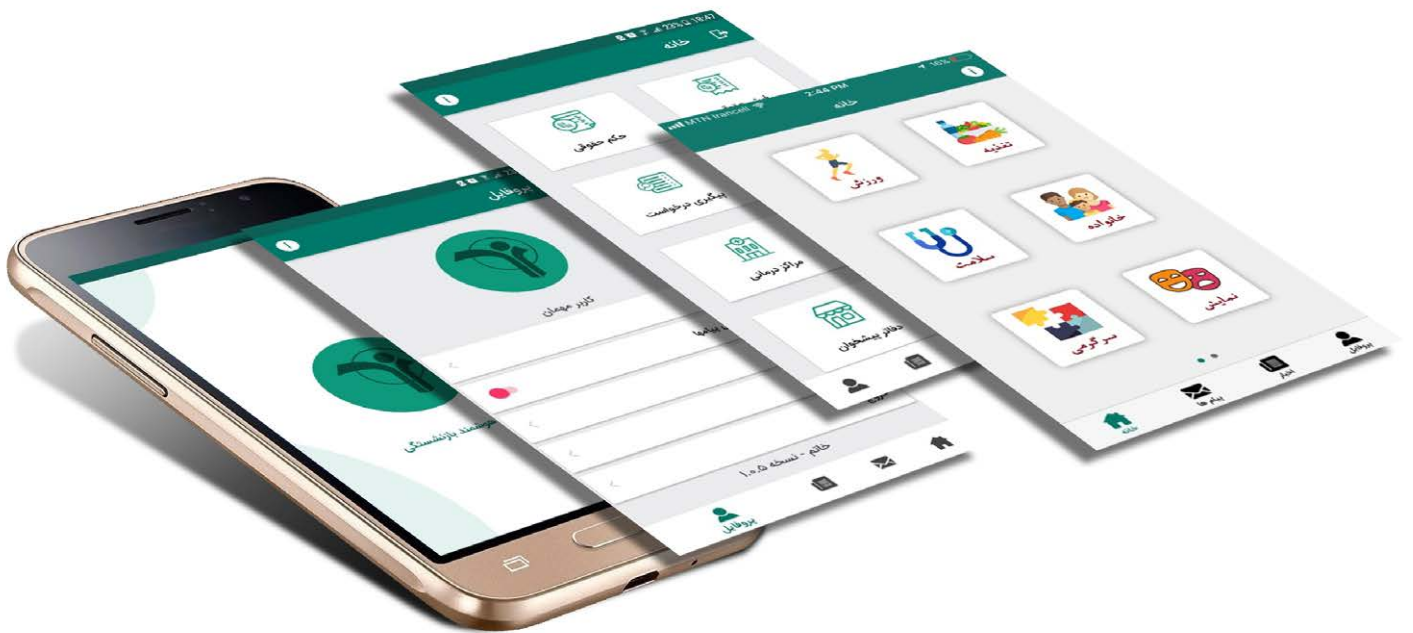
### ■ تماس با سازمان توسط پیامک



- امکان ارسال درخواست با پیامک
- امکان تخصیص هر شماره پیامک به یک صندوق پستی یا یک کد منحصر به فرد برای هر صندوق پستی
- امکان دریافت اطلاع رسانی از هر محله پیگیری درخواست های ارسالی از طریق پیامک
- امکان ارسال پیامک های گروهی به مشتریان



## زیر سیستم موبایل اپلیکیشن



### ارتباط با سایر اتوماسیون‌های داخلی یا خارجی

- ارتباط با سایر اتوماسیون‌های داخلی و دریافت خودکار اطلاعات مانند پیگیری وضعیت سفارش، مشاهده مانده حساب، ...
- ارتباط با سایر اتوماسیون‌های داخلی و انجام خودکار عملیات مانند ثبت سفارش
- امکان ارتباط با سایر وب سرویس‌های خارج از سازمان مانند پرداخت الکترونیک و خرید اینترنتی



### مشخصات عمومی

- عرضه شده برای iOS و Android
- ثبت نام دو عاملی (با تاییدیه پیامک یا ایمیل)
- امکان استفاده از اپلیکیشن در حالت مهمان کاربر پسند



### ایجاد کانال‌های تعاملی برای مشتریان

- مشاهده و عضویت در کانال‌های ساخته شده توسط سازمان
- مشاهده پست‌های درج شده و امکان ثبت نظر، Like یا Dislike نمودن پست
- مشاهده نظرات سایر کاربران



### ارسال درخواست به سازمان

- ارسال درخواست با الصاق انواع فایل‌های ضمیمه مانند صوت، عکس، ...
- مشاهده درخواست‌های قبلی و آخرین وضعیت پیگیری آنها



### انجام چت با کارشناس سازمان

- امکان برقراری چت آنلاین با کارشناسان سازمان
- امکان ارسال فایل در حین انجام چت



### ارائه اخبار و اطلاعات به مشتریان

- نمایش اخبار سازمان
- ارسال Notification به کاربران
- نمایش اطلاعات سازمان
- نمایش نقشه و مسیریابی برای شعب

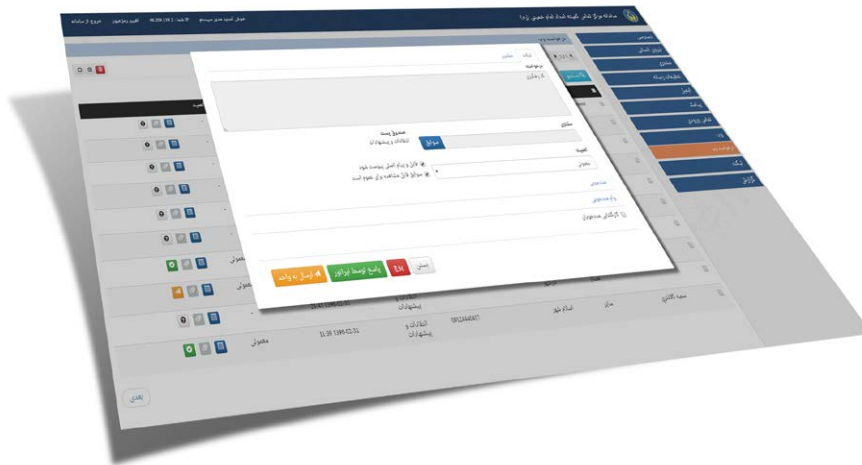


## ■ نرم افزار مدیریت یکپارچه و گزارش ساز تحت وب



- مدیریت پروفایل کارشناسان سازمان
- مدیریت دپارتمان های سازمان
- مدیریت دسترسی های نرم افزاری و نقش های کاربری
- مدیریت اطلاعات پروفایل مخاطبین
- مدیریت صندوق های پستی، داخلی های کارشناسان
- مدیریت اطلاعات مراکز و شعب سازمان و خدمات قابل ارائه
- مشاهده درخواست های ثبت شده
- مشاهده فایل های ضمیمه درخواست ها
- مشاهده سوابق درخواست های مشتریان
- مشاهده نتایج نظرسنجی
- درج اخبار و اعلامیه ها
- تعریف و ایجاد کانال های محتوا
- انواع جستجوهای کاربردی
- انواع گزارشات مدیریتی
- انواع نمودارهای مدیریتی
- امکان ساخت انواع گزارشات مورد نظر

## ■ نرم افزار Ticketing و مدیریت گردش کار تحت وب



- مشاهده درخواست های رسیده در دسته بندی های مختلف
- تغییر دسته بندی درخواست در صورت لزوم
- تعیین وضعیت درخواست به صورت مهم، عادی یا پوچ
- امکان مشاهده پروفایل و سوابق قبلی مشتری
- ثبت Ticket بر روی درخواست های دریافت شده
- ثبت Tag بر روی Ticket
- ایجاد گردش کار برای Ticket ثبت شده
- اقدام بر روی Ticket ثبت شده توسط کارشناس مربوط
- امکان ارجاع Ticket به کارشناس مرتبط
- امکان ارسال وضعیت پیگیری و نتیجه اقدام به مشتریان
- تعیین تکلیف و خاتمه دادن به گردش کار Ticket
- ایجاد درخت دانش
- انواع گزارشات مدیریتی
- انواع نمودارهای مدیریتی

## ■ استفاده از آخرین تکنولوژی های روز





### ■ شرکت مهندسی نسیم ارتباط دماوند

- [www.damavandco.com](http://www.damavandco.com)
- [info@damavandco.com](mailto:info@damavandco.com)
- +98 21 88 92 95 65

- بیش از ۱۵ سال سابقه فعالیت
- عضو شرکتهای دانش بنیان
- عضو پارک علم و فناوری دانشگاه تهران
- عضو شورای عالی انفورماتیک
- عضو سازمان نظام صنفی رایانه‌ای کشور
- عضو انجمن انفورماتیک ایران

### ■ برخی از مشتریان



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت امور خارجه



کمیته امداد امام خمینی (ره)



صندوق بازنشستگی کشوری



سازمان امور مالیاتی کشور



دانشگاه علوم پزشکی تهران



موسسه اعتباری کوثر



بانک شهر



شهرداری تهران