

# IVR\_CTX2000

... Advanced Simplicity

سیستم **تلفن گویا**، به عنوان یک سیستم پاسخگویی ۲۴ ساعته به تماسهای تلفنی، در شرکتها، سازمانها، مراکز و... مورد استفاده قرار می-گیرد. سازمانها می-توانند بر حسب نیاز خود نحوه ارائه خدمات از طریق خطوط تلفن را مشخص نمایند.

در سیستم تلفن گویا(IVR\_CTx2000) پس از برقراری تماس و پخش پیام خوش آمد، سیستم از تماس گیرنده تقاضا می-کند که با فشردن یک کلید وارد منوی اصلی برنامه شود و پس از آن عملیات مختلف توسط فشردن کلیدهای مربوطه انجام می شود.

1. کاهش مراجعات بطور شبانه روزی به مخاطبان

2. کاهش مراجعات حضوری

3. امکان تسریع و تسهیل تماس

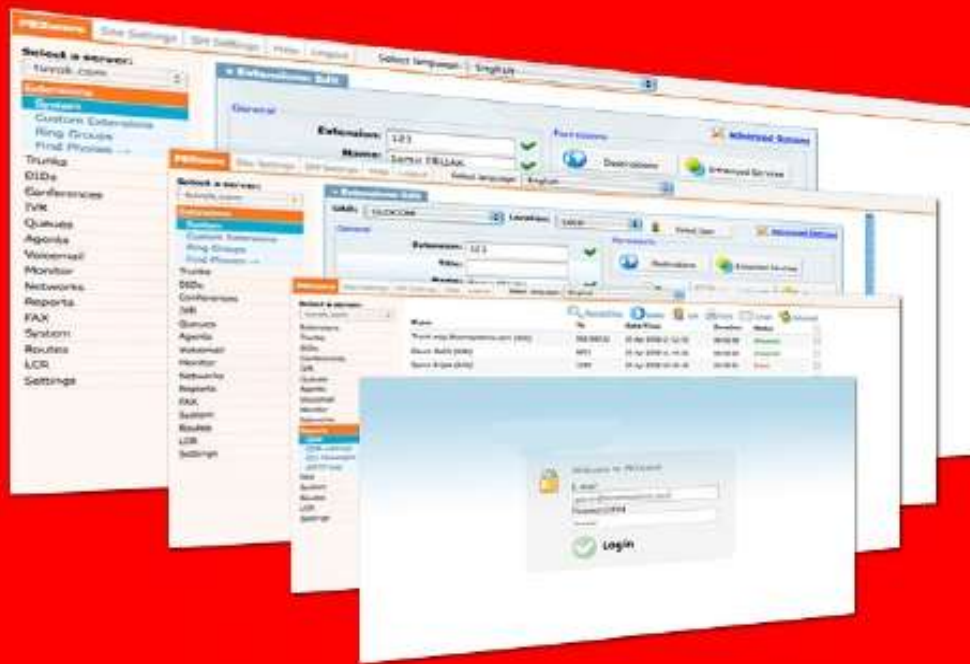
4. کاهش تعداد تماس های ناموفق

5. کاهش هزینه سازمان و بالا بردن بازده کل سازمان

6. امکان تسریع و تسهیل ارتباط مخاطبان با سازمان

7. ارائه انتقاد، پیشنهاد، شکایات، پیگیری شکایات و نظرسنجی

8. برقراری ارتباط مستقیم با مسئولین سازمان از طریق صندوق پیام



سیستم تلفن گویا (IVR\_CTx2000) جهت معرفی فعالیت‌های سازمان، نحوه ارتباط با بخش‌های مختلف، نحوه استفاده از خدمات و تسهیلات همچنین اطلاع از قوانین، بخشنامه‌ها و آئین نامه‌های اجرایی سازمان بکار می‌رود. در این سیستم، اطلاعات در قالب ساختار درختی ارائه می‌گردد و هیچ‌گونه محدودیتی از نظر حجم اطلاعات و تعداد زیرشاخه‌ها وجود ندارد و در ضمن امکان تعریف و تغییر ساختار اطلاعات توسط کاربر نیز میسر است.

سیستم تلفن گویا (IVR\_CTx2000) باعث تسریع و تسهیل امر اطلاع‌رسانی و پاسخگویی به درخواست مخاطب می‌گردد و از این طریق می‌توان در تمام طول شبانه‌روز و بدون خطا، مخاطبان سازمان را راهنمایی نمود و در هزینه نیروی انسانی نیز صرفه‌جویی بعمل آورد. همچنین استقرار این سیستم در قالب سیستم نظرات و پیشنهادات باعث می‌شود 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 می‌توان در قالب طرح نظرسنجی نیز بهره جست.

### • اپراتور خودکار (Auto Attendant)

عملکرد سیستم تلفن گویا (IVR\_CTx2000) مشابه اپراتور انسانی بوده و جهت ارتباط تماس‌گیرنده با داخلی مورد نظر بدون نیاز به اپراتور انسانی بکار می‌رود. این سیستم پس از تشخیص زنگ تماس‌گیرنده به طور اتوماتیک تماس را پاسخ داده و با دریافت اطلاعات اولیه، تماس‌گیرنده را به شخص یا بخش مورد نظر متصل می‌نماید. در صورت عدم اطلاع تماس‌گیرنده از داخلی مورد نظر، سیستم تماس‌گیرنده را به اپراتور وصل می‌نماید و اطلاعات تکمیلی از طریق اپراتور انسانی ارائه خواهد شد.

سیستم تلفن گویا (IVR\_CTx2000) باعث بهبود سطح کیفیت خدمت‌رسانی می‌گردد و بطور شبانه‌روزی و بدون خطا در دسترس می‌باشد.

### • پست صوتی (Voice Mail)

برای هر یک از اعضای سازمان یک صندوق صوتی اختصاص داده می‌شود و کلیه افراد (داخل یا خارج سازمان) می‌توانند ضمن تماس با سامانه و با واردکردن شماره اختصاصی صندوق پستی فرد مورد نظر، برای وی پیغام بگذارند و صاحب صندوق در هر لحظه (از داخل یا خارج سازمان) امکان کنترل پیغام‌های رسیده را دارد. این پیغامها توسط صاحب صندوق از طریق یک ایستگاه کاری و یا از طریق تماس تلفنی قابل پخش، قابل پاسخگویی و یا ارسال به صندوق دیگر می‌باشند. سطوح امنیتی سامانه به گونه‌ای طراحی شده که فقط شخص صاحب صندوق پس از ورود رمز خود، امکان دسترسی به پیغامهای صندوق را دارد.

### • پرسش و پاسخ (ManagerQuestion)

تماس‌گیرنده ضمن تماس با سامانه، پرسش خود را در قالب پیام صوتی مطرح می‌نماید و سیستم بطور اتوماتیک کد رهگیری منحصر به فردی را به آن تخصیص می‌دهد و ضمن هدایت پیام صوتی (سوال) به مسئول مربوطه، امکان پاسخگویی به آن را میسر می‌نماید و پس از گذشت مدت زمان معین، تماس‌گیرنده با تماس مجدد با سامانه، می‌تواند سوال خود را پیگیری نموده و از طریق کد رهگیری پاسخ سوال خود را دریافت نماید.

# IVR\_CTX2000

... Advanced Simplicity



## • ارسال پیام کوتاه ( SMS )

به صاحب صندوق پستی این امکان را می‌دهد که با اخطار پیام کوتاه از وضعیت صندوق پستی خود با خبر شود. به عنوان مثال این زیر سیستم می‌تواند 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.

## • ارسال پست الکترونیکی ( E-Mail )

به صاحب صندوق پستی این امکان را می‌دهد تا سیستم گویا را به صورتی تنظیم کند که پیام های صوتی و فاکس آنها بصورت خودکار به صندوق پست الکترونیکی آنها که می‌تواند به صورت محلی و یا بر روی Internet باشد، فرستاده شود.

## • امکان اتصال به بانک اطلاعاتی Application های سازمان

این سیستم در مواردی که اطلاع‌رسانی بر مبنای اطلاعات پویا (محتویات بانک اطلاعاتی) مانند رزور وقت، اطلاعات پرسنلی، حسابهای بانکی و از این قبیل موارد می‌باشد، کاربرد دارد و کاربر می‌تواند با وارد کردن شماره پرسنلی، شماره حساب و یا موارد مشابه از میزان مانده مرخصی، مانده وام، موجودی حساب و یا سایر موارد اطلاع حاصل نماید.

سیستم تلفن گویا (IVR\_CTX2000) امکان ارتباط با کلیه بانکهای اطلاعاتی متداول از قبیل SQL Server، Oracle، Access، Btrieve و بانکهای 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.

## • ارسال و دریافت نمابر (فکس سرور)

کاربر ضمن تماس با سیستم در برخی از منوها، امکان ارسال یا دریافت اطلاعات از طریق دستگاه فکس خود را دارد. این اطلاعات شامل اطلاعات از پیش آماده شده و همچنین اطلاعات مبتنی بر جستجوی در بانک اطلاعاتی می‌باشد.

## • ضبط مکالمات (Call Recording)

سیستم IVR\_CTX2000 به شما این امکان را می‌دهد که کلیه مکالمات ورودی و خروجی ضبط گردد. این سیستم قابلیت ضبط به فرمت‌های wav, wave94, ogg, gsm دارد. یکی از ویژگیهای برتر این سیستم این است که ظرفیت ضبط مکالمات آن نامحدود است و می‌توانید هر لحظه بصورت آنلاین و تحت وی مکالمت ضبط شده را گوش کنید و یا در کامپیوتر شخصی خود دانلود کنید.

# ACD گروه‌های

گروه‌های هوشمند ACD که در سیستم IVR\_CTX2000 پیش بینی گردیده است بسیار راحت و نامحدود قابل تعریف می باشد. امکان پخش موزیک هولد و اعلام صف انتظار با مدت زمان انتظار را دار می باشد. امکان تعریف اپراتور را دارد که می تواند به همه اپراتورها زنگ بزند یا مکالمه را به گروه ACD دیگری انتقال بدهد.

## ACD Queue Features

- Easy Queue Setup
- Music on Hold
- Periodic Announcements
- Agent Announcements
- Agent Whisper
- Call Recording
- Agent Auto-Fill
- Queue Statistics
- Agent Groups

## Ring Strategies

- Ring All - Ring all assigned phones
- Round Robin - Ring Agents in succession, one after another
- Least Recent - The agent with the longest wait time
- Fewest Calls - The agent that has taken the least calls
- Random - Randomly distribute calls
- Round Robin Memory - Remember where one left off

## Queue Features

- All calls
- Answered calls
- Unanswered calls
- Call time
- Hold time
- Queue entry
- Exit position
- Minimum time
- Maximum time
- Average time
- Total time

## Agents Statistics

- Number of calls
- Calls per minute
- Calls percentage
- Talk time
- Idle time
- Session time
- Number of hangups

# IVR\_CTX2000

... Advanced Simplicity

Calls [ 4 calls ]	
Min	Mean
00h 00m 00s	00d 00h 00m 02s
00h 00m 05s	00d 00h 00m 09s
1	1

Calls [ 1 (25 %) calls ]	
Min	Mean
0h 00m 09s	00d 00h 00m 09s
0h 00m 10s	00d 00h 00m 10s
1	1

Service Level Agreement		
100%	100%	100%
50 sec	60 sec	70 sec

Calls [ 3 (75 %) calls ]	
Min	Mean
h 00m 00s	00d 00h 00m 09s
1	1
1	1

Inclusive Service Level Agreement		
75%	75%	75%
50 sec	60 sec	70 sec

Queue position stats	
Min	Mod

Performance Assessment	
Talk Time	
Total	Mean