

سامانه جامع ارتباطی

تلفن کوپا

**Tooska IVR**

## سامانه تلفن گویا توسکا (Toosk IVR):

سامانه تلفن گویا با هدف دستیابی مراجعین تلفنی به اطلاعات گوناگون، همچنین برقراری ارتباط مستقیم میان مراکز و مخاطبان آنها بصورت گویا، طراحی شده است. این سامانه شرکت ها یا سازمان ها را قادر می سازد بدون هیچگونه محدودیتی، اطلاعات سازمانی و خدمات قابل ارایه توسط ادارات خود را ضمن طبقه بندی به صورت گویا و شبانه روزی در اختیار مراجعین تلفنی خود قرار داده و به سادگی این اطلاعات را به روز در آورند. استفاده از سامانه تلفن گویا علاوه بر صرفه جویی در هزینه نیرو، می تواند بطور چشمگیری زمان پاسخگویی پرسنل به سوالات تکراری و عمومی را نیز کاهش دهد.

شرکت سامانه های ارتباطی توسکا راه نو، در راستای هدف اصلی خود که استفاده از فناوری های مدرن و به روز دنیای دیجیتال می باشد، نسل جدید این سامانه را که بر اساس فناوری VOIP می باشد، ارایه نموده است.

این شرکت تنها شریک تجاری شرکت pinponking تایوان در خاورمیانه بوده و نرم افزار IVRSwitch را به عنوان محصول مشترک دو شرکت ارایه می نماید.

به طور خلاصه می توان امکان اطلاع رسانی، پرسش و پاسخ های متداول FAQs، نظرسنجی، مسابقه تلفنی، کنفرانس صوتی، صندوق صوتی، انتقادات و پیشنهادات، طرح پرسش و دریافت پاسخ، اخبار، شماره گیری اتوماتیک و زمان بندی شده، ارتباط با بانک های اطلاعاتی، ارسال و دریافت ایمیل، انتقال مکالمات بر روی خط شهری یا موبایل و ثبت و ضبط مکالمات را از جمله امکانات متنوع این سامانه دانست. به منظور آشنایی هر چه بیشتر مشتریان با سامانه تلفن گویا، در ادامه به شرح هر یک از این توانمندی ها می پردازیم.

### ۱- اطلاع رسانی

سامانه تلفن گویا با هدف دستیابی مراجعین تلفنی به اطلاعات گوناگون، همچنین برقراری ارتباط مستقیم میان مراکز و مخاطبان آنها بصورت گویا، طراحی شده است. این سامانه شرکت ها یا سازمان ها را قادر می سازد بدون هیچگونه محدودیتی، اطلاعات سازمانی و خدمات قابل ارایه توسط ادارات خود را ضمن طبقه بندی به صورت گویا و شبانه روزی در اختیار مراجعین تلفنی خود قرار داده و به سادگی این اطلاعات را به روز در آورند.

پیاده سازی این بخش براساس ساختار گراف بوده و بدین سبب در مقایسه با ساختارهای متداول درختی از انعطاف پذیری بیشتری برخوردار است.

قابل ذکر است راهبری این بخش با کمک محیطی که در اختیار مدیریت سامانه می باشد، به سادگی انجام می پذیرد. در این محیط امکان اخذ گزارش از میزان ارتباط مراجعین تلفنی بر اساس مناطق شهری و شهرستان هایی که با هریک از بخش های اطلاع رسانی، مرتبط شده اند وجود دارد. از این گزارش ها می توان در امر ساماندهی بهینه اطلاعات و نظرسنجی استفاده نمود.

## ۲- پرسش و پاسخ های متداول FAQs

این بخش مراکز را قادر می سازد اطلاعات مورد نیاز مشتریان خود را در قالب سوالات متداولی که از آن مرکز پرسیده می شود و پاسخ های مربوطه به اطلاع مشتریان خود برسانند. با راه اندازی این بخش دیگر مشتریان یا مشترکین بدون دغدغه و در تمامی ساعات شبانه روز می توانند جواب پرسش هایی که بیشتر مورد سوال واقع شده اند را دریافت نمایند.

## ۳- نظر سنجی

مراکز می توانند با کمک این توانمندی، نظر سنجی های گوناگون را در میان مراجعین خود برگزار نمایند. نحوه کار بدین شکل می باشد که هر یک از مراجعین با برقراری تماس با سامانه تلفن گویای مرکز و پس از شنیدن سوال نظرسنجی، می توانند پاسخ یا همان نظر خود را با زدن کلیدهای تلفن اعلام شده بیان نمایند.

## ۴- مسابقه تلفنی

راه اندازی مسابقات از طریق تلفن از امکانات دیگری است که می توان در این سامانه آن را پیاده سازی نمود. افراد شرکت کننده در مسابقه پس از برقراری تماس و شنیدن سوال، پاسخ سوال را به صورت عدد از روی گوشی تلفن وارد کرده و در صورت صحیح بودن پاسخ در قرعه کشی شرکت داده می شوند. این امکان در کنار سامانه پیام کوتاه همین شرکت، سبب می شود تعداد شرکت کنندگان بیشتری را در مسابقه داشته باشیم، ضمن اینکه در کنار مسابقه می توانید پیام های تبلیغاتی، فرهنگی و ورزشی مورد نظر خود را نیز به اطلاع شرکت کنندگان برسانید.

## ۵- کنفرانس صوتی

در این سامانه امکان راه اندازی اتاق گفتگوی صوتی از طریق تلفن وجود دارد. شرکت کنندگان در کنفرانس پس از برقراری تماس به صورت مستقیم و یا با وارد کردن شماره کد اتاق گفتگو می توانند وارد سامانه شوند.

## ۶- صندوق صوتی

صندوق صوتی یکی از متداولترین بخش های این سامانه است به طوری که مراکز می توانند با این امکان به صورت نامحدود صندوق صوتی تعریف نمایند. به عبارتی مراکز برای هر یک از اشخاص مورد نظر می توانند صندوق صوتی اختصاص داده تا از طریق آن، مراجعین بتوانند پیغام های خود را برای هر یک از دارندگان صندوق صوتی اعلام نمایند و از طرفی دارندگان صندوق صوتی نیز می توانند ضمن تماس با این سامانه پیغام های خود را دریافت، حذف و یا مرور نمایند.

قابلیت های بخش صندوق صوتی عبارتند از:

- دریافت کد و کلمه عبور جهت ورود به صندوق صوتی شخصی.
- اعلام راهنمایی های لازم جهت مرور پیغام ها و اعلام تعداد پیغام های موجود در صندوق.
- حذف پیغام های رسیده و یا قدیمی.
- انتقال پیغام توسط یک صندوق به صندوق صوتی دیگر.
- تعیین پیغام خوش آمدگویی صندوق.
- قرار دادن پیغام صوتی برای صندوق مورد نظر، توسط کسانی که عضو نمی باشند.
- نمایش کلیه مشخصات صندوق های صوتی.
- دریافت پیغام های عمومی موجود.
- ارسال پیغام های عمومی به تمام صندوق های صوتی.

## ۷- انتقادات و پیشنهادات

این بخش به مراکز امکان می دهد نظرات، پیشنهادات و انتقادات مراجعین تلفنی خود را به گوش مسئولین ذیربط برسانند.

این بخش به گونه ای طراحی شده تا مراجعین تلفنی پس از تماس با سامانه و دریافت راهنمایی های لازم جهت ورود به بخش مربوطه، بتوانند نظرات و پیشنهادات خود را برای هریک از مسئولین ارسال نمایند و کاربر سامانه می تواند ضمن دریافت نظرات آنها را طبقه بندی نموده و هریک از نظرات را به صندوق صوتی مسئول مربوطه ارسال نماید.

## ۸- طرح پرسش و دریافت پاسخ

این بخش از سامانه مراکز را قادر می سازد امکاناتی را فراهم آورند تا مراجعین تلفنی بتوانند، سوالات خود را مطرح و پیگیری نمایند.

روش کار بدین نحو است که فرد پس از وارد شدن به بخش مربوطه امکان طرح سوال خود را یافته و در نهایت سامانه به صورت خود کار به این سوال شماره ای اختصاص می دهد. مراجعه کننده می تواند به سوال خود کلمه عبوری اختصاص دهد. سپس جهت پیگیری و دریافت پاسخ سوال خود پس از مدت زمان اعلام شده توسط سامانه با ورود به بخش مربوطه و وارد کردن شماره سوال و در صورت فعال بودن، کلمه عبور خود، می تواند پاسخ سوال خود را دریافت نماید (در صورتیکه پاسخ سوال توسط کارشناسان مرکز در بخش مربوطه ثبت شده باشد).

امکاناتی که مراکز از طریق این بخش می توانند در اختیار مراجعین تلفنی خود قرار دهند عبارتند از:

- طرح سوال.
- شنیدن مجدد سوال، تایید یا حذف سوال طرح شده.
- دریافت شماره سوال طرح شده و تعیین کلمه عبور.
- دریافت زمان تماس، جهت اخذ پاسخ سوال طرح شده.
- دریافت پاسخ سوال طرح شده، پس از وارد کردن شماره سوال و کلمه عبور مربوطه.

امکاناتی که این سامانه در اختیار کاربران مستقر در مرکز قرار می دهد عبارتند از:

- موضوع بندی سوالات رسیده بوسیله کاربران سامانه.
- پاسخ گویی تلفنی به سوالات توسط کارشناسان با ورود به قسمت مخصوص از طریق سامانه.

- انتقال پاسخ سوال، جهت دریافت آنها توسط مراجعین تلفنی.
- گزارش گیری از سوالات رسیده بر اساس موضوعات مطرح شده.

## ۹- اخبار

با راه اندازی این بخش می توان کلیه اخبار، اطلاعیه ها و تازه های مرکز را به صورت ۲۴ ساعته در اختیار مشتریان قرار داد. قابل ذکر است امکان ضبط آخرین اخبار به دو صورت امکان پذیر می باشد.

- ✓ روش اول با کمک محیط راهبری سامانه و ضبط اخبار با استفاده از میکروفون می باشد.
- ✓ روش دوم ضبط اخبار از طریق تلفن می باشد که برای مدیر سیستم و کاربران مجاز قابل انجام است.

از دیگر امکانات این بخش می توان به موارد زیر اشاره نمود:

- حذف اخبار قبلی به صورت دستی و یا خودکار در بازه زمانی تعریف شده.
- انتخاب پخش اخبار به ترتیب اولویت.
- ویرایش اخبار قبلی.
- گزارش گیری از اخبار بر اساس میزان توجه شنوندگان.

در ضمن امکان ایجاد سیستم خبری به منظور دریافت اخبار از عموم و بررسی آنها جهت قرار دادن در سیستم نیز وجود دارد.

## ۱۰- شماره گیری اتوماتیک و زمان بندی شده

این بخش جهت شماره گیری خودکار سامانه، در زمان تعیین شده با شماره تلفن های تعریف شده، برای ارسال پیغام صوتی یا دورنگار، طراحی و پیاده سازی شده است. مراکز با بهره گیری از این توانمندی می توانند پیغام یا دورنگار خود را ضمن انتخاب شماره تلفن مورد نظر (یا انتخاب گروهی از تلفن ها) با تعیین زمان و تاریخ برقراری ارتباط، جهت آگاهی مخاطبان خود ارسال نمایند. از این بخش می توان جهت یادآوری کار یا جلسات مهم، آماده شدن جواب شکایات، آماده شدن نتیجه آزمایش در آزمایشگاه و ... نیز استفاده نمود.

## ۱۱- ارتباط با بانک!های اطلاعاتی

در سامانه تلفن گویا، امکان ارتباط با هر نوع بانک اطلاعاتی با هر ساختاری وجود دارد (کافی است ساختار بانک مورد نظر مشخص باشد). از این رو مراکز می توانند اطلاعات ثبت شده در بانک های اطلاعاتی خود را در اختیار مراجعین تلفنی قرار دهند. از آنجایی که در این سامانه محدودیتی در مورد ارتباط با بانک های اطلاعاتی وجود ندارد، لذا مراکز می توانند کلیه بخش های خود را از جمله، بایگانی، مالی، انبار، فروش و p بدون نیاز به ورود مجدد اطلاعات، با سامانه تلفن گویا مرتبط سازند تا مراجعین بتوانند به صورت تلفنی پیگیری های لازم را انجام داده و اطلاعات مورد نظر خود را بصورت گویا دریافت نمایند.

در این سامانه امکان گویا نمودن فیلدهای متنی بصورت انگلیسی، عدد و تاریخ وجود دارد. از طرفی در مورد فیلدهای وضعیت نیز می توان به هر کد وضعیت یک صوت اختصاص داد تا مراجعین تلفنی بتوانند از وضعیت ها نیز مطلع شوند.

از طریق این بخش مراکز می توانند امکاناتی به شرح ذیل در اختیار مراجعین تلفنی خود قرار دهند:

- استخراج و دریافت اطلاعات مورد نظر به صورت گویا یا از طریق کامپیوتر.
- ورود اطلاعات در بانک های اطلاعاتی تعیین شده، توسط مراجعین تلفنی.

برای مثال از جمله کاربردهای این توانمندی می توان به موارد زیر اشاره نمود:

- پیگیری مکاتبات با وارد کردن شماره مکاتبه و دریافت وضعیت مکاتبه.
- پیگیری پرونده ها با وارد کردن شماره پرونده و دریافت وضعیت پرونده.
- دریافت نمرات و وضعیت تحصیلی در مراکز آموزشی.
- دریافت موجودی کالای مورد نظر در انبارها و مراکز فروش.
- دریافت وضعیت مالی و گردش مالی در موسسات مالی و اعتباری.
- پیش ثبت نام و انتخاب واحد در مراکز آموزشی.
- اعلام مشکلات و خرابی ها در شرکت های خدماتی و ...

## ۱۲- ارسال و دریافت ایمیل

این بخش امکان ارسال ایمیل به گروه یا تمامی مشترکین یک مرکز را فراهم می آورد

امکاناتی که مراکز از طریق این بخش می توانند در اختیار مراجعین تلفنی خود قرار دهند عبارتند از:

- ارسال اطلاعات مورد نظر از بانک های اطلاعاتی.
- ارسال پیغام آمده در صندوق صوتی مورد نظر.
- ارسال سوالات رسیده در بخش پرسش و پاسخ به آدرس مربوطه.
- ارسال ایمیل به صورت انبوه.

### ۱۳- انتقال مکالمات بر روی خط شهری یا موبایل

با استفاده از این بخش در تمامی ساعاتی که امکان پاسخ گویی مستقیم وجود ندارد، سامانه به صورت خودکار توسط خط شهری دومی که به سیستم متصل است می تواند شماره تلفن ثابت و یا موبایلی را که در سیستم تعریف گردیده است شماره گیری نموده و ارتباط بین دو خط را برقرار نمایند.

### ۱۴- ثبت و ضبط مکالمات (به صورت عمومی)

سیستم ثبت و ضبط مکالمات در این سامانه به دو صورت قابل پیاده سازی می باشد.

#### الف) سیستم ضبط به صورت خودکار

در این روش سیستم، با برقراری تماس ورودی یا خروجی و از همان لحظه ی شروع مکالمه عمل ضبط را شروع کرده و با اتمام مکالمه عمل ضبط را خاتمه می دهد.

#### ب) سیستم ضبط به صورت دستی (کنترل شده)

در این روش با برقراری تماس ضبط مکالمه انجام نمی شود! بلکه ضبط مکالمه در این روش در اختیار کاربر است. در هر لحظه از زمان مکالمه، کاربر با فشردن کلید # (مرعب) روی گوشی تلفن خود می تواند ضبط را شروع و در هر لحظه دلخواه با فشردن کلید \* (ستاره) ضبط را خاتمه دهد.

مزیت این روش خارج شدن ثبت و ضبط مکالمات از حالت شنود و هدفمند کردن آن است. لازم به ذکر است این امکان از مزایای استفاده از پروتکل VOIP و نرم افزار IVRSwitch می باشد.

برای هر دو روش امکانات مدیریت سیستم به شرح زیر خواهد بود:

- اعمال تنظیمات مورد نظر بر روی هر خط به صورت مجزا.
- فعال شدن سامانه با شماره گیری.
- نمایش کانال های اشغال.

- نمایش کانال های در حال زنگ.
- ثبت شماره تلفن تماس گیرنده.
- ثبت شماره تلفن هایی که از داخل مرکز شماره گیری شده.
- ثبت زمان برقراری ارتباط.
- تنظیم مدت زمان نگهداری اطلاعات ثبت شده.
- تهیه نسخه پشتیبان از اطلاعات ثبت شده بر روی دیسک تعیین شده.
- جستجو در کلیه اطلاعات ثبت شده در بازه زمانی و خط های مورد نظر.
- خارج کردن شماره های خاص از سیستم.
- تنظیم مدت زمان مکالمه روی هر خط.
- تنظیم کلید های شروع و خاتمه ضبط.
- امکان کد کردن صداها ضبط شده.

#### ۱۵- اپراتور خود کار

با راه اندازی این بخش کاربران می توانند به صورت مستقیم شماره داخلی مورد نظر را که در سیستم تعریف گردیده است شماره گیری نموده و یا با گرفتن کلید تعریف شده (مثلا ۹) به اپراتور متصل گردند. با استفاده از این امکان دسترسی تماس گیرندگان به داخلی های مرکز آسانتر و سریعتر انجام می شود.

#### ۱۶- تعریف داخلی بدون مجهز بودن به مرکز تلفن

در حالتی که سیستم تلفن گویا با یک یا بیشتر خط تلفن شهری راه اندازی شده باشد و مجموعه راه اندازی شده فاقد مرکز تلفن سانترال باشد، می توان با متصل کردن گوشی تلفن به سیستم و تعریف شماره داخلی برای آن امکان مرکز تلفن سانترال بصورت محدود را فراهم آورد.

در این حالت تماس گیرندگان قادر خواهند بود با گرفتن شماره داخلی به صورت معمول در اپراتور خود کار به داخلی های تعریف شده متصل گردند.