



پروپوزال دبیرخانه

صدای مشتری لون

سامانه ای جامع برای مدیریت انتقادات و پیشنهادات

و شکایات ارباب رجوع

دبیرخانه صدای مشتری لون

این سامانه به منظور مکانیزه نمودن روند درخواست و بهره برداری و کنترل مکالمات تلفنی بصورت متمرکز و غیر متمرکز بطور یکپارچه صورت می پذیرد و دارای امکاناتی پیشرفته و کارآمد می باشد و شامل امکانات زیر می باشد :

- ۱- امکان تعریف چارت سازمانی و انتصاب کاربران به شغل مورد نظر.
- ۲- امکان ایجاد دسترسی در سطح کانال یعنی هر شغل می تواند به یک یا چند کانال جهت دریافت تماس ها دسترسی داشته باشد.
- ۳- امکان ایجاد دسترسی در سطح داده، یعنی هر شغل می تواند بر اساس نوع داده به تماس ها دسترسی داشته باشد، به طور مثال تمامی تماس های دارای فکس، تمامی تماس های خارج از کشور (دریافتی یا ارسالی)، تمامی تماس های بالای ۵ دقیقه، تمامی تماس هایی که در یک تاریخ خاص گرفته شده و... همچنین تمامی این شرط ها را می توان با (and,or) انجام داد.
- ۴- امکان درخواست مجوز یک خط از سلسله مراتب توسط اتوماسیون، به این نحو که کاربر باتوجه به شغل خود درخواست کنترل در یک بازه زمانی را می کند و این درخواست در کارتابل سلسله مراتب گردش کرده تا کسی که مجوز تایید دارد، تایید نمایند و بعد از آن کاربر امکان دسترسی به تماس ها را خواهد داشت.
- ۵- انتقال صوت در بستر شبکه به وسیله پروتکل TCP/IP و برنامه نویسی سوکت انجام گرفته و نرم افزار کاربر بدون هیچ واسطی، مستقیماً برای ارتباط با سرور کانال TCP ایجاد کرده و داده ها را ارسال می نماید.
- ۶- نمایش فکس

- ۷- امکان انتخاب قسمتی از فایل صدا و نوشتن توضیحات برای آن قسمت خاص.
- ۸- امکان تجمیع تمامی قسمت های خاص علامت گذاری شده فایل های صوتی و تولید فایل جدید.
- ۹- لاگ کاربر در تمامی فعالیت ها ثبت شده و می توان گزارش گیری کرد مثلا کاربر دقیقا چند دقیقه به تماس ها گوش می دهد(فقط ثانیه های گوش دادن به صوت محاسبه می شود و در صورتی که کاربر نوار ابزار اجرا کننده صوتی را جلو ببرد و قسمتی از تماس را گوش ندهد، محاسبه نمی شود).
- ۱۰- ارائه گزارش های تفصیلی متنوع از نحوه کار کرد خطوط، مثلا بیشتر تماس های گرفته شده یا تماس های ورودی، خطوط پر کارکرد و...
- ۱۱- دارای کارتابل سازمانی برای هر کارشناس .
- ۱۲- قابلیت تعریف انواع آلارم ها و هشدارها به کارشناسان بهره بردار و مدیران .
- ۱۳- امکان خارج نمودن کاربر فعال از سیستم توسط مدیر سیستم.