

پکارچه سازی و تلفن CRM



کیان پرداز هوشمند

راهکارهاي فناوري اطلاعات

info@kian-ph.com
www.kian-ph.com

نام محصول: XCALL

یکپارچه سازی سیستم تلفنی با
Dynamic CRM 365

عملیات اصلی: یکپارچه سازی سیستم تلفنی با
CRM Click to Call / POP UP



CRM VERSION SUPPORT

Dynamics 365 2016

Dynamics 365 + V8 , V9

Telephony system:

All Asterisk Base

Issabel

FreePBX

Panasonic

CISCO

Avaya

Tapi base system





ویژگی Pop-Up

بدون نیاز به نصب هیچگونه نرم افزار



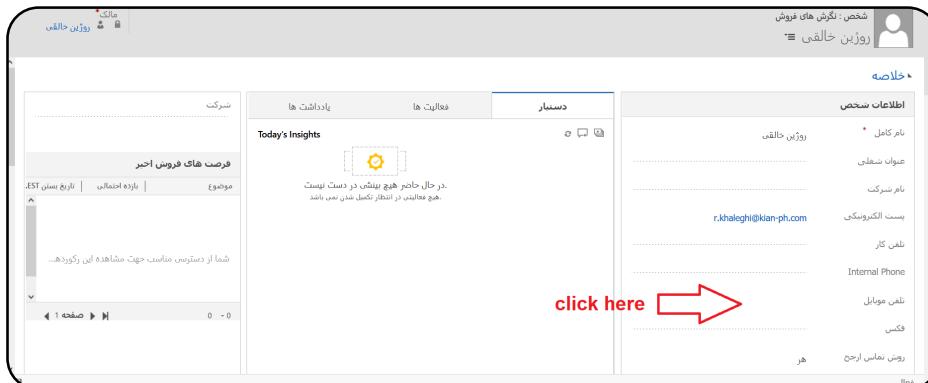
در زمان تماس ورودی براساس شماره های ثبت شده در فرم های تنظیم شده اطلاعات مشتری نمایش داده می شود.

و پس از برداشتن تماس فرم مناسب با آن باز می شود



قابلیت Click to Call

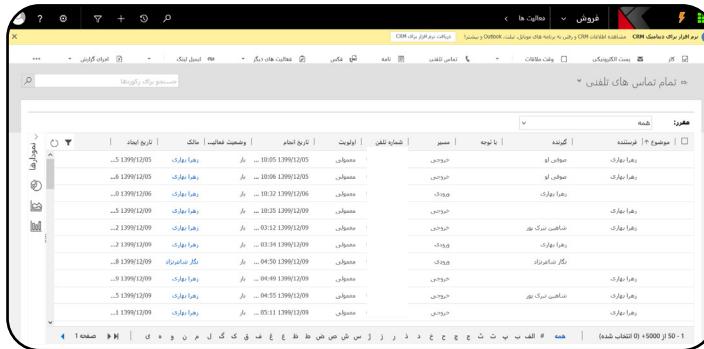
قابلیت تماس خروجی از طریق سیستم بدون شماره گیری



قابلیت های عمومی و تنظیماتی:



۱. تنظیم اطلاعات جهت اتصال به CRM
 ۲. تنظیم اطلاعات جهت اتصال به سیستم تلفنی
 ۳. تنظیم موجودیت ها + فیلدهای تلفن
 ۴. تنظیم اطلاعات مورد نمایش در زمان Popup
 ۵. تنظیم داخلی های مورد نیاز جهت مانیتور
 ۶. قابلیت تعریف باز شدن صفحه اختصاصی برای هر کاربر



۷. Log CRM کلیه تماس ها داخل

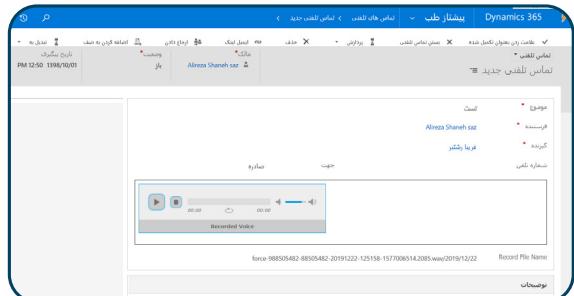
نحوه لایسنس نرم افزار

پکیج پایه ۱ سرور+۵ کاربر
تعداد سرور ← براساس تعداد سیستم تلفنی
تعداد کاربر ← براساس تعداد کاربری که Popup لازم دارد

ماژول ها و قابلیت های تکمیلی

ماژول یکپارچگی ضبط مکالمات

در سیستم های تلفنی که قابلیت ضبط مکالمات دارند از طریق این ماژول یکپارچگی سیستم CRM و صدای های ضبط شده ایجاد می شود.





نظرسنجی پایان مکالمه یکپارچه با VoIP

نظرسنجی پایان مکالمه کارشناسان اپراتور و ثبت نظرسنجی ها در
CRM براساس امتیازات ثبت شده.



امکان تعریف n نظرسنجی
تعریف کدهای نظرسنجی به صورت Dynamic
استفاده از نمودار ساز و گزارشات CRM
مرتبه سازی نظرسنجی با مشتری در CRM

صدای مشتری و مدیریت انتقاد و پیشنهادات بر پایه VoIP

در بخش های مختلف سیستم تلفنی IVR صدای مشتری ضبط و داخل CRM فرم متناسب ایجاد و کد پیگیری برای مشتری اعلام می شود. و براساس روند مورد نیاز در CRM قابل پیاده سازی می باشد.

قابلیت های سفارشی

۱. تفکیک و تکمیل فرم ها براساس صدای مشتری بخش های مختلف.
۲. امکان کنترل و ارسال پیامک شماره پیگیری.





گزارشات مرکز تماس

WALL Board

گزارشات سفارشی براساس اطلاعات متفاوت

۱. وضعیت داخلی ها
 ۲. داخلی های وارد شده به صفر.
 ۳. گزارش تماس ها براساس مدت زمان مکالمه.
 ۴. تعداد افراد داخل میف.
 ۵. وضعیت پرونده ها.
 ۶. درصد پاسخگویی مرکز تماس.
 ۷. تماس ها و هدف گذاری براساس تیم اپراتور.
 ۸. ...



◀ هدایت مشتریان براساس کارشناس فروش.

تماس های ورودی براساس شماره تماس گیرنده در CRM کنترل و براساس اینکه مشتری مربوط به کدام کارشناس فروش است بدون هیچگونه اقدامی به داخلی کارشناس فروش مرتبط هدایت میشود. و در صورتی که مشتری جدید باشد تماس به صورت عادی هدایت می شود.

تماس ورودی

کنترل در CRM
که به کدام
کارشناس وصل
شود.

به شماره مرتبط
وصل میشود

VIP مدیریت مشتریان

پس از تماس با هر بخش در CRM نوع مشتری کنترل شده و براساس سیاست های سازمان، رفتار متناسبی بر روحی سیستم تلفنی برای آنها رخ خواهد داد و به کارشناس متخصص تر و یا بخش VIP سازمان هدایت می گردد.

تماس ورودی

کنترل مشتری VIP

به کارشناسان
وصل بشود
یامنتظربیاند



هدایت مشتریان براساس شعبه یا بخش

باتوجه به دپارتمان ها یا شعبات، باتوجه به اینکه تماس گیرنده مربوط به چه شعبه ای می باشد، براساس تنظیمات CRM تماس به شعبه مناسب هدایت خواهد شد.

تماس ورودی

کنترل شعبه
مشتری

تماس به شعبه
مرتبه وصل شود.



قابلیت درخواست تماس از طرف مشتری

در صورت انتظار زیاد مشتری پشت خط و در صفحه قابلیتی ارائه می شود که با فشردن یک Click و ثبت شماره موبایل در بخشی از CRM اطلاعات درخواست تماس ثبت و به کارشناسان مرتبط ارجاع داده می شود.

تماس ورودی

در صفحه منتظر
میشود

از مشتری میپرسد
میخواهید باشما
تماس بگیریم؟

اگربله،
ثبت در CRM

ارجاع به
کارشناس

کارشناس با
مشتری تماس
می گیرد



KIAN PARDAZ HOOSHMAND
INFORMATION TECHNOLOGY IT SOLUTIONS