

لیست ویژگی‌های راهکار یکپارچگی

و مدیریت تماس تلفنی callS^{ys}

Version: 3.0.0

۱. مقدمه

در این مستند با ویژگی های راهکار callSys به عنوان یکی از راهکارهای مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) شرکت سامانه های مدیریت آشنا می شوید.

این راهکار برای استفاده بر روی بستر Microsoft Dynamics 365 تولید شده است و قابلیت های مختلفی که به تفصیل بیان خواهد شد را ارائه می نماید.

۲. ساختار

این راهکار از موجودیت های شرکت، شخص، فرصت های بالقوه فروش و کاربران در بستر Microsoft Dynamics 365 پشتیبانی می نماید. همچنین لازم به ذکر است این راهکار، با بهره گیری از سرویس Telephony API، تماس های تلفنی ورودی و خروجی را از طریق یکپارچگی با سرویس های مربوط به سرویس دهندگان تماس های تلفنی مدیریت می کند. معماری این راهکار به صورت Client-Server بوده و لایسنس آن بر اساس تعداد کاربر هم زمان طراحی شده است.

تماس های ورودی



الف مدیریت تماس های تلفنی ورودی انواع مخاطبین از قبیل مشتریان شامل اشخاص (Contacts)، شرکت ها (Accounts)، کاربرها (Users) و فرصت های بالقوه (Leads)

ب انطباق با ساختارهای پیش فرض و سفارشی شده در Microsoft Dynamics 365

پ امکان مشاهده اطلاعات تماس گیرنده به صورت خودکار و به محض رخ دادن یک تماس تلفنی قبل از پاسخگویی به تماس از طریق POP-UP

مسئله به خاطر سپردن تمامی اطلاعات مربوط به یک شخص ساده نیست حتی اگر تعداد مخاطبین سازمان شما محدود باشد. تصور نمایید که یکی از مخاطبین با سازمان شما تماس گرفته اند، اما نمی دانید که تماس گیرنده کیست و بدون هیچ پیش زمینه ای مجبور هستید به تلفن پاسخ دهید. حال اگر به کمک یک راهنما (POP-UP) که به محض رخ دادن یک تماس تلفنی به صورت خودکار اطلاعات مربوط به شخص تماس گیرنده را در اختیار شما قرار می دهد و با کلیک بر روی نام فرد یا شرکت به تمامی اطلاعات موجود (که مجوز دسترسی آن را دارید) در سیستم دستیابید، با یک پیش زمینه مناسب قادر خواهید بود در تماس های تلفنی مؤثرتر عمل کنید. علاوه بر آن تجسم کنید که به محض برقراری تماس به جای گفتن "الو"، نام فرد تماس گیرنده را صدا بزنید. "سلام، آقای".



ت پشتیبانی از تمامی شماره تلفن های موجود بر روی انواع موجودیت های مربوط به مخاطب

هر مخاطب ممکن است شماره های تماس متفاوتی داشته باشد و در هر بار تماس با یکی از این شماره ها تماس بگیرد. در صورتی که شماره های تماس بر روی انواع موجودیت های مربوط به مخاطب و در فیلد مناسب درج شده باشد callSys از تمامی این شماره ها پشتیبانی می کند.



ث مشاهده POP-UP برای تماس های قرار گرفته در پشت خط

اگر در حال مکالمه باشید و همزمان شخص یا اشخاص دیگری پشت خط باشند، شما قادر خواهید بود به کمک POP-UP باز شده علاوه بر آنکه اطلاع می یابید چه کسی و یا چه کسانی پشت خط هستند، حین مکالمه به اطلاعات مورد نیاز برای آن تماس گیرنده ها نیز دستیابید. callSys هیچ محدودیتی در نمایش POP-UP برای هر تعداد تماس پشت خط ندارد.



ج امکان پاسخگویی به تماس به سادگی و با کلیک بر روی شماره مشاهده شده روی POP-UP این قابلیت بستگی به نوع مرکز تماس و گوشی های استفاده شده دارد و بر روی برخی از مراکز تماس این قابلیت وجود ندارد.



چ امکان ایجاد یک فعالیت تماس تلفنی به محض برقراری تماس

مطمئناً موارد بسیار زیادی برای شما رخ داده است که در طول یک مکالمه تلفنی نیاز به ثبت اطلاعات مورد مکالمه داشته و به دنبال پیدا کردن جایی برای یادداشت برداری باشید. علاوه بر آن ممکن است فراموش کنید که آن یادداشت مربوط به کدام یک از مکالمات شما بوده و یا مربوط به چه تاریخی می شود. راهکار callSys از طریق یکپارچگی با Microsoft Dynamics 365 این امکان را برای شما فراهم می آورد که به محض برقراری تماس، یک فعالیت تماس تلفنی به صورت خودکار ایجاد گردیده و درحالی که تمامی اطلاعات مربوط به تماس گیرنده بر روی این فعالیت درج شده است، می توانید یادداشت های مربوط به مکالمه خود را در این فرم ثبت نمایید. ضمناً بلافاصله بعد از قطع ارتباط و ذخیره فرم فعالیت تماس تلفنی، مدت زمان مکالمه به صورت خودکار روی فرم درج می گردد. بدین ترتیب تمامی اطلاعات مهم و ارزشمند شما از یک مکالمه تلفنی برای همیشه در سیستم شما ذخیره خواهد شد.



ح ایجاد یک فعالیت تماس تلفنی با عنوان "بی پاسخ" در صورت عدم پاسخگویی و یا رد تماس

خ مشاهده اطلاعات تماس ها از قبیل نام، شماره تماس، زمان تماس و مدت زمان مکالمه در محیط callSys و فرم تماس تلفنی ایجاد شده در CRM

علاوه بر آنکه می توانید از طریق بستر Microsoft Dynamics 365 به تمامی اطلاعات مورد نیاز دستیابید، محیط راهکار callSys این امکان را برای شما فراهم می آورد که تمامی تماس ها اعم از دریافتی، خروجی و بی پاسخ را در مدت زمان اجرای برنامه مشاهده نمایید.



د دستیابی به اطلاعات تماس ها و طراحی انواع گزارش ها و داشبوردهای ارزشمند با بهره گیری از یکپارچگی کامل راهکار callSys و بستر Microsoft Dynamics 365

با توجه به اینکه به ازای هر تماس تلفنی یک فعالیت تماس تلفنی در سیستم ایجاد می شود، لذا امکان گرفتن انواع گزارشات مورد نیاز، نمودارها و یا ساختن انواع داشبوردها بر روی هر یک از فیلدهای تماس تلفنی امکان پذیر است. برای مثال:



- میانگین مدت زمان مکالمات
- درصد تماس های پاسخ داده شده، بی پاسخ و ...
- تعداد تماس های مربوط به هر یک از کاربران

ذ امکان تبدیل تماس های ورودی و بی پاسخ از طریق محیط callSys به موجودیت های مورد (Case)، فرصت بالقوه فروش (Lead)، شخص (Contact)، شرکت (Account) و تماس تلفنی (Phone Call) در Microsoft Dynamics CRM 2016 و همچنین قابلیت ذخیره شماره تماس به صورت جداگانه



یک تماس تلفنی در یک سازمان می تواند نقطه آغاز یک فرایند فروش، خدمات و ... باشد. استفاده هوشمندانه از تماس های تلفنی می تواند گام مهمی در عملکرد یک سازمان داشته باشد. راهکار callSys این امکان را فراهم می آورد که از طریق فعالیت تماس تلفنی و یا از طریق محیط خود نرم افزار این تماس ها را مدیریت نمایید. فرض کنید یک تماس تلفنی به سازمان شما صورت پذیرد که مخاطب برای اولین بار با شما تماس می گیرد و به دنبال اطلاعاتی است تا در صورت صلاح دید، مشتری شما گردد بنابراین این یک فرصت بالقوه فروش برای سازمان شما خواهد بود، یکپارچگی و سرعت عمل در این مرحله نقش کلیدی دارد. شما می توانید بلافاصله تماس تلفنی خود را به کمک قابلیت callSys به یک فرصت بالقوه فروش تبدیل کنید، علاوه بر آن می توانید تماس تلفنی را به شخص و شرکت نیز تبدیل نمایید. همچنین ممکن است یکی از مشتریان، نیاز خود را از طریق تماس تلفنی با شما در میان بگذارد در این حالت شما می توانید از گزینه تبدیل به مورد برای تبدیل تماس تلفنی به یک مورد استفاده نمایید.

ر قابلیت تشخیص خط دریافت کننده تماس مشتریان



در صورتی که در سازمان شما چندین خط تلفن مختلف وجود داشته باشد و مشتریان شما با همه خطوط با شما تماس بگیرند، callSys به هنگام دریافت یک تماس تلفنی خط دریافت کننده تماس را تشخیص خواهد داد.

ز قابلیت فعال یا غیر فعال کردن ثبت LOG تماس های دریافتی از شماره های با اعداد کمتر از یک مقدار خاص



در برخی موارد شماره های تماسی در سیستم شما ثبت شده اند که تعداد ارقام آنها کم است (مانند شماره های داخلی تعریف شده) در این گونه موارد می توانید با غیر فعال کردن ثبت LOG این شماره ها از شلوغ شدن فضای فعالیت های تلفنی سیستم جلوگیری نمایید.

ژ عدم وابستگی محصول به در دسترس بودن شبکه و یا روشن بودن سیستم کاربر

قابلیت بسیار مهم محصول callSys، عدم وابستگی به فعال بودن سیستم کاربر است، به این معنا که در صورت تماس مشتری با یکی از کاربران که سیستم وی خاموش بوده و یا به هر دلیلی خارج از شبکه باشد، تماس مشتری از دست نرفته و ثبت خواهد شد و یک فعالیت تلفنی باز هم در پروفایل شخص و هم در کارتابل کاربر موردنظر ایجاد خواهد شد.





تماس های خروجی

الف مدیریت تماس های تلفنی خروجی انواع مخاطبین از قبیل مشتریان شامل اشخاص (Contacts)، شرکت ها (Accounts)، کاربرها (Users) و فرصت های بالقوه (Leads)

ب انطباق با ساختارهای پیش فرض و سفارشی شده در Microsoft Dynamics 365

پ امکان برقراری تماس های خروجی بدون نیاز به شماره گیری با تلفن و تنها از طریق کلیک بر روی کلید میانبر بر روی فرم موجودیت مربوط به مخاطب

ت امکان مشاهده تمامی شماره تلفن های مخاطب و انتخاب شماره مورد نظر برای شماره گیری

ث امکان ثبت تماس تلفنی به صورت خودکار به محض برقراری تماس

ج برای تماس های خروجی نیز چنانکه در مورد تماس های ورودی ذکر گردید فرم فعالیت تماس تلفنی به صورت خودکار باز می گردد و امکان یادداشت گذاری بر روی این فرم وجود خواهد داشت. ضمناً به صورت خودکار تشخیص داده می شود که این تماس یک تماس تلفنی خروجی است که این امر در گزارش گیری های آتی مفید خواهد بود.



ح امکان تبدیل تماس های خروجی از طریق محیط callSys به موجودیت های مورد (Case)، فرصت بالقوه فروش (Lead)، شخص (Contact)، شرکت (Account) و تماس تلفنی (Phone Call) در Microsoft Dynamics CRM 2016 و همچنین قابلیت ذخیره شماره تماس به صورت جداگانه

چ امکان گزارش گیری از کلیه تماس ها به تفکیک ورودی و خروجی در بستر Microsoft Dynamics 365



تنظیمات



الف قابلیت پشتیبانی از انواع ارائه دهندگان سیستم های تلفنی (AVAYA، Panasonic، Asterisk و ... به صورت کلی هر مرکز تماسی که از پروتکل TAPI پشتیبانی نماید)

ب قابلیت یکپارچگی سیستم با منوهای تلفنی و نمایش POP-UP بر اساس مؤلفه های مختلف

پ قابلیت اضافه نمودن شماره های پیشوند

شاید در سازمان شما برای آزاد شدن خطوط و امکان شماره گیری، نیاز به وارد کردن یک شماره مثلاً عدد ۹ باشد برای این منظور با تعریف عدد ۹ به عنوان یک شماره پیشوند، در هر بار استفاده از تماس های خروجی callSys، مشاهده می نمایید که عدد ۹ نیز به ابتدای شماره اضافه شده و کاربران می توانند بدون مشکل تماس خروجی داشته باشند.



ت قابلیت تعریف خط های مختلف جهت تماس و انتخاب از بین خط ها جهت برقراری تماس

در صورتی که در سازمان شما چندین خط تلفن وجود داشته باشد این قابلیت وجود دارد که همه آن ها را با کمک callSys به سیستم CRM وصل کنید، همچنین کاربران شما می توانند در هر تماس تلفنی خط برقراری تماس را انتخاب کنند و یا یکی از خطوط را به عنوان خط پیش فرض برقراری تماس انتخاب نمایید.

ث قابلیت به روز رسانی خودکار نسخه های کاربری نرم افزار

ج قابلیت پشتیبانی چندین شعبه فیزیکی و اتصال همه شعب به یک سیستم CRM واحد.