Parslogic Contact Center & BPMS

پارس لاجیک

سوابق پارس‌لاجیک

شرکت پارس‌لاجیک فعالیت خود را از سال ۱۳۸۵ آغاز و در این مدت، به صورت تخصصی بر روی سیستم‌های مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)، امداد مشتریان(Help Desk) ، مرکز تماس (Call Center) و مرکز ارتباط (Contact Center) تمرکز نموده است.

این شرکت از همان سال‌های اولیه تاسیس تا کنون همکاری نزدیکی با صنعت بانکداری کشور داشته است و در حال حاضر سامانه مرکز ارتباط پارس‌لاجیک در بانک‌ها و شرکت‌های PSP زیر درحال بهره‌برداری می‌باشد. علاوه بر بانک‌ها و موسسات مالی، این سامانه در مرکز ۱۹۰ وزارت بهداشت، سامانه ۲۰۲۱ مخابرات ایران، علی‌بابا، آچاره، اوبار، فروشگاه‌های زنجیره‌ای اتکا، صنام و بسیاری سازمان‌ها و شرکت‌ها نصب و راه‌اندازی شده است.

جمهوری اسلامی ایران
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

ATA airlines
هواپیمایی آتا

ستاره اول

ما ایران

شرکت مخابرات ایران
(سهامی عام)

بانک مشترک ایران و ونزوئلا
Iran - Venezuela BiNational Bank

موسسه مالی و اعتباری کوثر

بانک حکمت ایرانیان

سداد
SADAD
پرداخت الکترونیک سداد

صندوق توسعه فناوری های نوین
HI-TECH DEVELOPMENT FUND

کارگزاری توانا
TAVANA BROKERAGE

جیرینگ پی
Jiringpay

ICS
شرکت پیشخوان خدمات ایرانیان

آیریک تجارت نصف جهان
AYRIK TEJARAT NESFE JAHAN

asreahan
بازار اینترنتی آهن و فولاد

تضمین چی

نت برگ
Netbarg!

سنام
sanam

RAIL PARDAZ INDUSTRIAL GROUP
ریل پرداز صنعت

فروشگاه های زنجیره ای اتکا

Chilivery.com

PEYTAM

KISH BEHIN PISHRO
Trading Co Ltd.

توسعه فناوری اطلاعات سینا
(تفاس)

شرکت تهران اینترنت
Tehran Internet Co.

داشتن مرکز ارتباط، یک ضرورت

هیچگاه به این موضوع فکر کرده اید که با نیرو و منابع کمتر، خدمات مناسب‌تر و گسترده‌تری را به تعداد مشتریان بیشتر، از طریق کانال های ارتباطی متنوع‌تر، ارائه دهید؟ تمامی مدیران به اهمیت خدمت به مشتریان واقف هستند، اما آیا ارائه سرویس بهتر همواره به معنای هزینه بیشتر و تیم پشتیبانی بزرگتر است؟ راه های هوشمندانه‌ای وجود دارد که سبب می‌شود مشتریانتان از دریافت خدمات فوق‌العاده از سوی شما شگفت‌زده و شادمان شوند.

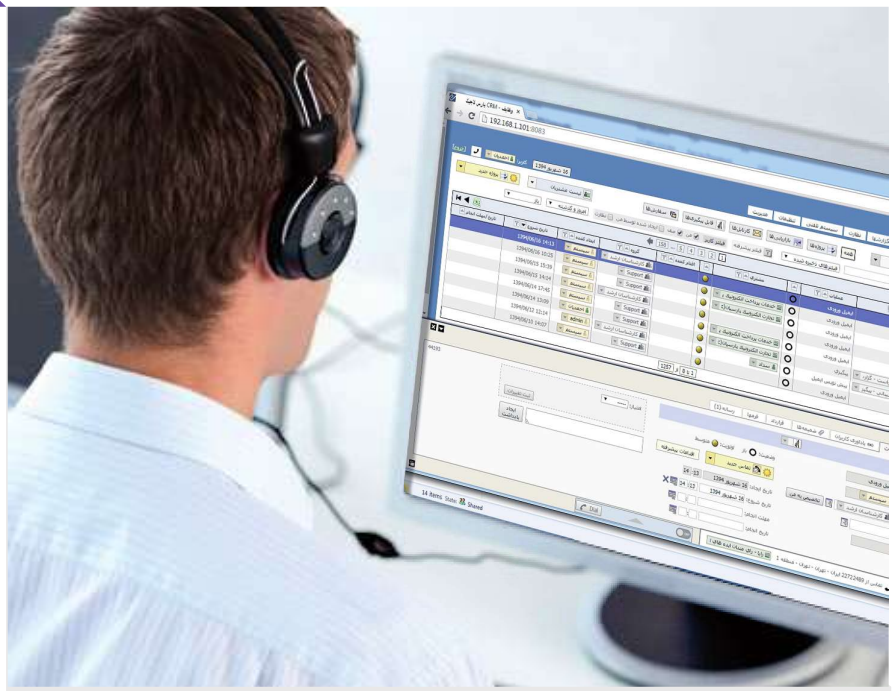
ارائه خدمات فوق العاده به مشتریانتان سبب می‌شود کسب و کار شما رشد کند.

مراکز ارتباط، یک راهکار مدرن ارائه خدمات به مشتریان محسوب می‌شوند و وجود آنها برای کسب و کارهای متوسط و بزرگ یک ضرورت است. سازمانهایی که به این موضوع توجه نداشته باشند در طول زمان با افزایش نارضایتی مشتریان و از دست دادن آنها مواجه خواهند شد.

اما راه‌اندازی یک مرکز ارتباط غیر استاندارد نیز می‌تواند به همان اندازه به سازمان شما ضربه وارد کند.

۷۴٪ از مشتریان به خاطر تجربه بدی که مرکز ارتباط شما برای آنها ایجاد کرده به سراغ رقیبان شما خواهند رفت

سیستم مطلوب و نیروی انسانی مناسب دو رکن اصلی در یک مرکز ارتباط ایده آل می‌باشند.



مرکز ارتباط پارس‌لاجیک
Parslogic Contact Center

مرکز ارتباط پارس‌لاجیک، یک راهکار جامع و مناسب برای کسب و کارهای ایرانیست.

با کمک پارس‌لاجیک Contact Center مشتریان شما می‌توانند از طریق رسانه‌های تلفن، ایمیل، فکس، وب‌سایت، پیامک، تماس اینترنتی، تلگرام و چت با سازمان شما در ارتباط باشند و درخواستهای خود را طرح نمایند و شما نیز می‌توانید با کلیه این رسانه‌ها با مشتریان خود در ارتباط بوده و به درخواستهای آنها پاسخ دهید:

آیا مشتریان شما می‌توانند در هر زمان و از هر طریق که بخواهند با سازمان شما در ارتباط باشند؟

سیستم مطلوب

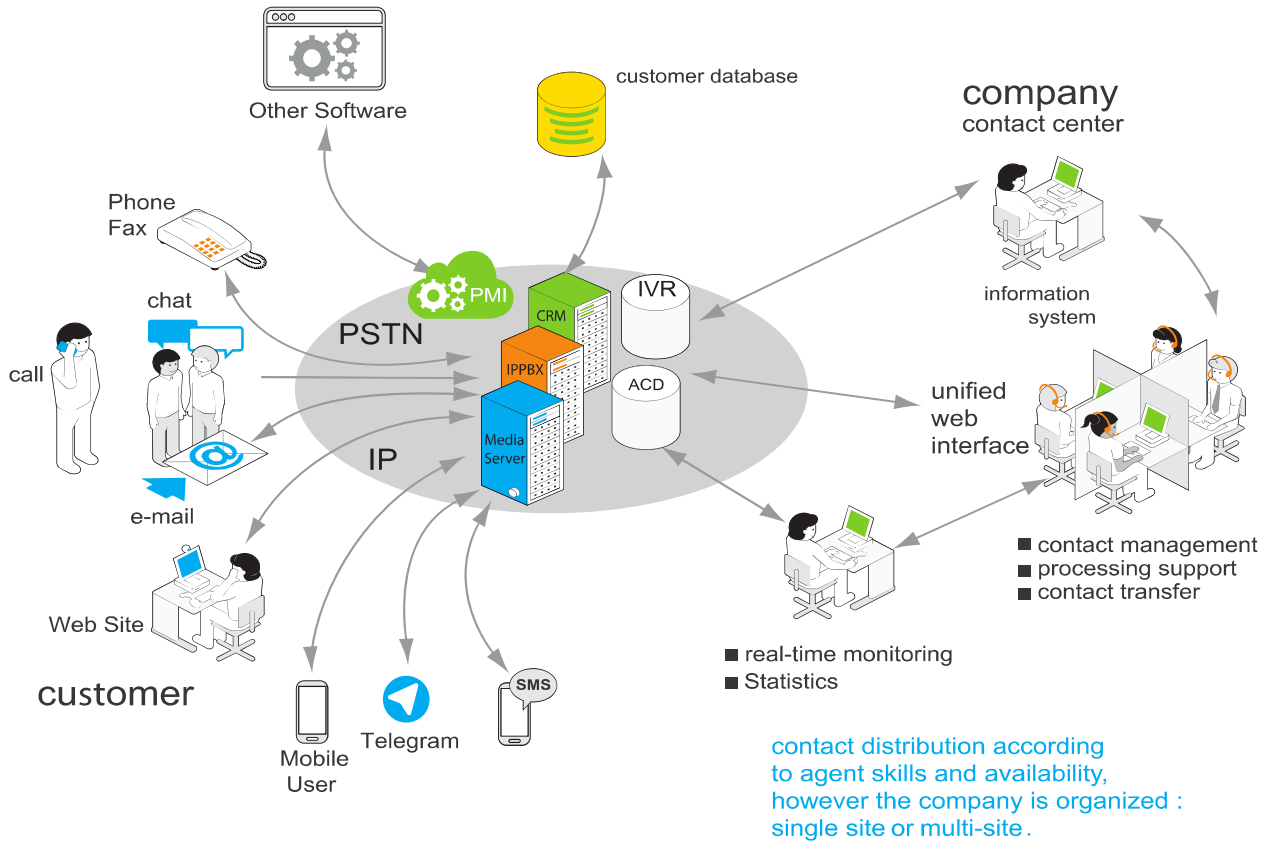
با اینکه، اکسل با هزینه بسیار کمی در دسترس است و می‌توانید از آن برای ثبت درخواست مشتریانتان استفاده کنید، اما زمانی که حجم کار افزایش پیدا می‌کند با یک سیستم نامناسب چه اتفاقی در مرکز ارتباط شما می‌افتد؟ درخواستها گم می‌شوند، به یک سئوال جوابهای متفاوتی ارائه می‌شود، آمار دقیقی از اتفاقاتی که در مرکز می‌افتد در دست نیست و هزاران مشکل دیگر که هرکدام به تنهایی برای زیر سئوال بردن کل مرکز ارتباط می‌تواند کافی باشد. پس اولین و مهمترین وظیفه مدیر مرکز ارتباط انتخاب یک سیستم مناسب، یکپارچه، منعطف، توسعه پذیر و قدرتمند است که بتواند به بهترین شکل ممکن نیازهای مرکز را تحت پوشش قرار دهد.

شما می‌بایست مناسب ترین سیستم پشتیبانی را برای تیم خود انتخاب کنید و این کار را بسیار سریع انجام دهید.

سرور یکپارچه مرکز ارتباط پارس لاجیک
Parslogic **Contact Center**

از لحاظ فنی، پارس لاجیک **Contact Center** شامل سه سرور اصلی به شرح زیر است:

- سرور تلفنی
- سرور **CRM**
- سرور رسانه



پارس لاجیک **Contact Center**

به صورت یک سیستم کاملا ماژولار طراحی گردیده است و شامل بخش های زیر می باشد:

سرور – CRM	Unified Messaging	مورد قابل پیگیری درخت دانش	Mobile Application	ارجاع درخواستهای مشتریان از مرکز تماس به کلیه شعب، واحد و پرسنل سازمان	موتور ایجاد گردش کار ایجاد کننده نظر سنجی
	شیفت و SLA	بانک اطلاعاتی مشتریان و سوابق آنها	گزارش ساز و داشبردهای مدیریتی	PMI	مدیریت فرایند ها و فرم ساز BPMS
سرور تلفنی – IP PBX	پشتیبانی از VOIP	درخت اطلاع رسانی گویا-IVR	توزیع کننده خودکار تماس ها-ACD	داشبردهای مدیریتی	ضبط کلیه مکالمات
	صندوق صوتی	گزارشات متنوع	Pop Up اطلاعات مشتریان با توجه به شماره تماس گیرنده(Caller ID)در CRM	فکس	تماس گیرنده خروجی خودکار
سرور رسانه Media Server	مدیریت انواع رسانه	ایمیل	وب سایت	پیامک	فکس
	ارسال انبوه پیامک و ایمیل	Telegram	Chat		

پشتیبانی از VOIP

پاسخگویی به تماس‌ها از هر نقطه و از طریق بستر شبکه و اینترنت با IP-Phone و Soft-Phone (تلفن نرم افزاری) و قابلیت دورکاری.

نمایش Popup در CRM

شناسایی تماس‌گیرنده از طریق کالرآیدی و یا اطلاعاتی که در IVR وارد کرده است (مانند کد مشتری) و نمایش اطلاعات، سوابق قبلی مشتری و مدت زمان انتظار برای فرد پاسخگو.

برای نمایش Popup نیازی به نصب یک نرم‌افزار جانبی ندارید و این اطلاعات در مرورگر نمایش داده می‌شود.

ضبط مکالمه

کلیه مکالمات در سیستم ضبط می‌شود و کاربران با توجه به سطح دسترسی‌های تعریف شده به آنها دسترسی دارند.

لینک مکالمه ضبط شده به سابقه مرتبط در CRM

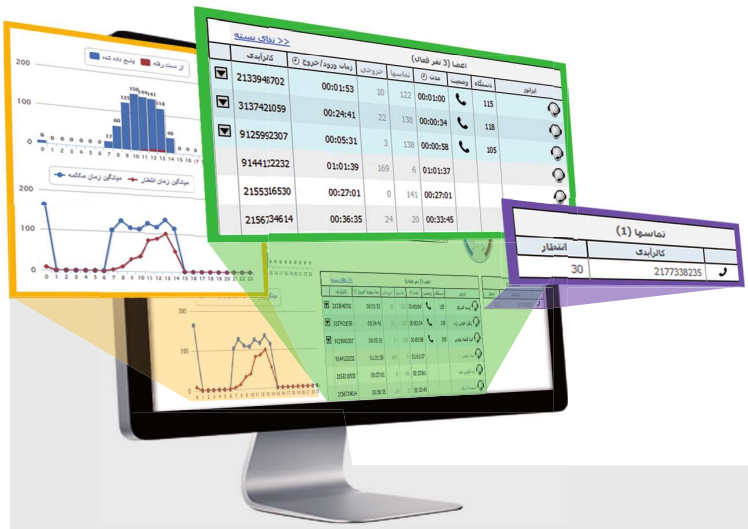
مکالمه ضبط شده به سابقه تماس ورودی یا خروجی مرتبط با آن مکالمه در CRM ضمیمه می‌شود و در هر زمان از طریق CRM می‌توان به آن مکالمه و توضیحات مرتبط با آن دسترسی پیدا کرد.

درخت اطلاع رسانی گویا (IVR)

طراحی سناریوی تماس‌های ورودی از طریق IVR پارس‌لاجیک با یک رابط کاربری منعطف و قدرتمند امکان‌پذیر است. امکانات بسیار پیشرفته مانند ارتباط با سایر بانک‌های اطلاعاتی، ارتباط با وب سرویس، تعریف شرط‌های متنوع، شناسایی مشتریان VIP و بسیاری قابلیت‌های دیگر در این بخش سیستم وجود دارد.

Call Center

مدیریت تماس‌های ورودی به مرکز تماس و قرار دادن تماس گیرندگان در صف انتظار، اعلام موقعیت آنها در صف، توزیع تماس ها بین اپراتورهای آزاد از طریق الگوریتم های مختلف مانند بیکارترین اپراتور، ماهرترین اپراتور و ...، اعلام کد اپراتور پیش از اتصال تماس و امکان امتیازدهی به مکالمه در پایان آن از مهمترین قابلیت‌های بخش کال سنتر می‌باشد.



داشبرد مرکز تماس

امکان نظارت لحظه‌ای بر وضعیت مرکز تماس شامل تعداد تماس‌گیرندگان حاضر در صف انتظار، تعداد اپراتورهای فعال پاسخگو، وضعیت هر اپراتور (آزاد، غیرفعال، در حال مکالمه و ..)، تعداد تماس‌های پاسخ داده شده در آن روز، اپراتورهای غیرفعال، میانگین زمان مکالمات و انتظار، تعداد تماس های پاسخ داده شده و از دست رفته و ... از طریق داشبرد مرکز تماس.

شنیدن Online مکالمات

برای نظارت هرچه بهتر بر مکالماتی که در حال انجام می‌باشد، ناظر مرکز تماس می‌تواند به مکالمات به سه حالت نامحسوس(هیچکدام متوجه نمی‌شوند)، شنیدن مکالمه و راهنمایی (اپراتور صدای ناظر را می‌شنود ولی تماس گیرنده متوجه نمی‌شود) و کنفرانس (مکالمه بین تماس گیرنده، ناظر و اپراتور) بر مکالمات نظارت لحظه‌ای داشته باشد.

گزارش های مرکز تماس

بیش از ۸۰ گزارش متنوع بر روی کلیه پارامترهای مرکز تماس شامل اپراتورها، مکالمات، میانگین زمان مکالمات و انتظار، امتیازهای کسب شده، IVR، ورود و خروج اپراتورها از صف، کارایی مرکز تماس، طیف تماس‌ها و بسیاری گزارش دیگر به صورت نمودار و جدول با قابلیت خروجی اکسل در دسترس است.

تماس گیرنده خودکار - Automatic Call Dialer

پس از تعیین مشتریان هدف از طریق جستجو در CRM یا بارگذاری فایل اکسل، ضبط و طراحی پیام صوتی، تعیین زمان آغاز برقراری تماس‌ها و تعداد سعی برای هر شماره، سیستم شروع به برقراری تماس با شماره‌های تعیین شده می‌کند. تماس گیرنده خودکار از تمام قابلیت‌های IVR پارس‌لاجیک مانند دریافت پیام صوتی، نظرسنجی و ... نیز پشتیبانی می‌کند و طراحی پیام‌های پخش شده در IVR انجام می‌شود.

تخمین نیروی انسانی

شیفت‌بندی مناسب و تعیین تعداد نیروی مورد نیاز در هر شیفت از مهمترین دغدغه‌های مدیر مرکز تماس می‌باشد، سیستم از طریق این بخش می‌تواند با توجه به اطلاعات و گزارشهای ثبت شده و همچنین داده‌های تخمینی، حداقل اپراتور مورد نیاز در هر شیفت را با توجه به Service Level تعیین شده در مرکز تماس محاسبه کند.

کلیک و تماس

برای برقراری تماس با مشتریان از طریق تلفن، فکس، ایمیل، تلگرام، واتس اپ و پیامک فقط کافیست مشتری را جستجو و بر روی اطلاعات تماس او کلیک کنید.

Unified Messaging

مخاطبین شما می‌توانند از طریق تلفن، صندوق صوتی، ایمیل، فکس، پیامک، ثبت درخواست در وب سایت، تماس از طریق وب‌سایت، تلگرام و ... درخواست‌های خود را برای مرکز ارتباط ارسال کنند. سیستم کلیه درخواستها را دریافت کرده به هر درخواست موضوع و یک کد پیگیری یکتا اختصاص می‌دهد و درخواست تا حصول نتیجه در سازمان به جریان می‌افتد. مخاطبین نیز می‌توانند از طریق هر رسانه ای درخواست خود را پیگیری کنند.

تماس تحت وب

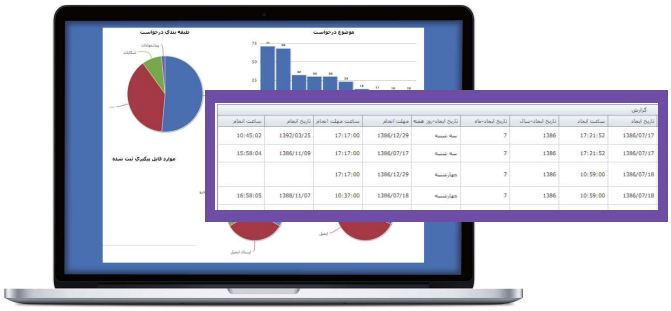
مشتریان شما از هر نقطه دنیا می‌توانند با مراجعه به وب‌سایت، از طریق اینترنت، بدون پرداخت هزینه مخابرات با مرکز تماس شما ارتباط برقرار کنند.

درخت دانش

درخت دانش شامل اطلاعات کاربردی است که برای پاسخگویی منسجم، صحیح و یکسان از سوی کلیه اپراتورهای مرکز تماس در اختیار ایشان قرار می‌گیرد. کارشناسان پاسخگو می توانند اطلاعات موجود در درخت دانش را برای تماس گیرندگان از طریق ایمیل، پیامک و تلگرام نیز ارسال کنند.

گزارش‌های ترکیبی

در مرکز تماس پارس‌لاجیک، هر اطلاعاتی که در سیستم تولید و ثبت می‌شود قابل جستجو و گزارش‌گیری می‌باشد. همچنین با توجه به یکپارچگی سرورهای تلفنی، رسانه و CRM، امکان گزارش‌گیری ترکیبی نیز از اطلاعات این سرورها وجود دارد. کلیه گزارشها قابلیت نمایش بصورت نموداری و جدولی به همراه ارائه خروجی اکسل را دارند.



فرم‌های نظرسنجی

برای اطلاع از نظر مشتریان درباره محصولات و خدمات سازمان خود، می‌توانید انواع فرم های نظرسنجی را در سیستم تعریف و پس از انجام نظرسنجی گزارشات تحلیلی و متنوعی از پاسخ مشتریانتان دریافت کنید.

رابط کاربری واکنش گرا (Responsive)

با توجه به همه گیر شدن استفاده از تبلت و تلفن های هوشمند، همچنین توسعه شبکه های 3G و 4G، نرم افزار پارس‌لاجیک به نحوی طراحی شده است که امکان استفاده از آن در انواع دستگاه‌ها با سایز صفحه نمایش مختلف به سادگی امکان پذیر است و کاربران سیستم از هر جا و از طریق هر وسیله‌ای می‌توانند به اطلاعات مورد نیاز خود دسترسی داشته باشند.

تماس انبوه

ارسال ایمیل، فکس، تماس خودکار خروجی، پیامک و تلگرام به صورت انبوه از طریق سیستم وجود دارد. کلیه این ارتباطات در پرونده مشتری در CRM نیز ذخیره می شود.

یکپارچه، تحت وب و مستقل از سیستم عامل

برای دسترسی به کلیه رسانه های ارتباطی و امکانات سیستم پارس لاجیک کافیست از هر سیستم عاملی و از طریق مرورگر کروم یا فایرفاکس به سیستم وارد شوید و از امکانات آن استفاده کنید.

کد پیگیری برای فکس

پیش از آغاز به دریافت فکس توسط سیستم، یک کد پیگیری برای فکس تولید و به اطلاع ارسال کننده فکس رسانده می شود که در آینده می‌تواند با تماس با مرکز تماس یا مراجعه به وب سایت و اعلام کد پیگیری، از اقداماتی که بر روی فکس انجام شده است مطلع گردد.

PMI - Parslogic Management Interface

از قابلیت‌های پیشرفته سیستم پارس‌لاجیک که این امکان را برای برنامه‌نویس‌های سایر سیستم‌ها فراهم می‌آورد که با فراخوانی وب سرویس‌های استاندارد پارس‌لاجیک از طریق دیگر نرم‌افزارها با پارس‌لاجیک در ارتباط باشند.

سوابق مشتریان

کلیه اقداماتی که در رابطه با هر مشتری در سیستم انجام می‌شود در پرونده آن مشتری ذخیره و در سوابق او قابل دسترس می‌باشد.

چت

کاربران سیستم برای پیش برد کارهای خود می‌توانند با یکدیگر چت کنند که این گفتگو در سوابق کاربران و پرونده‌های مرتبط نیز ذخیره و در آینده قابل استناد می‌باشد همچنین مراجعین به سایت نیز می‌توانند از طریق چت با کارشناسان پاسخگو درخواست‌های خود را طرح و پاسخ خود را دریافت نمایند.

سادگی استفاده

رابط کاربری فارسی، ساده و استاندارد به همراه استفاده از المان‌های مشخص برای هر موجودیت سیستم سبب می‌شود زمان آموزش کاربران سیستم بسیار کوتاه گردد و کاربران به سادگی بتوانند از قابلیت های مختلف سیستم استفاده کنند.

استفاده در مراکز مشاع

از قابلیت های منحصر به فرد نرم افزار پارس‌لاجیک، تعریف مرزبندی و دسته‌بندی بر روی اطلاعات و کاربران می‌باشد به نحوی که امکان تعریف چندین CRM در یک سیستم با دسترسی‌های کاملا مجزا و مستقل وجود دارد. وجود چنین قابلیتی امکان استفاده از سیستم پارس لاجیک را در مراکز ارتباط مشاع که به سازمان ها و مشتریان مختلفی خدمت ارائه می دهند را فراهم می‌آورد.

تلگرام

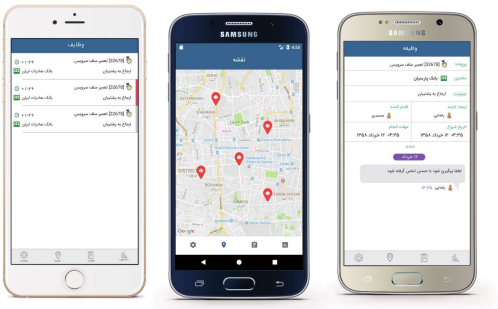
امکان استفاده از تلگرام به عنوان یک رسانه نوظهور و بسیار مقبول در مرکز ارتباط پارس‌لاجیک وجود دارد.

شیفت و SLA

شیفت‌های کاری مختلف، روزهای کاری، تعطیلات و همچنین ساعت‌های کاری در هر روز از سال را می‌توانید در سیستم تعریف کنید و با توجه به اطلاعات ارائه شده مهلت واقعی وظایف و زمان واقعی صرف شده جهت انجام یک وظیفه محاسبه می‌شود. علاوه بر امکان تعریف شیفت‌های کاری امکان تعریف سطوح سرویس مختلف با توجه به اهمیت هریک از مشتریان در سیستم وجود دارد و بر اساس سطوح سرویس تعریف شده سیستم به صورت خودکار مهلت انجام و زمان تاخیر هر کار را محاسبه می‌کند .

نرم‌افزار موبایل

نسخه موبایل مرکز ارتباط پارس‌لاجیک برای سیستم عامل اندروید با قابلیت‌هایی مانند نمایش لیست وظایف، انجام وظایف، اطلاعات مشتریان، محل مشتری در نقشه، مکان فعلی پشتیبان و ... سهولت استفاده از نرم افزار را در هر جا برای کاربران فراهم می‌آورد.



امکان فراخوانی وب سرویس از طریق IVR

از طریق این قابلیت جدید، تماس با وب سرویس، ارسال اطلاعات وارد شده توسط تماس‌گیرنده (شماره حساب، کد کاربری، ...)، دریافت اطلاعات تکمیلی از وب سرویس و ارائه آن به تماس‌گیرنده امکان پذیر می‌باشد. مهمترین مزیت این قابلیت این است که توسعه سیستم تلفنی و اتصال آن به سایر سیستم‌های سازمان به سادگی و بدون نیاز به برنامه‌نویسی خاصی از سوی پارس‌لاجیک و فقط با تولید وب سرویس برای هر کدام از نرم افزارها امکان پذیر خواهد بود.

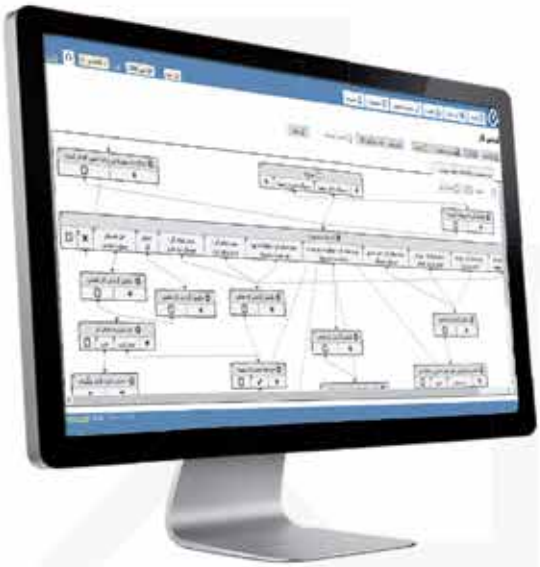
سیستم هایی مانند تلفن بانک، پیگیری مرسولات، وضعیت اشتراک و ... از طریق این قابلیت قابل پیاده سازی می باشند.

ماهیتها (فرم‌ساز)

امکان تعریف انواع فرم و ساختار اطلاعاتی جدید با توجه به فرایندها و نیازهای سازمان از طریق رابط کاربری پیشرفته پارس‌لاجیک، امکان تعریف فیلدهای اطلاعاتی هر فرم تعیین نام، نوع (کاراکتر، عددی، تاریخ، لیست انتخابی و ...)، فیلد ضروری، شناسه فرم برای ارجاع در سایر بخشها و اسکریپت‌ها، تعیین دسترسی کاربران به فیلدهای فرم (مشاهده و ویرایش) و ...

گزارش‌ساز

قابلیت تعریف انواع گزارش از طریق گزارش‌ساز در سیستم، امکان گزارش‌گیری از ماهیت‌های (فرم‌های) ایجاد شده با توجه به ارتباطات تعریف شده بین آنها و تعیین شروط متنوع بر روی اطلاعات نمایش داده شده در هر گزارش در پنل مدیریتی گزارش‌ساز، نمایش گزارشهای تولید شده در ساختار pivot، امکان جابجایی و تغییر در گروه‌بندی فیلدهای گزارش، امکان دریافت خروجی اکسل برای کلیه گزارشهای تولید شده.



گردشکار

امکان طراحی مراحل مختلف انجام کار در سازمان از طریق رابط کاربری پیشرفته و گرافیکی نرم‌افزار پارس‌لاجیک، به جریان افتادن کارهای تعریف شده در سیستم با توجه به گردشکاری که به آن اختصاص داده شده بر اساس شرایط تعیین شده و انتقال گردشکار از یک مرحله به مرحله بعدی. امکان تعیین مهلت انجام، کاربر اقدام کننده، اولویت، توضیحات برای هر یک از مراحل گردشکار و استفاده از اطلاعات مراحل پیشین از طریق اسکریپت نویسی و همچنین استفاده از فرمها و ماهیتهای ساخته شده در بخش فرم‌ساز.

هشدارهای هوشمند

قابلیت بسیار پیشرفته ارسال هشدارهای هوشمند با توجه به اتفاقات پیش آمده در سیستم، برای مثال ارسال یک پیامک و یک ایمیل برای مدیر مرکز تماس در صورت بیشتر شدن تعداد افراد منتظر در صف از ۱۵ نفر.

داشبردهای جدید در مرکز تماس

از مهمترین توسعه‌های انجام شده در سال گذشته در پارس‌لاجیک، تولید داشبردهای جدید جهت مدیریت هر چه بهتر مرکز تماس بوده است.

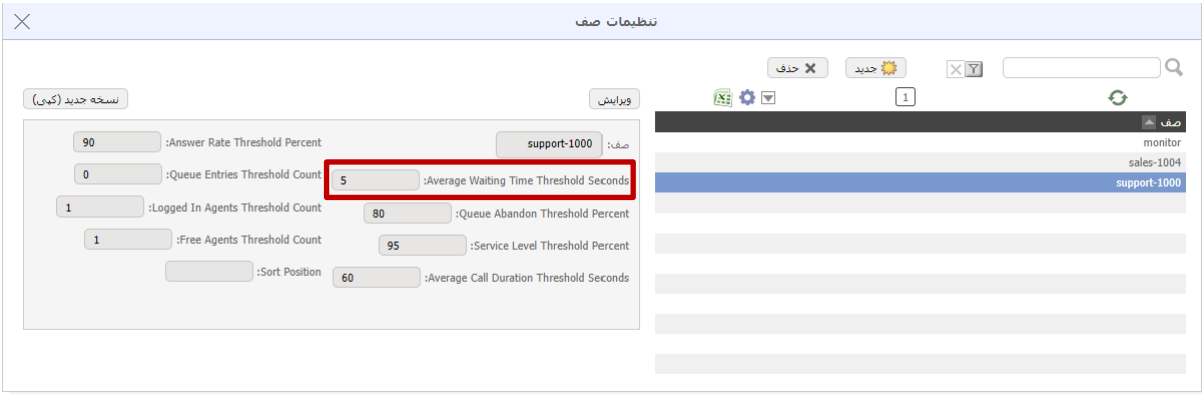
در این مستند به معرفی تک تک این داشبوردها می‌پردازیم، همچنین شما می‌توانید با مراجعه به صفحه "داشبردهای جدید در مرکز تماس پارس‌لاجیک" در آدرس زیر ویدئوهایی معرفی این داشبردها را مشاهده کنید.

https://parslogic.com/call_center_new_dashboards/

SCAN ME

تنظیمات صف:

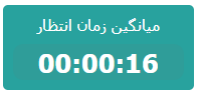
یکی از مهمترین قابلیت‌های ایجاد شده امکان تعیین آستانه بحران برای پارامترهای صف است به نحوی که در صورت تجاوز هر کدام از پارامترها از آستانه تعیین شده، تاثیر آن در داشبرد قابل مشاهده است.



همانطور که در شکل بالا مشاهده می‌کنید، آستانه بحران برای میانگین زمان انتظار در صف ۵ ثانیه تعیین شده، در صورتی که در صف ۱۰۰۰ میانگین زمان انتظار به بیش از ۵ ثانیه برسد، در داشبردها و والبردهای سیستم مانند شکل زیر، پارامتر میانگین زمان

انتظار پس‌زمینه قرمز چشمک زن پیدا می‌کند که سبب جلب توجه سوپروایزر و مدیر مرکز تماس جهت عکس العمل مناسب می‌گردد.

حالت عبور از مقدار تعیین شده



حالت نرمال

(بخش قرمز به صورت چشمک زن دیده می شود)

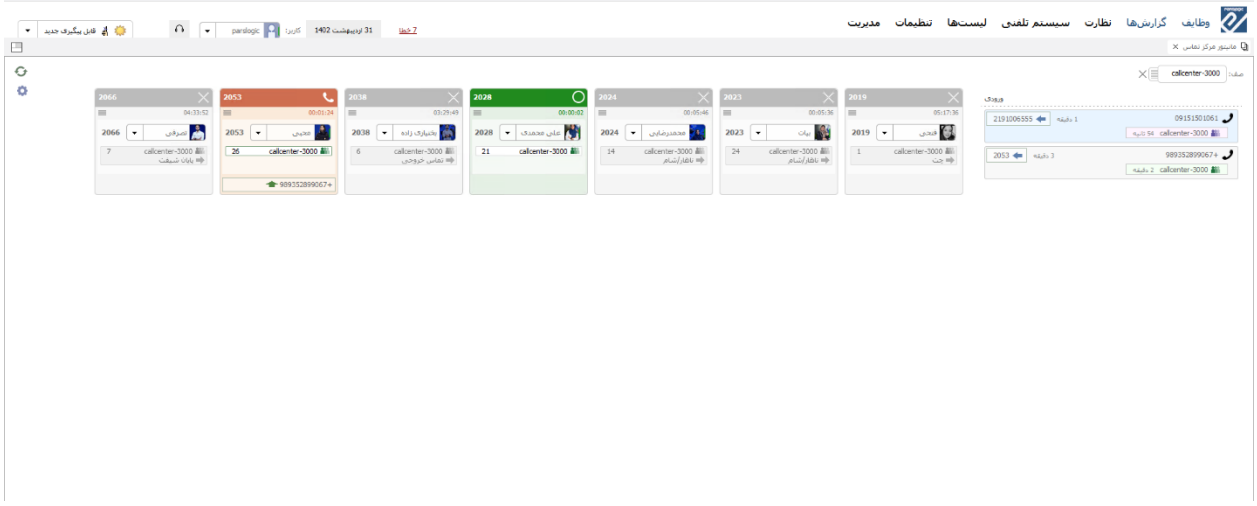
برای آشنایی بیشتر با این قابلیت می‌توانید ویدئوی معرفی تنظیمات صف را از آدرس زیر در سایت پارس‌لاجیک مشاهده کنید:

https://parslogic.com/wp-content/uploads/2023/06/Queue-Setting.mp4

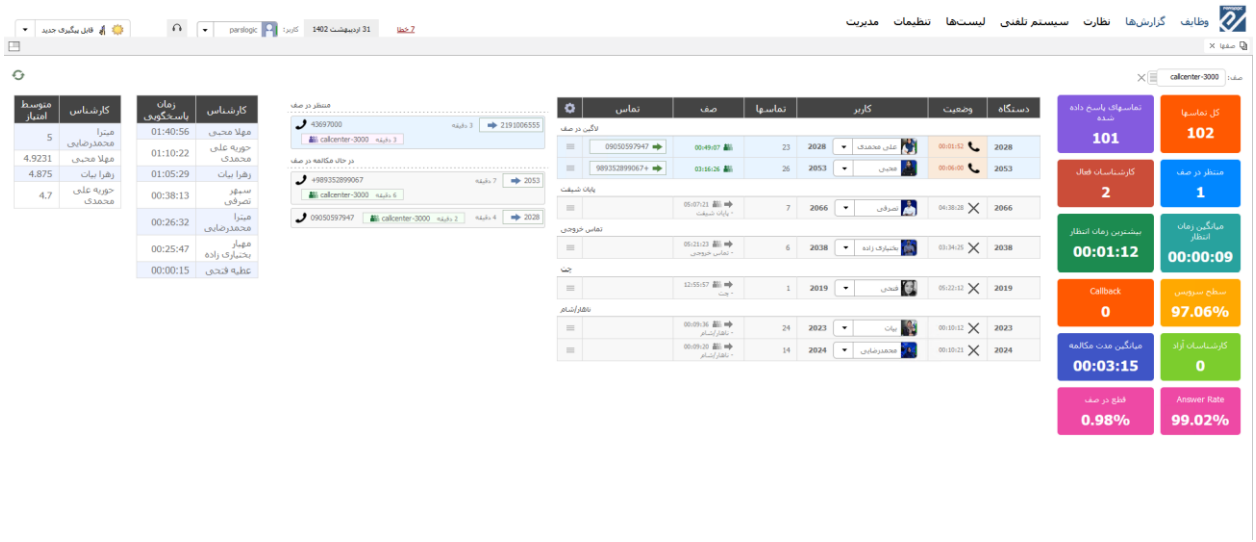
در ادامه به معرفی مهمترین داشبردهای ایجاد شده می‌پردازیم. لازم به ذکر است در کلیه این داشبردهای جدید از قابلیت نمایش شرایط بحرانی که در بالا توضیح داده شد پشتیبانی می‌شود.

- **والبرد صف:** در یک نگاه، وضعیت صف انتخابی را در روز جاری نمایش می‌دهد، مهمترین اطلاعاتی که در این والبرد قابل مشاهده است به شرح زیر است:
  - تاریخ و ساعت
  - نمودار تعداد کارشناسان فعال و غیرفعال به تفکیک دلیل خروج از صف
  - کل تماسها
  - تماسهای پاسخ داده شده
  - تعداد افراد منتظر در صف
  - تعداد کارشناسان فعال
  - میانگین زمان انتظار
  - بیشترین زمان انتظار
  - سطح سرویس (Service Level)
  - کارشناسان آزاد
  - میانگین مدت مکالمه
  - Answer Rate
  - درصد قطع در صف

- **مانیتور PBX**: از طریق این داشبرد می‌توانید داخلی‌های PBX را تحت نظر داشته باشید. هر کاربر CRM در کدام داخلی فعال است، وضعیت هر داخلی (آزاد، مشغول، در حال زنگ خوردن و غیر فعال)، امکان شنود مکالمات، لیست تماس‌های ورودی، خروجی و منتظر در صف و ... از طریق این داشبرد قابل مشاهده است.



- **مانیتور صفها**: ظاهر جدید داشبرد مرکز تماس (داشبرد کلاسیک پارس‌لاجیک) است. که علاوه بر آمار کلی صف در آن روز، وضعیت اپراتورها را نیز نمایش می‌دهد و امکاناتی مانند شنود مکالمات را نیز دارد.



از مهمترین قابلیت‌های این صفحه، دسته بندی اپراتورهای غیرفعال به تفکیک دلیل خروج از صف، لیست امتیازهای کسب شده کارشناسان، مدت زمان پاسخگویی است.

- **جدول صف‌ها:** کلیه صف‌ها با توجه دسترسی کاربر در یک جدول با قابلیت مقایسه نمایش داده می‌شود.

نام	شماره	کل تماسها	پاسخ داده شده	میانگین زمان انتظار	بیشترین زمان انتظار	سطح سرویس	میانگین مدت مکالمه	نرخ پاسخگویی	قطع در صف	منتظر در صف	کارشناسان فعال	کارشناسان آزاد
sales-1004	1004	2	2	00:00:24	00:00:24	100%	00:03:01	100%	0%	0	0	0
monitor	1010	0	0	00:00:00	00:00:00	0%	00:00:00	0%	0%	0	0	0
support-1000	1000	1	1	00:01:38	00:01:38	0%	00:01:54	100%	0%	0	0	0
test-1002	1002	0	0	00:00:00	00:00:00	0%	00:00:00	0%	0%	0	0	0
teste2000	2000	0	0	00:00:00	00:00:00	0%	00:00:00	0%	0%	0	0	0
Monitor-PARSLOGIC	4000	0	0	00:00:00	00:00:00	0%	00:00:00	0%	0%	0	0	0

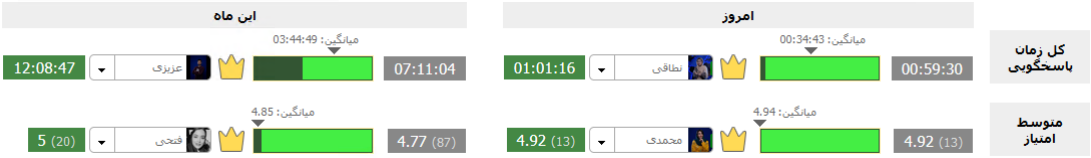
مهمترین مزیت این داشبرد مشاهده تمامی صف‌ها در یک صفحه و امکان مقایسه آنها با یکدیگر است.

- **داشبرد کارشناس:** با کمک این داشبرد، هر کاربر می‌تواند عملکرد روز جاری خود را مشاهده کند. مدیر مرکز تماس امکان مشاهده عملکرد سایر کاربران مرکز تماس را نیز دارد.

پس از انتخاب کاربر، در اولین جدول این داشبرد، تعداد موارد قابل پیگیری ثبت شده، تعداد وظیفه ایجاد شده، تعداد پیامک و ایمیل ارسالی و همچنین تماس‌های خروجی انجام شده در روز جاری و از ابتدای ماه تا کنون نمایش داده می‌شود.

	ثبت مورد قابل پیگیری	ایجاد وظیفه	ارسال ایمیل	ارسال SMS	تماس خروجی
امروز	26	52	0	0	0
این ماه	456	956	0	0	797

در بخش بعدی، کل زمان پاسخگویی و میانگین امتیاز کاربر در امروز و همچنین از اول ماه تا کنون نمایش داده می‌شود. در این بخش همچنین میانگین زمان پاسخگویی و امتیاز و جایگاه کاربر نسبت به میانگین روز یا ماه نیز قابل مشاهده است. همچنین کاربر با بیشترین زمان پاسخگویی و امتیاز در روز و ماه نیز با علامت 👑 مشخص شده‌اند.



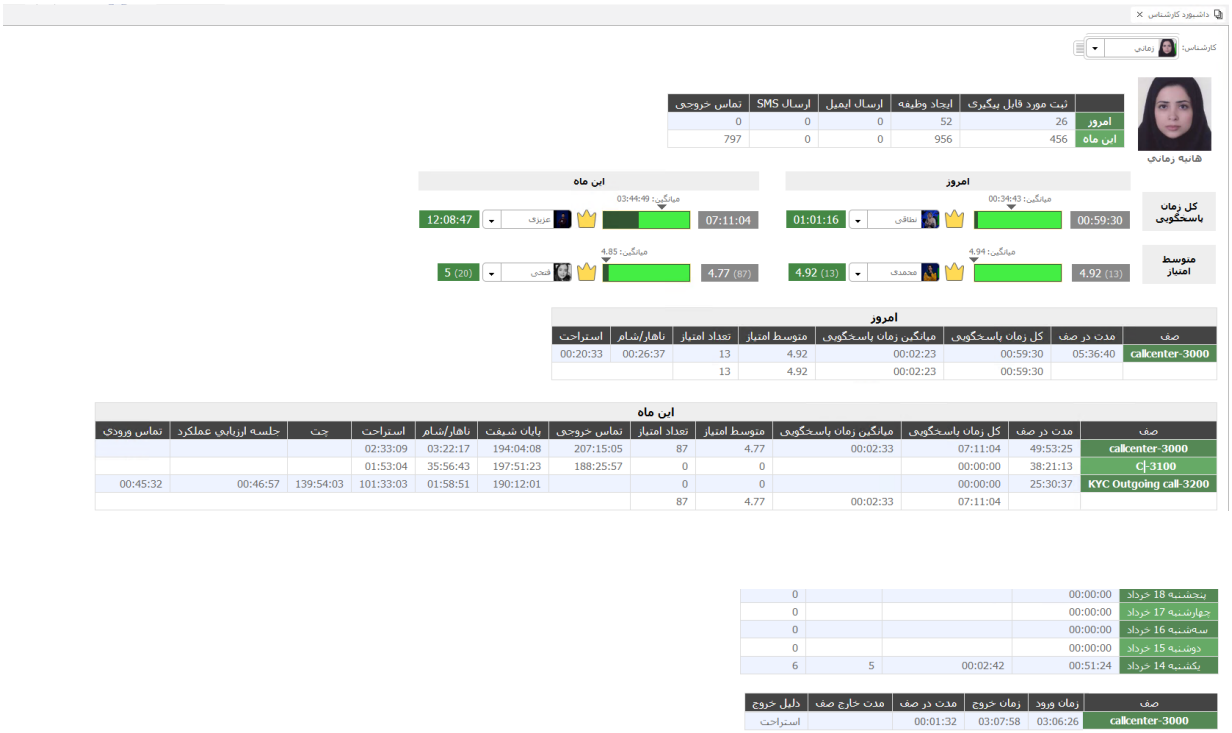
در بخش بعدی، گزارش عملکرد آن روز کاربر به تفکیک صف نمایش داده می‌شود که شامل اطلاعاتی مانند مدت حضور، کل زمان پاسخگویی، میانگین زمان پاسخگویی، متوسط امتیاز و تعداد امتیاز و مجموع زمان خروج از صف به تفکیک دلیل است.

امروز							
صف	مدت در صف	کل زمان پاسخگویی	میانگین زمان پاسخگویی	متوسط امتیاز	تعداد امتیاز	ناهار/شام	استراحت
callcenter-3000	05:36:40	00:59:30	00:02:23	4.92	13	00:26:37	00:20:33
		00:59:30	00:02:23	4.92	13		

جدول بعدی نیز همین اطلاعات را به تفکیک ماه نمایش می‌دهد.

در بخش بعدی، گزارش هفت روز اخیر کاربر شامل کل زمان پاسخگویی، میانگین زمان پاسخگویی، متوسط امتیاز و تعداد امتیاز به تفکیک روز نمایش داده می‌شود.

و در قسمت آخر، لیست ورود و خروج هر کارشناس به تفکیک صف به همراه مدت حضور و خروج از صف هر ردیف و دلیل خروج را نمایش می‌دهد.



	ثبت مورد قابل پیگیری	ایجاد وظیفه	ارسال ایمیل	ارسال SMS	تماس خروجی
امروز	26	52	0	0	0
این ماه	456	956	0	0	797

امروز

صف	مدت در صف	کل زمان پاسخگویی	میانگین زمان پاسخگویی	متوسط امتیاز	تعداد امتیاز	ناهار/شام	استراحت
callcenter-3000	05:36:40	00:59:30	00:02:23	4.92	13	00:26:37	00:20:33
		00:59:30	00:02:23	4.92	13		

این ماه

صف	مدت در صف	کل زمان پاسخگویی	میانگین زمان پاسخگویی	متوسط امتیاز	تعداد امتیاز	تماس خروجی	پایان شیفت	ناهار/شام	استراحت	چت	جلسه ارزیابی عملکرد	تماس ورودی
callcenter-3000	49:53:25	07:11:04	00:02:33	4.77	87	207:15:05	194:04:08	03:22:17	02:33:09			
C-3100	38:21:13	00:00:00		0	0	188:25:57	197:51:23	35:56:43	01:53:04			
KYC Outgoing call-3200	25:30:37	00:00:00		0	0		190:12:01	01:58:51	101:33:03	139:54:03	00:46:57	00:45:32
		07:11:04	00:02:33	4.77	87							

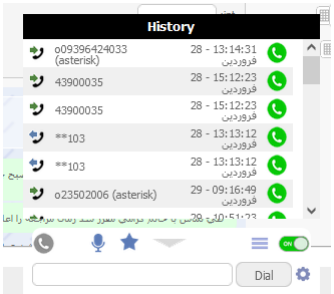
پنجشنبه 18 خرداد	00:00:00			0
چهارشنبه 17 خرداد	00:00:00			0
سه‌شنبه 16 خرداد	00:00:00			0
دوشنبه 15 خرداد	00:00:00			0
یکشنبه 14 خرداد	00:51:24	00:02:42	5	6

صف	زمان ورود	زمان خروج	مدت در صف	مدت خارج صف	دلیل خروج
callcenter-3000	03:06:26	03:07:58	00:01:32		استراحت

تلفن نرم‌افزاری مبتنی بر مرورگر – WebRTC

در راستای یکپارچگی هر چه بیشتر سامانه تلفنی و CRM پارس‌لاجیک، تلفن نرم‌افزاری مبتنی بر مرورگر پارس‌لاجیک در داخل CRM تولید گردید و با کمک این ماژول، کارشناسان پاسخگو، بدون نیاز به دستگاه تلفن یا نصب تلفن نرم‌افزاری و فقط از طریق ورود به نرم‌افزار CRM پارس‌لاجیک می‌توانند به کلیه تماس‌های ورودی پاسخ دهند و تماس‌های خروجی را برقرار کنند.
کلیه تنظیمات در پروفایل کاربر در CRM انجام می‌شود و نیازی به نصب نرم‌افزار جداگانه یا انجام تنظیم خاصی بر روی سیستم کارشناسان وجود ندارد.
همچنین با توجه به امنیت بالای WebRTC که بر بستر https توسعه داده شده است، نیازی به نصب VPN برای کارشناسان راه دور جهت دسترسی به تلفن وجود ندارد. (در سایر شرایط نصب VPN ضروریست)
با توجه به دو قابلیت فوق، راه‌اندازی سیستم کارشناسان دور کار با کمتری چالش امکان پذیر خواهد بود.

تماس ورودی و نمایش popup در CRM



نمایش لیست تماس‌های ورودی و خروجی کاربر

مهمترین امکانات WebRTC:

- یکپارچه با نرم‌افزار CRM پارس‌لاجیک
- امنیت بسیار بالا بر روی بستر https
- عدم نیاز به نصب soft phone مجزا
- عدم نیاز به انجام تنظیمات بر روی سیستم کلاینت
- در صورت عدم استفاده از این قابلیت نصب VPN برای دسترسی به تلفن برای کارشناسان راه دور ضروریست

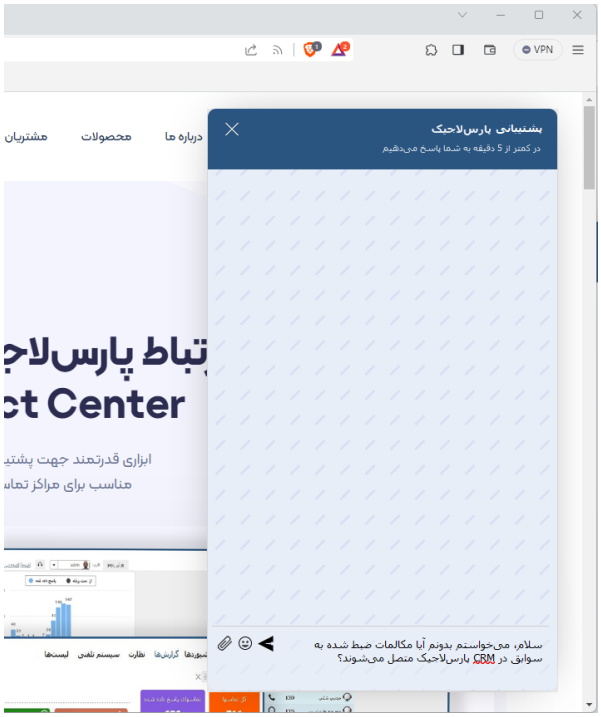
چَت

چت، به عنوان جدیدترین کانال ارتباطی به رسانه‌های قابل پشتیبانی در Contact Center پارس‌لاجیک اضافه شد. امکان استفاده از چت به سه طریق در سیستم وجود دارد:

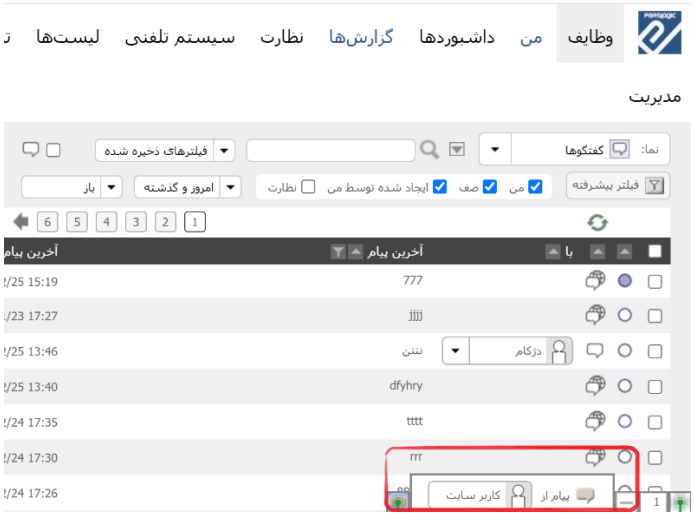
۱. چت سایت:

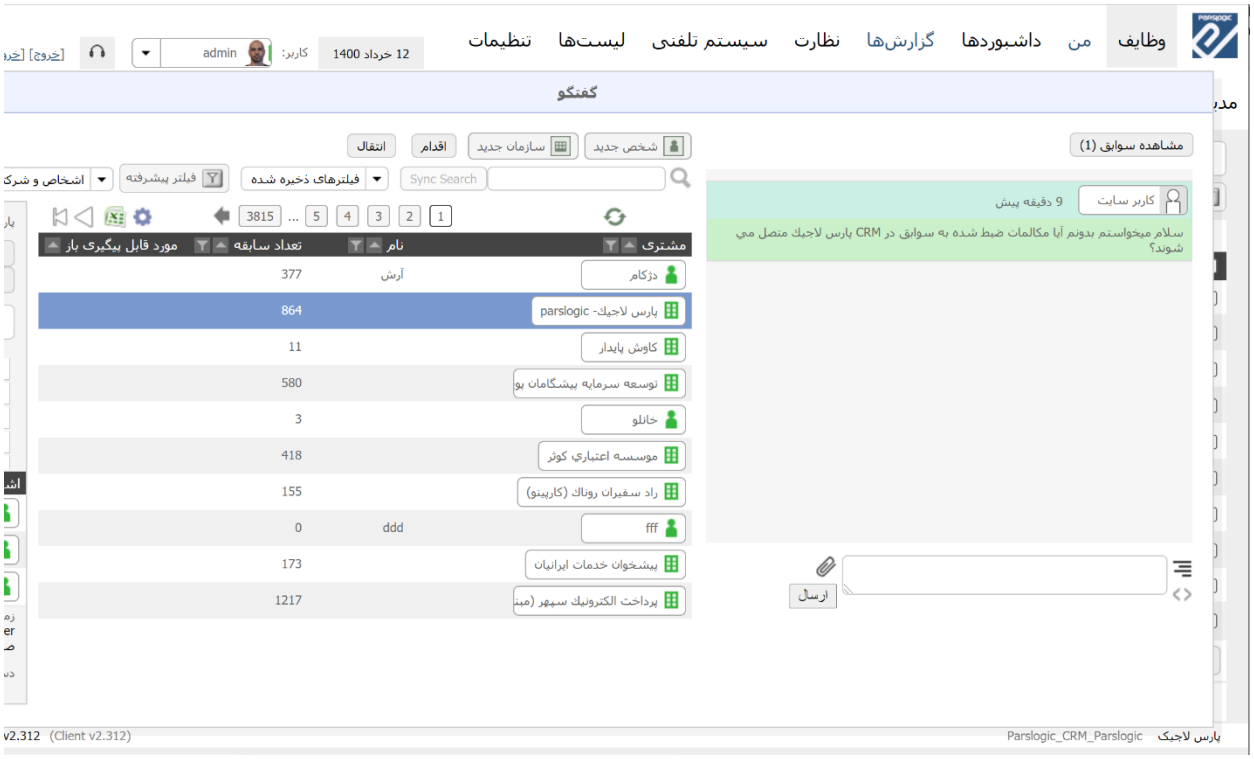
پنل چت در سایت شما فعال می‌شود،

مشتریان و بازدیدکنندگان سایت می‌توانند درخواست‌ها و سوالات خود را از این طریق طرح نمایند



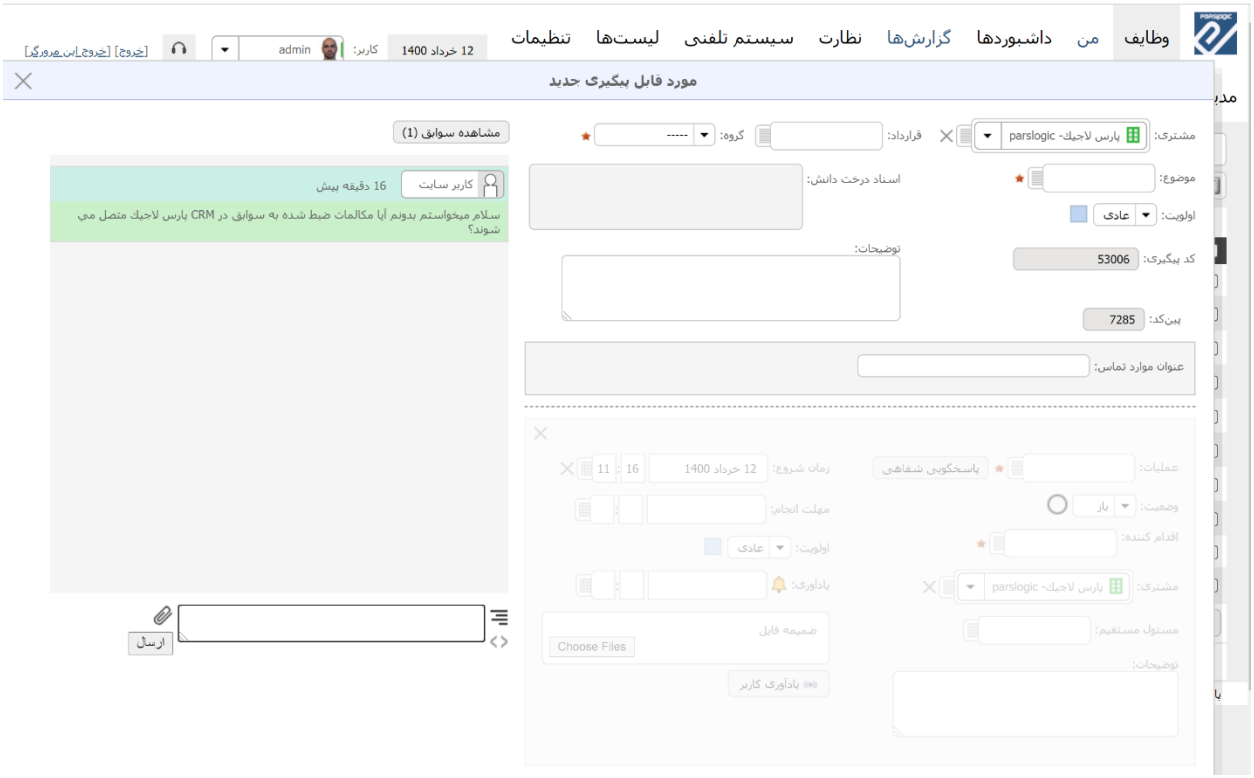
کارشناسان پاسخگو پیام‌های ارسالی از سایت را در CRM مشاهده می‌کنند





و امکان انجام گفتگو از طریق CRM برای کارشناسان پاسخگو فراهم است.

کاربر CRM، مشابه سایر رسانه‌ها امکان انتخاب مشتری و ثبت مورد قابل پیگیری برای درخواست طرح شده از سایت را دارد و مشتری نیز می‌تواند با دریافت کد پیگیری در آینده درخواست خود را پیگیری کند.

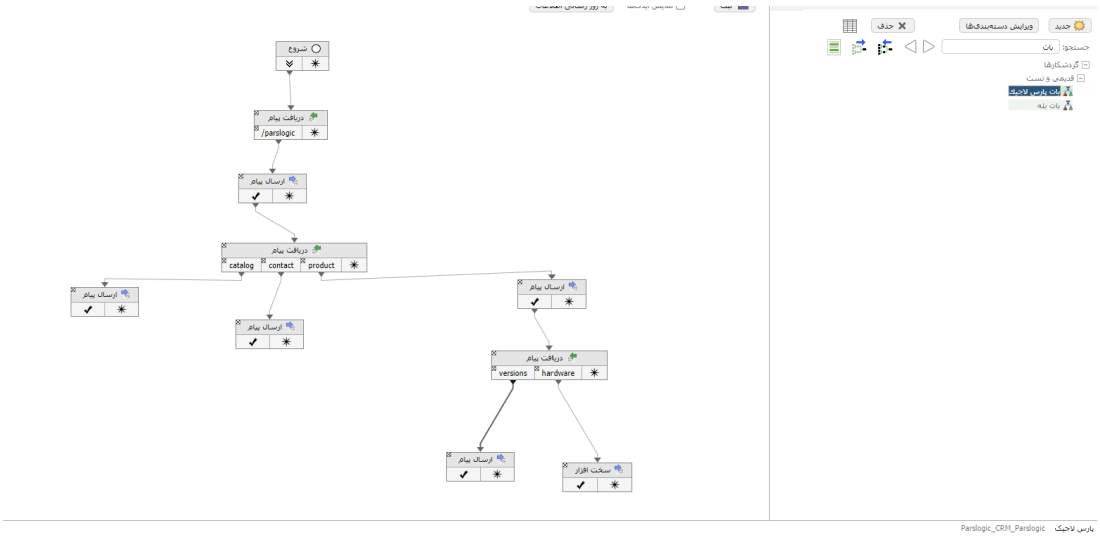


حتی این امکان برای مشتریان وجود دارد که کدپیگیری خود را از طریق چت پیگیری کنند.

۲. چت بات

از طریق این قابلیت، مشتریان سایت می‌توانند بجای چت با کارشناسان تیم پشتیبانی، با bot چت کنند و برخی از خدمات را به صورت خودکار (Self Service) از چت بات دریافت کنند.

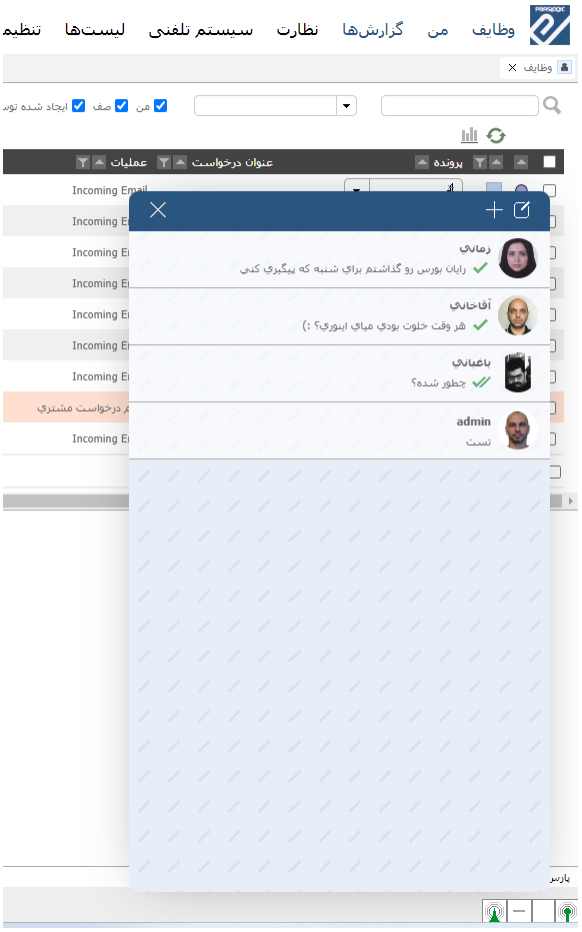
جهت طراحی فرایند پاسخگویی از طریق بات می‌توانید از گردشکار پارس‌لاجیک استفاده کنید و به ازاء هر مرحله، متن چت، دکمه‌هایی که جهت پاسخ به کاربر نمایش می‌دهد و .. را مشخص کنید. در کلیه مراحل پاسخگویی، بات امکان اتصال به سایر سامانه‌ها از طریق وب‌سرویس، ارسال پیامک یا ایمیل و ... را نیز دارد.



توجه: در صورت تمایل به استفاده از افزونه چت پارس‌لاجیک در اپ موبایل، نرم‌افزار موبایلی تولید شده باید قابلیت پشتیبانی از تکنولوژی WebView را داشته باشد.

۳. پیام رسان سازمانی

از دیگر قابلیت‌های بسیار مهم چت پارس‌لاجیک، امکان استفاده از آن به عنوان پیام‌رسان داخلی سازمان می‌باشد، کلیه کاربران می‌توانند از طریق پنل چت CRM با یکدیگر در ارتباط باشند، امکان تعریف گروه‌های چت با توجه به پروژه‌های مختلف و همچنین چت بر روی پرونده‌های CRM وجود دارد.



امکاناتی مانند پاسخ به هر پیام، مشاهده پیام، عکس العمل از طریق ایموجی و پشتیبانی از ایموجی نیز در سیستم وجود دارد.

سه‌شنبه، 18 مهر
آقاي افشار پيش فاكتور اميد بومو ميخواستم ياداوري كنم
رايان بورسو جلسه رو براتون گذاشتم شما پيگيريشو برام بزارين
زماني:
رايان بورسو جلسه رو براتون گذاشتم شما پيگيريشو برا...
رايان بورس رو گذاشتم براي شنبه كه پيگيري كني
ارسال

یکپارچه‌سازی بانک‌های اطلاعاتی سیستم تلفنی و CRM و ارزیابی تماسها در مرکز ارتباط پارس‌لاجیک

همانطور که می‌دانید، سامانه مرکز ارتباط پارس‌لاجیک از دو سرور اصلی تشکیل شده است:

- سرور CRM
- سرور تلفنی

یکی از مهمترین مزایا و قابلیت‌های اصلی سامانه پارس‌لاجیک ایجاد یک رابط کاربری یکپارچه برای این دو سیستم است به نحوی که کاربران پس از ورود به پارس‌لاجیک با توجه به دسترسی‌های خود، می‌توانند به منوهای سیستم تلفنی و CRM دسترسی داشته باشند و نیازی به ورود به دو سامانه مجزا برای کارهای مربوط به CRM و تلفنی ندارند.

اخیرا پارس‌لاجیک قابلیت جدیدی را به این سامانه اضافه کرده است که علاوه بر رابط کاربری یکپارچه، اطلاعات تماس از بانک اطلاعاتی سرور تلفنی به بانک اطلاعاتی سرور CRM منتقل می‌گردد و ارتباط بین رکوردهای مرتبط با هر تماس با رکورد متناظر با آن در CRM نیز شناسایی می‌گردد.

ساز و کار این قابلیت به این صورت است که متناظر بانک اطلاعاتی سرور تلفنی که mysql است در بانک اطلاعاتی سیستم CRM که SQL Server است نیز ایجاد می‌شود. کلیه رکوردها از سرور تلفنی به صورت دوره‌ای به سرور CRM منتقل می‌گردد و در حین این انتقال ارتباط بین رکوردهای سیستم تلفنی و سابقه متناظر آن در CRM نیز شناسایی شده و کلیدهای این ارتباط نیز در بانک اطلاعاتی ثبت می‌گردد.

با فعال‌سازی این قابلیت، امکانات پیشرفته‌ای به شرح زیر به سیستم اضافه می‌شود:

- **بهبود کارایی سرور تلفنی و افزایش سرعت آن:**

  یکی از مهمترین مشکلات در مراکز تماس پس از چند سال، افزایش سایز بانک اطلاعاتی سیستم تلفنی و تعداد رکوردهای زیاد در آن می‌باشد، به نحوی که ثبت رکورد جدید، دریافت گزارش و ... می‌تواند سیستم را با کندی همراه کند و این کندی می‌تواند در کیفیت پاسخگویی در مرکز تماس تاثیر گذار باشد. با انتقال اطلاعات مرتبط با تماس از سرور تلفنی به سرور CRM، این امکان در سیستم فراهم می‌شود که اطلاعات قدیمی از سرور تلفنی پاک شده و فقط اطلاعات حداکثر سه ماه اخیر جهت دریافت برخی گزارشهای لحظه‌ای در سیستم تلفنی موجود باشد و آرشیو کامل اطلاعات در سرور CRM نگهداری شود که هم سرور قدرتمندتری به نسبت سرور تلفنی است و هم در صورت دریافت گزارش‌های سنگین تاثیری بر روی کیفیت مکالمه مانند قطع و وصل شدن صدا و ... نخواهد داشت.

  با این انتقال اطلاعات، حتی پس از سالها، چابکی و سرعت سیستم تلفنی حفظ می‌شود و سیستم پس از گذشت سالها مشابه روزهای اول خود کار می‌کند.

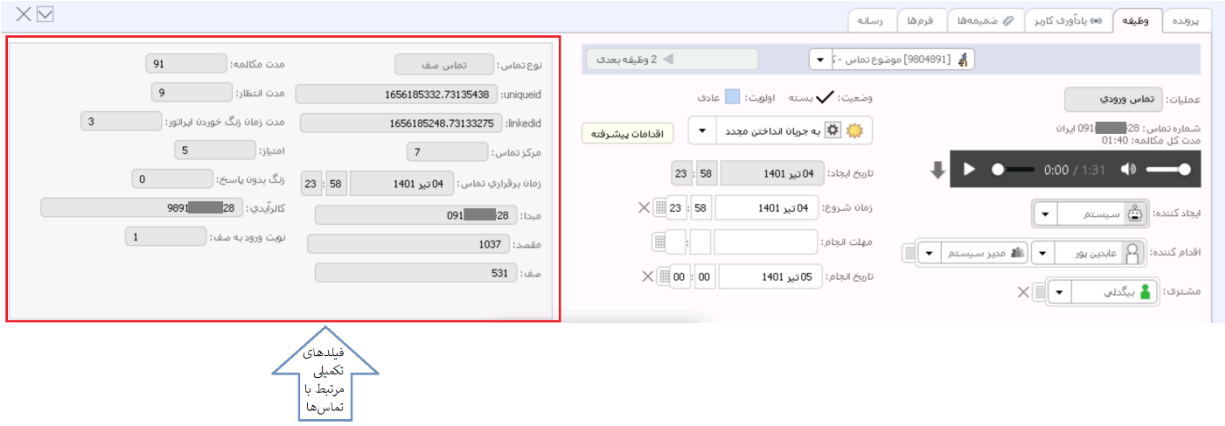
- **دریافت گزارش‌های سیستم تلفنی از طریق سرور CRM:**

  همانطور که در بالا نیز توضیح داده شد، پس از انتقال اطلاعات، در سرور تلفنی حداکثر اطلاعات سه ماه نگهداری می‌شود و دریافت گزارش‌های سنگین تلفنی از طریق سرور CRM انجام خواهد شد که هم سرور قدرتمندتری است و هم دریافت گزارش‌های سنگین سالیانه و ... تاثیری بر روی کیفیت مکالمات نخواهد داشت و مدیران کال‌سنتر می‌توانند بدون نگرانی انواع گزارش‌های خود را از سیستم دریافت کنند.

- **ثبت جزییات تماس در سوابق تماس‌های ورودی و خروجی در CRM:**

  در حال حاضر در CRM به ازاء هر تماس ورودی یا خروجی، فقط مکالمه ضبط شده و مدت مکالمه در دسترس است و امکان جستجو نیز بر اساس مدت زمان مکالمه در سیستم وجود ندارد. (مطابق شکل زیر)

با یکپارچه‌سازی اطلاعات سیستم تلفنی و CRM، به ازاء هر سابقه تماس ورودی و خروجی در CRM، فیلدهای شماره مبدا، شماره مقصد، مدت زمان مکالمه، مدت زمان انتظار در صف، صف، امتیاز و ... نیز در کنار سابقه مرتبط با هر تماس وجود دارد و وجود این فیلدها امکان انواع جستجو و گزارشگیری را در ترکیب اطلاعات مشتری، سوابق و تماس ها فراهم می‌آورد.



- **گزارش‌های ترکیبی CRM و سیستم تلفنی:**

با توجه به ترکیب اطلاعات CRM و سیستم تلفنی، امکان دریافت گزارشهای تحلیلی و ترکیبی بر اساس فیلدهای مشتری، اطلاعات تماس و سوابق وجود خواهد داشت. برخی از این دست گزارشها به شرح زیر است:

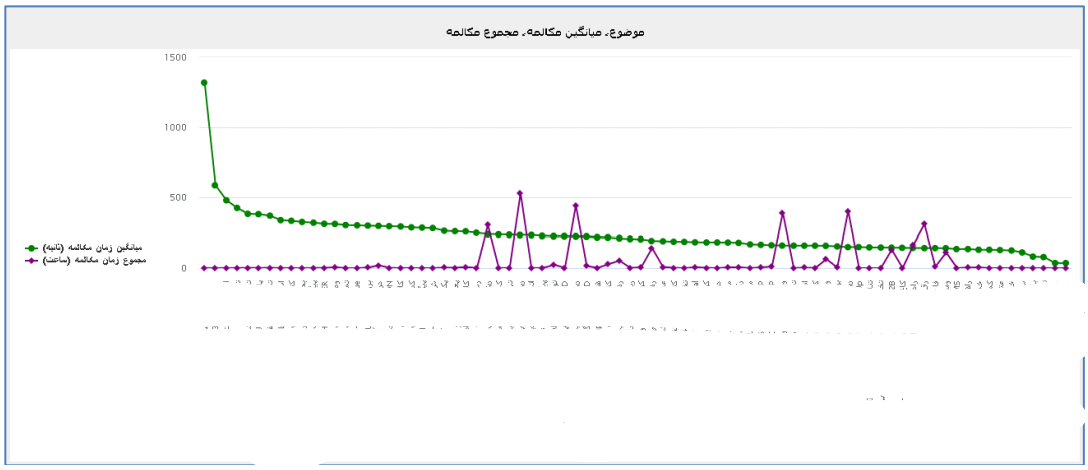
  - میانگین مکالمه به تفکیک موضوع درخواست
  - میانگین امتیاز به تفکیک موضوع درخواست
  - میانگین امتیاز به تفکیک موضوع و کاربر پاسخگو
  - میانگین مکالمه به تفکیک فیلدهای اطلاعاتی مشتریان مانند جنسیت، صنف، شهر، نوع دستگاه و ...
  - میانگین مکالمه به تفکیک موضوع درخواست و کاربر پاسخگو

- **داشبردهای ترکیبی اطلاعات CRM و سیستم تلفنی:**

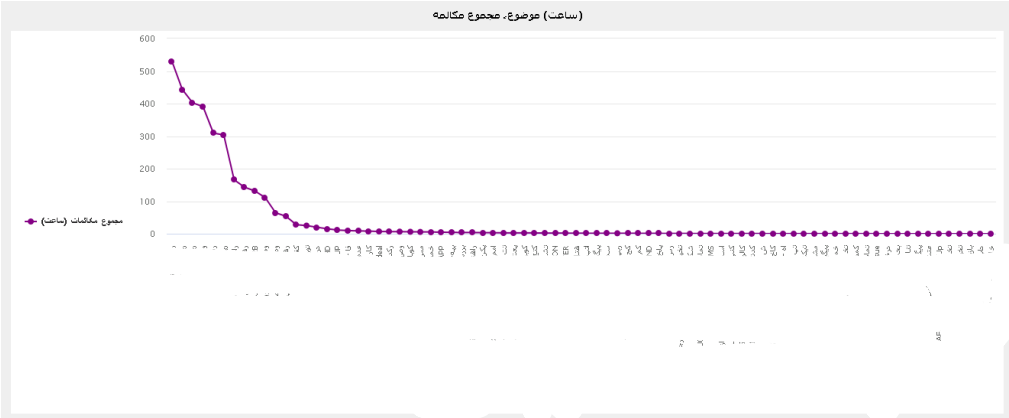
علاوه بر گزارش‌های ترکیبی، امکان مشاهده انواع داشبرد مقایسه‌ای نیز وجود دارد. داشبردها به دو صورت مقایسه موضوعات مختلف یا بر اساس یک موضوع خاص طراحی شده‌اند. که در ادامه برخی از آنها را بررسی می‌کنیم:

- داشبرد مقایسه‌ای موضوعات درخواست بر اساس پارامترهای تماس با یکدیگر: در این داشبرد، موضوعات تماس مختلف با یکدیگر بر اساس میانگین زمان پاسخگویی، مجموع مکالمه و میانگین امتیاز مقایسه می‌شوند.

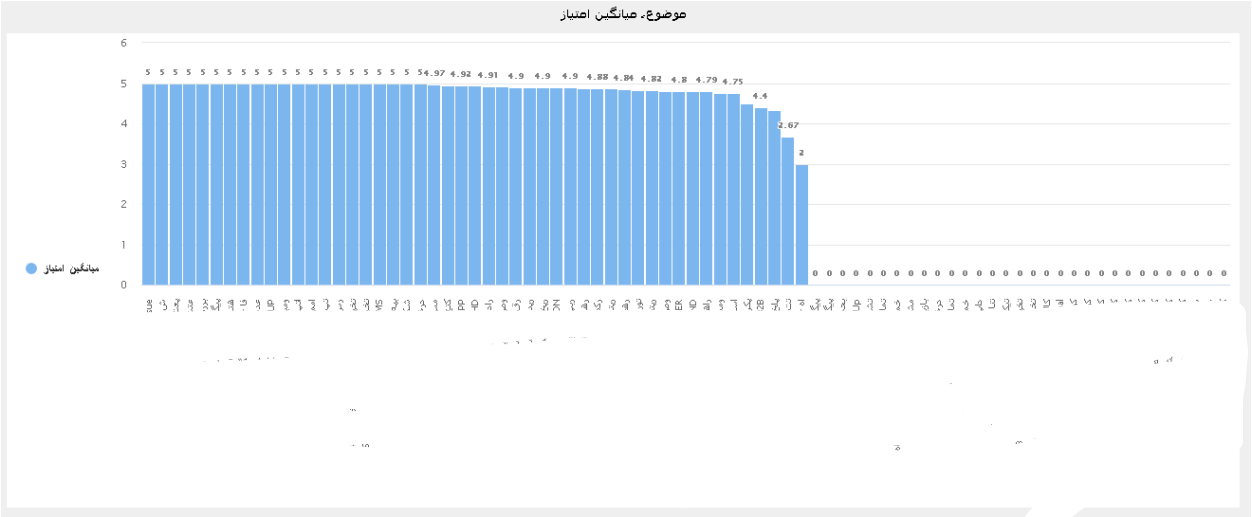
در نمودار اول همانطور که مشاهده می‌کنید، موضوعات به ترتیب میانگین زمان مکالمه بر اساس ثانیه مرتب شده‌اند (خط سبز) و با مشاهده آن می‌توانید موضوعات با بیشترین میانگین زمان پاسخگویی را مشاهده کنید، همچنین در خط بنفش، مجموع زمان مکالمات بر اساس موضوع بر اساس ساعت نمایش داده شده است که ترکیب این دو کنار یکدیگر می‌تواند پر چالش ترین موضوعات تماس را مشخص کند.



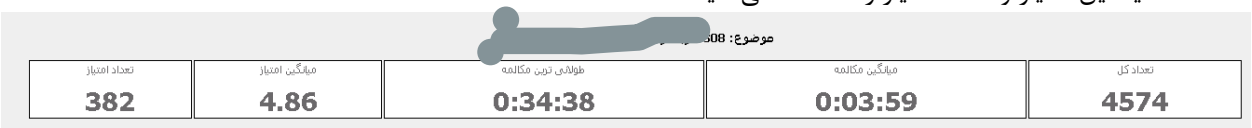
نمودار دوم، موضوعات به ترتیب مجموع زمان مکالمه بر اساس ساعت را نمایش می‌دهد



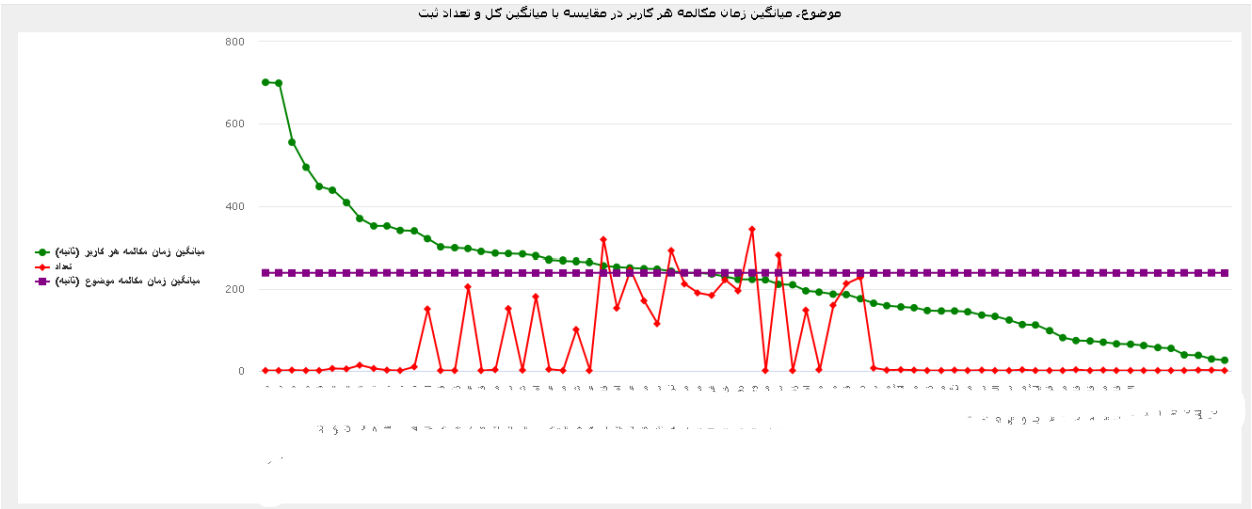
و نمودار سوم موضوعات به ترتیب میانگین امتیاز که با بررسی آن می‌توانید موضوعاتی که تماس‌گیرندگان کمترین میزان رضایت را در نحو پاسخگویی به آنها دارند مشاهده کنید.



- داشبرد بررسی یک موضوع خاص با توجه به پارامترهای تماس: در این داشبرد، یک موضوع را ابتدا انتخاب و اطلاعاتی مانند تعداد کل موضوع ثبت شده در بازه انتخابی، مدت میانگین زمان مکالمه، مدت طولانی ترین، میانگین امتیاز و تعداد امتیاز را مشاهده می‌کنید.



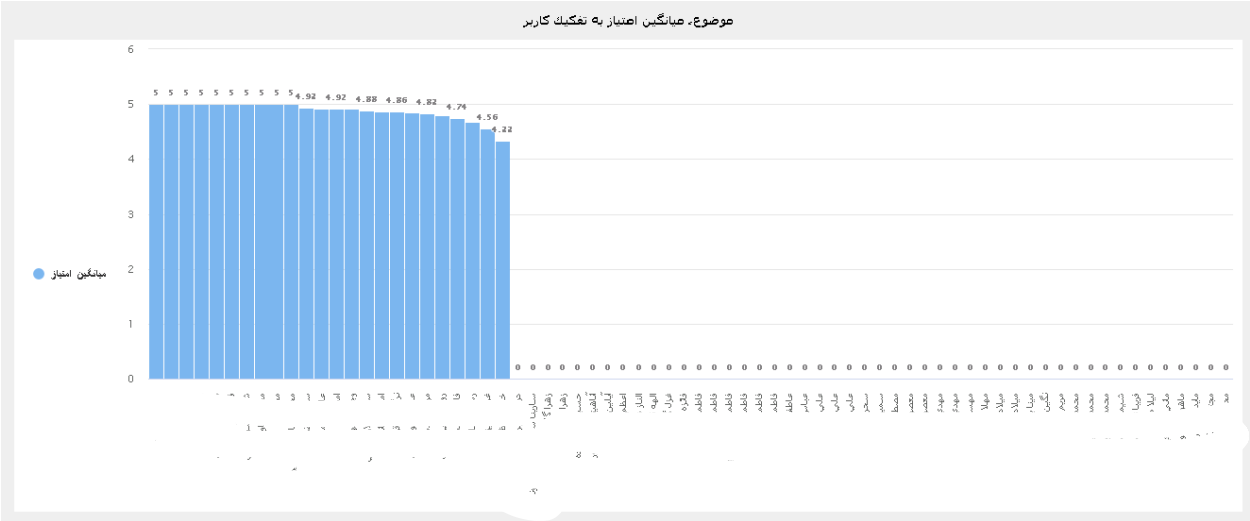
سپس نمودار میانگین زمان مکالمه هر کاربر در مقایسه با میانگین کل و تعداد ثبت نمایش داده می‌شود



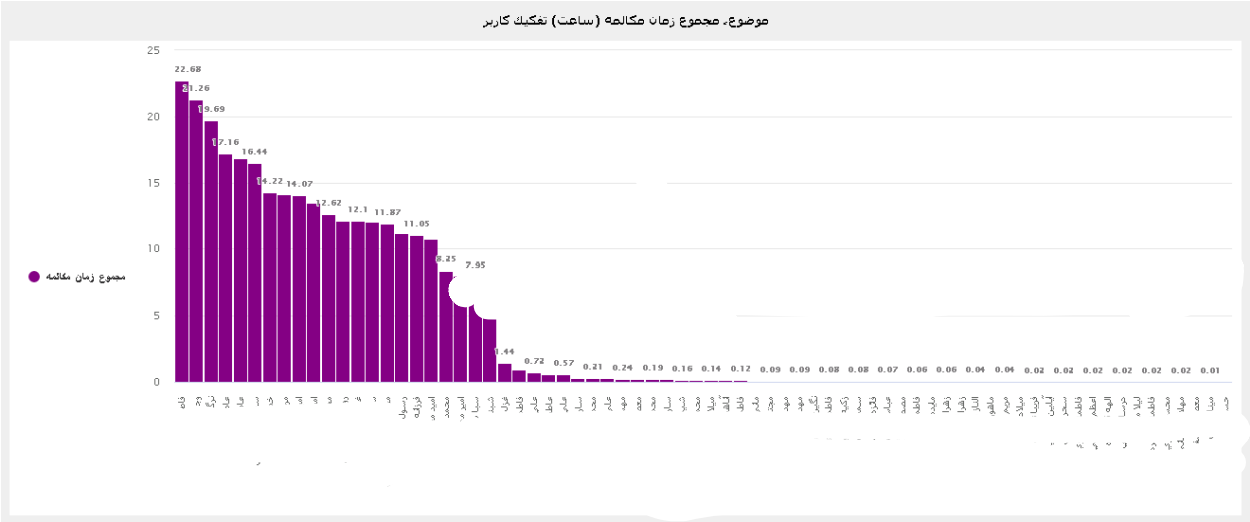
که در این نمودار کاربرانی که خط سبز برای آنها بالاتر از خط بنفش هست کاربرانی هستند که میانگین زمان پاسخگویی آنها برای موضوع انتخابی از میانگین کل بیشتر است.

همچنین خط قرمز تعداد موضوع ثبت شده توسط هر کاربر را نمایش میدهد.

نمودار بعدی میانگین امتیاز کسب شده توسط هر کاربر برای موضوع انتخابی را نمایش می‌دهد.



و نمودار آخر مجموع زمان مکالمه بر اساس ساعت برای هر کاربر را نمایش می‌دهد:



تهران . خیابان میرداماد . میدان مادر . خیابان شهید سنجابی . برج بیژن . پلاک ۶ . طبقه ۱۰ . واحد ۳
تلفن : ۷۴۸۱۶۰۰۰
منطق پارسی شایا
info@parslogic.com

- **ارزیابی تماس‌ها:**

ارزیابی تماس‌ها یک قابلیت پر کاربرد جهت بررسی کیفیت پاسخگویی کارشناسان مرکز تماس است. مدیر سیستم می‌تواند از طریق فرم‌ساز، یک فرم ارزیابی تماس در سیستم ایجاد کند، این فرم می‌تواند شامل پارامترهایی مانند لحن صحبت، دانش اپراتور، آرامش، ادب در حین پاسخگویی و .... باشد. از طرف دیگر می‌توان در سیستم یک برنامه مرتب دوره‌ای (روزانه، هفتگی یا ماهیانه) ایجاد کرد که به ازاء هر اپراتور، تماسهایی را که خصوصیات ویژه‌ای دارند را جستجو کرده و جهت ارزیابی به کارشناس ارزیاب آن اپراتور ارجاع دهد، برای مثال می‌توان در سیستم تعریف کرد که تعداد ۵ تماس روز گذشته هر اپراتور با امتیاز کمتر از ۳ یا تعداد ۴ تماس با مدت زمان مکالمه بیش از ۱۰ دقیقه از هر اپراتور را سیستم یافته و وظیفه ارزیابی آن را برای کاربر ارزیاب آن اپراتور ایجاد کند.

ارزیاب مکالمه ضبط شده را از طریق سیستم گوش می‌دهد و می‌تواند امتیاز خود را با توجه به پارامترهای طراحی شده برای فرم ارزیابی به آن مکالمه و اپراتور اختصاص دهد.

همچنین امکان دریافت گزارشهای متنوع از ارزیابی های انجام شده وجود دارد و هر اپراتور با توجه به نقاط ضعف شناسایی شده در ارزیابی ها میتواند تحت آموزش های مختلف جهت بهبود کیفیت پاسخگویی خود قرار گیرد.

تصویر فوق یک نمونه فرم ارزیابی تماس که توسط فرم‌ساز ایجاد شده است. همانطور که مشاهده می‌کنید مکالمه ضبط شده نیز در فرم ارزیابی وجود دارد و ارزیاب به سادگی می‌تواند مکالمه را گوش کرده و امتیاز اپراتور را در فرم ارزیابی ثبت کند.

آیا مشتریان شما می توانند در هر زمان و از هر طریق که بخواهند با سازمان شما در ارتباط باشند؟!

www.parslogic.com
info@parslogic.com