

## لیست ویژگی‌های راهکار callSys

Version: ۳,۰,۰

## ۱. مقدمه

در این مستند با ویژگی‌های راهکار callSys به‌عنوان یکی از راهکارهای مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) شرکت سامانه‌های مدیریت آشنا می‌شوید.  
این راهکار برای استفاده بر روی بستر Microsoft Dynamics CRM تولیدشده است و قابلیت‌های مختلفی که به‌تفصیل بیان خواهد شد را ارائه می‌نماید.

## ۲. ساختار

این راهکار از موجودیت‌های شرکت، شخص، فرصت‌های بالقوه فروش و کاربران در بستر Microsoft Dynamics CRM پشتیبانی می‌نماید. همچنین لازم به ذکر است این راهکار، با بهره‌گیری از سرویس Telephony API، تماس‌های تلفنی ورودی و خروجی را از طریق یکپارچگی با سرویس‌های مربوط به سرویس‌دهندگان تماس‌های تلفنی مدیریت می‌کند. معماری این راهکار به صورت Client-Server بوده و لایسنس آن بر اساس تعداد کاربر هم‌زمان طراحی شده است.



## تماس های ورودی



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

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

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 اصلی در 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 دست یابید، 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 دست یابید. 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 گوشی‌های استفاده‌شده 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 یادداشت‌برداری 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 می‌شود. راهکار callSys از طریق یکپارچگی با Microsoft Dynamics CRM این امکان را برای شما فراهم می‌آورد که به محض برقراری تماس، یک فعالیت تماس تلفنی به صورت خودکار ایجاد گردیده و درحالی‌که تمامی اطلاعات مربوط به تماس‌گیرنده بر روی این فعالیت درج شده است، می‌توانید یادداشت‌های مربوط به مکالمه خود را در این فرم ثبت نمایید. ضمناً بلافاصله بعد از قطع ارتباط و ذخیره فرم فعالیت تماس تلفنی، مدت‌زمان مکالمه به صورت خودکار روی فرم درج می‌گردد. 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 "بی‌پاسخ" در صورت عدم پاسخگویی و یا رد تماس

خ مشاهده اطلاعات تماس‌ها از قبیل نام، شماره تماس، زمان تماس و مدت‌زمان مکالمه در محیط callSys و فرم تماس تلفنی ایجادشده در CRM

علاوه بر آنکه می‌توانید از طریق بستر Microsoft Dynamics CRM به تمامی اطلاعات موردنیاز دستیابید، محیط راهکار callSys این امکان را برای شما فراهم می‌آورد که تمامی تماس‌ها اعم از دریافتی، خروجی و بی‌پاسخ را در مدت‌زمان اجرای برنامه مشاهده نمایید.



د دستیابی به اطلاعات تماس‌ها و طراحی انواع گزارش‌ها و داشبوردهای ارزشمند با بهره‌گیری از یکپارچگی کامل راهکار callSys و بستر Microsoft Dynamics CRM

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



- میانگین مدت‌زمان مکالمات
- درصد تماس‌های پاسخ‌داده‌شده، بی‌پاسخ و ...
- تعداد تماس‌های مربوط به هر یک از کاربران



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

یک تماس تلفنی در یک سازمان می‌تواند نقطه آغاز یک فرایند فروش، خدمات و ... باشد. استفاده هوشمندانه از تماس‌های تلفنی می‌تواند گام مهمی در عملکرد یک سازمان داشته باشد. راهکار callSys این امکان را فراهم می‌آورد که از طریق فعالیت تماس تلفنی و یا از طریق محیط خود نرم‌افزار این تماس‌ها را مدیریت نمایید. فرض کنید یک تماس تلفنی به سازمان شما صورت پذیرد که مخاطب برای اولین بار با شما تماس می‌گیرد و به دنبال اطلاعاتی است تا در صورت صلاحدید، 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 می‌توانید بلافاصله تماس تلفنی خود را به کمک قابلیت callSys به یک فرصت بالقوه فروش تبدیل کنید، علاوه بر آن می‌توانید 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 می‌توانید 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 شماره‌های تماسی در سیستم شما ثبت شده‌اند که تعداد ارقام آن‌ها کم است (مانند شماره‌های داخلی تعریف شده) در این گونه موارد می‌توانید با غیر فعال کردن ثبت LOG این شماره‌ها از شلوغ شدن فضای فعالیت‌های 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.





### تماس‌های خروجی

الف مدیریت تماس‌های تلفنی خروجی انواع مخاطبین از قبیل مشتریان شامل اشخاص (Contacts)، شرکت‌ها (Accounts)، کاربرها (Users) و فرصت‌های بالقوه (Leads)

ب انطباق با ساختارهای پیش‌فرض و سفارشی‌شده در Microsoft Dynamics CRM

پ امکان برقراری تماس‌های خروجی بدون نیاز به شماره‌گیری با تلفن و تنها از طریق کلیک بر روی کلید میانبر بر روی فرم موجودیت مربوط به مخاطب

ت امکان مشاهده تمامی شماره تلفن‌های مخاطب و انتخاب شماره موردنظر برای شماره‌گیری

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

برای تماس‌های خروجی نیز چنانکه در مورد تماس‌های ورودی ذکر گردید فرم فعالیت تماس تلفنی به صورت خودکار باز می‌گردد و امکان یادداشت‌گذاری بر روی این فرم وجود خواهد داشت. ضمناً به صورت خودکار تشخیص داده می‌شود که این تماس یک تماس تلفنی خروجی است که این امر در گزارش‌گیری‌های آتی مفید خواهد بود.



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

چ امکان گزارش‌گیری از کلیه تماس‌ها به تفکیک ورودی و خروجی در بستر Microsoft Dynamics CRM





## تنظیمات



الف قابلیت پشتیبانی از انواع ارائه‌دهندگان سیستم‌های 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 مؤلفه‌های مختلف

پ- قابلیت اضافه نمودن شماره‌های پیشنهاد

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



ت- قابلیت تعریف خط‌های مختلف جهت تماس و انتخاب از بین خط‌ها جهت برقراری تماس

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

ث- قابلیت به روز رسانی خودکار نسخه‌های کاربری نرم افزار

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