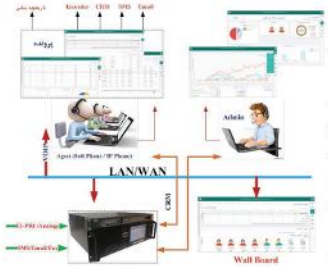
حرفه‌ای، قابل اطمینان، مقرون به صرفه

شرکت مهندسی تذرو افزار با بیش از 20 سال سابقه در صنعت IT و به عنوان ارائه دهنده اولین سیستم مرکز تماس در ایران، محصول پکیج شده جدید و مطمئن دیگری را با عنوان TCC-3000 برای کاربردهای ویژه طراحی و به بازار عرضه نموده است.

معرفی عمومی کالا



سامانه TCC-3000 یک پکیج یکپارچه است که کلیه تجهیزات و نرم افزارهای مورد نیاز یک مرکز تماس حرفه ای را بصورت ALL IN ONE در خود دارا می باشد. این سامانه دارای دو بخش سخت افزار و نرم افزار است:

۱- سخت افزار: سرور اصلی این سامانه در ابعاد استاندارد راک مونت ۱۹ اینچ ۳ یونیت طراحی شده که مجهز به صفحه نمایش رنگی تاچ اسکرین ۷ اینچی و بلندگوی داخلی و حافظه داخلی SSD128G میباشد. سوئیچ سیسکو استفاده شده نیز بصورت راک مونت ۱۹ اینچ و ارتفاع یک یونیت است. ورودی خطوط این سامانه میتواند ترکیبی از خطوط آنالوگ و E1-PRI باشد و داخلی های پاسخگوی آن (Agent) نیز بصورت VOIP درنظر گرفته شده است.

۲- نرم افزار: نرم افزار سامانه حرفه ای TCC3000 به گونه ای طراحی شده است که نه تنها بتواند کلیه نیازهای مشتریان را پوشش دهد بلکه قابلیت گسترش و تغییرات مورد نیاز مشتری را نیز داشته باشد. ماجول های مختلف نرم افزاری ارائه شده در سامانه با عملکرد یکپارچه با قابلیت اطمینان بالا و مونیتورینگ همزمان را در دسترس قرارد میدهد. کلیه نرم افزارهای این سامانه توسط شرکت مهندسی تذرو افزار طراحی و پیاده سازی شده است.

کاربرد: این سامانه که بصورت یک پکیج حرفه ای و با ظرفیت متوسط طراحی شده است برای مراکز و سازمانهایی که حداکثر یک خط E1 و 8 خط تلفن شهری دارند بسیار مناسب بوده و از این طریق قادر خواهند بود یک کال/ کانتکت سنتر جامع و با هزینه کاملا اقتصادی راه اندازی نمایند.

این سامانه در دو نوع کال و کانتکت سنتر با زیرگروه های ذیل ارائه میگردد:

	شرح امکانات و مشخصات کلی	Call Center	Contact Center
۱	پایه اصلی سامانه مجهز به پردازنده مرکزی	✓	✓
۲	سوئیچ مبدل آنالوگ/E1 به VOIP (سیسکو)	✓	✓
۳	درگاه ارتباطی تلفنی	✓	✓
٤	درگاه ارتباطی فاکس	✓	✓
٥	درگاه ارتباطی ایمیل	-	✓
٦	پیام کوتاه (SMS)	-	✓
۷	IVR	✓	✓
۸	اپراتور اتوماتیک	✓	✓
۹	صندوق صوتی	✓	✓
۱۰	نرم افزار CRM	✓	✓
۱۱	پرسش و پاسخ	-	✓
۱۲	اطلاع رسانی هوشمند	-	✓
۱۳	مدیریت صف	✓	✓
۱٤	مسیریابی هوشمند	✓	✓
۱٥	نظرسنجی	✓	✓
۱٦	ضبط مکالمات حرفه ای HCLS۳۰۰۰	✓	✓
۱۷	Soft Phone	✓	✓

جدول خلاصه مشخصات و امکانات سامانه حرفه ای TCC-3000

امکانات و قابلیتها	Wallboard	✓ امکان نمایش وضعیت خطوط به صورت Online ✓ امکان نمایش وضعیت پاسخگو ها به صورت Online ✓ امکان نمایش گرافیکی از وضعیت ترافیک صف ها و خطوط ورودی
	نرم افزار سوپروایزری	✓ محیط گرافیکی بسیار ساده و راحت ✓ مشاهده اطلاعات تماسها ✓ مشاهده وضعیت پاسخگو ها به صورت زنده ✓ قابلیت تغییر وضعیت کاربر ✓ نمایش وضعیت صف انتظار ✓ انجام کلیه مانیتورینگ ها بصورت زنده توسط سوپروایزر ✓ ارائه انواع گزارش های مدیریتی اعم از وضعیت خطوط و عملکرد پاسخگو ها ✓ امکان تعریف گروه پاسخگو های مختلف و تخصیص پاسخگو ها به گرو ها
	نرم افزار مدیریت مرکز تماس	✓ امکان تعریف خطوط ورودی ✓ امکان تعیین سناریو های پاسخگویی مختلف ✓ امکان تعریف الگوریتم ها پخش تماس بین پاسخگو ها ✓ امکان مانیتورینگ سیستمی ماجول های مختلف ✓ امکان تعریف سیاست های مختلف برای ورودی ها سیستم
	IVR	✓ سناریوی مناسب از پیش طراحی شده ✓ قابلیت اتصال به انواع بانکهای اطلاعاتی استاندارد ✓ امکان ارتباط با نرم افزار های CRM از درگاههای استاندارد ✓ قابلیت به روز رسانی آنلاین ✓ امکان پیاده سازی سناریو ها بدون برنامه نویسی و به صورت کاملا گرافیکی ✓ حفظ کامل الزامات امنیتی ✓ امکان ارسال و دریافت فکس
	اپراتور اتوماتیک	✓ امکان تعریف تقویم کاری برای مرکز تماس ✓ امکان تعریف درفت Attendant به صورت کاملا گرافیکی ✓ امکان تعریف موزیک های انتظار مختلف بر اساس روزهای کاری ✓ امکان تعریف مسیریابی هوشمند تماس ها ✓ امکان مدیریت تماس های بهمنی ✓ امکان تعریف پخش پیام های متناسبتی مختلف
	صندوق صوتی	✓ امکان تعریف صندوق صوتی به میزان نامحدود ✓ امکان تعریف سطوح دسترسی به صندوق ✓ امکان دسترسی به صندوق از طریق نرم افزار و تلفنی
	CRM	✓ امکان ثبت تماس و تخصیص شماره پیگیری ✓ امکان تشخیص تماس گیرنده بر اساس شماره تماس و یا شماره مشتری ✓ امکان مشاهده سابقه تماس گیرنده ✓ امکان ارائه گزارش های متنوع از موضوعات تماس ✓ امکان لینک مکالمه انجام شده به پرونده ثبت شده ✓ امکان ارائه گزارش های مغایرت از تماس انجام شده و ثبت شده ✓ امکان لینک با هر نرم افزار CRM دیگر
	مدیریت صف	✓ مدیریت صف ارتباطات ورودی ✓ مدیریت مشتری در هنگام حضور در صف انتظار
	ACD	✓ قابلیت مسیر یابی هوشمند ✓ استراتژی مبتنی بر مهارت برای مسیریابی ارتباطات ورودی ✓ مدیریت هوشمند صف ✓ امکان خروج از صف و استفاده از سرویس های IVR ✓ امکان Callback ✓ اعلام شماره پاسخگو قبل از ارتباط با پاسخگو ✓ امکان اعلام مدت زمان انتظار در صف ✓ امکان تعریف مشتریان VIP
	پرسش و پاسخ	✓ امکان تعریف صندوق های مختلف ✓ امکان تعریف مدیران مختلف برای صندوق ها ✓ امکان دریافت پیام های صوتی، پیامک، ایمیل و فکس ✓ امکان ارائه شماره پیگری برای پیام های ورودی ✓ امکان مشاهده و گوش کردن پیام ها از طریق نرم افزار و تلفن ✓ امکان ارسال پیام ها از صندوق ها به نرم افزار CRM

سابقه ما افتخار ماست
شرکت مهندسی تذرو افزار
۲۰ سال سابقه درخشان

20th Anniversary Since 1997 Tazarv Afzar co.

www.tazarv.com

تذرو افزار

پکیج حرفه ای مرکز تماس هوشمند TCC-3000

TAZARV Call &Contact Center 3000

All In One

20th Anniversary Tazarv Afzar co.

دانش بنیان

رتبه ۱ شورای عالی انفورماتیک

جدول خلاصه مشخصات و امکانات سامانه حرفه ای TCC-3000

امکانات و قابلیتها	نظرسنجی	✓	امکان تعریف پارامترهای مختلف نظر سنجی توسط سوپروایزر ✓ انجام نظرسنجی به صورت Online پس از اتمام مکالمه و یا به صورت Offline ✓ ارائه گزارش های مختلف از انجام نظرسنجی بر اساس نوع خطوط و پاسخگو و ...
	ضبط مکالمات	✓	قابلیت ضبط همزمان کلیه مکالمات agent ها ✓ قابلیت ثبت اطلاعات تماس شامل شماره گرفته شده، caller ID ، تاریخ، ساعت ، مدت و غیره ✓ قابلیت لینک با CRM ✓ قابلیت ذخیره سازی مکالمات و آرشیوگیری ✓ قابلیت های جستجوی مکالمات بر اساس کلیه پارامترهای ضبط ✓ قابلیت ارائه دسترسی های متنوع توسط سوپروایزر دستگاه ✓ کلیه قابلیتهای سیستم ضبط مکالمات حرفه ای HCLS۳۰۰۰ ساخت این شرکت (رجوع شود به مشخصات فنی سامانه ضبط مکالمات حرفه ای HCLS۳۰۰۰ ساخت شرکت مهندسی تذرو افزار)
	ویژگیهای خاص و دیگر قابلیتها	✓	قیمت بسیار مقرون به صرفه در مقایسه با موارد مشابه ✓ عدم وابستگی کامل به سازنده ✓ امکان تعریف گروه های کاری مختلف و متنوع ✓ امکان شناسایی و احراز هویت مشتریان از طرق مختلف و ارائه سرویسهای خاص به آنها ✓ داشبورد مدیریتی حرفه ای
مشخصات سیستم	سخت افزاری همراه سامانه	✓	سرور مرکزی کال/ کانتکت سنتر TCC-۳۰۰۰ مجهز به صفحه نمایش لمسی ۷ اینچ ✓ سوئیچ مبدل E1 و آنالوگ به VOIP
	نرم افزار های همراه سامانه (وابسته به انتخاب کال یا کانتکت سنتر)	✓	نرم افزار پایه کال / کانتکت سنتر حرفه ای TCC-۳۰۰۰ ✓ IVR ✓ اپراتور اتوماتیک ✓ پرسش و پاسخ ✓ صندوق صوتی ✓ Call & fax& Email& SMS ✓ CRM ✓ مدیریت صف ✓ نظرسنجی ✓ مسیر یابی هوشمند ✓ اطلاع رسانی گویا ✓ Soft Phone (برای حداکثر Agent ۱۰) ✓ ضبط مکالمات حرفه ای HCLS۳۰۰۰ بر روی کلیه Agent ها ✓ لینک ضبط مکالمات با نرم افزار CRM
	تجهیزات و امکانات انتخابی	✓	گوشی IP PHONE ✓ طراحی سناریوی ویژه خارج از پکیج ارائه شده ✓ تجهیزات مربوط به Wallboard ✓ تعیین ظرفیت ورودی خطوط ✓ رایانه Agent ها ✓ راک ۱۹ اینچ استاندارد ۹ یونیت
مشخصات عمومی	ابعاد سرور مرکزی	✓	۱۹ اینچ استاندارد راک مونت با ارتفاع ۳U
	ابعاد سوئیچ	✓	۱۹ اینچ استاندارد راک مونت با ارتفاع ۱U
	نوع خطوط ورودی	✓	خطوط آنالوگ (۸ خط) ✓ خطوط E1-PRI (یک لینک)
	نوع خطوط داخلی (agent)	✓	Voip (حداکثر ۱۰ agent)
	نوع گوشی داخلی (agent)	✓	IP Phone (مطابق مدلهای تایید شده شرکت) انتخابی ✓ Soft Phone
	آرشیو (پشتیبان)	✓	آرشیو بر روی USB FlashMemory ✓ آرشیو بر روی هارد اکسترنال ✓ آرشیو روی سرور مرکزی و شبکه
	حافظه سرور	✓	هاردیسک SSD
	تغذیه ورودی	✓	۲۲۰ ولت برق شهری
	صفحه نمایش	✓	۷ اینچ رنگی تاچ اسکرین

Tel : 021230 33 000
www.tazarv.com

تذرو افزار