



Universe
Contact Center

آدرس شرکت: تهران، پارک علم و فناوری دانشگاه تربیت مدرس
آزادراه کرج، بعد از پیکان شهر، بلوار پژوهش، دانشکده
کشاورزی، ساختمان پویش واحد ۲۵-۱ — کد پستی: ۱۴۹۷۷۱۳۱۱۲
تلفن: ۰۲۱ ۸۴۳۷ ۳۰۰۰ +۹۸ — www.telc.ir
فکس: ۰۲۱ ۸۴۳۷ ۳۹۹۹ +۹۸ — info@telc.ir





در مسیر تکامل دیجیتال و رشد بی‌وقفه‌ی فناوری، تل‌سی همواره پیشگام بوده و نوآوری مستمر را به عنوان ستون اصلی تعهد خود به سازمان‌های ایرانی تعریف کرده است. تل‌سی از روز نخست، با این باور که یک مرکز تماس بومی و قدرتمند می‌تواند قلب تپنده‌ی ارتباطات سازمانی باشد، چهار نسل از نرم‌افزارهای تخصصی خود را خلق کرده تا به دقیق‌ترین شکل ممکن، پاسخگوی نیازهای در حال تغییر و پیچیده‌ی سازمان‌ها باشد.

یونیورس نتیجه‌ی مسیر تکامل محصول تل‌سی در چهار نسل توسعه مرکز تماس سازمانی است. این مسیر از نسل اول با تمرکز بر پایداری و راهکار بومی آغاز شد، در نسل سوم با پاسخ به نیاز مقیاس و توسعه‌پذیری سازمان‌ها ادامه یافت و در نسل چهارم به یک پلتفرم جامع و ماژولار با تمرکز بر کنترل، تحلیل و یکپارچگی سازمانی و توسعه‌پذیری متحول شد.

محصول یونیورس در سه سطح عملیاتی ارائه می‌شود:

نسخه Lite: کوچک‌ترین عضو خانواده یونیورس، با امکان نصب و راه‌اندازی سریع که به کسب و کارهای متوسط در حال رشد کمک می‌کند تا با ظرفیت‌های پائین‌تر، مسیر تکامل خود را طی نمایند.



نسخه Standard: نسخه‌ی سازمانی برای سناریوهای خاص، با قابلیت سفارشی‌سازی عمیق‌تر و پشتیبانی از HA، مناسب کسب و کارهای پرتراфик.



نسخه Enterprise: کامل‌ترین نسخه یونیورس، با ظرفیت عملیاتی بالاتر، امکان شخصی‌سازی نامحدود و همچنین مقیاس‌پذیری مثال‌زدنی، برای پوشش نیازمندی‌های سازمان‌های بزرگ.



جایگاه یونیورس در اکوسیستم تل‌سی، نقطه تلاقی تجربه و فناوریست. چرا که از استقلال فناوری در نسل‌های نخستین به کمک تجربه متخصصین نرم‌افزار و مخابرات عبور کرده و امروز پلتفرمی را خلق کرده که فراتر از یک نرم‌افزار، یک اکوسیستم ارتباطی هوشمند است. چشم‌انداز آینده یونیورس تنها یک پاسخ به نیاز امروز نیست؛ بلکه زیرساختی آماده برای فرداست تا با معماری منحصر به فرد خود هوشمندی و مقیاس‌پذیری نامحدود را تضمین کرده و سازمان‌ها را برای مواجهه با چالش‌های امروز و فردای تعامل با مشتری، کاملاً مجهز سازد.

نسل پنجم

از سال ۱۴۰۳ تا کنون (در حال توسعه)
معماری Microservice کامل محصول مبتنی بر زیرساخت ابری، ماژولار ارائه بصورت ابری و On-Premise

Ai

نسل سوم

از سال ۱۳۹۸ تا ۱۳۹۹
قدم به سوی چندسازمانی: آغاز پشتیبانی از (VCC) و میزبانی چندین مرکز تماس روی یک پلتفرم (پایه‌ای برای ابری شدن)

VCC

نسل چهارم

از سال ۱۳۹۹ تا کنون
مقیاس‌پذیری و هوشمندی کامل معماری هیبریدی Microservice و Monolithic بازطراحی کامل UI/UX و ابزارهای هوشمند (مانند Agent Desktop) پیشرفته

نسل دوم

از سال ۱۳۹۳ تا کنون
بلوغ و چابکی: بازطراحی ساختار و معماری کاملاً (API) محور، بهبود رابط کاربری و بسته‌های متنوع برای هر ابعاد کسب و کار

API

نسل اول

از سال ۱۳۸۷ تا ۱۳۹۳
کشف استقلال: تولد راهکاری بومی ساده، قدرتمند و مستقل از وابستگی خارجی

IP

سیر تکاملی نرم‌افزار مرکز تماس
چند رسانه‌ای هوشمند تل‌سی

چرا یونیورس انتخاب استراتژیک سازمان های بزرگ است؟



چالش های رایج سازمانی (Pains)

- پراکندگی ابزارها و نبود دید واحد
- کنترل کیفیت غیرسیستمی و سلیقه ای
- مدیریت حجم بالای تماس ها
- ادغام سخت با CRM, ERP و غیره
- امنیت



راهکار یونیورس (Solutions)

- معماری ماژولار + پنل های عملیاتی و مدیریتی
- مقیاس پذیری + IVR هوشمند، مدیریت صف
- ارزیابی + داشبورد و گزارش تحلیلی
- یکپارچگی با انواع سامانه های حیاتی سازمان
- قابلیت On-Premise و پیاده سازی امنیت

دستاوردهای قابل اندازه گیری (Outcomes)

- ✓ افزایش رضایت و وفاداری مشتریان
- ✓ بهبود بهره وری تیم پشتیبانی و فروش
- ✓ افزایش شفافیت مدیریتی و کنترل عملیاتی
- ✓ افزایش ظرفیت پاسخگویی و مدیریت هوشمند حجم بالای تماس ها
- ✓ ارتقای امنیت، مالکیت داده و انطباق با الزامات سازمانی



یونیورس، راهکاریست برای سازمان هایی که کنترل، کیفیت، توسعه پذیری و امنیت در سطوح بالا را همزمان با مدیریت حجم بالای تماس، نیاز دارند و بر این باور هستند که یک مرکز تماس پیشرفته می تواند قلب تپنده کسب و کارشان باشد.

(TITAN) Agent Desktop

ماژول Agent Desktop تل سی (TITAN) یک پنل اپراتوری کاملاً Web-Based و Omni-Channel است که تمامی تعاملات مشتری شامل تماس صوتی، پیامک، ایمیل، چت و فکس را در یک محیط یکپارچه تجمیع می‌کند. این ماژول با بهره‌گیری از Softphone داخلی مبتنی بر SIP و اتصال مستقیم به موتور ACD، امکان مدیریت کامل تماس (پاسخ، انتقال، هولد، قطع، ارجاع به IVR یا صف دیگر) را در اختیار اپراتور قرار می‌دهد. قابلیت یکپارچه‌سازی پیشرفته با سامانه‌های بیرونی نظیر CRM و تیکتینگ، نمایش تاریخچه تعاملات و ثبت همزمان اطلاعات از طریق API، تجربه‌ای یکپارچه و داده‌محور برای اپراتور فراهم می‌کند. همچنین امکانات نظارتی پیشرفته برای سرپرستان شامل شنود، مدیریت وضعیت اپراتورها، کنترل توقف، تغییر صف و ثبت درخت دلایل تماس، به همراه ذخیره کامل لاگ‌های عملیاتی، TITAN را به یک بستر حرفه‌ای برای افزایش بهره‌وری، کنترل کیفیت و مدیریت هوشمند عملکرد مرکز تماس تبدیل کرده است.

یکپارچه سازی (Integration)

ماژول یکپارچه‌سازی تل سی، بستر اتصال امن و انعطاف‌پذیر مرکز تماس به اکوسیستم فناوری سازمان را فراهم می‌کند. این ماژول با پشتیبانی از SOAP، REST، XML-RPC، JDBC، امکان تبادل داده با CRM، سامانه‌های مالی و سایر سیستم‌های عملیاتی را فراهم کرده و اجازه می‌دهد منطق‌های پردازشی و تصمیم‌گیری مبتنی بر داده‌های بیرونی مستقیماً در فلوهای IVR مورد استفاده قرار گیرند. نتیجه این یکپارچگی افزایش اتوماسیون، کاهش مداخلات دستی و ارتقاء تجربه مشتری است.



Features & Capabilities

امکانات و قابلیت ها

ماژول VCC

قابلیت VCC در یونیورس امکان ایجاد چندین مرکز تماس مستقل، ایزوله و قابل مدیریت را بر روی یک پلتفرم مشترک فراهم می‌کند. هر VCC می‌تواند ظرفیت، کاربران، صف‌ها، مسیرهای تماس، IVR، گزارش‌ها، داشبوردها، سطوح دسترسی و تنظیمات اختصاصی خود را داشته باشد. این قابلیت، اشتراک امن منابع مرکز تماس را بین واحدهای سازمانی، شعب، برندها یا مشتریان مختلف ممکن کرده و بهره‌وری زیرساخت، مقیاس‌پذیری و چابکی عملیاتی را به شکل محسوسی افزایش می‌دهد.

پرداخت در IVR

ماژول IVR Payment تل سی بستری امن و منعطف برای انجام تراکنش‌های مالی از طریق درگاه‌های بانکی مختلف ارائه می‌دهد. امکان تعریف رویتینگ‌های متفاوت پرداخت بر اساس نوع خدمت (مانند قبض یا شارژ) و استفاده از منطق IVR پیشرفته، این ماژول را به راهکاری قدرتمند برای خودکارسازی پرداخت‌های تلفنی تبدیل کرده است.

ماژول کمپین

ماژول کمپین تل سی ابزار قدرتمند مدیریت تماس‌های خروجی خودکار است که از کمپین‌های صوتی (عادی و اپراتوری) و پیامکی پشتیبانی می‌کند. قابلیت زمان‌بندی دقیق، تعریف محدوده‌های زمانی، مدیریت تلاش‌های مجدد و تنظیم سیاست‌های تماس، این ماژول را به ابزاری موثر برای بازاریابی اطلاع‌رسانی و پیگیری مطالبات تبدیل کرده است.

توزیع خودکار تماس (ACD)

ماژول ACD در محصول یونیورس تل سی، هسته مدیریتی مرکز تماس بوده و بستر هوشمند مدیریت صف، اپراتور و توزیع تماس را فراهم می‌کند. این ماژول با پشتیبانی از ساختارهای چندلایه سازمانی (بخش‌ها، سرپرستان، پرو فایل‌ها و اپراتورها)، امکان کنترل دقیق دسترسی‌ها و گزارش‌گیری تفکیکی را ایجاد می‌کند. مدیریت پیشرفته صف‌ها با پارامترهای قابل تنظیم مانند زمان انتظار، سقف تماس، اعلان نوبت، آوای انتظار اختصاصی، صف پشتیبان و سیاست‌های پاسخگویی خودکار یا دستی، انعطاف عملیاتی بالایی را در اختیار سازمان قرار می‌دهد. موتور توزیع تماس مبتنی بر وزن صف، اولویت پاسخگویی مدت‌یکاری اپراتور و استراتژی‌های متنوع به همراه قابلیت تصمیم‌گیری مبتنی بر وب‌سرویس و داده‌های بیرونی (نظیر تشخیص VIP) تضمین‌کننده تخصیص بهینه تماس‌ها و حداکثر بهره‌وری منابع انسانی است.

ماژول ارزیابی (QC)

ماژول ارزیابی تل سی، ابزاری ساختاریافته را برای سنجش کیفیت مکالمات و پایش عملکرد اپراتورها در اختیار سازمان قرار می‌دهد. در این ماژول مدیر سامانه می‌تواند پلن‌های ارزیابی اختصاصی شامل شاخص‌ها امتیازدهی و معیارهای کیفی را طراحی و پیاده‌سازی کند. تیم ارزیابی نیز با دسترسی‌های تعریف‌شده، قادر است تماس‌های ضبط‌شده یا جاری را بر اساس پلن‌های مصوب، بررسی و امتیازدهی نماید. این رویکرد سیستماتیک، بستر استاندارد برای کنترل کیفیت، شناسایی نقاط بهبود توسعه مهارت‌های اپراتورها و ارتقاء مستمر سطح خدمات مرکز تماس فراهم می‌کند.

KBS (Knowledge Base System)

ماژول KBS تل سی یک سامانه مدیریت دانش یکپارچه با پنل اپراتوری TITAN است که امکان طبقه‌بندی، بارگذاری و مدیریت مستندات در فرمت‌های متنوع را فراهم می‌کند. این ماژول با پشتیبانی از ساختارهای دسترسی چندسطحی برای کاربران و تیم‌ها، کنترل دقیق، انتشار و مشاهده محتوا را تضمین کرده و تمامی فعالیت‌ها شامل مطالعه، دانلود و ویرایش را به صورت کامل لاگ‌برداری می‌کند. اپراتورها می‌توانند در حین مکالمه به سرعت محتوای مورد نیاز را جستجو و بازیابی کرده و حتی بخشی از اطلاعات را مستقیماً از طریق ایمیل یا پیامک برای مشتری ارسال نمایند. KBS با ایجاد یک منبع دانش متمرکز و کنترل‌شده، نقش کلیدی را در افزایش سرعت پاسخگویی، یکپارچگی اطلاعات و ارتقاء کیفیت تعاملات مرکز تماس ایفا می‌کند.

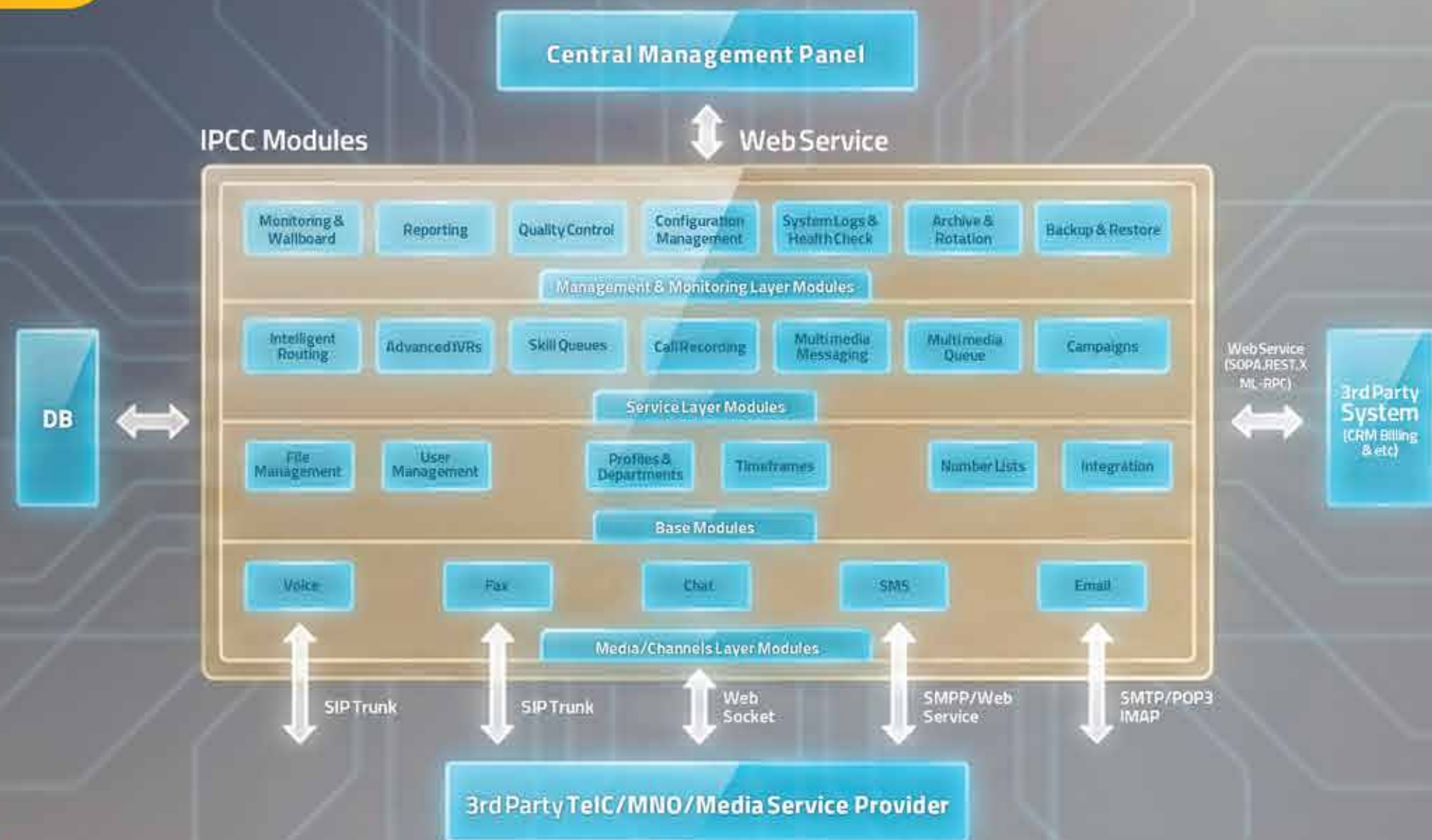
گزارش گیری و تحلیل داده

ماژول گزارش‌گیری تل سی یک بستر جامع تحلیل داده و تصمیم‌سازی مدیریتی است که با تجمیع اطلاعات تمامی لایه‌های مرکز تماس (ACD، IVR، Agent Desktop، کمپین، مالی‌مدیا و ...) دیدی دقیق، ساختاریافته و قابل اتکا از عملکرد عملیاتی و کیفیت خدمات ارائه می‌دهد. این ماژول با ارائه گزارش‌های استاندارد و سفارشی‌سازی‌شده، فیلترهای پیشرفته و قابلیت زمان‌بندی ارسال گزارش، امکان تحلیل شاخص‌های کلیدی مانند SLA، AHT، ASR، نرخ پاسخگویی، بهره‌وری اپراتورها، وضعیت صف‌ها و عملکرد کمپین‌ها را فراهم می‌کند. همچنین با قابلیت خروجی در فرمت‌های متنوع و امکان یکپارچه‌سازی با سامانه‌های BI سازمان، ماژول رپورتینگ تل سی نقش کلیدی را در پایش مستمر عملکرد، بهینه‌سازی منابع و پشتیبانی از تصمیم‌گیری داده‌محور در سطح عملیاتی و مدیریتی ایفا می‌کند.



Functional Layers

لایه های عملکردی مرکز تماس



در معماری راهکار یونیورس، سرویس های کوچک و مستقل در لایه های مختلف، قابلیت های استاندارد و پیشرفته یک مرکز تماس حرفه ای را ارائه می دهند.

لایه مدیا و کانال های ارتباطی

در این لایه، مدیریت کانال های ارتباطی از جمله تماس صوتی، پیامک، ایمیل، فکس و وب چت صورت می گیرد. تماس ها با هر ماهیتی، از طریق یکپارچه سازی با 3rd Party ها و براساس پروتکل های استاندارد از جمله SIP, Web Socket وارد سامانه یونیورس می شوند.

لایه مازول های پایه

این مازول ها، وظیفه ارائه قابلیت های پایه ای و اساسی سامانه را برعهده دارند. مازول هایی مانند مدیریت فایل ها، مدیریت کاربران، مدیریت بخش و پروفایل، محدوده های زمانی، لیست شماره ها و مازول یکپارچه سازی در این لایه قرار دارند.

لایه مازول های سرویس

ماژول های حیاتی سامانه برای مدیریت تماس ها، در این لایه قرار دارند. مازول هایی نظیر روتینگ هوشمند، IVR پیشرفته مدیریت صف و اپراتور، تماس های مالی مدیا و کمپین، از جمله مازول های حاضر در این لایه کاربردی هستند.

لایه مدیریت و مانیتورینگ

یکی از مهم ترین لایه های عملکردی راهکار یونیورس، لایه مدیریت و مانیتورینگ است. مازول هایی که مسئولیت ثبت پردازش و نمایش لاگ های سیستمی و عملکردی سامانه را عهده دار هستند، در این لایه قرار دارند. همچنین مازول پیگیری سامانه نیز در این لایه قرار گرفته است که نقش مهمی در مدیریت و راهبری سامانه یونیورس دارد.



Technical Architecture

دیگرام معماری یونیورس

معماری راهکار Universe تل سی بر پایه اصول High Availability، مقیاس پذیری افقی (Horizontal Scalability) و تفکیک لایه های عملیاتی و داده ای طراحی شده است تا پاسخگوی نیاز مراکز تماس در مقیاس سازمانی و اپراتوری باشد. در این معماری ترافیک ورودی مبتنی بر SIP، پس از ورود به بستر سامانه، در لایه توزیع بار (Load Distribution Layer) بصورت هوشمند، میان نودهای پردازشی توزیع می شود. ساختار توزیع شده لایه IVR و هسته پردازش تماس، امکان افزایش ظرفیت بصورت افقی و عمودی و بدون وقفه در سرویس (Non-Disruptive Scaling) را فراهم می سازد.

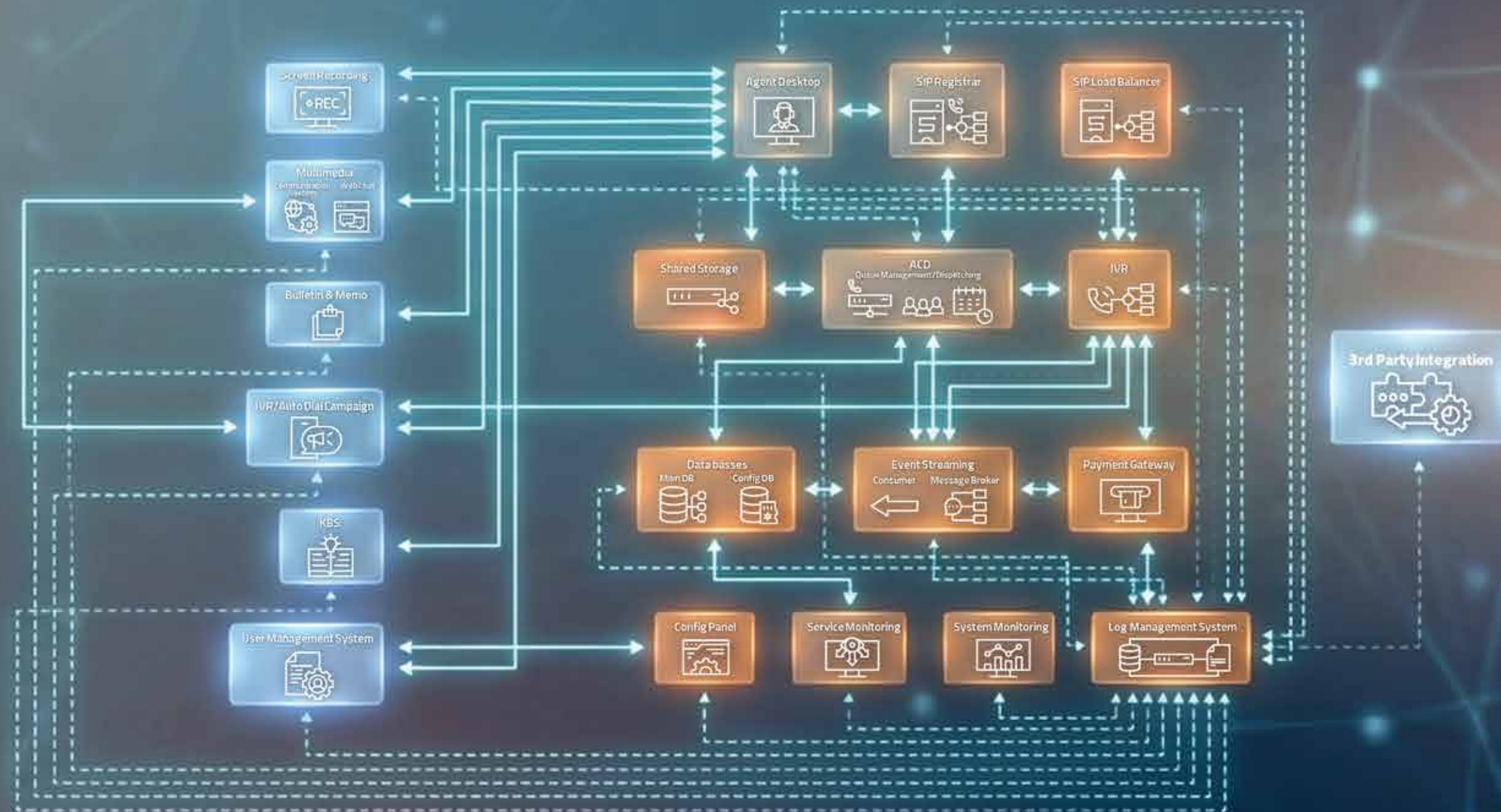
لایه سرویس دهی به اپراتورها شامل ماژول های ACD و Agent Desktop به صورت کلاستر طراحی شده و مدیریت صف، توزیع تماس، کنترل وضعیت اپراتورها و ارائه خدمات Omni-Channel را بصورت یکپارچه انجام می دهد. رجیستر شدن اپراتورها و مدیریت نشست های ارتباطی نیز در بستر مقاوم و افزونه (Redundant) پیاده سازی شده است تا تداوم سرویس تضمین گردد.

در لایه داده، تفکیک میان پایگاه داده عملیاتی (Real-Time Operational Data) و پایگاه داده تحلیلی/گزارشی (Analytical & Logging Data) موجب بهینه سازی عملکرد پردازش لحظه ای تماس ها و همزمان فراهم شدن امکان گزارش گیری گسترده و تحلیلی می شود. این رویکرد معماری، از ایجاد گلوگاه در شرایط ترافیکی بالا جلوگیری می کند.

یک پل مدیریت متمرکز، کنترل کامل تنظیمات IVR، قوانین روتینگ، مدیریت صف ها، فایل های رسانه ای و سیاست های عملیاتی را در اختیار مدیر سامانه قرار می دهد. همچنین لایه مانیتورینگ و نظارت، وضعیت تماس های جاری، منابع سامانه و شاخص های کلیدی عملکرد را به صورت لحظه ای نمایش می دهد.

زیرساخت ذخیره سازی اشتراکی و مکانیزم های ثبت لاگ یکپارچه، پایداری داده و قابلیت بازیابی را تضمین می کند. همچنین طراحی ماژولار سامانه، این امکان را فراهم می سازد که ماژول های تکمیلی نظیر Campaign، Multimedia، KBS و Payment و سایر اجزا بدون اختلال در هسته سیستم، به معماری افزوده شوند.

در مجموع، معماری Universe تل سی، یک ساختار توزیع شده، مقاوم در برابر خطا و توسعه پذیر است که با هدف تضمین SLA های سخت گیرانه، مدیریت ترافیک بالا و پشتیبانی از سناریوهای پیچیده عملیاتی طراحی شده است.

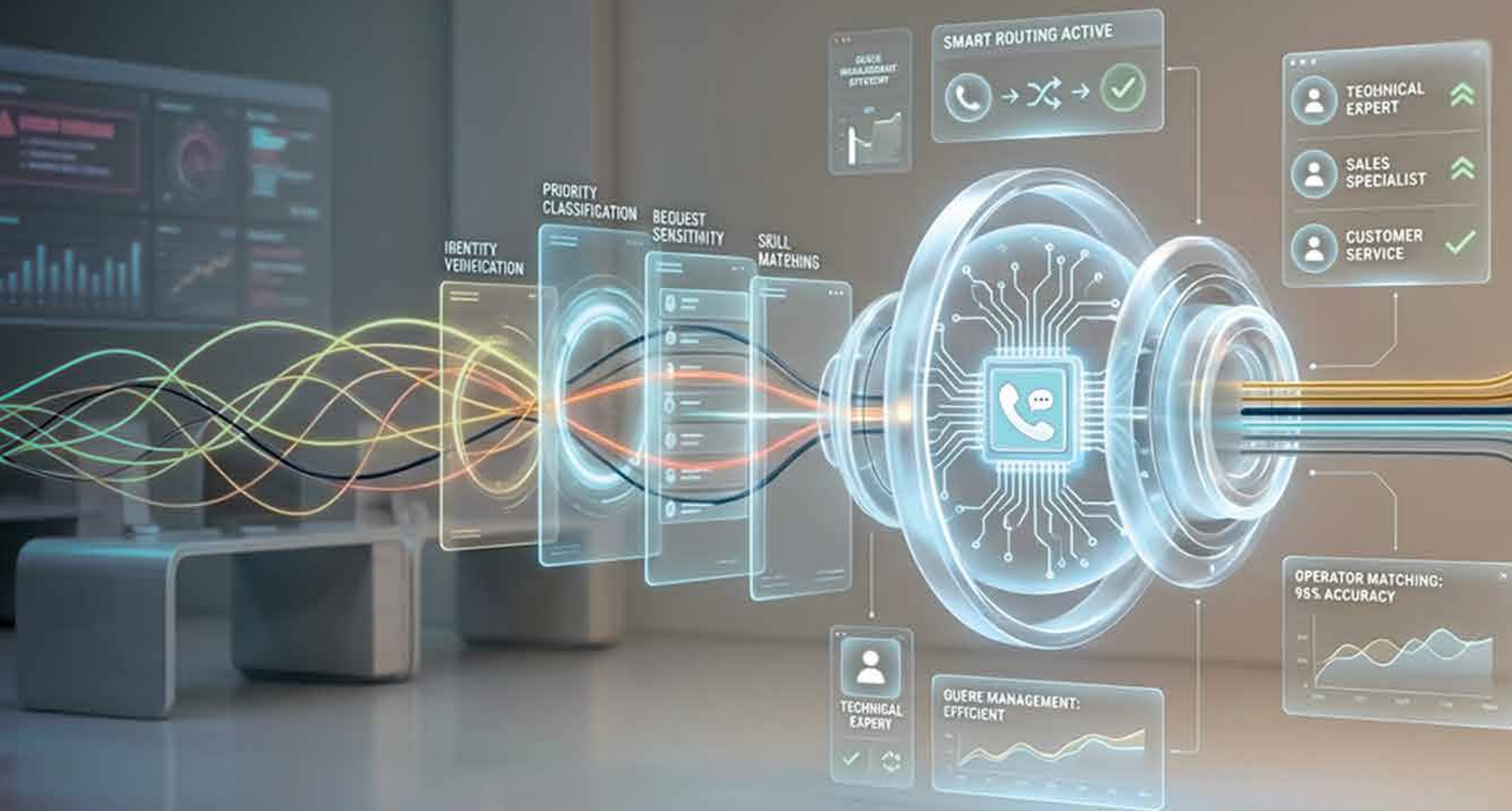


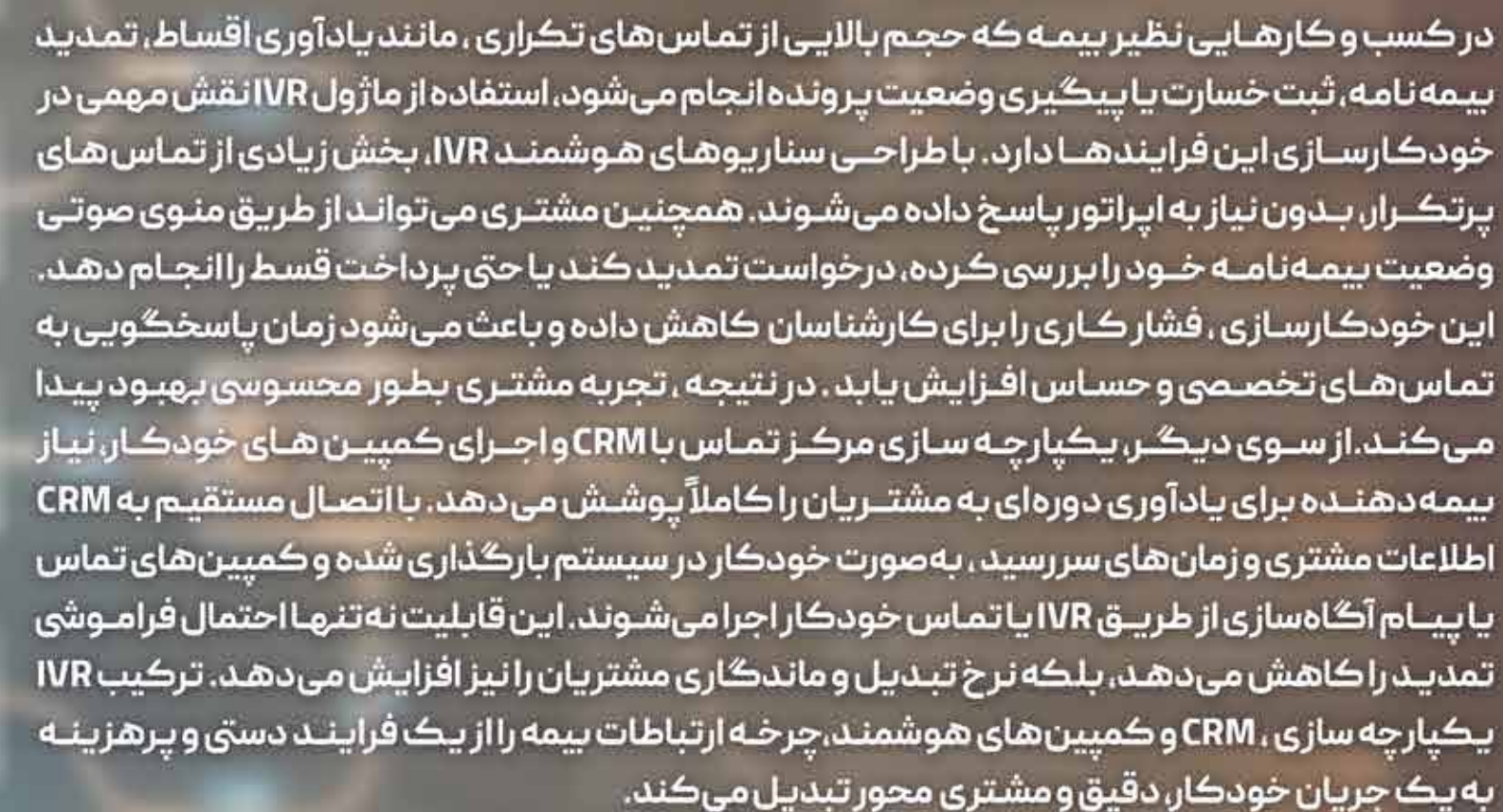


کاهش صف تماس و تسریع رسیدگی به درخواست های حساس با مسیریابی هوشمند

در ساعات اوج تراکنش، صف های تماس به سرعت طولانی می شوند. ماژول Smart Routing، با استفاده از الگوریتم های هوشمند مسیریابی، تماس ها را بر اساس اولویت، هویت مشتری، میزان حساسیت درخواست و تخصص کارشناسان، به بهترین مسیر هدایت می کند. این رویکرد باعث کاهش چشمگیر زمان انتظار، افزایش دقت در رسیدگی به درخواست ها و ارتقای امنیت می شود؛ زیرا مشتریان مهم، VIP و موارد بحرانی به سرعت به واحد های تخصصی مرتبط وصل می گردند. به کمک Smart Routing کیفیت خدمات در کانال تلفن به سطحی هوشمند و شخصی سازی شده می رسد و در نهایت، هم کارایی عملیاتی و هم تجربه مشتری به شکل قابل توجهی بهبود می یابد.

در کنار این ماژول، QC نقش کلیدی در اطمینان از کیفیت تعاملات مشتری و انطباق با استانداردهای امنیتی دارد. این ماژول با تحلیل خودکار تماس ها، ارزیابی عملکرد کارشناسان و شناسایی نقاط ضعف در فرآیند پاسخگویی، به بانک ها کمک می کند تا تجربه ای دقیق، سریع و قابل اتکا ارائه دهند. همچنین با ارائه شاخص های کیفیت، گزارش های تحلیلی و تشخیص الگوهای خطا، تیم های نظارت می توانند مداخلات بهبود دهنده را با دقت و سرعت بیشتری اجرا کنند. نتیجه این فرآیند، افزایش رضایت مشتری، کاهش ریسک و تضمین رعایت مقررات حساس بانکی و مالی است.







مدیریت هوشمند فرایندهای پیچیده با IVR پیشرفته و پنل اپراتوری یکپارچه



زمانی که تنوع بالای سرویس‌ها، سناریوهای پشتیبانی پیچیده و حجم قابل توجهی از تماس‌ها وجود دارد، استفاده از IVR پیشرفته نقش کلیدی را در مدیریت هوشمند تماس‌ها ایفا می‌کند. با طراحی درخت تصمیم چندلایه و پویا، تماس‌ها از همان ابتدا بر اساس نوع سرویس، سطح مشتری و ماهیت درخواست، تفکیک شده و به مسیر مناسب هدایت می‌گردند. این رویکرد باعث کاهش تماس‌های اشتباه، کوتاه شدن زمان مکالمه و افزایش دقت در پاسخگویی می‌شود و به سازمان‌ها کمک می‌کند تا حتی در زمان اوج ترافیک، کیفیت سرویس خود را حفظ کنند.

در کنار آن، یکپارچه‌سازی مرکز تماس با سامانه‌های عملیاتی و بهره‌گیری از پنل اپراتوری پیشرفته و یکپارچه، پاسخگویی به سناریوهای پیچیده را ساده و سریع می‌کند. اپراتور با دسترسی متمرکز به اطلاعات مشترک، وضعیت سرویس‌ها، تاریخچه تماس‌ها و ابزارهای کنترلی، می‌تواند بدون جابه‌جایی بین سیستم‌های مختلف، بهترین پاسخ را ارائه دهد. این یکپارچگی علاوه بر افزایش بهره‌وری اپراتورها، خطای انسانی را کاهش داده و تجربه‌ای یکپارچه و حرفه‌ای را برای مشتریان سرویس‌های ICT فراهم می‌کند. تجربه‌ای که با مقیاس‌پذیری بالا و متناسب با رشد و تنوع خدمات این نوع کسب و کارها طراحی شده است.



مدیریت یکپارچه ارتباطات پر حجم با IVR پیشرفته، وب چت و پنل اپراتوری

در سازمان‌های دولتی و مجموعه‌های بزرگ که با تنوع گسترده‌ای از خدمات و حجم بالای مخاطبان روبرو هستند، مدیریت مؤثر ارتباطات، نیازمند ابزارهایی است که بتوانند درخواست‌ها را بصورت دقیق و ساختاریافته هدایت کنند. استفاده از IVR پیشرفته این امکان را فراهم می‌کند تا تماس‌های ورودی بر اساس نوع خدمت، واحد سازمانی یا موضوع درخواست، بصورت هوشمند دسته‌بندی و هدایت شوند. این رویکرد علاوه بر کاهش زمان انتظار و جلوگیری از ارجاع‌های اشتباه، به شهروندان کمک می‌کند تا سریع‌تر به بخش مرتبط دسترسی پیدا کنند و حجم قابل توجهی از درخواست‌های اطلاع‌رسانی، بدون نیاز به اپراتور پاسخ داده شود.

در کنار آن، بهره‌گیری از پنل اپراتوری یکپارچه و قابلیت وب چت، بستر ارتباطی سازمان را به یک تجربه چندکاناله تبدیل می‌کند. اپراتورها از طریق یک پنل واحد می‌توانند تماس‌های تلفنی و پیام‌های وب چت را مدیریت کرده و به اطلاعات لازم برای پاسخگویی سریع دسترسی داشته باشند. وب چت نیز به عنوان یک کانال ارتباطی سریع و در دسترس، امکان دریافت خدمات و پیگیری درخواست‌ها را برای مخاطبان بدون نیاز به تماس تلفنی فراهم می‌کند. ترکیب IVR، پنل اپراتوری و وب چت، به سازمان‌های بزرگ کمک می‌کند تا ارتباط با مخاطبان را بصورت یکپارچه، مقیاس‌پذیر و کارآمد مدیریت کنند.





Support & Service

پشتیبانی و خدمات

پشتیبانی حرفه‌ای؛ تضمین پایداری و کیفیت خدمات مرکز تماس

در صنعت ارتباطات و مرکز تماس، کیفیت راهکار نرم افزار تنها بخشی از موفقیت است؛ آنچه تداوم عملکرد پایدار و تجربه مطلوب مشتریان را تضمین می‌کند، خدمات پشتیبانی حرفه‌ای و پاسخگو است. در محیط‌های عملیاتی حساس، هر دقیقه اختلال یا کاهش کیفیت سرویس، می‌تواند بر رضایت مشتری، بهره‌وری سازمان و حتی اعتبار برند تأثیر مستقیم بگذارد. به همین دلیل، سازمان‌ها نیازمند شریکی هستند که علاوه بر ارائه فناوری، توانایی مدیریت، نگهداری و پشتیبانی مستمر از سرویس را نیز داشته باشد.

تل سی برای راهکار یونیورس، مدل‌های متنوعی از خدمات پشتیبانی را متناسب با نیاز و سطح حساسیت کسب و کارها ارائه می‌نماید. در سطوح استاندارد پشتیبانی، درخواست‌ها و نیازهای مشتریان بر اساس سطح خدمات انتخابی، توسط کارشناسان تیم پشتیبانی در کوتاه‌ترین زمان ممکن پاسخ داده می‌شود. این مدل برای سازمان‌هایی مناسب است که به پشتیبانی استاندارد، سریع و قابل اتکानیاز دارند.

در سطح پیشرفته‌تر، تل سی خدمات Managed Services را ارائه می‌دهد؛ مدلی جامع که در آن یک تیم اختصاصی متشکل از Front Office، Back Office و تیم تخصصی 3rd Line مسئولیت کامل پشتیبانی و مدیریت عملیاتی مرکز تماس را برعهده می‌گیرند. این رویکرد به سازمان‌ها کمک می‌کند بدون درگیر شدن با پیچیدگی‌های فنی و عملیاتی، بر اهداف اصلی کسب و کار خود تمرکز کنند و در عین حال از پایداری، امنیت و عملکرد بهینه مرکز تماس اطمینان داشته باشند.



UI/UX مدرن؛ افزایش بهره‌وری، کاهش پیچیدگی

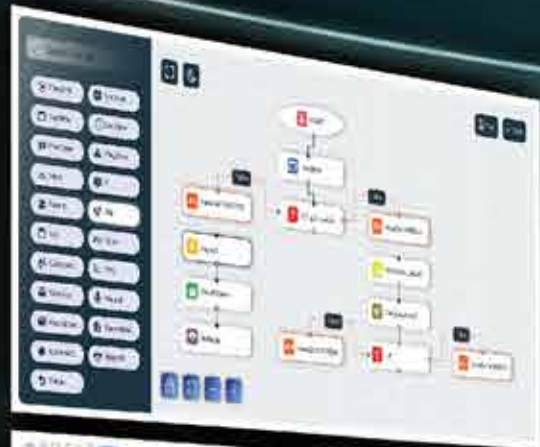
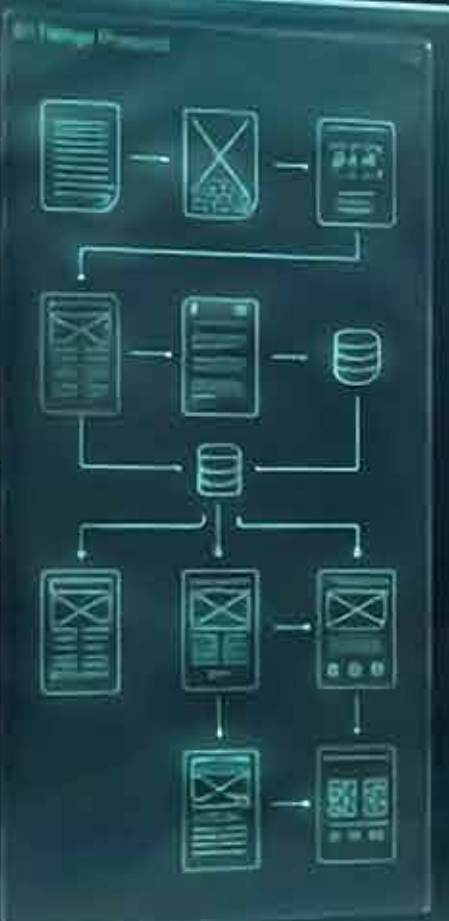
در مراکز تماس مدرن، موفقیت تنها به قابلیت‌های فنی وابسته نیست؛ نحوه تعامل کاربران با سیستم نیز نقش مهمی در بهره‌وری عملیاتی دارد. رابط کاربری (UI) حرفه‌ای و تجربه کاربری (UX) کارآمد، به اپراتورها و مدیران کمک می‌کند تا با سرعت بیشتر، خطای کمتر و کارایی بالاتر از امکانات سیستم استفاده کنند.

مركز تماس یونیورس با بهره‌گیری از اصول طراحی مدرن، محیطی ساده، یکپارچه و در عین حال قدرتمند را برای تمامی نقش‌های سازمانی فراهم کرده است. ساختار منسجم صفحات، دسترسی سریع به قابلیت‌ها، طراحی واکنش‌گرا و نمایش هوشمند اطلاعات، زمان آموزش کاربران را کاهش داده و انجام فرآیندهای روزمره را تسریع می‌کند.

پنل اپراتوری TITAN تمامی ابزارهای موردنیاز از جمله مدیریت تماس، تاریخچه تعاملات، ثبت اطلاعات مشتری، مدیریت تیکت و دسترسی به کانال‌های ارتباطی را در یک محیط واحد ارائه می‌دهد. همچنین ماژول طراحی IVR با رابط گرافیکی Drag & Drop، امکان طراحی و مدیریت سناریوهای پیچیده را بدون نیاز به کدنویسی فراهم می‌کند.

داشبوردهای KPI Monitoring و والبوردهای مدیریتی، شاخص‌های کلیدی عملکرد را بصورت لحظه‌ای و گرافیکی نمایش می‌دهند تا تصمیم‌گیری سریع‌تر و دقیق‌تر انجام شود. پنل مدیریت نیز امکان پیکربندی سرویس‌ها، صف‌ها، اپراتورها، کمپین‌ها و یکپارچه‌سازی‌ها را با حداقل پیچیدگی فراهم می‌سازد.

در یونیورس، UI/UX صرفاً یک ویژگی ظاهری نیست؛ بلکه بخشی از معماری محصول است که با هدف افزایش بهره‌وری کاهش خطای انسانی، تسریع فرآیندها و ارتقای تجربه کاربری طراحی شده است. این رویکرد به سازمان‌ها کمک می‌کند تا حداکثر ارزش را از سرمایه‌گذاری خود در مرکز تماس به دست آورند.





مدیریت هوشمند فرایندهای پیچیده با IVR پیشرفته و پنل اپراتوری یکپارچه



زمانی که تنوع بالای سرویس‌ها، سناریوهای پشتیبانی پیچیده و حجم قابل توجهی از تماس‌ها وجود دارد، استفاده از IVR پیشرفته نقش کلیدی را در مدیریت هوشمند تماس‌ها ایفا می‌کند. با طراحی درخت تصمیم چندلایه و پویا، تماس‌ها از همان ابتدا بر اساس نوع سرویس، سطح مشتری و ماهیت درخواست، تفکیک شده و به مسیر مناسب هدایت می‌گردند. این رویکرد باعث کاهش تماس‌های اشتباه، کوتاه شدن زمان مکالمه و افزایش دقت در پاسخگویی می‌شود و به سازمان‌ها کمک می‌کند تا حتی در زمان اوج ترافیک، کیفیت سرویس خود را حفظ کنند.

در کنار آن، یکپارچه‌سازی مرکز تماس با سامانه‌های عملیاتی و بهره‌گیری از پنل اپراتوری پیشرفته و یکپارچه، پاسخگویی به سناریوهای پیچیده را ساده و سریع می‌کند. اپراتور با دسترسی متمرکز به اطلاعات مشترک، وضعیت سرویس‌ها، تاریخچه تماس‌ها و ابزارهای کنترلی، می‌تواند بدون جابه‌جایی بین سیستم‌های مختلف، بهترین پاسخ را ارائه دهد. این یکپارچگی علاوه بر افزایش بهره‌وری اپراتورها، خطای انسانی را کاهش داده و تجربه‌ای یکپارچه و حرفه‌ای را برای مشتریان سرویس‌های ICT فراهم می‌کند. تجربه‌ای که با مقیاس‌پذیری بالا و متناسب با رشد و تنوع خدمات این نوع کسب و کارها طراحی شده است.



Our Customers

مشتریان منتخب تل سی

About TelC

درباره تل سی



تل سی در پاسخ به یک نیاز واقعی در بازار ارتباطات سازمانی ایران شکل گرفت؛ زمانی که زیرساخت‌های تلفنی سنتی پاسخگوی مقیاس و پیچیدگی مراکز تماس نبودند. این شرکت از سال ۱۳۸۴ با تمرکز محصول محور و هم‌راستا با استانداردهای روز، مسیر توسعه پلتفرم‌های مرکز تماس و ارتباطات سازمانی را دنبال کرده و طی سال‌ها توان طراحی، پیاده‌سازی و پشتیبانی راهکارهای عملیاتی در مقیاس سازمان‌های بزرگ را تثبیت کرده است.

هسته تخصص تل سی، ترکیبی از تیم‌های توسعه نرم‌افزار و متخصصان مخابرات است؛ رویکردی که نتیجه‌اش ارائه راهکارهای پایدار، قابل سفارشی‌سازی و قابل ادغام با سامانه‌های سازمانی بوده است. نمونه‌ای از این اعتماد، انتخاب تل سی توسط همراه اول برای جایگزینی یکی از نقاط تماس کلیدی با مشترکان در مقیاس بالا و بدون افت کیفیت خدمات است؛ تجربه‌ای که جایگاه تل سی را به عنوان یک ارائه‌دهنده قابل اتکا برای پروژه‌های Enterprise تقویت کرده است.

