



شرکت فناوری اطلاعات نیکسان



پیشرو در عرصه تبلیغات و اطلاع رسانی هدفمند

پایبندی عملی به رضایتمندی مشتری

رضایت خاطر مشتریان و آسودگی در انتفاع

تیم کاری مجرب و متعهد



سامانه یکپارچه تلفن گویای نیکسان



اپراتوری خودکار

اطلاع رسانی هوشمند

پرسش و پاسخ

ارسال و دریافت فکس

ارتباط با دیتابیس

صندوق صوتی و پیشنهادات و انتقادات



معرفی سامانه یکپارچه تلفن گویا نیکسان :

با توجه به گسترش خدمات تلفنی و استفاده آسان از تلفن برای عموم مردم، ارتباط تلفنی شاید اولین و مهم ترین راه ارتباط با سازمان باشد، لذا ارتباط دو طرفه با مخاطبین، از مهمترین دغدغه های سازمانها و نهادهای تجاری، علمی، فرهنگی و ... می باشد. در این راستا، شرکت فناوری اطلاعات نیکسان با ارائه سیستم یکپارچه تلفن گویا در صدد تسهیل نمودن ارتباط دو طرفه بین یک سازمان، شرکت، نهاد و ...، با مخاطبین و ارباب رجوعان برآمده که از آن بمنظور کاهش هزینه های مرکز، حذف وظایف تکراری پرسنل، ارائه سرویس های شهروند الکترونیک و تکریم ارباب رجوع و ... نیز استفاده می شود. سامانه تلفن گویا، مرکز شما را مکانیزه کرده و قابلیت اتصال به کلیه نرم افزارهای دیگر همچون اتوماسیون مالی، اداری و ... جهت ارائه سرویس های الکترونیکی به مخاطبان را دارد.



معرفی ماژولهای سیستم تلفن گویا نیکسان :

سیستم تلفن گویا نیکسان با زبان C# نوشته شده، دارای دیتا بیس قدرتمند SQL Server بوده و قابل نصب روی سیستم عامل های Windows Server/XP/Vista/Seven می باشد. این نرم افزار از ۱ الی ۳۲ خط به صورت همزمان پشتیبانی می نماید و دارای ماژولهای کاربری زیر می باشد:

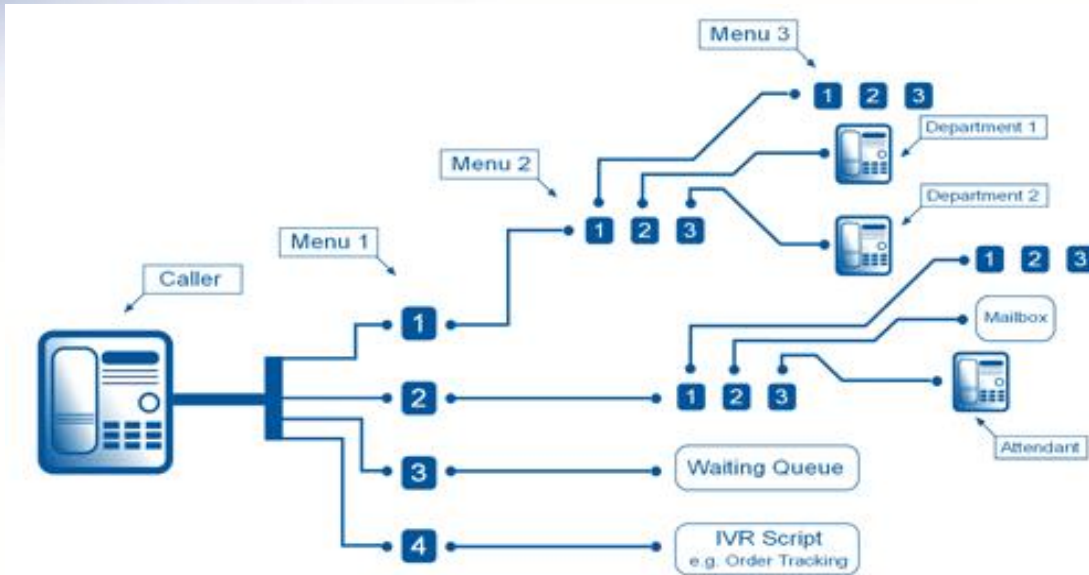
➤ اطلاع رسانی :

از مهمترین کارکردهای تلفن گویا اطلاع رسانی هوشمند و شبانه روزی از طریق تلفن به منظور ارائه انواع اطلاعات سازمان از قبیل رسالت و اهداف شرکت، آدرس و اطلاعات تماس با مدیران سازمان، اطلاعیه ها، آخرین اخبار، محصولات، لیست قیمت و ... به مخاطبین می باشد در این ساختار در حقیقت یک صوت از پیش تعریف شده بعد از انتخاب مخاطبین پخش شده و بصورت هوشمندانه اطلاع رسانی مورد نیاز مخاطب را ارائه مینماید.

➤ اپراتور خودکار :

امروزه به دلیل کاربردهای چشم گیر تلفن در امور اداری، تجارت و بازرگانی و به طبع لزوم ارتباط بین کارمندان یک مجموعه، شمار قابل توجهی از شرکت ها و سازمان ها به سیستم تلفن سانترال و یا تلفن داخلی مجهز می باشند. سامانه یکپارچه تلفن گویا نیکسان با هدف ایجاد اپراتوری ۲۴ ساعته به منظور افزایش ساعات کاری یک مجموعه و همچنین سهولت در برقراری ارتباط

مشتریان و مخاطبین با کارمندان و مدیران یک سازمان با سیستم سانترال ارتباط برقرار کرده و فهرستی را در اختیار تماس گیرندگان قرار می دهد تا با استفاده از سیستم تلفنی به بخش یا داخلی مورد نظر خود وصل شوند.



➤ صندوق صوتی :

صندوق صوتی یکی دیگر از امکانات نرم افزار نیکسان است که بستری را برای مخاطبین فراهم می سازد تا پس از تماس با تلفن گویا و ورود به بخش پیام صوتی، پیغام خود را برای شخص مورد نظر بگذارند. تعداد صندوق های صوتی نامحدود بوده و کلیه عوامل یک مجموعه می توانند از این امکان برخوردار شوند. صاحبان صندوق ، هم از طریق تلفن و هم از طریق کامپیوتر قادر خواهند بود با وارد کردن پسورد صندوق صوتی ، پیام های صوتی خود را بررسی نمایند و از تاریخ و ساعت تماس مطلع گردند.

➤ پیشنهادات و انتقادات :

یکی از مهمترین وظایف شرکت ها و سازمان هایی که ارائه دهنده خدمات و یا فروشنده محصولاتی به مشتریان خود می باشند مدیریت شکایات و انتقادات به منظور رسیدگی به درخواست مخاطبین ، بهبود عملکرد سازمان و تسریع در امر خدمات رسانی با کمترین هزینه و به بهترین شکل ممکن به مشتریان می باشد ، از این رو مازول پیشنهادات و انتقادات این مجموعه ها را در اجرای هر چه بهتر این امکان یاری می نماید.

➤ ارسال و دریافت فکس :

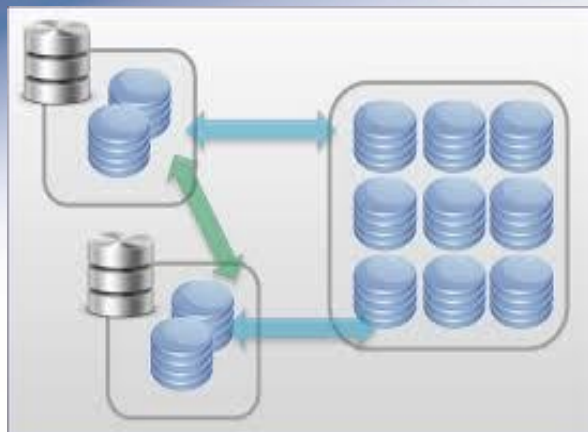
از دیگر قابلیت های تلفن گویای نیکسان مازول ارسال و دریافت فکس می باشد. این سیستم علاوه بر داشتن قابلیت دریافت فکس از سوی مخاطب به صورت کاملاً خودکار و نرم افزاری ، قابلیت ارسال فکس بنا به درخواست مخاطب بعد از رجوع به منوی فکس را نیز دارا بوده که این قابلیت بیشتر در شرکت هایی که علاقه مند به ارسال اطلاعاتی همچون کاتالوگ ، آخرین قیمت ها ، لیست محصولات جدید، ارسال صورت حساب و ... از طریق فکس هستند، پرکاربرد می باشد.

➤ پرسش و پاسخ :

امکان پرسش و پاسخ جهت تکریم ارباب رجوع و به منظور پاسخگویی به سوالات و درخواست های مخاطبین طراحی و مورد استفاده قرار می گیرد. مخاطبین پس از تماس با تلفن گویا سوالات و خواسته های خود را مطرح کرده و با دریافت شناسه پیگیری مدتی بعد تماس گرفته و پاسخی را که سازمان و مجموعه به سوال آنها داده است دریافت می نمایند. در صورتی که پاسخ پیغام

مخاطب داده نشده باشد پیغامی مناسب و از قبل تعریف شده برای وی پخش خواهد شد. در هر لحظه نیز امکان گزارش گیری از پرسش و پاسخ ها امکان پذیر خواهد بود

➤ قابلیت اتصال به دیتابیس :



نرم افزار تلفن گویا نیکسان با قابلیت اتصال به بانک اطلاعاتی (Data Base) ، SQL Server ، Access و Oracle و اطلاع رسانی صوتی بصورت درختی (ایجاد تعداد نامحدود منو و زیر منو جهت معرفی مرکز ، خدمات و محصولات ، راهنمایی مخاطب در زمینه مورد نظر و ...) می تواند اطلاعات مورد نیاز مخاطب اعم از مانده حساب و گردش حساب ، اعلام نرخ ارز و یا اعلام اطلاعات تحصیلی ، اعلام نمرات و ... را با گرفتن پارامتر ورودی ، از نرم افزار داخلی سازمان استخراج و در اختیار مخاطبین قرار دهد.

➤ گزارشات عملکرد :

نرم افزار تلفن گویا نیکسان قادر است گزارشات عملکرد سامانه از قبیل گزارش تماسها ، مراجعات به داخلیها ، مقایسه تماسها در ساعات و روزهای مختلف ، مقایسه داخلی ها و میزان اشغالی و عدم پاسخگویی، شماره تماس کاربران ، تعداد تماس ها به صورت تفکیک شده ، مدت زمان مکالمات ، تعداد تماس های موفق و ناموفق و ده ها گزارش دیگر را به منظور بررسی عملکرد بخش های مختلف یک مجموعه در اختیار سازمان قرار دهد.

دیگر قابلیت ها :

- سیستم سفارش دهی پویا
- برگزاری مسابقه و نظر سنجی (سیستم هوشمند مسابقه و نظر سنجی تلفنی)
- سیستم داستان گوی هوشمند
- نسخه تحت شبکه و تک کاربره
- اتصال به سیستم پیام کوتاه
- امکان گنجاندن هر قابلیت مورد نظر شما در نرم افزار

سخت افزار تلفن گویا :

سامانه های تلفن گویا علاوه بر نرم افزار نیازمند سخت افزار های ویژه نیز می باشند، این سخت افزار ها با عنوان مودم های صوتی صنعتی با برند های مختلف در بازار ارائه می گردند.

شرکت فناوری اطلاعات نیکسان با ارائه مودم های صوتی دانجین (Donjin)، دیالوجیک (Dialogic) در انواع مختلف ۳۲، ۱۶، ۴، ۸، ۲ پورت همراه با نرم افزار های تلفن گویای خود، حق انتخاب را به مشتریان جهت سهولت در سازماندهی سامانه ارتباط بامشتریانشان و پیاده سازی راه کارهای منطبق بر سازمان ارائه می دهد.



گارانتی و پشتیبانی :

در سامانه های نرم افزاری خدمات دوران گارانتی و پشتیبانی از هر چیز با اهمیت تر است ، شرکت فناوری اطلاعات نیکسان جهت رفاه مشتریان خود اقدام به ایجاد روشهای نوین در ارائه خدمات به مشتریان خود نموده است در زیر به بعضی از این روشها اشاره می نماییم :

- ✓ ارائه پشتیبانی آنلاین از طریق اینترنت در هر نقطه از جهان با ساده ترین روشها
- ✓ ارائه خدمات تلفنی در ساعات اداری
- ✓ ارائه رایگان نسخه های جدید نرم افزاری در دوران گارانتی
- ✓ رفع ایرادات احتمالی بصورت رایگان
- ✓ دریافت کلیه پیشنهادات سازنده مشتریان در راستای ارتقاء نرم افزارها و اعمال آن در نرم افزار
- ✓ گارانتی و پشتیبانی معتبر در سطوح مختلف به مدت ۱۲ ماه گارانتی و پنج سال خدمات پس از فروش

برخی از مشتریان نیکسان :



لیست کامل مشتریان شرکت نیکسان در سایت این مجموعه قابل مشاهده و دسترس می باشد .