



تجربه ارتباطات یکپارچه

راهکار مدیریت مرکز تماس الوویب

فهرست

۵	الوویپ در یک نگاه
۶	اهمیت مراکز تماس در کسب و کار
۸	ارزش های کلیدی الوویپ
۱۰	خلق مشتریان بسیار راضی
۱۴	اپراتورهای توانمند و هوشمند
۱۸	پلتفرم منعطف و توسعه پذیر
۲۲	تعاملات تیمی و سازمانی
۲۶	چرا الوویپ؟



الوویپ فقط یک مرکز
تماس نیست؛
یک مرکز تجربه مشتری است.

الوویپ در یک نگاه

الوویپ یک راه‌حل تجاری برای مدیریت ارتباطات تلفنی (مرکز تماس) است که بر اساس فناوری VoIP طراحی شده است. از نرم افزار الوویپ می‌توان برای مدیریت یکپارچه، هوشمند و خودکار تماس‌ها در واحدهای مختلف یک کسب‌وکار استفاده کرد. همچنین برای بهبود عملکرد و افزایش کارایی سازمان، آمارهای تحلیلی مناسبی در اختیار مدیران شرکت‌ها قرار می‌دهد. نرم افزار مرکز تماس الوویپ با بیش از ۴۰ قابلیت و ویژگی، تمام داده‌های تماس‌ها را جمع‌آوری و تحلیل می‌کند و ابزاری قدرتمند برای مدیریت حرفه‌ای تماس‌ها و اپراتورها در اختیار سازمان‌ها قرار می‌دهد.

با نرم‌افزار الوویپ، می‌توان تمام شعب یک شرکت را بدون محدودیت جغرافیایی به یکدیگر متصل کرد و زمان و هزینه تماس‌های خود را کاهش داد. این نرم افزار با قابلیت یکپارچه سازی با CRM به شرکت‌ها کمک می‌کند تا به راحتی مشتریان خود را شناسایی و با آن‌ها ارتباط برقرار کنند و مسیر همواری برای مشتری‌مداری در اختیار داشته باشند. نرم افزار الوویپ، به دلیل سادگی و کاربردی بودن، می‌تواند برای طیف وسیعی از شرکت‌ها با اندازه و نوع فعالیت مختلف مناسب باشد و باعث بهبود فرآیند مدیریت مرکز تماس و افزایش رضایت مشتریان شود.



اهمیت مراکز تماس در کسب و کار

ما به عصر مشتری منتقل شده‌ایم. عصری که در آن مشتریان انتخاب و کنترل بیشتری در نحوه تعامل با برندها دارند امروزه همه چیز در مورد تجربه است.

مشتریان شما نیازمند خدمات بلادرنگ از کارشناسان می‌باشند. آنها انتظار خدمات یکپارچه و هوشمند از طریق همه کانال‌های ارتباطی را دارند که این امر به معنی آن است که شما باید بدانید که آنها چه کسانی هستند و درک حداقلی و درستی از نیاز یا مشکلات احتمالی آنها داشته باشید.

و اگر آنها این تجربه را دریافت نکنند، شما را جایگزین می‌کنند و به سراغ سرویس‌دهنده دیگری می‌روند پس:

«هر لحظه از ارتباط با مشتری یک تجربه است که اهمیت دارد»

چالش آنجاست که بسیاری از سیستم‌های تلفنی و یا مراکز تماس قدیمی پاسخگوی نیازهای امروزی مشتریان نیست. این سیستم‌ها به صورت جزیره ای عمل می‌کنند و ارتباط با CRM سازمان ندارند و به همین دلیل با تغییرات نیازهای کسب و کار تطبیق پیدا نمی‌کنند. همچنین در این سیستم‌ها امکان پیاده‌سازی خلاقیت‌ها و ایده‌های جدید وجود ندارد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که خلق تجربه خرسند برای مشتریان وابستگی زیادی به مرکز ارتباط شما دارد.

۲۱%

کاهش زمان پاسخگویی به مشتریان

یکی از فناوری های پیش نیاز برای خلق این تجربه، فناوری VoIP است که به شما این امکان را می دهد تا ارتباطات تلفنی کسب و کار خود را به شیوه ای مدرن بر بستر شبکه یا اینترنت برقرار کنید. بدین معنی که شما برای برقراری تماس نیاز به سیم کشی تلفن ها ندارید و می توانید از سیستم شبکه خود برای این ارتباط استفاده کنید. این فرایند می تواند از طریق تلفن های نرم افزاری (softphone)، تلفن های تحت شبکه (باسیم و بی سیم) و اپلیکیشن روی موبایل ها و یا حتی خود موبایل ها انجام شود. همچنین برخلاف تلفن های سنتی، سیستم های VoIP با مرزهای جغرافیایی محدود نمی شوند و غالباً با هزینه های کمتر، از امکانات بیشتری نسبت به تلفن های سنتی برخوردارند.

۲۳%

کاهش زمان انتظار مشتریان

مرکز ارتباط الووپی زیرساخت ها و ابزارهایی را در اختیار شما قرار می دهد که هر ارتباطی با مشتری تبدیل به تجربه ای خوشایند شود. آمارها نشان می دهد با پیاده سازی مرکز ارتباط می توان تغییر در میزان شاخص های زیر را پیش بینی نمود.

۲۵%

افزایش کارایی اپراتورها

۱۹%

افزایش سطح رضایت مشتریان

ارزش‌های کلیدی الوویپ



اپراتورهای توانمند و هوشمند

- افزایش بهره‌وری اپراتور
- اپراتورهای دورکار
- نظارت و مانیتورینگ تماس‌ها
- کمپین تماس تبلیغاتی



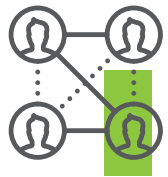
خلق مشتریان بسیار راضی

- مدیریت تجربه مشتری
- انتقال هوشمند و خودکار تماس
- مدیریت همه کانال‌های ارتباطی



تعاملات تیمی و سازمانی

- ابزارهای تعاملی
- انواع روش‌های تماس
- مدیریت کاربران و اپراتورها



پلتفرم منعطف و توسعه پذیر

- ابزار طراحی گرافیکی
- یکپارچگی با نرم افزارهای CRM و ERP
- آنالیز و تحلیل داده‌ها
- open API
- ابزارها





الووپ فقط یک مرکز
تماس نیست؛
یک مرکز تجربه مشتری است.

خلق مشتریان بسیار راضی



مرکز تماس الووپ این امکان را در اختیار مشتریان شما قرار می‌دهد که از طریق کانال مورد نظر خود مانند پیامک، شبکه‌های اجتماعی، ایمیل یا تماس ارتباط برقرار کنند. دسترسی سریع اپراتورها به نمای کلی تاریخچه تماس و تعاملات مشتری تضمین می‌کند که مشتریان هرگز مجبور نیستند درخواست خود را تکرار کنند، و اپراتورها برای هرگونه تعامل و پاسخ، آگاه و آماده هستند. همچنین نظرسنجی‌های مدیریت تجربه الووپ بینشی کامل در مورد احساسات و نبض ثابتی در مورد تجربه مشتری به شما ارائه می‌دهد.



مدیریت تجربه مشتری

مدیریت تجربه مشتری الیویپ با شناخت دقیق مشتریان و دستیابی به اطلاعات و سوابق آنها سعی می‌کند با نظرسنجی‌های متنوع و گسترده، بازخورد مشتریان را به اشکال متنوع جمع‌آوری کرده و به آنها این قدرت را دهد تا در مورد تجربه خود بازخورد فوری از کانال‌های مختلف ارائه دهند. همچنین با ارائه نتایج آخرین تجربه‌های مشتری به اپراتورها، به آنها کمک می‌کند تا با افزایش بینش و آگاهی از عملکرد خود، آن را بهبود و تطبیق بخشند.

● شناسایی مشتریان VIP

شناسایی مشتریان خاص از روش‌های مختلف و اولویت‌دهی در پاسخگویی به تماس آن‌ها

● فرم نظرسنجی تلفنی

ایجاد پرسشنامه‌های چندسوالی و چندگزینه‌ای و تکمیل تلفنی آن

● درخواست تماس

ثبت درخواست تماس توسط مشتری در زمان عدم دسترسی بودن اپراتور

● رویدادهای تماس

ارسال ایمیل و پیامک بر اساس وضعیت تماس‌های ورودی یا خروجی به مشتریان پس از قطع تماس

● باشگاه مشتریان تلفنی

تشخیص مشتریان سازمان از تماس‌گیرندگان شرکت بر اساس شماره تماس، شماره مشتری و یا رمز مشتری

● نظرسنجی تماس

امکان نظرسنجی پس از هر تماس ورودی و امتیازدهی به اپراتورها

● صندوق صوتی

دریافت پیغام‌های صوتی تماس‌گیرندگان و دسترسی به آن‌ها

● ارسال ایمیل و پیامک

امکان ارسال ایمیل و پیامک جهت ارسال پیام‌ها یا اطلاعات مهم به مشتریان



انتقال هوشمند و خودکار تماس (ACD)

در اکثر سیستم های سنتی سفر همه مشتریان از پیش تعریف شده و ثابت می باشد و آنها با گزینه های مشخصی در مرکز تماس مواجه می باشند اما مدیریت تجربه الویپ این امکان را فراهم می کند تا هر مشتری بر اساس اطلاعات و سوابق خود سفر کاملا متفاوتی را تجربه کند. این هوشمندی از طریق دستیابی کامل الویپ به اطلاعات و سوابق مشتریان امکان پذیر می شود.

صدور و پرداخت صورت حساب مکالمه

امکان صدور فاکتور برای دقایق مکالمه با مشتری و ارسال لینک پرداخت آن به موبایل یا ایمیل مشتری

اتصال مجدد به آخرین اپراتور پاسخگو

اتصال مجدد به اپراتوری که مشتری پیشتر و در طول یک روز با وی در تماس بوده است

بازیابی تماس (CallBack)

تماس خودکار با مشتری در صورت اشغال بودن اپراتور

توزیع تماس ها بر اساس کد منطقه

توزیع هوشمند تماس های ورودی بین اپراتورها و واحدها براساس پیش شماره تماس گیرنده (شهر، کشور)

مرا دنبال کن ساده و پیشرفته

انتقال تماس به شماره موبایل، داخلی دیگر، صندوق صوتی و درخواست تماس ... در صورت در دسترس نبودن اپراتور

انتقال تماس بر اساس فراخوانی API

فراخوانی API از سیستم ثانویه، پیام ها و سناریوها بر اساس اطلاعات و بخش آن برای مشتری

اتصال خودکار مشتری به مسئول پرونده

انتقال خودکار تماس مشتری دقیقا به مسئول رسیدگی به امور مشتری در هر واحد

اتصال خودکار بر اساس مسئول سفارش

انتقال خودکار تماس مشتری به مسئول جاری فرآیند خرید، درخواست پشتیبانی و یا ...

اتصال خودکار براساس وضعیت قرارداد مشتری

بررسی وضعیت و نوع قرارداد مشتری و انتقال تماس خودکار به واحد یا داخلی مشخص

اعلام و پرداخت مانده حساب

اعلام مانده حساب پرداخت نشده مشتری از طریق منشی تلفنی و ارسال لینک پرداخت برای مشتری

منشی تلفنی چند سطحی (IVR) و پویا

یک منشی تلفنی خودکار برای راهنمایی دقیق و هوشمند تماس گیرندگان با یک تعامل چند سطحی

صف تماس و گروه های تماس

مسیرهای تماس تفکیک شده با ایجاد صف های مختلف از تماس گیرندگان برای اتصال به اپراتورها



مدیریت همه کانال‌های ارتباطی

در یک مرکز تماس تمام کانال (OmniChannel) مشتریان می‌توانند راه ارتباطی خود را بر اساس سلیقه و شرایط خود انتخاب کنند و اپراتورها در یک سیستم یکپارچه بدون توجه به راه ارتباطی مشتری تصویری کامل از سوابق و تعاملات مشتری را در اختیار دارند.

مرکز تماس الویپ در کنار نرم‌فزار CRM پیام‌گستر یک راهکار مرکز ارتباط OmniChannel تمام عیار است.

الویپ تجربه بی‌نظیری از مدیریت تمام راه‌های ارتباطی با مشتریان را برای شما ایجاد می‌کند.

● دسترسی به سوابق کلیه ارتباط ها و تعاملات

ذخیره کلیه سوابق CRM و ارتباطات مشتریان و تعیین سطح دسترسی به آن‌ها

● ارتباط از طریق پیامک، ایمیل، شبکه اجتماعی و تماس

دریافت ایمیل، پیامک یا تماس مشتریان و ایجاد فرم‌های پیگیری در سوابق مشتریان

● سیستم تیکتینگ و رسیدگی به درخواست های مشتریان

سیستم تیکتینگ پیشرفته با امکان دسته بندی و اولویت بندی درخواست های مشتریان



۲

اپراتورهای توانمند و هوشمند



الوپیپ هر آنچه را که اپراتورهای شما برای ارائه تجربیات استثنایی به مشتریان نیاز دارند را در اختیار آنها قرار می‌دهد. ابزارهای اپراتور یک تاریخچه کامل از مشتری را در یک مکان به وی ارائه می‌دهند و تضمین می‌کنند که همیشه از موضوع درخواست مشتری آگاه هستند.



افزایش بهره‌وری اپراتور

الووپ با فراهم آوردن امکانات کاربردی و هوشمند موجب بهینه‌سازی عملکرد اپراتورها و کاربران می‌شود. این امکانات با افزایش سرعت و دقت در انجام امور، شرایط بهتری را برای ادامه فعالیت روزانه اپراتورها فراهم می‌کنند.

- **انتقال تماس (Call Forwarding)**
انتقال تماس به داخلی دیگر، تلفن همراه در صورت در دسترس نبودن اپراتور
- **کلک تو کال**
کلک بر روی شماره تماس برای شماره‌گیری
- **پاپ آپ پرونده مشتری**
دسترسی سریع به پرونده و سوابق مشتری
- **CallerID بر روی نمایشگر تلفن**
نمایش نام مشتری یا نام اپراتور تماس گیرنده بر روی نمایشگر تلفن
- **اعلام کاربر پاسخگو**
اعلام نام / کد اپراتور قبل از اتصال به اپراتور تماس
- **کمک اپراتور**
اعلام درخواست کمک توسط اپراتور و صحبت کردن مدیر با اپراتور بدون متوجه شدن مشتری
- **زمان کارهای بعد از هر تماس**
تعریف زمان برای ثبت لاگ و انجام امور تماس و عدم اتصال به اپراتور (ACW)
- **مشخص شدن وضعیت اپراتور**
به صورت پیش فرض دارای وضعیت‌های آنلاین، مشغول به کار، استراحت یا آفلاین
- **مدیریت شیفت کاری اپراتورها**
شیفت‌بندی کردن زمان فعالیت پرسنل مرکز تماس
- **رتبه بندی اپراتورها**
رتبه‌بندی اپراتورهای هر صف بر اساس نحوه پاسخگویی در بین همه اپراتورها
- **توافق‌نامه سطح خدمات SLA**
تعریف زمان مناسب و توافق شده برای پاسخ به تماس ورودی در هر صف تماس
- **لیست سیاه**
ساخت لیست از شماره‌های غیرمجاز برای تماس با سازمان به منظور جلوگیری از اشغال خطوط

کمپین تماس تبلیغاتی

کمپین های تماس تبلیغاتی قابلیت برای تماس و اطلاع رسانی انبوه تلفنی است. با تماس گروهی انبوه می توان پیام های کسب و کار را به صورت صوتی، در طیف وسیع و با صرف زمان و هزینه کمتر، برای مخاطبان ارسال کرد.

ارسال پیام صوتی به لیست دلخواه
از طریق بارگذاری فایل اکسل

تحلیل پیام های ارسالی، تعداد
دفعات ارسال و تلاش برای ارسال

اطلاع رسانی رفت و برگشتی ورود
به صف تماس و اتصال به اپراتور
خاص پس از دریافت پیام صوتی

ورود به سیستم نظرسنجی پس از
دریافت پیام صوتی

اپراتورهای دورکار

پشتیبانی الوویپ از دورکاری علاوه بر توانمندی اپراتورها در هر مکان، این امکان را فراهم می کند که اپراتورهای شما بدون در نظر گرفتن مکان فیزیکی خود، تجربه ای یکپارچه به مشتریان ارائه دهند.

کار کردن از هر کجا

ارتباط اپراتورها با مشتریان از هر کجا و در هر زمان با ابزارهای ساده ای مانند لپ تاپ و موبایل

پاسخگویی از طریق موبایل

پاسخگویی از طریق موبایل امکان نصب تلفن های نرم افزاری بر روی موبایل، تماس و پاسخگویی به مشتریان

نظارت و مانیتورینگ اپراتورهای دورکار

نظارت از طریق داشبورد لحظه ای صف تماس، داشبورد وضعیت و عملکرد اپراتور و مانیتورینگ داخلی ها



نظارت و مانیتورینگ تماس‌ها



نظارت بر تماس، فرآیند پیگیری و نظارت بر تماس‌های برقرار شده با هدف بهبود کیفیت ارتباطات و خدمات مشتری است و تقریباً همیشه توسط مدیر مرکز تماس یا سرپرست مرکز تماس این نظارت صورت می‌گیرد. این فرآیند با اهدافی مانند آموزش همکاران جدید، بهبود رضایت مشتری، افزایش عملکرد همکاران و اطمینان از کیفیت تماس‌های استفاده می‌شود. ابزارهای مانیتورینگ مرکز تماس الوویپ، موفقیت مرکز شما را تضمین می‌کند و همچنین به عنوان یک ابزار تضمین کیفیت پاسخگویی به مشتری عمل می‌کند.

ضبط مکالمات

ضبط و ذخیره‌سازی کلیه مکالمات تلفنی صورت‌گرفته در مجموعه

کنفرانس تلفنی

حضور در مکالمه و تشکیل یک اتاق کنفرانس تلفنی سه نفره بدون

شنود

گوش دادن به مکالمات بدون متوجه شدن اپراتور و مشتری

داشبورد لحظه‌ای تماس‌ها

تماس‌های ورودی، در انتظار پاسخ، درحال مکالمه، بی‌پاسخ و...

نجوا

صحبت کردن و انتقال راهنمایی لازم به اپراتور بدون متوجه شدن مشتری

مانیتورینگ داخلی‌ها

مشخص بودن وضعیت در دسترس، درحال مکالمه، اشغال هر داخلی

۳

پلتفرم منعطف و توسعه پذیر



الوویپ محصولی از بزرگترین تولیدکننده نرم افزارهای مدیریت ارتباط با مشتریان ایران است. جایی که تمامی تمرکزها بر روی مشتری و نیازهای آن است. الوویپ با بهره گیری از فناوری روز دنیا، معماری منحصری فرد و قابلیت شخصی سازی و پاسخگویی به نیازهای سازمان های بزرگ آماده استقرار در ابعاد گسترده سازمانی است. به کمک الوویپ شما امنیت، مقیاس پذیری، شخصی سازی، کارایی و تعاملات را به صورت متمرکز در یک راهکار دارید.

یکپارچگی با نرم افزارهای CRM و ERP

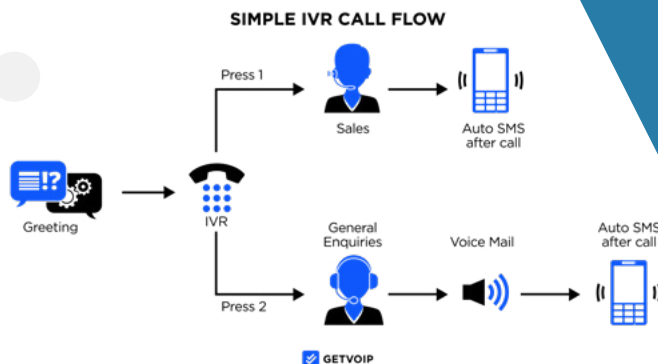
یکپارچه سازی مرکز تماس الویوپ با نرم افزارهای CRM موجب می شود که بتوان از طریق نرم افزارهای CRM به امکانات مرکز تماس دسترسی پیدا کرد. این یکپارچگی علاوه بر خلق تجربه منحصری فرد و ساده برای اپراتورها، بهره وری آنها را افزایش می دهد و از سوی دیگر اطلاعات لازم برای مدیریت تجربه مشتری در اختیار مرکز تماس قرار می دهد تا بتواند تجربه سفری منحصری فرد برای هر مشتری طراحی و اجرا شود.

الویوپ با طراحی یک استاندارد کدباز امکان یکپارچگی با تمام نرم افزارهای CRM را فراهم آورده است. همچنین این استاندارد را برای نرم افزارهای زیر پیاده سازی کرده و قابلیت بهره برداری دارند:

نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری پیام گستر

نرم افزار Microsoft Dynamics CRM

هر CRM یا سیستم اطلاعاتی یا ERP که استانداردهای الویوپ را پیاده سازی کند.



ابزار طراحی گرافیکی سناریوی پاسخگویی



یکی از اهداف نرم افزار الویوپ، کمتر نمودن پیچیدگی های پیاده سازی و انجام تنظیمات در مراکز تماس است. ابزار طراحی گرافیکی، امکان طراحی و تدوین سناریو مرکز تماس به صورت گرافیکی و تصویری را فراهم می کند و می توانید توالی سناریو ها و نحوه اتصال آن ها را بهم به ببینید و تمامی تنظیمات را از همین قسمت به راحتی انجام دهید. این طراحی ها به صورت اتوماتیک در تنظیمات سیستم ذخیره و اعمال می شود.

آنالیز و تحلیل داده‌ها

تجزیه و تحلیل داده‌ها در مرکز تماس یک مسئله مهم و ضروری در فرآیند مدیریت آن به شمار می‌آید. اینکه چگونه می‌توان نظر مشتریان و رضایت آن‌ها را جلب کرد و یا این که چگونه می‌توان بهره‌وری کارشناسان مرکز تماس را افزایش داد همه به فرایند تجزیه و تحلیل مرکز تماس بستگی دارد. نرم افزار مرکز تماس الویپ به شما این امکان را می‌دهد تا بینش عمیقی در مورد تماس‌های خود از جمله تعداد تماس‌ها، مسیر تماس‌ها، دلایل تماس‌های از دست رفته و شاخص‌های مهم دیگر مرکز تماس به دست آورید. همچنین با استفاده از این اطلاعات می‌توانید فیدبک و رفتار مشتریان را در طی فرآیند تماس آنالیز کنید و از نحوه عملکرد کارکنان شرکت در خصوص خلق تجربه صحیح برای مشتریان اطمینان حاصل کنید. معیارهایی که از نتایج این تحلیل‌ها استخراج می‌شوند، معیارهای مهمی برای تعیین استراتژی کلی شما در مرکز تماس هستند.



● نمای کلی مرکز تماس (Wallboard)

اپراتورهای فعال، میزان رضایت از اپراتورها، تعداد تماس‌ها داخلی و خارجی، نرخ تماس‌های ناموفق و موفق

● گزارش عملکرد اپراتورها

تعداد تماس‌ها ورودی و خروجی، میانگین مدت زمان پاسخگویی و میزان زمان استراحت، انلاین-آفلاین بودن هر اپراتور

● گزارش تحلیل منشی تلفنی (IVR)

نرخ و تعداد انتخاب هر کدام از اعداد منوی صوتی بر اساس نمودار میله‌ای و دایره‌ای و دسترسی به شماره‌های تماس

● گزارش رضایت‌سنجی و رتبه بندی اپراتورها

نمایش نمرات نظرسنجی‌های انجام شده از تماس‌گیرندگان و رتبه بندی اعضای تیم بر اساس آن

● گزارش تماس‌ها

نمایش تمامی تماس براساس تاریخ و زمان، نوع و وضعیت، مسیر تماس و دسترسی به مکالمات

● گزارش شنود و نجوا

مشاهده تمام عملیات شنود و نجوا بر اساس تاریخ، اپراتور استفاده کننده و اپراتور شنود شده

● گزارش داخلی‌ها

نمایش جزئیات تماس‌ها و مکالمات هر یک از داخلی‌ها به صورت جدول و نمودارهای میله‌ای

● گزارش ساز پیشرفته

دسترسی به جداول داده، ایجاد گزارش دلخواه و نمایش به صورت انواع نمودارهای گرافیکی

Open API



امروزه ارتباط با سایر سیستم‌ها نیازی اجتناب‌ناپذیر از هر راهکار سازمانی است. الوویپ به کمک API ها و WebHook های خود امکان پیاده‌سازی هرگونه سناریوی ارتباطی را ممکن می‌سازد.

اطلاعات وضعیت زنده مرکز تماس

برقراری و مدیریت تماس‌ها

دریافت فایل‌های صوتی

دریافت اطلاعات تحلیلی و گزارشات

ماژول های مبتنی بر Text-To-Speech

WebHook ارسال لحظه‌ای اطلاعات تماس

ابزارها



الوویپ، مجموعه‌ای از سرویس‌ها و ابزارها در جهت ارتقا و بهبود تجربه مشتریان ارائه کرده است. این امکانات به گونه‌ای طراحی شده‌اند که هر شرکت و سازمانی فارغ از بزرگی و کوچکی می‌تواند بر اساس نوع فعالیتش از آن‌ها برای بهبود در روند مدیریت ارتباطات خود با مشتریان استفاده نماید.

ارسال پیامک

ماژول ارتباط با سامانه پیامکی این قابلیت را برای شما ایجاد می‌کند تا برای مشتریان خود در طی فرآیند تماس یا در انتهای آن پیامک ارسال نمایید. به عنوان مثال ارسال پیامک تشکر پس از تماس یا مجموعه یا استفاده در سیستم منشی تلفنی برای ارسال آدرس شرکت به شماره موبایل درخواست کننده

ارسال و دریافت فکس

این ویژگی به شما امکان می‌دهد متن یا تصویر موردنظر را از طریق یک داخلی مشخص ارسال نمایید و همچنین فکس های دریافتی را در فرمت PDF نمایش می‌دهد.

اعلام کد دو عاملی تلفنی

این سرویس توسط شرکت هایی که برای ارائه خدمات به کاربران نیاز به احراز هویت شماره موبایل یا شماره ثابت آن‌ها از طریق تماس را دارند می‌تواند مورد استفاده قرار گیرد.

۴



تعاملات تیمی و سازمانی

امروزه یکی از بزرگترین عواملی که به موفقیت شرکتها کمک می‌کند این امر است که کارمندان آنها تا چه حد به عنوان یک تیم همکاری می‌کنند. با تغییرات پیچیده نیروی کار، تشویق همکاری و تسهیل فعالیتها در محیط کار برای تبدیل شدن به یک سازمان کارآمدتر امری اجتنابناپذیر است و از سوی دیگر علاقه کارکنان به دورکاری یا فعالیت هیبریدی افزایش یافته است. به کمک الووپ ابزارها و افراد در هر مکانی گرد هم می‌آیند تا تجربه بهتری به مشتری ارائه دهند.

با سازماندهی کارمندان و ترویج اشتراک دانش در سراسر شرکت، **می‌توانید از همکاری تیمی برای دستیابی به تجربه بهتر مشتری و خلق مشتریان وفادار استفاده کنید.**



● کمک اپراتور

اعلام درخواست کمک توسط اپراتور و صحبت کردن مدیر با اپراتور بدون متوجه شدن مشتری

● اعلام هشدار تلفنی زمان انتظار طولانی

آلارم و هشدار به اپراتور و مدیر صف در صورت انتظار طولانی مشتری برای اتصال به اپراتور

● شبکه اجتماعی درون سازمانی

کاربران می توانند در مورد موضوعات خاص در هر نقطه از نرم افزار با یکدیگر ارتباط برقرار کرده و یکدیگر را مخاطب قرار دهند.

ابزارهای تعاملی



الووپ سیستم تلفن و ابزارهای همکاری شما را برای ارتباط یکپارچه بین بخش‌ها، تیم‌ها و کارمندان یکپارچه می‌کند. تسهیل همکاری تیمی موفق برای حل سریعتر مشکلات پیچیده و حل مسائل مشتری در اولین تماس ارمغان استفاده از این ابزارهاست.

● کنفرانس تلفنی

حضور در مکالمه و تشکیل یک اتاق کنفرانس تلفنی سه نفره



انواع روش های تماس

با نصب تلفن های نرم افزاری بر روی لپ تاپ یا استفاده از موبایل و دسترسی به اطلاعات مشتریان، اپراتورها می توانند از هر مکانی پاسخگوی تماس گیرندگان با مجموعه باشند یا تماس برقرار کنند.

پشتیبانی از Softphone ها

سافت فون ها نرم افزارهای قابل نصب بر روی لپ تاپ و تبلت و موبایل ها هستند که تمام امکانات تلفن های سخت افزاری را دارند و موجب کاهش هزینه سازمان ها و دسترسی ساده تر اپراتورها به مرکز تماس می شوند.

پشتیبانی از موبایل

اپراتورها می توانند تلفن های همراه خود را تبدیل به ابزار ارتباطی با مشتریان کنند و در هر مکان تجربه ای یکپارچه به مشتری ارائه دهند.

مدیریت شعب، کاربران و دپارتمان‌ها

با نصب تلفن‌های نرم‌افزاری بر روی لپ‌تاپ یا استفاده از موبایل و دسترسی به اطلاعات مشتریان، اپراتورها می‌توانند از هر مکانی پاسخگوی تماس گیرندگان با مجموعه باشند یا تماس برقرار کنند.

● مدیریت شعب و دپارتمان‌ها

تعریف شعب سازمان به همراه دپارتمان‌های زیرمجموعه هر کدام به صورت درختی

● مدیریت کاربران و اپراتورها

تعریف نام کاربری، تصویر، شیفت کاری، داخلی‌ها یا صف‌های مربوط به هر اپراتور

● مدیریت سطوح دسترسی

مشخص نمودن میزان دسترسی به تنظیمات یا گزارشات نرم‌افزار برای هر اپراتور

● مدیریت شیفت‌های کاری اپراتورها

شیفت‌بندی کردن زمان فعالیت پرسنل مرکز تماس

● مدیریت ساعت کاری سازمان/دپارتمان‌ها

تعریف زمان کاری یا زمان استراحت اپراتورها در جهت محدود نمودن دریافت تماس‌های ورودی

چرا الووپ؟

بیش از ۵۰۰ مشتری در ۱۷ صنعت مختلف

تجربه راه اندازی و استقرار نرم افزار در ۵۰۰ شرکت از صنایع مختلف نشان دهنده اعتماد مشتریان به ما است. تیم متخصص از نیروهای فنی و پشتیبانی در تمام مسیر برای راه اندازی بهینه ترین سناریو ها در کنار شما هستند.

اتصال به پیام گستر به عنوان جامع ترین نرم افزار CRM ایران

اتصال این دو سامانه ، محصول جدیدی را با نام ابزار جامع مرکز ارتباط در اختیار شما قرار می دهد که می توانید تمامی مسیرهای ارتباطی با مشتریان را شامل تماس، ایمیل و پیامک در یک سامانه در اختیار داشته باشید.

بیش از ۴۰ سرویس و قابلیت منحصر به فرد

علاوه بر این که نرم افزار الووپ تمامی قابلیت های یک سیستم VoIP را در اختیار شما قرار می دهد، امکانات اختصاصی را بر اساس نیاز بازار و مشتریان طراحی نموده است که همه آن ها در جهت بهبود تجربه مشتریان طراحی و پیاده سازی شده است.

رتبه یک تولید نرم افزار از شورای عالی انفورماتیک کشور

شرکت الووپ یکی از زیرمجموعه های هلدینگ تجارت الکترونیک اول می باشد که به عنوان یکی از پیشروترین و فناورترین شرکت ها در حوزه تجارت الکترونیک در سال ۱۳۸۹ با هدف ارتقا تجارت الکترونیک کشور و کمک به کسب و کارها تاسیس گردیده است.



شرکت کارگزاری ماحق



سینا بانک



واحد بانک



سازمان بحسبیری کشور



بنگاه ملی بانک



ایران کده



جمهوری اسلامی و فقهی



دیوان مصیبات کشور



لاچسین سمسیر



سام سزیر



دیوان مصیبات



افشار کرامت



مش ویندیش شایر



مش ویندیش شایر



مش ویندیش شایر



مش ویندیش شایر



کارگزاری تavana



کارگزاری تavana



مش ویندیش شایر



مش ویندیش شایر



۰۲۱-۴۹۲۵۴

www.alovoip.ir