

به نام خدا

امکانات سیستم تلفنی شایگان

ارائه دهنده : شرکت شایگان

ویرایش پنجم  
تیر ماه 1400

## سیستم تلفنی پایه شایگان :

سیستم تلفنی شایگان ، یک سیستم کاملاً ماژولار بوده که علاوه بر دارا بودن امکانات پایه سیستم های ویپ، ماژول های گوناگونی جهت استفاده در صنایع و مشاغل مختلف در خود جای داده است. هدف از ایجاد سیستم تلفنی پایه شایگان ارائه نرم افزار مرکز تلفنی است که 95 درصد نیاز اکثر شرکت ها را پاسخگو باشد. در ادامه به امکانات عمومی نرم افزار سیستم تلفنی پایه پرداخته، سپس ماژول های موجود در این سیستم را به صورت کامل شرح می دهیم.

- 1- پنل فارسی و کاملاً بومی
- 2- عدم محدودیت در تعریف داخلی و عدم نیاز به لایسنس جدید جهت گسترش تعداد داخلی ها
- 3- به روز بودن سیستم و قابلیت به روز رسانی
- 4- عدم نیاز به کابل کشی تلفن جدید و ارائه تلفن بر روی بستر شبکه موجود در شرکت ها
- 5- قابلیت راه اندازی داخلی ها بر روی تلفن های نرم افزاری رایگان (بر بستر تلفن همراه ، تبلت ، کامپیوتر) ، تلفن های آی پی (بیسیم و رومیزی) و همچنین تلفن های آنالوگ به وسیله گیتوی fxs
- 6- مدیریت سیستم با استفاده از گزارش گیری های بسیار دقیق همراه با نمودار های تحلیلی و مانیتورینگ حرفه ای با تعریف سطوح دسترسی مختلف و اختصاص دسترسی به گزارشات بر اساس گروه های کاری مجموعه
- 7- ضبط مکالمات در صورت نیاز
- 8- امکان ایجاد تماس تصویری . ارتباط چهره به چهره تنها منوط به سفرهای دور و دراز نیست. از تجربه همزمان دوری و نزدیکی بدون خطرات سفر لذت ببرید. بدون اتلاف وقت هم میتوان ارتباطات با کیفیت رو در رو داشت.
- 9- امکان ایجاد کنفرانس های تلفنی و برگزاری جلسات بدون اتلاف وقت
- 10- ارتباط بین شعب بر روی بستر اینترنت و یا اینترنت
- 11- قرار دادن چندین منوی منشی دیجیتال بدون محدودیت . هر بخش می تواند پیام خوش آمد گویی خود را در اختیار داشته باشد و همچنین می توان برای هر پیش شماره ( همراه اول ، ایرانسل ، شهرستان های مختلف و ... ) پیام های ورودی مختلفی را طراحی کرد.
- 12- فکس نرم افزاری به صورت نامحدود و حذف هزینه های مربوط به نگهداری دستگاه های فکس و کاغذ و همچنین ارسال تمام فایل

های jpg ، tif ، pdf ، png به عنوان فکس و قابلیت ارسال فکس های ورودی و خروجی به ایمیل و تعریف سطوح دسترسی مختلف برای کاربران فکس و همچنین عدم دریافت بوق مشغولی بر روی داخلی های فکس

13-صفوف انتظار جهت مدیریت تماس های ورودی با قابلیت اعلام موقعیت و همچنین ورود و خروج اپراتور ها و گزارش گیری های دقیق و متنوع

14-قابلیت پیجینگ و اینترکام بر روی تلفن های نرم افزاری و سخت افزاری و همچنین قابلیت اتصال به انواع سیستم های پیجینگ و مدیریت آن به وسیله سیستم تلفنی

15- نظرسنجی پیشرفته چند لایه با طراحی درختواره و در صورت نیاز ، ضبط صدای مشتری در انتهای مکالمه و همچنین قابلیت اعلام شماره اپراتور قبل از اتصال تماس مشتری

16-مدیریت خطوط ورودی و خروجی و بستن صفر و محدود کردن مکالمات برخی از بخش ها به مدت زمان مشخص و همچنین مدیریت تماس های داخلی ها به یکدیگر (قابلیت مدیر منشی) . در هر کسب و کاری مشتری VIP وجود دارد. با تماس مشتری خاص، به طور خاص برخورد کنید.

17-در خارج از شرکت ، داخلی خود را بر روی تلفن همراه داشته باشید و از تحمیل پرداخت هزینه های موبایل به شرکت برای ارتباط با کارمندانی که بسته به نوع کار خود در خارج از شرکت حضور دارند جلوگیری کنید. استفاده از داخلی ها بر روی بستر اینترنت بدون نیاز به VPN و با رمزنگاری TLS و SRTP و تعریف proxy بر روی سیستم تلفنی شایگان امکان پذیر می باشد.

18-انعطاف پذیری در استفاده از گوشی های آنالوگ سنتی و گسترش کار به وسیله تلفن های تحت شبکه و کاهش هزینه در کابل کشی برای داخلی های جدید

19-دفترچه تلفن مرکزی با قابلیت click to call و speed dial و همچنین پاپ آپ اطلاعات تماس گیرنده در تماس های ورودی و خروجی و همچنین امکان گروه بندی مخاطبین در دفترچه تلفن

20-ارتباط با سیستم های اتوماسیون اداری و CRM ها جهت پاپ آپ و click to call

21-کاهش هزینه جهت گسترش کار به دلیل عدم نیاز به خرید لایسنس برای تعریف داخلی و منوی منشی دیجیتال و ...

22-ارتباط با خطوط آنالوگ و سیپ ترانک ها به صورت نامحدود

23-ارسال پیامک تشکر تماس در انتهای مکالمه

24- امکان ارتباط با سیستم های تلفنی سنتی مانند سانترال های پاناسونیک در جهت کاهش هزینه و عدم حذف سانترال فعلی در مجموعه ها

## جزئیات ماژول های اختصاصی موجود در سیستم تلفنی پایه شایگان

### ماژول تعاریف سیستم :

یکی از مهم ترین بخش های سیستم تلفنی شایگان ، بخش تعاریف سیستم میباشد. در واقع هسته اصلی مدیریت و گزارش گیری در این بخش گنجانده شده است. که شامل قسمت های زیر است :

- ✓ داخلی ها
- ✓ گروه گزارش
- ✓ گروه تماس
- ✓ مقاصد تماس
- ✓ صف
- ✓ دامنه

### داخلی ها :

جهت مدیریت و اعمال محدودیت های تماس برای هر داخلی از این بخش استفاده میگردد. برای ساخت یک داخلی از پارامتر های زیر استفاده میکنیم که برخی از این ویژگی ها بسته به نوع سیاست های سازمان میتواند تغییر یابد. این پارامترها شامل موارد زیر است :

**عنوان داخلی :** تعریف نام برای هر داخلی که ترجیحا شامل نام و نام خانوادگی باشد.

**شماره داخلی :** این پارامتر متناسب با شماره داخلی تعریف شده در سیستم تلفنی تکمیل میگردد.

**محدودیت تماس بیرونی :** اعمال محدودیت تماس در هر مکالمه بر حسب ثانیه

**محدودیت تماس ماهانه :** اعمال محدودیت تماس ماهانه بر حسب ثانیه

**مقصد هدایت تماس :** این پارامتر جهت هدایت تماس از یک داخلی به مقصد دیگر بر روی منوی ورودی استفاده میگردد.

**کانتکس شماره مقصد :** به صورت پیش فرض مقدار from-internal را به کار میبریم.

**هدایت تماس بر روی منوی ورودی :** در صورت فعال بودن این گزینه و با تنظیم دو پارامتر قبلی تماس از طریق منوی ورودی به مقصد جایگزین متصل می شود.

**تماس خروجی :** تنظیم تماس خروجی برای اپراتور که آیا بتواند با بیرون از مجموعه تماس بگیرد یا خیر.

**بستن صفر :** در صورت فعال بودن این گزینه ، داخلی تنها می تواند با شماره هایی تماس بگیرد که رقم اول آن صفر نباشد.

**بستن دو صفر :** در صورت غیر فعال بودن این گزینه ، داخلی می تواند با شماره هایی که با 00 شروع می شوند (خطوط بین المللی) تماس بگیرد.

گروه مجاز تماس گیرنده و مقصد گروه غیر مجاز به دلیل وابستگی به قسمت گروه تماس در آن بخش توضیح داده شده است.

صفحه اصلی > تعاریف سیستم > داخلی ها

جستجوی پیشرفته








آپلود اکسل

داخلی ها جدید

حذف انتخاب شده ها

حذف همه داخلی ها

داخلی ها

عنوان	شماره داخلی	محدودیت تماس بیرونی (تایمه)	محدودیت تماس ماهانه (تایمه)	مقصد هدایت تماس	هدایت تماس بر منو ورودی	تماس خروجی	بستن صفر	بستن دو صفر	گروه مجاز تماس گیرنده	مقصد گروه غیرمجاز	فعالیت
سارا نجوی	۱۰۲	-	۰	مقصد هدایت تماس	غیرفعال	فعال	غیرفعال	فعال	همه		 
عاطفه شریفان	۱۱۰	-	۰	۰۹۱۲ .... ۱۰۶	فعال	فعال	غیرفعال	فعال	همه		 
هادی غیاثی	۱۱۱	-	۰	۲۲۲	فعال	فعال	غیرفعال	غیرفعال	همه		 
دانیال خدایاری	۱۱۲	-	۰	۲۱۲	فعال	فعال	غیرفعال	فعال	همه		











## گروه گزارش :

جهت مدیریت در ایجاد دسترسی به گزارش گیری و مانیتورینگ بخش های مختلف نرم افزار شایگان ، امکان ساخت گروه برای داخلی ها در پنل مدیریت شایگان در نظر گرفته شده است. این بخش شامل دو پارامتر داخلی های مجاز و غیر مجاز میباشد که در صورت وارد کردن اپراتورها در قسمت داخلی های مجاز امکان نظارت بر این گروه در صورت دادن دسترسی به کاربران در قسمت های مختلف نرم افزار مانند مانیتورینگ ، گزارش گیری ، نمودار ها ، نظرسنجی و ... فعال میگردد.

گروه های کاری بخش های مختلف مجموعه خود را ایجاد کرده و در قسمت کاربران این گروه ها را به کاربران مختلف اختصاص می دهیم تا نظارت بر عملکرد آن بخش داشته باشند.

حال این سوال پیش می آید که داخلی های غیر مجاز به چه معناست ؟

با یک مثال این موضوع را به صورت واضح بیان می کنیم. تصور کنید داخلی 112 در قسمت داخلی های مجاز گروه فنی قرار دارد و داخلی 111 در قسمت داخلی های غیر مجاز این گروه. اگر ما به مدیریت فنی دسترسی گروه فنی و همچنین گزارشات سیستم تلفنی را بدهیم ایشان می توانند تمامی گزارشات داخلی 112 را مشاهده کنند. حال اگر داخلی 112 با داخلی 111 مکالمه ای داشته باشد ، مدیر فنی حتی با وجود اینکه دسترسی گزارشات داخلی 112 را دارد نمی تواند این لاگ را مشاهده کرده و یا مکالمه آنرا بشنود چون داخلی 111 جز داخلی های غیر مجاز این گروه است.

گروه ها			
عنوان	داخلی های مجاز گروه	داخلی های غیرمجاز گروه	فعالیت
تست	112, 111		 
مرکز تماس	115, 114, 112, 111, 110		 
سینک	115, 114, 112, 111, 110		 
فروش	222, 210, 111, 110		 
فنی	215, 214, 212, 222, 115, 114, 112, 111		 

### گروه تماس :

در برخی از شرکت ها رده های سازمانی وجود دارد که برخی از داخلی ها نباید بتوانند با تعدادی از داخلی های دیگر تماس بگیرند و زمانی که آن داخلی گرفته می شود به داخلی جایگزین متصل شوند. اگر بخواهیم مطلب را ساده تر بیان کنیم می توان اینگونه گفت که یک کارمند زمانی که داخلی مدیر مجموعه را شماره گیری میکند ، بنا به برخی از قوانین و سیاست های شرکتی نباید داخلی مدیریت زنگ بخورد و تماس این کارمند باید به منشی مدیر مربوطه وصل گردد. شاید در مجموعه تعدادی سرپرست و معاون وجود داشته باشند که بخواهیم آنان بتوانند با مدیریت به صورت مستقیم تماس تلفنی برقرار کنند و تماس آنها به منشی منتقل نشود. برای این کار میتوان گروه های تماس ایجاد کرد. مثلا گروه تماس











معاونین ، گروه تماس سرپرست ها و ... و با استفاده از این گروه های تماس در قسمت تعاریف سیستم ، داخلی ها این قوانین را به سادگی اعمال کرد.

صفحه اصلی > تعاریف سیستم > گروه تماس

جستجوی پیشرفته گروه تماس جدید

گروه تماس

شناسه	عنوان	داخلی ها	فعالیت
۵	فناوری اطلاعات	۱۲۵۲, ۱۲۵۰, ۱۲۵۱, ۱۲۴۶, ۱۲۴۴, ۱۲۴۲, ۱۲۴۰, ۱۲۴۱, ۲۲۵۰, ۲۲۴۱, ۲۶۶۶, ۲۰۰۱, ۲۰۰۰, ۲۲۶۴, ۱۳۴۵, ۲۲۴۵, ۱۲۴۳, ۲۲۴۲	 
۹	مدیران	۳۴۴۰, ۳۴۰۰, ۳۳۳۰, ۳۲۰۰, ۱۱۴۰, ۱۲۰۰, ۱۲۳۰, ۱۲۲۰, ۱۲۶۰, ۱۳۴۰, ۱۳۲۰, ۱۳۱۰, ۱۳۱۰, ۱۳۵۰, ۱۳۷۰, ۱۳۴۰, ۱۳۳۰, ۱۵۵۰, ۱۵۷۰, ۱۵۴۰, ۱۵۰۰	 
۱۳	معاونین	۳۳۵۳, ۱۳۷۰, ۱۳۰۰, ۱۳۰۰, ۱۵۶۰	 
۱۵	دفتر مدیرعامل	۱۵۲۵, ۱۵۴۰, ۱۵۰۲, ۱۵۰۱, ۱۵۰۰	 

خروجی اکسل

زمانی که گروه های تماس را ایجاد کردیم باید به تب داخلی ها مراجعه کرده و داخلی مدیریت را ایجاد کرده (در صورتی که داخلی وجود داشت ویرایش کنیم) و قوانین را مطابق تصویر زیر در قسمت گروه مجاز تماس گیرنده و مقصد گروه غیر مجاز اعمال کنیم :

عنوان	شماره داخلی	محدودیت تماس (پروقی(ثابت))	محدودیت تماس (ماهانه(ثابت))	مقصد هدایت تماس	هدایت تماس بر منورودی	تماس خروجی	بستن منفر	بستن دو منفر	گروه مجاز تماس گیرنده	مقصد گروه غیر مجاز	فعالیت
مدیریت	۱۱۱	۰	۰	فعال	فعال	فعال	غیرفعال	فعال	محدود	۱-۱	ثبت
Mr Esmailzad	۳۰۰	۰	۰	غیرفعال	غیرفعال	فعال	غیرفعال	فعال	فناوری اطلاعات	غیرفعال	 
Mr Fotovat	۳۰۱	۰	۰	غیرفعال	غیرفعال	فعال	غیرفعال	فعال	مدیران	فعال	 
									معاونین	فعال	 
									دفتر مدیرعامل	فعال	 

گروه های مجاز تماس که در اینجا انتخاب شوند می توانند با داخلی ۱۱۱ (مدیریت) تماس بگیرند و بقیه داخلی ها در صورت تماس با داخلی ۱۱۱ (مدیریت) به داخلی ۱۰۱ (منشی مدیریت) متصل می شوند. اگر بخواهیم بر روی منوی ورودی شرکت نیز نتوان داخلی

مدیریت را شماره گیری کرد باید مقصد هدایت تماس را داخلی منشی ایشان قرار داد و هدایت تماس بر روی منوی ورودی را فعال نمود.

### مقاصد تماس:

هر تماسی که در سیستم وارد میگردد پس از اعمال سیاست ها و قوانین تعریف شده در سیستم تلفنی به یک مقصد هدایت میگردد. گزارش این مقصد در گزارشات سیستم ثبت می گردد. حال شاید این گزارش برای استفاده کاربران نامفهوم باشد. به عنوان مثال در گزارشات ثبت گردد شماره تلفنی خاص به مقصد QPoll متصل شده است و کاربر متوجه نشود که این عبارت به چه معناست. ما با استفاده از این قسمت می توانیم یک مترجم برای این مقاصد داشته باشیم که کاربران عبارات جایگزینی که ما تعریف کرده ایم را مشاهده نمایند. این ویژگی کمک شایانی در جهت بهبود گزارش گیری تماس ها انجام می دهد. کاربرد دوم این قسمت ، فیلتر کردن مقاصد تعریف شده در گزارشات سیستم تلفنی می باشد که کمک شایانی در گزارش گیری انجام می دهد.

فعالیت	شماره مقصد تماس	عنوان مقصد تماس
	QPoll	نظرسنجی بعد از تماس
	۱۰۰۳	صف آموزش
	ivr-Q-۱۰۰۳	انتخاب صف آموزش بر روی منوی ورودی
	۱۰۰۴	صف مدیریت
	ivr-Q-۱۰۰۴	انتخاب صف مدیریت بر روی منوی ورودی
	ivr-feedbacks	انتخاب انتقاد یا پیشنهاد بر روی منوی ورودی
	ivr-Q-۱۰۰۲	انتخاب صف فنی بر روی منوی ورودی
	۱۰۰۲	صف فنی
	۱۰۰۱	صف فروش
	ivr-Q-۱۰۰۱	انتخاب صف فروش بر روی منوی ورودی



## صف :















جهت گزارش گیری ، مانیتورینگ ، تعریف سطوح دسترسی کاربران به صفوف انتظار و مدیریت ورود و خروج داخلی ها با کد دستوری ، صف های ساخته شده در سیستم تلفنی را در این قسمت ایجاد می کنیم . این بخش شامل پارامتر های زیر است:

**عنوان :** تعریف نام برای صف مورد نظر

**شماره صف :** این پارامتر متناسب با شماره صف ساخته شده در سیستم تلفنی می باشد .

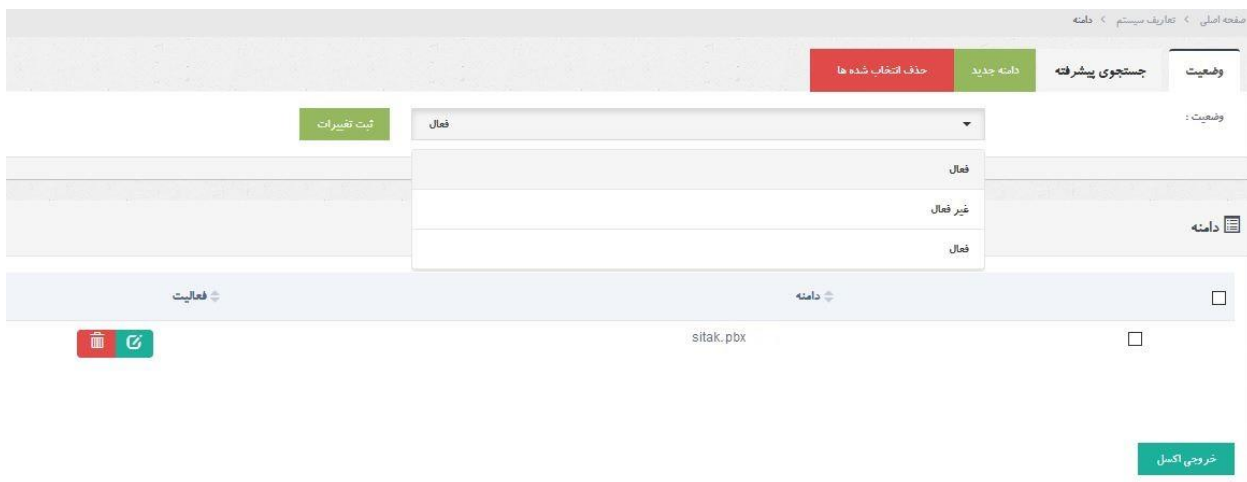
**داخلی های صف :** به منظور استفاده از قابلیت ورود و خروج اپراتور به صورت داینامیک در صف از طریق کد دستوری میبایست داخلی های مربوطه را در این قسمت وارد کرد . تنها افرادی که داخلی آنها در این قسمت وارد شده می توانند به صورت داینامیک به صف وارد شده و یا از آن خارج شوند .

**رمز عبور :** تعریف رمز عبور برای داخلی هنگام ورود یا خروج از صف در این قسمت انجام می شود . رمز عبور اگر خالی باشد داخلی تنها با وارد کردن کد دستوری و بدون درخواست رمز از طرف سیستم وارد یا خارج می شود .

عنوان	شماره صف	داخلی های صف	رمز عبور	آخرین ویرایش	فعالیت
فروش	۱۰۰۱	۲۲۲۱۱۰۲۱۰		۱۳۹۸/۶/۸	 
فنی	۱۰۰۲	۲۱۴۲۱۲۱۱۵۱۱۱۱۱۲۱۱۴		۱۳۹۸/۶/۸	 
آموزش	۱۰۰۳	۲۲۲۲۱۰۱۱۱۱۱۰		۱۳۹۸/۶/۸	 
مدیریت	۱۰۰۴	۲۲۲۱۱۱		۱۳۹۸/۶/۸	 
تست	۱۰۱۰	۱۱۱۱۱۲۱۱۴۱۱۵		۱۳۹۸/۶/۸	 
حضور و غیاب	۱۰	۱۱۰۱۱۱۱۲۱۱۴۱۱۵		۱۳۹۸/۶/۸	 
مرکز تماس	۱۰۱۱	۱۱۵۱۱۴۱۱۲۱۱۱۱۱۱۰۱۱۵۱۱۴۱۱۱۱۲۱۱۰		۱۳۹۸/۶/۱۵	 

## دامنه :

به منظور افزایش امنیت جهت دسترسی به سیستم تلفنی از دامنه و پراکسی استفاده می شود. برای استفاده از داخلی بر روی بستر اینترنت، نیاز به تهیه IP STATIC برای سازمان یا مجموعه مورد نظر و همچنین خرید ماژول Sip proxy از مجموعه شایگان می باشد.



The screenshot shows a web-based management interface for a SIP proxy system. At the top, there are navigation links: 'صفحه اصلی' (Home), 'تعاریف سیستم' (System Definitions), and 'دامنه' (Domain). Below these are three main buttons: 'وضعیت' (Status), 'جستجوی پیشرفته' (Advanced Search), and 'دامنه جدید' (New Domain). A red button 'حذف انتخاب شده ها' (Delete Selected) is also present. The main area contains a table with columns for 'وضعیت' (Status) and 'دامنه' (Domain). The table has three rows, all with 'فعال' (Active) status. To the left of the table is a 'ثبت تغییرات' (Save Changes) button. At the bottom, there is a 'فعالیت' (Activity) section with a 'فعالیت' (Activity) button and a 'خروجی اکسل' (Export to Excel) button. The interface is clean and professional, with a light blue and white color scheme.

## ماژول کاربران :

همانطور که میدانید سیستم تلفنی شایگان از ماژول های مختلف با زیر منو های متنوع و قابلیت های اضافه کردن، حذف ، ویرایش و نمایش اطلاعات تشکیل شده است. امنیت مشاهده و ویرایش اطلاعات در هر سیستم امری اجتناب ناپذیر می باشد که با استفاده از این قسمت می توانید سطوح دسترسی متفاوتی برای تمامی کاربران تعریف کرده و هر کاربر به میزان لزوم استفاده از اطلاعات به آنها دسترسی داشته باشد. این ماژول از بخش های زیر تشکیل شده است و در ادامه به توضیح در بخش می پردازیم :

- ✓ نقش کاربر
- ✓ ایجاد کاربر
- ✓ لیست کاربران

## نقش کاربر:

جهت تعیین میزان سطوح دسترسی به ماژول های مختلف شایگان و ویرایش ، حذف ، اضافه کردن و مشاهده اطلاعات ، از این بخش استفاده میکنیم که از دو پارامتر تشکیل شده است:

**نام نقش کاربر :** تعیین نام برای نقش کاربر که ساخته میشود.  
**دسترسی :** در صورتی که بخواهیم نقش مورد نظر به تمامی اطلاعات سیستم و حذف و ویرایش آنها دسترسی داشته باشد از گزینه دسترسی کامل استفاده می کنیم و در صورت نیاز برای ایجاد نمودن محدودیت های دسترسی به ماژول ها از گزینه دسترسی محدود استفاده میشود. با فعالسازی گزینه دوم امکان مدیریت کامل برای ماژول های موجود در سیستم وجود خواهد داشت.

نام نقش کاربر:

دسترسی:

☒ دسترسی کامل
 ☐ دسترسی محدود

همه غیرفعال/فعال

☒

گزارش تماس ها	ریزتمکانات	نمودار	گزارش ورود-خروج صف	گزارش صف های انتظار	گزارش ورود-خروج اپراتور	گزارش عملکرد	شنیدن فایل صوتی
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
گزارش تماس ها	شنیدن فایل صوتی خود	خاموش کردن سرور	مشاهده جزئیات داشبورد				
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
نمایش های فعال	صف های انتظار	اطلاعات سیستم	قطع تماس	شنود			
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
کاربران	ایجاد کاربر	لیست کاربران	نقش کاربر	حذف نقش کاربر	ویرایش نقش کاربر	ایجاد نقش کاربر	ویرایش اطلاعات کاربران
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
کاربران	حذف اطلاعات کاربران						
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
تعاریف سیستم	داخلی ها	گروه ها	مقاصد تماس	صف	دانه	ویرایش داخلی	حذف داخلی
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

## ایجاد کاربر:

برای ساخت کاربر از این بخش استفاده میکنیم. پارامترهای مورد استفاده شامل موارد زیر میباشد:

ایجاد کاربر

نام کاربری :	انگلیسی وارد شود	رمز ورود :	انگلیسی وارد شود
نام و نام خانوادگی :		شماره داخلی :	
تلفن همراه :		ایمیل کاربر :	
نقش کاربر :	مدیر کل	هشدار فکس :	
زبان :	فارسی		
گروه داخلی تحت کنترل :	همه	هیچ کدام	محدود
گروه داخلی مجاز شنیدن فایل صوتی :	همه	هیچ کدام	محدود
صف های تحت کنترل :	همه	هیچ کدام	محدود
گروه تماس گیر تحت کنترل :	همه	هیچ کدام	محدود
داخلی های فکس تحت کنترل :	همه	هیچ کدام	محدود

پاک کردن

ثبت

**نام کاربری :** از این پارامتر به عنوان نام کاربری جهت ورود به پنل سیستم تلفنی استفاده میشود.

**رمز عبور :** از این پارامتر به عنوان رمزعبور جهت ورود به پنل سیستم تلفنی استفاده میشود.

**شماره داخلی :** این پارامتر متناسب با شماره داخلی شخصی است که با این نام کاربری به سیستم وارد می شود. در صورت استفاده از این پارامتر و ورود کاربر به پنل سیستم تلفنی شایگان میتوان از ویژگی های click to call در ماژول دفترچه تلفن و شنود در ماژول مانیتورینگ استفاده کرد.

**نقش کاربر :** این پارامتر متناسب با نقش کاربر ساخته شده در بخش قبلی تکمیل میگردد.

**هشدار فکس :** اگر کاربر دسترسی به داخلی فکس مجازی شایگان داشته باشد و برای آن داخلی فکسی دریافت کند ، سیستم قادر خواهد بود که با داخلی یا شماره تلفن همراه کاربر مربوطه تماس گرفته و فایل صوتی با مضمون شما یک فکس جدید دارید را پخش نماید.

**زبان :** سیستم تلفنی شایگان ، یک سیستم چند زبانه می باشد. این پارامتر جهت تعیین زبان پنل شایگان برای کاربر استفاده میشود. هر کاربر می تواند زبان خود را به صورت مجزا انتخاب کند. در حال حاضر امکان استفاده از پنج زبان زنده دنیا وجود دارد.

**گروه داخلی تحت کنترل :** تعیین سطح دسترسی کاربر به گروه های داخلی ساخته شده در قسمت تعاریف سیستم جهت گزارش گیری ، مانیتورینگ ، نمودار ها و ...

**گروه داخلی مجاز شنیدن فایل صوتی:** تعیین سطح دسترسی کاربر به فایل های صوتی گزارشات گروه های داخلی. به عنوان مثال شاید یک

کاربر به گزارشات 5 گروه در سیستم دسترسی داشته باشد ولی تنها مجاز به شنیدن مکالمات ضبط شده یکی از آن گروه ها باشد.

**صف های تحت کنترل:** تعیین سطوح دسترسی کاربر به صورت کامل یا محدود به صف های انتظار تحت کنترل جهت مانیتورینگ و مشاهده گزارشات صفوف انتظار

**گروه تماس گیر تحت کنترل:** تعیین سطوح دسترسی کاربر به صورت کامل یا محدود به گروه تماس گیر تحت کنترل. این قسمت تنها در صورت فعال بودن ماژول تماسگیر خودکار فعال می باشد.

**داخلی های فکس تحت کنترل:** تعیین سطوح دسترسی کاربر به صورت کامل یا محدود به داخلی های فکس

## لیست کاربران:

در این بخش لیست کاربران ساخته شده در پنل سیستم تلفنی شایگان به همراه اطلاعات کاربر نمایش داده میشود. همچنین امکان جستجوی کاربران با فیلتر های متنوع وجود دارد و مدیر سیستم می تواند اطلاعات کاربر، مانند رمز عبور را ویرایش نماید.

صفحه اصلی > کاربران > لیست کاربران

جستجوی پیشرفته

نام و نام خانوادگی:  شماره داخلی:  نام کاربری:  جستجو پاک کردن

لیست کاربران

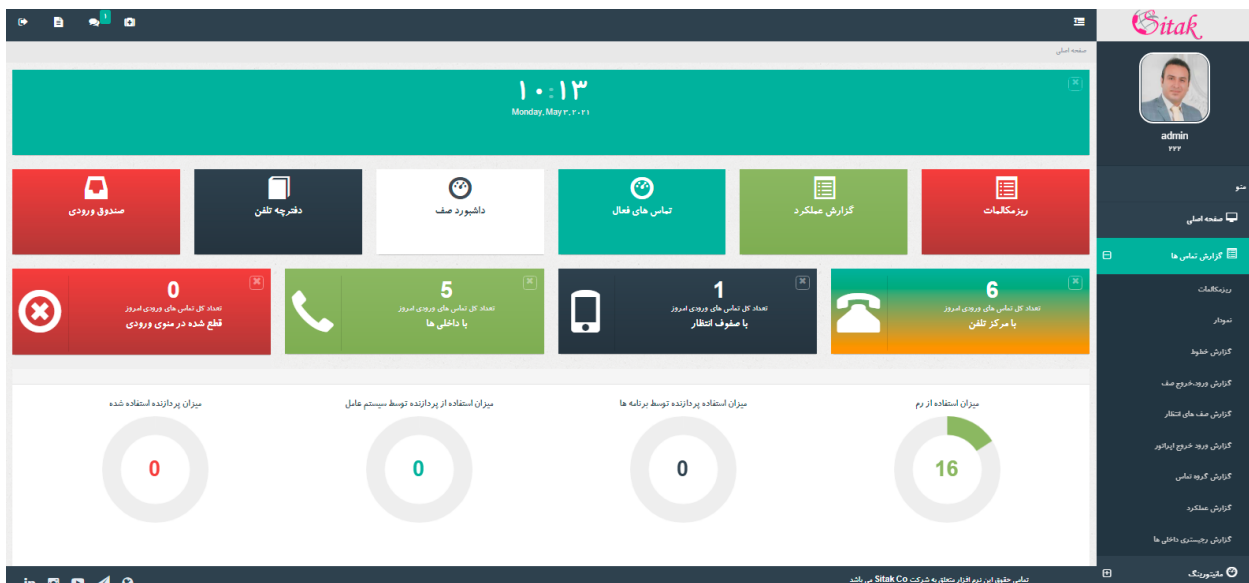
نام کاربری	نام و نام خانوادگی	شماره داخلی	نقش کاربر	تلفن همراه	ایمیل کاربر	فعالیت
115	نسترن سفرد	115	agent_callcenter			
114	سویل فراهانی	114	agent_callcenter			
113	دانیال خدایاری	113	agent_callcenter			
111	هادی عیدالمانکی	111	agent_callcenter			

## ماژول گزارش گیری جامع شایگان :

با استفاده از پنل سیستم تلفنی شایگان، مدیران و سرپرستان سازمان می توانند به سادگی در یک محیط زیبا و کاربر پسند ، بر شاخص های عملکردی سازمان ، بخش و یا واحد خود نظارت کامل داشته باشند و با استفاده از ماژول گزارشات قادر به دریافت گزارشات سیستم تلفنی خود با جزییات تماس و ضبط مکالمات و نمودار های مختلف و مشاهده سایر اطلاعات تماس می باشند.

در ابتدا افراد با نام کاربری و رمز عبور اختصاصی خود که توسط مدیر سیستم ایجاد شده وارد برنامه می شوند و اطلاعات مورد نیاز را مشاهده می نمایند.

در قسمت گزارش تماس ها که شامل 9 بخش گزارش و نمودار است، می توانید گزارشات سیستم تلفنی خود را با فیلتر های متعدد دریافت نموده و بهترین تصمیمات مدیریتی را اتخاذ نمایید.





در ادامه به توضیح قسمت های مختلف این ماژول می پردازیم .

## 1. ریز مکالمات:

با وارد شدن به این زیرگروه و قبل از هرگونه فیلتری (اگر دسترسی مربوطه داده شده باشد) کلیه مکالمات قابل مشاهده هستند و اگر مکالمه فایل صوتی ضبط شده ای داشته باشد در همین قسمت قابل شنیدن خواهد بود. با انتخاب جستجوی پیشرفته می توانید فیلتر های مورد نظر را اعمال و نتایج جستجوی خود را مشاهده نمایید.

تاریخ تماس	شماره واقعی مبدأ	مبدأ	مقصد	مدت زمان تماس	مدت زمان مکالمه	وضعیت تماس	فایل صوتی
15:08:40 1400/7/12	TA1111-V	TA1111-V	SIP/212 دایال خدایاری - خارج ساریان	08	41	پاسخ داده شده	
15:08:40 1400/7/12	TA1111-V	TA1111-V	ivr-408-212	25	25	پاسخ داده شده	
15:08:43 1400/7/12	212 دایال خدایاری - خارج ساریان	212 دایال خدایاری - خارج ساریان	SIP/116 نوبه مجدد	21	18	پاسخ داده شده	
15:08:41 1400/7/12	116 نوبه مجدد	116 نوبه مجدد	SIP/212 دایال خدایاری - خارج ساریان	4	0	بی پاسخ	
15:08:47 1400/7/12	TA1111-V	TA1111-V	117 دایال خدایاری	5	5	پاسخ داده شده	
15:08:51 1400/7/12	TA1111-V	TA1111-V	116 نوبه مجدد	35	30	پاسخ داده شده	
15:08:51 1400/7/12	TA1111-V	TA1111-V	ivr-Radyabi-116	11	11	پاسخ داده شده	
15:17:46 1400/7/12	222 حادثی عبدالملکی - خارج ساریان	222 حادثی عبدالملکی - خارج ساریان	SIP/110 110 خطه شریفان	44	39	پاسخ داده شده	
15:08:17 1400/7/12	222 حادثی عبدالملکی - خارج ساریان	222 حادثی عبدالملکی - خارج ساریان	SIP/116 116 نوبه مجدد	71	65	پاسخ داده شده	
15:08:08 1400/7/12	115 استون سفرد	115 استون سفرد	SIP/21910-22242 2244 پتاک سیستم	65	64	پاسخ داده شده	

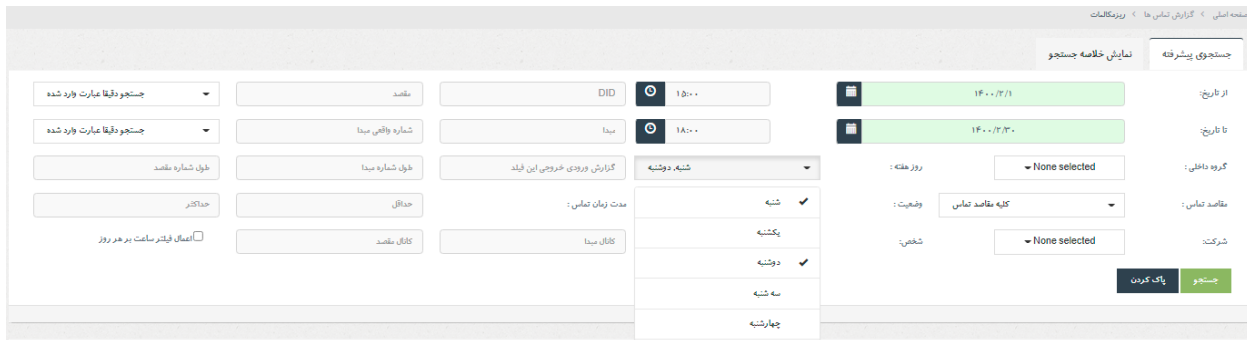
فیلتر ها شامل گزینه های شکل زیر می باشد:

از تاریخ: 1400/7/11	تا تاریخ: 1400/7/13	روز هفته: None selected	مقاصد تماس: کلیه مقاصد تماس	شرکت: None selected
<div> <div>جستجو دقیقاً عبارت وارد شده</div> <div>جستجو دقیقاً عبارت وارد شده</div> <div>خوب شماره مقصد</div> <div>خوب شماره مبدأ</div> <div>خوب شماره مقصد</div> <div>خوب شماره مبدأ</div> <div>خوب شماره مقصد</div> <div>خوب شماره مبدأ</div> </div>				
<div> <div>15:00</div> <div>18:00</div> <div>Nothing selected</div> <div>Nothing selected</div> <div>Nothing selected</div> <div>Nothing selected</div> </div>				
<div> <div>پاک کردن</div> <div>جستجو</div> </div>				

**تاریخ شروع و پایان:** با انتخاب تاریخ و ساعت شروع و پایان گزارش می توانید گزارش خود را در بازه زمانی موردنظر مشاهده نمایید. در مثال فوق، فیلتر انجام شده از ساعت 15 روز 11 اردیبهشت تا ساعت 18 روز 13 اردیبهشت می باشد و شامل تمامی ساعات این بازه است. به عنوان مثال ساعت 23 روز 12 اردیبهشت نیز در مثال فوق وجود دارد. اما با انتخاب گزینه اعمال فیلتر ساعت

بر هر روز ، خروجی فقط شامل بازه های زمانی 15 تا 18 روزهای مشخص شده می باشد.

**روز هفته:** چنانچه بازه زمانی را جهت دریافت گزارش انتخاب کردیم و نیاز داشتیم فقط گزارش روز های شنبه و دوشنبه را در آن بازه زمانی مشاهده کنیم مطابق تصویر زیر عمل میکنیم :



The screenshot shows a web-based interface for filtering call data. It includes fields for DID (1500 and 1800), date range (1400/03/01 to 1400/03/30), and time of day (None selected). There are also checkboxes for 'روز هفته' (Day of the week) and 'وضعیت' (Status). The interface is in Persian and includes a 'جستجو' (Search) button.

**DID :** در سیستم های تلفنی معمولاً DID به معنی شماره تماس گرفته شده توسط مشتری می باشد. کاربرد این قسمت برای دریافت گزارش بر اساس شماره های مختلف شرکت است. معمولاً مبحث DID در خطوط E1 یا SIP ترانک دو طرفه بیشتر مورد توجه قرار میگیرد. برای دریافت گزارشات جامع و کامل از خطوط شهری می توانید به قسمت گزارش خطوط مراجعه فرمایید.

**مقصد:** شماره مقصد در تماس های ورودی متعلق به شماره داخلی و در تماس های خروجی مربوط به شماره گرفته شده توسط داخلی ها می باشد.

**مبدأ:** شماره مبدأ در تماس های ورودی متعلق به تماس گیرنده خارج از سازمان و در تماس های خروجی مربوط به شماره داخلی مجموعه می باشد.

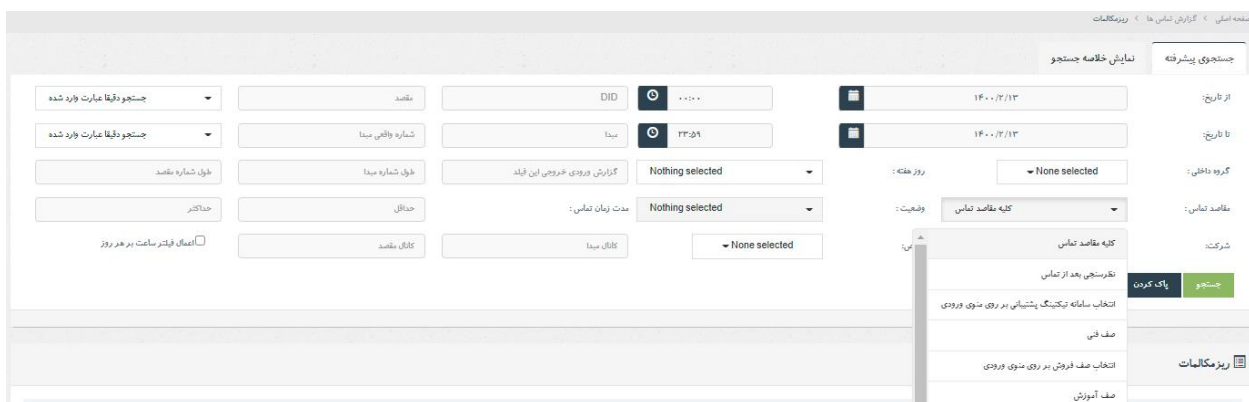
**شماره واقعی مبدأ:** این فیلد در تماس های خروجی داخلی هایی کاربرد دارد که شماره caller id آنها در تماس خروجی تغییر یافته و شماره مبدأ در این گزارش ، شماره تغییر یافته می باشد و با استفاده از این قسمت می توانید شماره اصلی داخلی را جستجو کنید. به عنوان مثال داخلی 111 شماره تلفن 09127218209 را شماره گیری کرده و کالرایدی خروجی خود را به شماره 28152111 تغییر داده

است، 111 شماره واقعی مبدا ، 28152111 شماره مبدا و 09127218209 شماره مقصد می باشد.

جستجوی همه این موارد براساس دقیقاً عبارت وارد شده / موارد مشابه امکان پذیر است با این کاربرد که اگر در جستجوی شماره ای هستیم که فقط چند رقم از شماره خاطرممان هست از موارد مشابه استفاده کنیم. مثلاً اگر شما عدد 912 را در فیلد مقصد قرار دهید و جستجو دقیقاً عبارت وارد شده را انتخاب نمایید ، فقط گزارش های مربوط به مقصد 912 را مشاهده خواهید کرد ولی اگر جستجو موارد مشابه را انتخاب نمایید مقاصدی با شماره هایی که شامل 912 باشند نیز قابل مشاهده هستند (مانند شماره 09127218209).

**گروه داخلی:** در این قسمت می توان تماس های ورودی و خروجی اعضای یک گروه داخلی که قبلاً در قسمت تعاریف سیستم ساخته شده است را فیلتر نمود. لازمه این قسمت دسترسی داشتن کاربر به گروه مورد نظر می باشد.

**مقاصد تماس:** منظور از مقاصد تماس ، مقصد های تعریف شده در منوی تعاریف سیستم و زیر منوی مقاصد تماس می باشد. به طور پیش فرض، کلیه مقاصد تماس برای این فیلد انتخاب شده است اما قابل تغییر می باشد.



The screenshot shows a web-based interface for searching call records. It includes several filter fields: DID (with a dropdown for 'جستجو دقیقاً عبارت وارد شده'), start and end times (with 'جستجو دقیقاً عبارت وارد شده' dropdowns), a date range selector (set to 'روز هفته'), and a group selection dropdown (set to 'None selected'). There are also checkboxes for 'حداکثر' and 'حداقل' values. A sidebar on the right contains a 'جستجو' (Search) button and a 'پاک کردن' (Clear) button, along with a list of search criteria like 'گروه داخلی' and 'مقاصد تماس'.

**وضعیت:** انتخاب وضعیت تماس های سیستم که دارای گزینه های پاسخ داده شده ، مشغول ، بی پاسخ و ... می باشد.  
با پر کردن گزینه ی گزارش ورودی خروجی این فیلد با یک شماره ، مانند 115 ( داخلی یا خارجی بودن شماره مهم نمی باشد ) نتیجه

ی خروجی بدین شکل خواهد بود که کلیه تماس هایی که شماره 115 در آن مبدا ، مقصد یا شماره واقعی مبدا باشد قابل مشاهده است.

**طول شماره مبدا یا مقصد :** طول شماره مبدأ و طول شماره مقصد نیز جهت سهولت در جستجو به فیلترها اضافه شده اند. به عنوان مثال شما میتوانید طول شماره مبدا را 3 انتخاب کرده و تمامی تماسهایی که مبدا آن ها شماره ای 3 رقمی باشد فیلتر می شوند.

**مدت زمان تماس:** دارای فیلدهای حداقل و حداکثر (به ثانیه) زمان مکالمات می باشد. به عنوان مثال شما می خواهید یک مکالمه حدودا 3 دقیقه ای را جستجو کنید پس حداقل را بر روی 170 و حداکثر را بر روی 190 گذاشته و جستجو را انجام میدهیم.

**کانال مبدا یا کانال مقصد :** جهت دریافت گزارشات پیشرفته تر می توان از این فیلد ها نیز کمک گرفت. چنانچه می خواهید بدانید تماس های پاسخ داده شده از طریق صف که به داخلی 111 متصل شده کدام است می توانید مقصد را روی 111 قرار داده و وضعیت را پاسخ داده شده انتخاب کرده و در فیلد کانال مبدا عبارت from-queue را وارد نمایید.

**نمایش خلاصه جستجو :** در قسمت نمایش خلاصه جستجو می توانید نتیجه جستجوی خود را به صورت خلاصه مشاهده نمایید.

نمایش خلاصه جستجو				
مدت زمان کل مکالمات به دقیقه	مدت زمان کل مکالمات به ساعت	تعداد کل تماس ها	تعداد تماس پاسخ داده شده	تعداد تماس بی پاسخ
۸۷۷	۱۵	۲۲۱	۱۳۶	۸۵

## نمودارها :

نمودارها ، این امکان را به مدیران شرکت ها میدهند که در هر لحظه عملکرد سازمان خود را مشاهده کرده و وضعیت آنرا نسبت به هدف نهایی پایش کنند. عملکرد نمودار ها بر اساس گروه های ایجاد شده در قسمت تعاریف سیستم و افراد گروه ها می باشد.

**قابلیت های نمودارهای شایگان:**

- اعمال فیلتر های مختلف زمان و ... (بسته به کاربرد نمودار فیلترها متفاوت می باشند)
- دانلود تصویر نمودار به فرمت های گوناگون
- ذخیره اطلاعات نمودار با فرمت های متفاوت
- پرینت مستقیم نمودار
- علامت گذاری ، حاشیه نویسی و ...

در این قسمت سعی بر آن شده تا با نمودار های مقایسه ای اطلاعات کاملی را از سامانه در اختیار کاربر قرار دهیم.

❖ در صفحه ی اصلی نمودارها، امکان نمایش نمودار بر اساس گروه ، اپراتوری خاص از آن گروه و یا حتی همه اپراتور ها با هم وجود دارد.

## 1. نمودارهای ماهانه :

فیلدهای ماه و سال، نوع تماس (ورودی صف / ورودی همه / خروجی)، انتخاب همه تماس ها یا خارج از سازمانی در این قسمت قابل فیلتر هستند.

اولین قسمت شامل دو نمودار می باشد که اطلاعات درصد پاسخدهی به تماس ها از نظر تعداد تماس و مدت زمان مکالمه را ارائه می دهند :

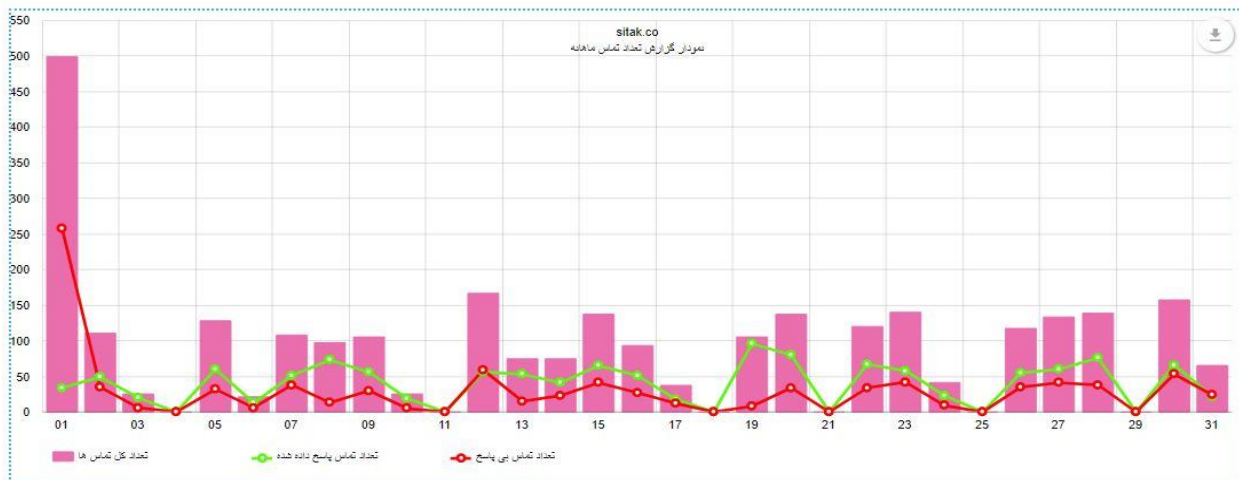
- ✓ نمودار تعداد و وضعیت تماس ماهانه
- ✓ نمودار وضعیت و مدت زمان تماس ماهانه





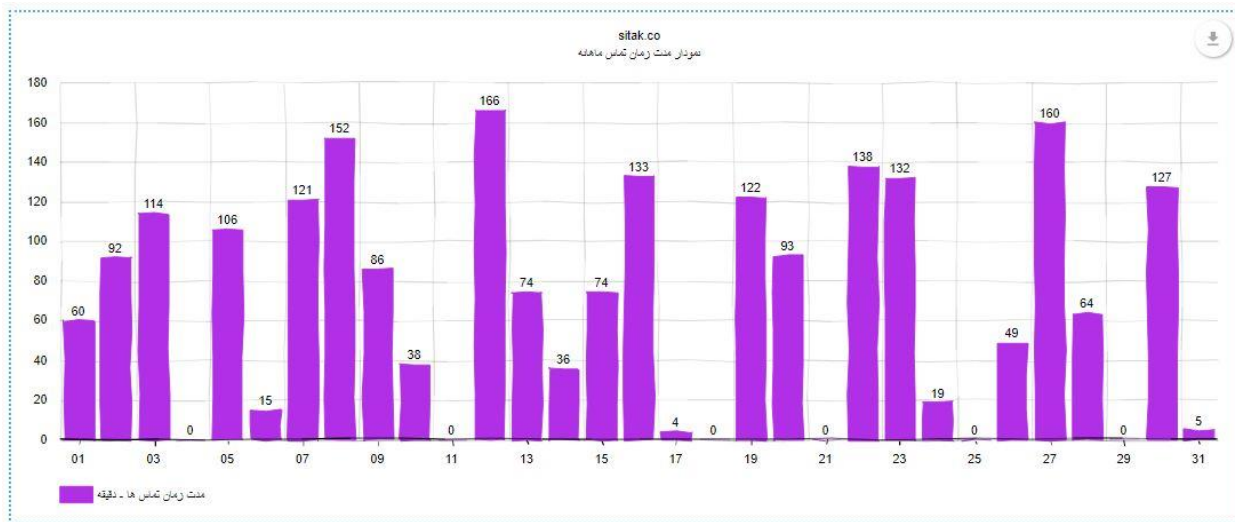
قسمت بعد شامل دو نمودار گزارشی می باشد که اطلاعات تعداد و مدت زمان تماس ها را در روز های مختلف ماه انتخاب شده ارائه می دهند :

✓ نمودار گزارشی از تعداد تماس های ماهانه به تفکیک روز (شامل تعداد تماس های پاسخ داده شده/تماس های بی پاسخ/کل تماس ها)



✓ نمودار گزارشی از مدت زمان (به دقیقه) تماس ماهانه به تفکیک روز





## 2. نمودارهای بازه زمانی دلخواه:

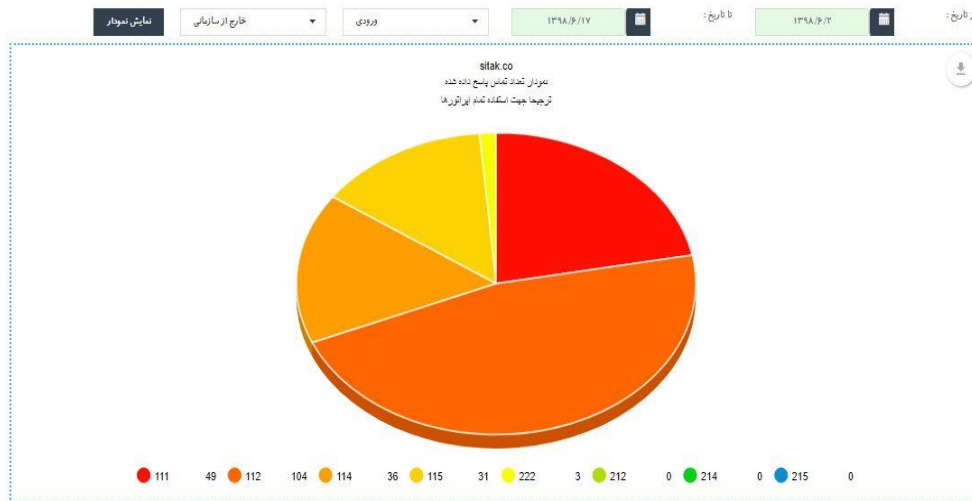
بیشترین کاربرد این نمودار برای حالت انتخاب همه اپراتورهای یک گروه جهت مقایسه عملکرد اعضا با یکدیگر می باشد. فیلدهای بازه زمانی دلخواه، نوع تماس (ورودی صف / ورودی همه / خروجی)، انتخاب همه تماس ها یا خارج از سازمانی در این قسمت قابل فیلتر هستند. لیست نمودارها:

اولین قسمت شامل سه نمودار است که اطلاعات درصد و تعداد تماس های اپراتورها را در بازه ی زمانی مشخص شده ارائه می دهند و با مقایسه عملکرد افراد می توان تصمیمات مدیریتی لازم را اتخاذ کرد:

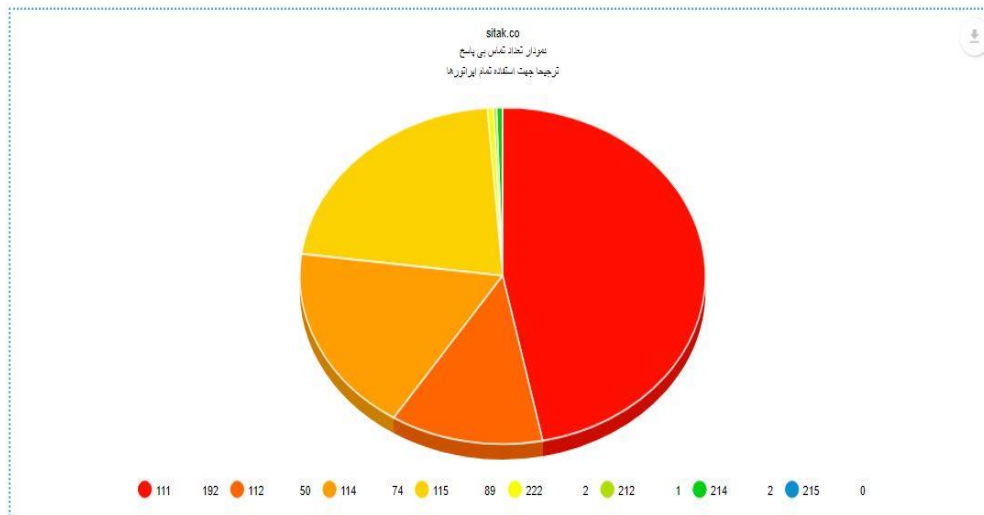
✓ نمودار تعداد تماس های پاسخ داده شده

شماره: .....  
تاریخ: .....  
پیوست: .....

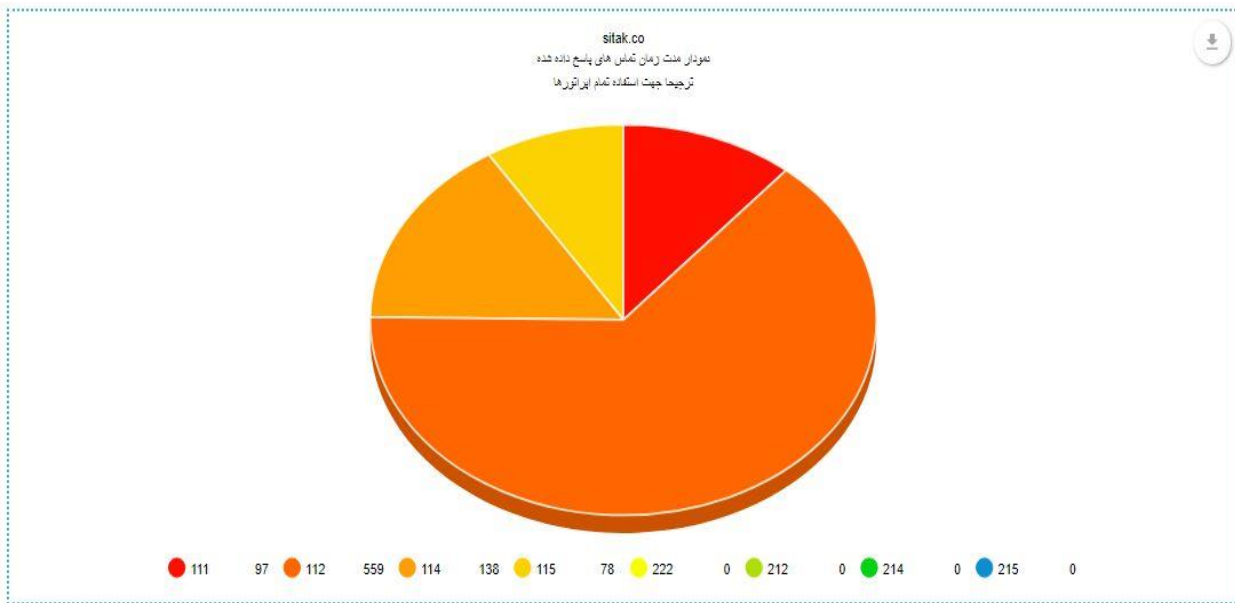
خدمات شبکه ، زیرساخت ، ارتباطات رادیویی و دکل



✓ نمودار تعداد تماس های بی پاسخ

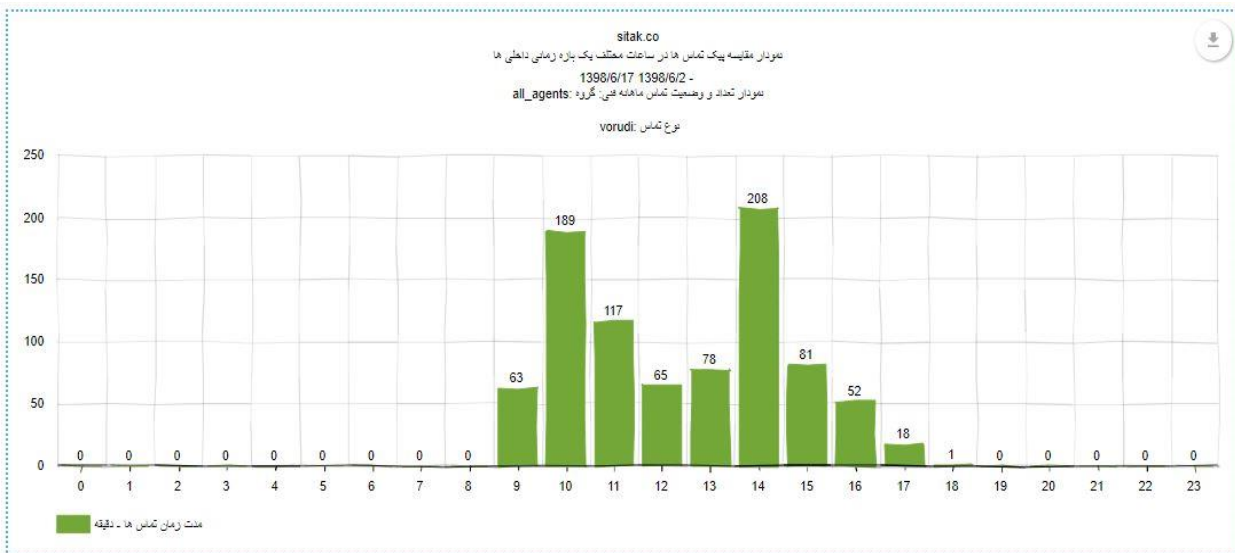


✓ نمودار مدت زمان تماس های پاسخ داده شده

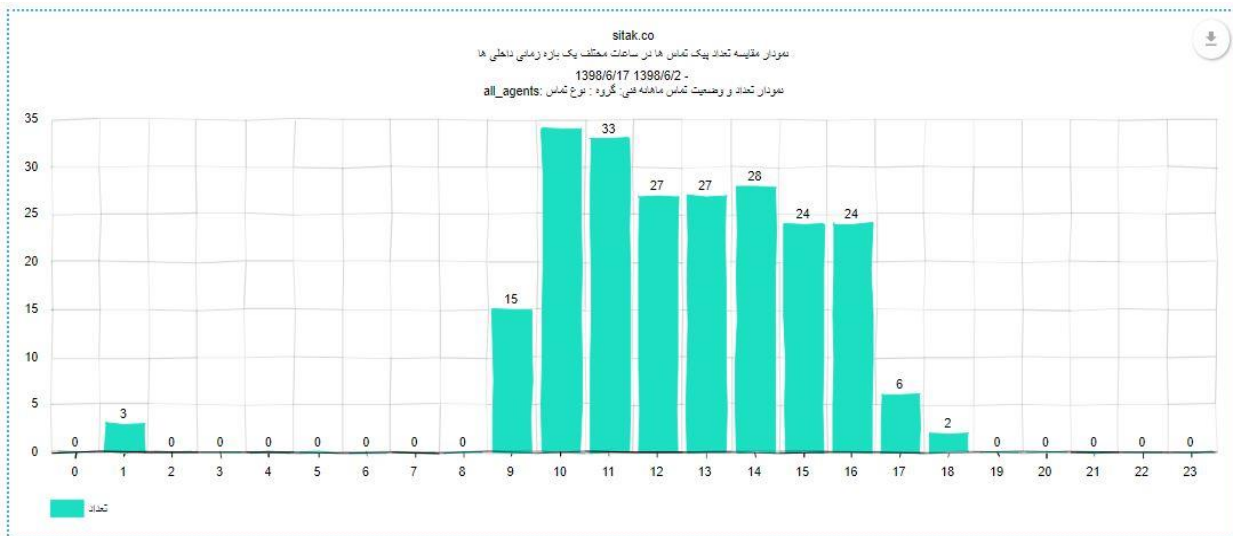


قسمت بعد شامل چهار نمودار گزارشی است که مختص مقایسه پیک تماس ها در ساعات مختلف در یک بازه ی زمانی می باشند و اطلاعات تعداد و مدت زمان تماس ها را در ساعات مختلف روز ارائه می دهند :

✓ نمودار گزارشی از مدت زمان تماس ها (به دقیقه) در ساعات مختلف روز



✓ نمودار گزارشی از تعداد تماس ها در ساعات مختلف روز



✓ نمودار گزارشی تعداد و وضعیت تماس های ماهانه اپراتورها (پاسخ داده شده/بی پاسخ) در بازه ی زمانی



✓ نمودار درصد پاسخگویی اپراتورها در بازه زمانی



3. نمودار درصد پاسخگویی : این نمودار درصد پاسخگویی کل گروه انتخاب شده را در بازه های زمانی 7 و 14 روزه و ماهانه با انتخاب تاریخ مشخص می نماید. به وسیله این نمودار می توانید درصد رشد یا کاهش نرخ پاسخدهی گروه را مورد بررسی قرار دهید.



4. نمودار تشویق و جریمه کارشناسان:



این نمودار عموماً برای callcenter ها و خروجی مقایسه ای بین اپراتورهای یک گروه خاص استفاده می شود. این نمودار مدت زمان مکالمات را برحسب دقیقه مقایسه می کند. با انتخاب بازه زمانی، حد تشویق، حد جریمه و مسیر تماس (ورودی یا خروجی) نتیجه بر روی نمودار نمایان می گردد که رنگ قرمز نشانه جریمه، رنگ زرد میانگین و رنگ سبز نشانه تشویق می باشد.



### گزارش خطوط :

با استفاده از این گزارش می توانید به تفکیک خطوط شهری ، تماس های ورودی ، خروجی و شماره های تماس را مشاهده کرده و تحلیل کامل و دقیقی از عملکرد خطوط خود داشته باشید.

صفحه اصلی > گزارش تماس ها > گزارش خطوط

جستجوی پیشرفته:

گزارش خطوط

عنوان ترانک	نوع	شرح	calls	تعداد کل تماس ورودی	تعداد تماس بدون تکرار ورودی	تعداد کل تماس خروجی	تعداد تماس بدون تکرار خروجی	تعداد کل تماس پاسخ داده شده خروجی	فعالیت
۲۱۹۱-۲۲۲۹۲	sip		۰	۰	۰	۲۰	۱۳	۱۵	<input type="checkbox"/>
۲۱۹۱-۲۲۲۹۱	sip		۰	۰	۰	۴	۴	۰	<input type="checkbox"/>
۲۱۹۱-۲۲۲۹۰	sip	۳	۳۳	۱۵	۰	۱۹	۰	۰	<input type="checkbox"/>
newrock	sip	۱	۹	۴	۰	۱۹	۳	۱۹	<input type="checkbox"/>
مجموع		۴	۴۳	۱۹	۰	۴۳	۲۰	۳۴	

خروجی اکسل



صفحه اصلی > گزارش تماس ها > جزئیات گزارش خطوط

جستجوی پیشرفته

از تاریخ: ۱۴۰۰/۲/۱۵  
تا تاریخ: ۱۴۰۰/۲/۱۵

تراکم: ۰۰:۰۰:۰۰  
۲۳:۵۹:۵۹

کل تماس ها خروجی:   
 نوع: SID/2191022292  
 در صورت تمایل به فیلتر نوع یا ترافک باید هر دو مورد را انتخاب نمایید.

☐ اعمال فیلتر ساعت بر هر روز

پاک کردن جستجو

جزئیات گزارش خطوط

مبدأ	وضعیت	تاریخ تماس	مشاهده گزارشات تماس
۲۲۲ هادی عبدالملکی - خارج سازمان	ANSWERED	۱۷:۲۷:۱۱ ۱۴۰۰/۲/۱۵	
۲۲۲ هادی عبدالملکی - خارج سازمان	ANSWERED	۱۷:۲۵:۱۸ ۱۴۰۰/۲/۱۵	
۲۲۲ هادی عبدالملکی - خارج سازمان	ANSWERED	۱۷:۲۵:۰۲ ۱۴۰۰/۲/۱۵	

صفحه اصلی > گزارش تماس ها > جزئیات گزارش خطوط

جستجوی پیشرفته

از تاریخ: ۱۴۰۰/۲/۱۵  
تا تاریخ: ۱۴۰۰/۲/۱۵

تراکم: ۰۰:۰۰:۰۰  
۲۳:۵۹

نوع:   
 در صورت تمایل به فیلتر نوع یا ترافک باید هر دو مورد را انتخاب نمایید.

☐ اعمال فیلتر ساعت بر هر روز

پاک کردن جستجو

جزئیات گزارش خطوط

شماره تماس	تعداد تماس	مشاهده گزارشات تماس
۲۲۱۴۸۸۳۴	۱۱	
۰۲۴۴۳۰۳۳۵۰۰	۵	
۷۹۱۴۶۰۰۰ تجارت خلاق هدف	۳	
۸۸۹۲۰۱۴۵ گسری رایانه	۳	

## گزارش ورود و خروج صف:

اپراتور ها در سیستم تلفنی شایگان به 2 شیوه می توانند به صورت داینامیک به صف وارد شده و یا از آن خارج شوند. یا از طریق وارد کردن کد و یا از طریق ماژول مانیتورینگ توسط محیط وب. در این قسمت میتوان گزارش ورود و خروج اپراتورها به صفوف انتظار را مشاهده نموده و بررسی نمایید که این ورود و خروج از طریق تلفن (feature code) و یا از طریق محیط وب صورت پذیرفته است.

گزارش ورود-خروج صف					
□	تاریخ	شماره داخلی	شماره صف	ورود-خروج	روش اعمال
□	۱۳۰۰/۲/۱۵	۱۱۵ - نشترن منفرد	۱۰	ورود	تلفن
□	۱۳۰۰/۲/۱۳	۱۱۵ - نشترن منفرد	۱۰	خروج	تلفن
□	۱۳۰۰/۲/۱۳	۱۱۵ - نشترن منفرد	۱۰	ورود	تلفن
□	۱۳۰۰/۲/۱۲	۱۱۵ - نشترن منفرد	۱۰	خروج	تلفن
□	۱۳۰۰/۲/۱۲	۱۱۵ - نشترن منفرد	۱۰	ورود	تلفن

## گزارش صف های انتظار:

در این قسمت میتوانید صفوف انتظار خود را مورد تجزیه تحلیل قرار دهید. امکان گزارش گیری از تعداد کل تماس ها، بی پاسخ ها و تماس های پاسخ داده شده، مجموع زمان مکالمات، متوسط زمان مکالمات، مجموع زمان انتظار، متوسط زمان انتظار، SLA (درصد تماس های پاسخ داده شده زیر 20 ثانیه به تعداد کل تماس های پاسخ داده شده) و همچنین درصد پاسخگویی صفوف انتظار وجود دارد. در کنار تعداد تماس ها در هر ستون می توانید تعداد شماره های بدون تکرار هم مشاهده نمایید و با کلیک کردن بر روی هر قسمت جزئیات بیشتری بدست آورید.

صفحه اصلی < گزارش تماس ها < گزارش صف های انتظار

جستجوی پیشرفته

از تاریخ: ۱۳۰۰/۲/۱

تا تاریخ: ۱۳۰۰/۲/۱۵

۳۳:۵۹

۰۰:۰۰

فعالیت فیلتر ساعت بر هر روز

پاک کردن

جستجو

گزارش صف های انتظار

آنلاین

صف	تعداد کل تماس ها	تعداد تماس بی پاسخ	تعداد تماس پاسخ داده شده	مجموع زمان مکالمه (دقیقه)	متوسط زمان مکالمه (دقیقه)	مجموع زمان انتظار (دقیقه)	متوسط زمان انتظار (ثانیه)	SLA	درصد پاسخگویی
۱۰۰۱ فروش	۲۰	۱	۱۹	۵۱.۲	۲.۷	۸.۳	۲۵	۸۴	۹۵
۱۰۰۲ فنی	۷۲	۲	۷۰	۳۰۳.۴	۴.۳	۲۶.۴	۲۲	۸۳	۹۷
۱۰۰۳ آموزش	۲	۰	۲	۸.۷	۴.۳	۳.۶	۱۰.۹	-	۱۰۰
۱۰۰۴ مدیریت	۳	۰	۳	۱۱.۳	۳.۸	۰.۷	۱۴	۶۷	۱۰۰

به عنوان مثال گزارش تماس های بی پاسخ با تکرار و بدون تکرار در دو تصویر زیر آمده است. نکته ای که وجود دارد این است که تماس های بی پاسخ و پاسخ داده شده بیان شده در این قسمت مربوط به صف انتظار می باشند و به اپراتور های صف مربوط نمی شوند. تصور کنید مشتری شما با واحد فروش شرکت تماس گرفته و تماس ایشان به هر دلیلی اعم از مشغول بودن تمام اپراتور ها ، عدم پاسخگویی اپراتور ها و عدم وجود اپراتور پاسخگو در صف انتظار قطع می شود . در این حالت یک تماس بی پاسخ برای صف فروش ثبت

میگردد. حال اگر فردی 5 دقیقه در صف منتظر بماند و بعد از کلی انتظار بالاخره توسط یک اپراتور حاضر در صف به تماس ایشان پاسخ داده شود ، تماس ایشان جز موارد پاسخ داده شده ثبت می گردد.

صفحه اصلی > گزارش تماس ها > جزئیات گزارش تماس

جزئیات گزارش تماس

شماره	تاریخ تماس	موقعیت در لحظه ورود	زمان انتظار (ثانیه)	مسیر انتقالی این تماس به صف	زمان انتظار IVT (ثانیه)	مشاهده گزارشات تماس
۰۹۱۰۴۹۳۹۳۷	۱۳۰۰/۰۲/۰۷ ۱۰:۰۵:۳۷	۱	۱۶	انتخاب صف بر روی منوی ورودی	۲۵	
۱۱۵	۱۳۰۰/۰۲/۱۱ ۱۳:۳۹:۳۸	۱	۵	انتخاب صف بر روی منوی ورودی	۲۰	

خروجی اکسل

و در این تصویر که نشانگر بی پاسخ های بدون تکرار است می توانید مشاهده کنید که این تماس ها مجدد با سیستم تلفنی شما تماس گرفته اند و چنانچه پاسخ آن مثبت است آیا پاسخ ایشان را داده اند.

صفحه اصلی > گزارش تماس ها > جزئیات گزارش تماس

جزئیات گزارش تماس

شماره	تاریخ تماس	وضعیت تماس مشتری با صف	وضعیت تماس اپراتور با مشتری	وضعیت تماس مشتری با اپراتورها	مشاهده گزارشات تماس
۰۹۱۰۴۹۳۹۳۷	۱۳۰۰/۰۲/۰۷ ۱۰:۰۵:۳۷	پاسخ داده شده			
۱۱۵	۱۳۰۰/۰۲/۱۱ ۱۳:۳۹:۳۸	بی پاسخ	پاسخ داده شده		

خروجی اکسل

همچنین می توانید بر روی پاسخ داده شده های کل و بدون تکرار اطلاعات مفیدی را بدست آوردید. اگر بر روی پاسخ داده شده های کل کلیک کنید می توانید فرایند تماس آنها را نیز دنبال کرده و از ابتدای ورود به سیستم تا نظرسنجی بعد از تماس آنها دنبال کنید.

صفحه اصلی > گزارش تماس ها > جزئیات گزارش تماس

جزئیات گزارش تماس

شماره	تاریخ تماس	موقعیت در لحظه ورود	زمان مکالمه (دقیقه)	زمان انتظار (ثانیه)	کارشناس پاسخگو	انتقال مکالمه	مسیر انتقالی این تماس به صف	زمان انتظار IVT (ثانیه)	انتقال به نظرسنجی	مشاهده گزارشات تماس
۰۹۱۲۰۲۵۶۱۲۲	۱۳۰۰/۰۲/۰۱ ۱۰:۰۵:۰۰	۱	۳	۱۱	۱۱۴	خیر	انتخاب صف بر روی منوی ورودی	۷	بله	
۷۹۱۸۶۰۰۰	۱۳۰۰/۰۲/۰۱ ۱۰:۰۷:۱۱	۱	۲.۸	۶	۱۱۵	خیر	انتخاب صف بر روی منوی ورودی	۲۱	بله	
۰۲۳۶۲۰۵۵۳۷	۱۳۰۰/۰۲/۰۱ ۱۰:۳۱:۱۹	۱	۴.۵	۹	۲۱۲	خیر	انتخاب صف بر روی منوی ورودی	۲۲	بله	
۸۸۳۷۵۹۳	۱۳۰۰/۰۲/۰۱ ۱۰:۵۶:۵۲	۱	۴.۱	۷	۱۱۴	خیر	انتخاب صف بر روی منوی ورودی	۲۵	خیر	

در تصویر زیر نمای از گزارش تماس های پاسخ داده شده بدون تکرار را مشاهده می کنید :

صفحه اصلی > گزارش تماس ها > جزئیات گزارش تماس

جزئیات گزارش تماس

شماره	تاریخ تماس	مشاهده گزارشات تماس
۰۹۱۳۰۲۵۶۱۲۲	۱۳۹۸/۰۶/۱۰	
۷۹۱۸۶۰۰۰	۱۳۹۸/۰۶/۱۱	
۰۲۳۳۲۰۵۵۳۷	۱۳۹۸/۰۶/۱۴	

### گزارش ورود و خروج اپراتور:

با انتخاب بازه ی زمانی دلخواه ، صف و داخلی موردنظر، اولین ورود و آخرین خروج داخلی در آن صف و مدت زمانی در صف لاگین بوده قابل مشاهده است. دریافت این گزارشات با اعمال فیلتر در بازه های زمانی متفاوت امکان پذیر است.

صفحه اصلی > گزارش تماس ها > گزارش ورود خروج اپراتور

جستجوی پیشرفته

از تاریخ: ۱۳۹۸/۰۶/۱۰

تا تاریخ: ۱۳۹۸/۰۶/۱۴

نام کاربری: ۱۱۵

صف حضور و غیاب

پاک کردن جستجو

لطفا صف و اپراتور موردنظر را انتخاب نمایید:

گزارش ورود خروج اپراتور

گزارش خروجی برای اپراتور ۱۱۵ - لیستون منفرد - صف ۱۰ - حضور و غیاب:

تاریخ	اولین ورود	آخرین خروج	مدت زمان حضور در صف	مجموع زمان استراحت
۱۳۹۸/۰۶/۱۰	۰۹:۰۹:۳۵ ۱۳۹۸/۰۶/۱۰	۱۷:۰۱:۲۰ ۱۳۹۸/۰۶/۱۰	۰۷:۵۱:۴۵	۰۰:۰۰:۰۰
۱۳۹۸/۰۶/۱۱	۰۹:۰۹:۵۳ ۱۳۹۸/۰۶/۱۱	۱۷:۰۰:۸۵ ۱۳۹۸/۰۶/۱۱	۰۷:۵۰:۵۷	۰۰:۰۰:۰۰
۱۳۹۸/۰۶/۱۲	۱۰:۰۱:۱۷ ۱۳۹۸/۰۶/۱۲	۱۷:۰۰:۳۸ ۱۳۹۸/۰۶/۱۲	۰۶:۵۹:۲۱	۰۰:۰۰:۰۰
۱۳۹۸/۰۶/۱۳	۰۹:۰۰:۰۴ ۱۳۹۸/۰۶/۱۳	۱۷:۰۰:۱۹ ۱۳۹۸/۰۶/۱۳	۰۷:۴۱:۴۵	۰۰:۰۰:۰۰
۱۳۹۸/۰۶/۱۴	۰۹:۰۶:۵۲ ۱۳۹۸/۰۶/۱۴	۱۳:۳۶:۴۴ ۱۳۹۸/۰۶/۱۴	۰۴:۲۹:۵۲	۰۰:۰۰:۰۰

### گزارش گروه تماس :

در سیستم تلفنی شایگان علاوه بر صفوف انتظار ، گروه تماس نیز وجود دارد که تماس به آنها هدایت می شود و گروهی از داخلی ها طبق استراتژی از پیش تعیین شده توسط ما ، زنگ خورده و پاسخ می دهند. تفاوت گروه تماس با صف انتظار در نگهداشتن تماس در صورت مشغول بودن اپراتور ها و همچنین اعلام موقعیت می باشد.

حال برخی از مجموعه ها تمایل دارند به جای صف انتظار از گروه تماس استفاده کنند و به طبع به گزارش آن نیز نیاز خواهند داشت. در این قسمت شما می توانید گزارش گروه تماس را به صورت کامل دریافت کرده و از آن استفاده نمایید.




شماره	تاریخ تماس	مشاهده گزارشات تماس
۱۳۳	۱۵:۲۵:۵۳ ۱۳۹۹/۲/۱۶	
۲۲۲	۱۵:۴۴:۱۱ ۱۳۹۹/۲/۱۶	
۲۲۲	۱۶:۰۹:۴۴ ۱۳۹۹/۲/۱۶	
۰۹۱۲۲۲۱۸۲۰۹	۱۴:۲۳:۰۴ ۱۳۹۹/۲/۲۷	

## گزارش عملکرد:

با استفاده از این گزارش میتوان نحوه عملکرد تمام اپراتورهای یک گروه را مورد بررسی قرار داد. خروجی گزارش شامل موارد زیر می باشد:

تعداد تماس های پاسخ داده شده ورودی ، تعداد تماس های ورودی پاسخ داده شده از طریق صف های انتظار ، تعداد تماس های ورودی بی پاسخ ، تعداد تماس های ورودی بی پاسخ از طریق صف ، درصد پاسخگویی تماس های ورودی ، مدت زمان تماس های ورودی پاسخ داده شده ، متوسط زمان پاسخگویی تماس های ورودی ، تعداد کل تماس های خروجی ، تعداد تماس های خروجی پاسخ داده شده ، تعداد تماس های خروجی بی پاسخ ، مدت زمان مکالمه تماس های خروجی و در نهایت مجموع تعداد تمامی تماس های ورودی و خروجی پاسخ داده شده. در



آخرین سطر از این جدول نیز می توانید مجموع سطر های مختلف را مشاهده نمایید و یا از تمامی اطلاعات فوق خروجی اکسل بگیرید.

صفحه اصلی > گزارش تماس ها > گزارش عملکرد

جستجوی پیشرفته

از تاریخ: ۱۴۰۰/۲/۱

تا تاریخ: ۱۴۰۰/۲/۱۰

پاک کردن جستجو

all\_agents گروه فنی

چیزی انتخاب نشده

چیزی انتخاب نشده

روز هفته: ۲۳:۵۹

گزارش عملکرد

کاربر	تعداد پاسخ داده شده ورودی	تعداد پاسخ داده شده خروجی	تعداد بی پاسخ ورودی	تعداد بی پاسخ خروجی	درصد پاسخگویی	مدت زمان پاسخ داده شده (دقیقه)	مدت زمان پاسخگویی (دقیقه)	تعداد کل تماس خروجی	تعداد پاسخ داده شده خروجی	مدت زمان پاسخ داده شده خروجی (دقیقه)	مجموع تعداد تماس پاسخ شده (ورودی+خروجی)
۱۱۱ هادی میناکنی	۱	۰	۰	۰	۱۰۰	۷	۷	۰	۰	۰	۱
۱۱۲ دانیال خدایاری	۰	۰	۰	۰	۱۰۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
۱۱۴ سید فرهادی	۳۳	۸	۳۳	۲۰	۱۰۰	۱۱۴	۱۱۴	۶۱	۵۵	۱۶۰	۸۹
۱۱۵ لیسانس سعید	۴۳	۱۳	۲۶	۲۱	۱۰۰	۱۲۲	۱۲۲	۴۹	۴۱	۵۶	۸۶
۲۲۴ هادی میناکنی - خارج سازمان	۹	۲	۶۰	۵۶	۱۰۰	۲۶	۲۶	۶۹	۴۳	۵۶	۵۶
۲۱۲ دانیال خدایاری - خارج سازمان	۳۳	۲	۴۳	۲۲	۱۰۰	۲۲۲	۲۲۲	۸۹	۵۷	۶۱	۹۱
۲۱۴ سید فرهادی - خارج سازمان	۲۱	۰	۲	۲	۱۰۰	۴۴	۴۴	۲	۳	۸	۲۴
۲۱۵ لیسانس سعید - خارج از سازمان	۰	۰	۰	۰	۱۰۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
مجموع	۱۴۴	۲۶	۲۲۲	۱۹۱	۱۰۰	۵۶۹	۵۶۹	۲۶	۲۲۲	۳۲۱	۳۲۱

خروجی اکسل

## گزارش رجیستری داخلی ها :

در این گزارش می توانید ساعت ، تاریخ و اطلاعات دستگاهی که داخلی بر روی آن رجیستر (فعال) شده و یا غیر فعال شده است را مشاهده کنید.

صفحه اصلی > گزارش تماس ها > گزارش رجیستری داخلی ها

جستجوی پیشرفته

از تاریخ: ۱۴۰۰/۲/۱۵

تا تاریخ: ۱۴۰۰/۲/۱۵

پاک کردن جستجو

جستجو بر اساسی دقیق عبارت وارد شده

ID

۲۱۴

۲۳:۵۹

گزارش رجیستری داخلی ها

وضعیت	ip	تاریخ ثبت	داخلی
غیرفعال	۱۷۰.۱۲۳.۱۴۰.۲/۱۵	۲۱۴	
فعال	۱۵۵۹۳۹۱۴۰۰/۲/۱۵	۲۱۴	۱۰۹.۱۶۴.۱۶۹.۰:۱۳۰۰۵



یکی از مهمترین ابزار های مدیریتی سیستم تلفنی، مانیتورینگ لایو تماس ها و دیدن وضعیت لحظه ای مرکز ارتباط می باشد. در مکالمات لایو می توان به نیرو های جدید و کم تجربه، از طریق شنود و نجوای تماس کمک های زیادی کرد و تصمیمات لحظه ای بسیار مهمی در اضافه و کم کردن نیروها در صف های انتظار جهت داشتن بهترین راندمان کاری مرکز ارتباط را داشت. این ماژول که جزو ماژول های پایه سیستم تلفنی شایگان می باشد از چهار بخش کلی تماس های فعال ، صف های انتظار ، اطلاعات سیستم و داشبورد صف تشکیل شده است. در ادامه به بررسی این موارد می پردازیم :

### تماس های فعال :

در بخش تماس های فعال می توانید این موارد را مشاهده کنید:

1. تعداد کل تماس های فعال
2. تماس های در ارتباط با داخلی ها
3. تماس های در ارتباط با سیستم

همچنین مبدا و مقصد تماس های فعال به همراه مدت زمان آن نشان داده میشود. تفاوت کانال های فعال و تماس های فعال در اینست که اگر تماس گیرنده در ارتباط با سرور تلفنی بوده و هنوز به داخلی متصل نشده باشد ، مثلا در حال شنیدن اطلاعاتی از طریق منوی صوتی باشد جز کانال های فعال محاسبه می شود و اگر به یک داخلی متصل گردد 2 کانال فعال ایجاد می شود که با اتصال این 2 کانال فعال به هم و برقراری تماس یک تماس فعال ایجاد می گردد. به عبارت دیگر یک تماس فعال از ارتباط 2 کانال فعال به یکدیگر به وجود می آید. در تماس ها و کانال های فعال قابلیت قطع تماس و شنود آنی تماس ها وجود دارد که هر کاربر که مجوز شنود مکالمات را داشته باشد میتواند مکالمات را شنود کند. شنود تماس بدین صورت است که تلفن داخلی کاربر پس از کلیک بر روی گزینه شنود زنگ می خورد و بعد از برداشتن گوشی می تواند مکالمه را شنود کند. نکته ای که باید به آن توجه کرد این است که شماره داخلی کاربر باید در قسمت کاربران و در اطلاعات کاربری ایشان ثبت شده باشد.

همچنین در قسمت کاربران میتوانید به افراد مجوز مشاهده آنلاین تماس های افراد تحت کنترلشان را بدهید و به هیچ عنوان نتوانند مکالمات افراد دیگر را مشاهده و یا شنود کنند.



تماس های فعال					
مید	مقصد	مید	مدت زمان	قطع تماس	شود
۱۱۴	عاطفه شریفان ۷۷۵۵۷۶۳۸	Up	۰۰:۰۰:۰۸		
۱۱۵	عاطفه شریفان ۷۷۵۵۷۶۳۸	Up	۰۰:۰۰:۰۱		

کانال های فعال					
مید	مقصد	وضعیت	مدت زمان	قطع تماس	شود
عاطفه شریفان ۷۷۵۵۷۶۳۸	۱۱۴	Up	۰۰:۰۰:۰۸		
عاطفه شریفان ۷۷۵۵۷۶۳۸	۱۱۵	Up	۰۰:۰۰:۰۱		
عاطفه شریفان ۷۷۵۵۷۶۶۳	IVF-1.S.11	Up	۰۰:۰۰:۰۷		
عاطفه شریفان ۷۷۵۵۷۶۳۸	۱۱۴	Up	۰۰:۰۰:۰۸		
عاطفه شریفان ۷۷۵۵۷۶۳۸	۱۱۵	Up	۰۰:۰۰:۰۱		

### صف های انتظار:

در بخش صف های انتظار می توانید صف های مورد نظر خود را که در قسمت تعاریف سیستم ساخته اید مشاهده و به صورت آنلاین کنترل نمایید.

همچنین می توانید دسترسی کاربران خود را به صف های مورد نظرتان محدود کنید، برای مثال کارشناسان بخش فروش تنها بتوانند صف بخش فروش را مشاهده کنند و یا مدیران و کارشناسان ارشد بتوانند بدون هیچ محدودیتی بر تمامی صف ها نظارت داشته باشند.

در قسمت مانیتورینگ صف می توانید تعداد کل تماس ها ، تماس های در حال انتظار و تماس های در حال مکالمه را مشاهده کرده و همچنین از طریق قسمت ورود یا خروج کارشناس به صف ، داخلی ها را به صف وارد کرده و یا از آن خارج نمایید.

این قسمت به صورت آنلاین عمل کرده و وضعیت تمامی داخلی ها و تماس گیرندگان منتظر در صف و زمان انتظارشان، قابل مشاهده می باشد.

<div>0</div> <div>در حال مکالمه</div> 	<div>1</div> <div>در حال انتظار</div> 	<div>1</div> <div>کل تماس ها</div> 
افراد منتظر در صف	کارشناسان متغیر	کارشناسان ثابت
۰۰۰۰۰۰۶	۷۷۵۵۷۶۳۸	
	۲۲۲ در دسترس نیست	
	۲۱۵ در دسترس نیست	
	۲۱۴ در دسترس نیست	
	۲۱۲ در دسترس نیست	
	۱۱۵ نسترن منفرد	
	در حال زنگ خوردن	
	۱۱۴ سهیل فراهانی	
	در حال مکالمه خارج از محیط صف	
	۱۱۲ دانیال خدایاری	
	در حال زنگ خوردن	
	۱۱۱ در حال زنگ خوردن	

## اطلاعات سیستم :

در بخش اطلاعات سیستم 2 قسمت قابل مشاهده است :

- وضعیت سیستم تلفنی شایگان
- وضعیت ارتباطات پنل شایگان

در قسمت وضعیت سیستم تلفنی شایگان میتوان اطلاعات کلی سیستم را مشاهده کرد مثل :

ورژن استریسک ، مدت زمان Uptime استریسک ، مدت زمان گذشته از آخرین reload استریسک

این اطلاعات به شما نشان میدهد که سیستم تلفنی شایگان از چه نسخه ای از استریسک استفاده میکند ، هسته استریسک آن چه مدت روشن بوده و از آخرین زمان reload استریسک آن چند وقت می گذرد.

همچنین میتوانید در قسمت وضعیت ارتباطات پنل شایگان ، وضعیت ارتباط کانکشن های پروتکل های متفاوت از قبیل SIP ، PJSIP و IAX2 را مشاهده نمایید. به عنوان مثال شماره داخلی 111 رجیستر شده و

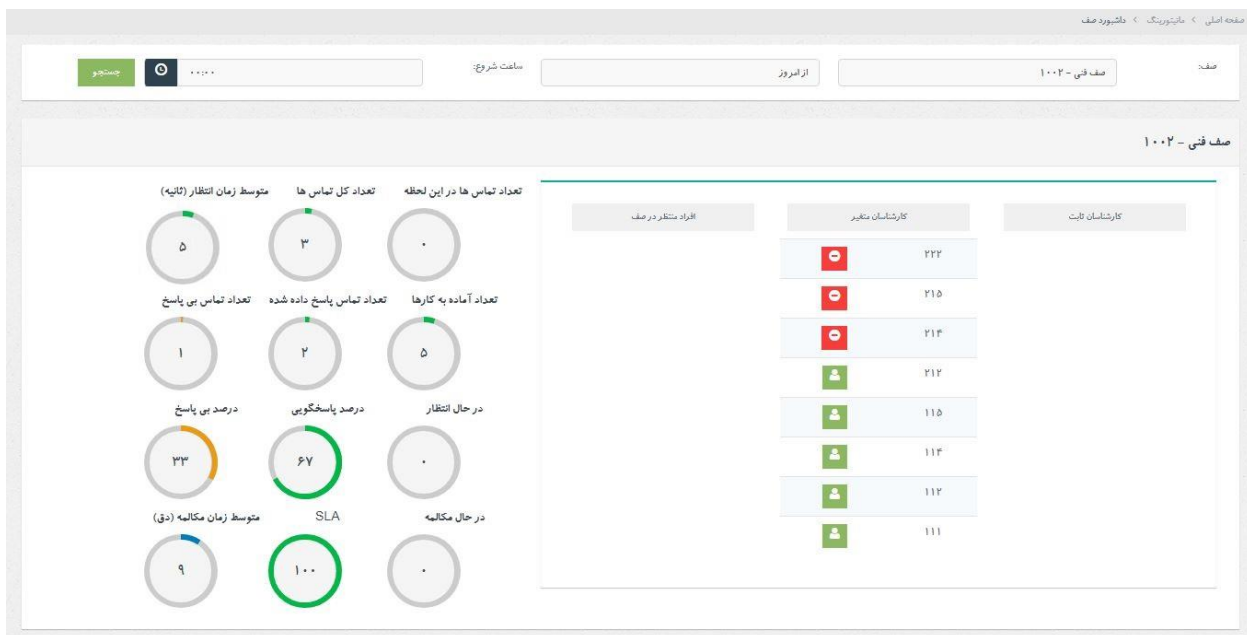
IP تلفن، زمان Ping و Port داخلی در تصویر زیر مشخص می باشد.  
اطلاعات این صفحه هر 5 ثانیه به صورت خودکار آپدیت می شود.



## داشبورد صف :

در این قسمت شما داشبوردی جهت دریافت گزارشات کاربردی و مانیتورینگ لایو صفوف انتظار در اختیار دارید که میتواند ابزاری بسیار کاربردی برای سرپرستان مراکز تماس ، مدیران و همچنین نمایش اطلاعات بر روی مانیتور های مرکز تماس شرکت ها باشد.  
این ماژول تفاوت کوچکی برای صف هایی که ماژول کالسنتر شایگان بر روی آنها نصب است و صف های معمولی مرکز تلفن دارد که در ادامه به توضیح تمامی این تفاوت ها می پردازیم.

در حالتی که صف معمولی بوده و ماژول کالسنتر شایگان فعال نباشد تصویر زیر را مشاهده خواهید کرد :



ابتدا به توضیح دایره های سمت چپ تصویر می پردازیم :

نکته مهمی که در اینجا وجود دارد این است که بعضی از دایره ها نشان دهنده گزارشاتی هستند که شروع آن از ساعت انتخاب شده در بالای صفحه تا این لحظه محاسبه می شود و البته اگر گزینه از دیروز انتخاب گردد از ساعت انتخاب شده دیروز تا به این لحظه را نشان می دهد. پیش فرض مقادیر از ساعت 00:00 همان روز تا به همان لحظه می باشد.

**تعداد تماس ها در این لحظه :** نشان دهنده تعداد کل تماس های این صف به صورت لایو می باشد.

**تعداد آماده به کار ها :** تعداد agent های آماده به کار (آزاد) در صف را نشان میدهد.

**در حال انتظار :** این عدد نشان دهنده تعداد افراد منتظر در صف می باشد.



**در حال مکالمه :** این عدد تعداد مشتریان در حال مکالمه از طریق این صف را نشان می دهد.

**تعداد کل تماس ها :** تعداد کل تماس های صف از ساعت و روز مشخص شده در فیلتر بالا تا به الان را نشان می دهد.

**تعداد تماس های پاسخ داده شده :** این عدد نشان دهنده تعداد تماس های پاسخ داده شده می باشد.

**درصد پاسخگویی :** این قسمت نشانگر درصد پاسخگویی این صف می باشد. (تعداد تماس های پاسخ داده شده به کل تماس ها)

**SLA :** این پارامتر بر اساس درصد بوده و نشان دهنده تعداد تماس های پاسخ داده شده زیر 20 ثانیه به تعداد کل تماس های پاسخ داده شده می باشد.

**متوسط زمان انتظار :** این عدد نشان دهنده متوسط زمان انتظار در صف میباشد و بر اساس ثانیه است.

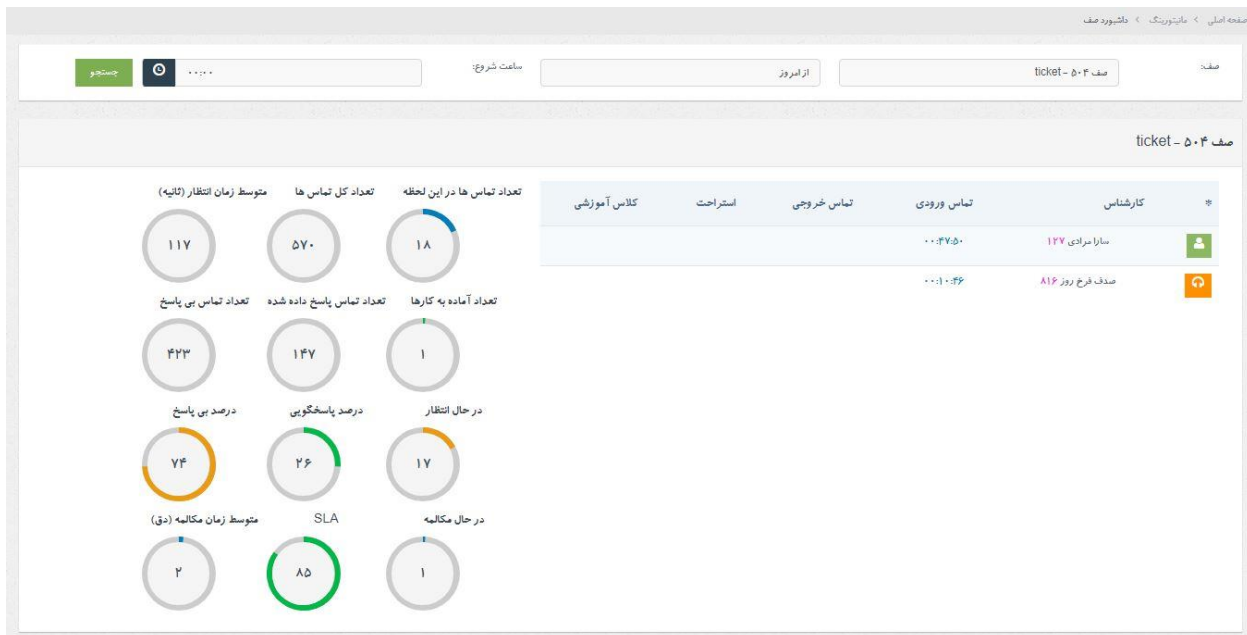
**تعداد تماس های بی پاسخ :** این عدد نمایانگر تعداد تماس هایی که با صف برقرار شده ولی به آنها پاسخی داده نشده است.

**درصد بی پاسخ :** نشان دهنده درصد تعداد تماس های بی پاسخ به کل تماس های ورودی صف می باشد.

**متوسط زمان مکالمه :** متوسط زمان مکالمه تماس های پاسخ داده شده صف بر حسب دقیقه می باشد.

در سمت راست تصویر می توانید agent های داخل صف و وضعیت آنها ( آزاد ، در دسترس نبودن ، در حال مکالمه از طریق صف ، در حال مکالمه خارج از محیط صف ، در حال زنگ خوردن و تماس را در انتظار نگه داشته ) را با آیکون های مربوطه مشاهده نمایید و همچنین افراد منتظر در صف و مدت زمان انتظار آنها نیز قابل مشاهده است.

تصویر زیر مربوط به داشبورد صف انتظار با قابلیت ماژول کالسنتر شایگان می باشد :



اگر ماژول کالسنتر شایگان فعال باشد صف کالسنتر را به صورت فوق مشاهده می کنید. تفاوت عمده این صف ها با حالت قبل این است که agent هایی که به محیط وب نرم افزار شایگان لاگین کرده اند و اینکه چه مدت زمانی در چه حالتی قرار داشته اند نمایش داده می شود و وضعیت تماس تلفنی agent ها با استفاده از آیکون های مختلف در سمت راست جدول قابل مشاهده است. برای اینکه در مورد حالات و عملکرد کالسنتر اطلاعات بیشتری کسب کنید می توانید به کاتالوگ ماژول کالسنتر مراجعه نمایید.

## ماژول دفترچه تلفن شایگان :

ماژول دفترچه تلفن یکی از امکانات بسیار مهم و کاربردی سازمانها و شرکتها می باشد. این ماژول با قابلیت های بسیار زیادی که دارد می تواند یک بانک اطلاعات با ویژگی ها و گزینه های پویا بر اساس نیاز سازمانها ایجاد نماید.

## ویژگی ها :

- امکان درج ، ویرایش و حذف اطلاعات مخاطب

- تعریف کد شماره گیری سریع برای هر مخاطب
- استفاده از قابلیت click to call جهت تسریع فرایند شماره گیری
- جستجوی پیشرفته
- امکان استفاده از فایل اکسل جهت آپلود و دانلود اطلاعات
- امکان نمایش نام تماس گیرنده به صورت popup در محیط وب نرم افزار شایگان و همچنین درج در نمایشگر تلفن
- امکان درج فعالیت و آپلود فایل آن فعالیت برای مخاطبین در زمان های مختلف و مشاهده کل فعالیت ها در هر تماس توسط کاربر
- امکان ایجاد مخاطبین در دسته بندی های خصوصی و عمومی

جهت درج اطلاعات مخاطب در دفترچه تلفن میتوان از فایل اکسل و یا ورود اطلاعات به صورت تکی در محیط وب استفاده کرد. برای ایجاد مخاطب به صورت تکی به منوی دفترچه تلفن رفته و بر روی عبارت دفترچه تلفن جدید کلیک کنید. محیط زیر را مشاهده خواهید کرد که پس از تکمیل اطلاعات می توانید آنرا ثبت نمایید. در ادامه به بیان برخی از قابلیت های دفترچه تلفن شایگان می پردازیم.

صفحه اصلی > دفترچه تلفن > اطلاعات بیشتر دفترچه تلفن

دفترچه تلفن جدید

نام و نام خانوادگی:	شرکت:	None selected
سمت:	ایمیل:	
تلفن ثابت ۱:	داخلی:	
تلفن ثابت ۲:	نام در تلفن:	
تلفن همراه ۱:	تلفن همراه ۲:	
فکس ۱:	فکس ۲:	
کد شماره گیر سریع:	شماره شماره گیر سریع:	
عمومی:	آدرس:	
سایت:	کد پستی:	
شناسه ملی:	توضیحات:	
گروه:		None selected

ثبت

بازگشت به دفترچه تلفن

### امکان درج ، ویرایش و حذف اطلاعات مخاطب:

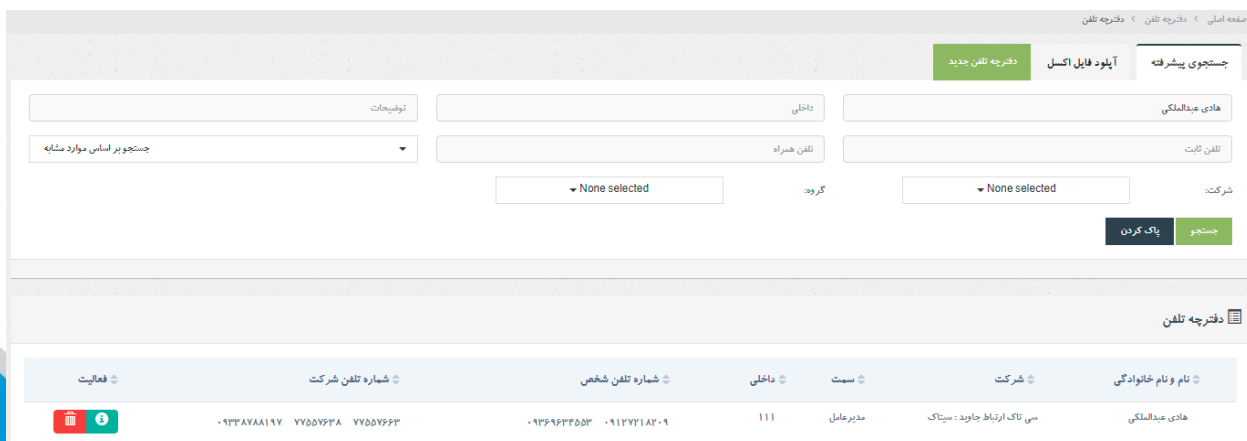
میتوانید اطلاعات مخاطب از قبیل نام و نام خانوادگی ، شماره های تماس، آدرس و ... را به صورت کامل وارد نمایید.

### تعریف کد شماره گیری سریع برای هر مخاطب:

کاربرد کد شماره گیر سریع این است که در داخل شرکت ، داخلی ها بدون اینکه شماره تماس مخاطب را بدانند با گرفتن کد مربوطه بتوانند با شماره تلفن مورد نظر تماس بگیرند. به عنوان مثال میتوان در بیمارستان ها برای ارتباط با پزشکان ، به شماره تماس آن ها کد اختصاص داد و پرسنل بیمارستان با گرفتن کد مربوطه با شماره تلفن پزشک تماس گرفته و با ایشان صحبت کنند. مزیت این کد مخفی سازی شماره تلفن از دید پرسنل و همچنین سهولت در شماره گیری می باشد.

### استفاده از قابلیت click to call جهت تسریع فرایند شماره گیری :

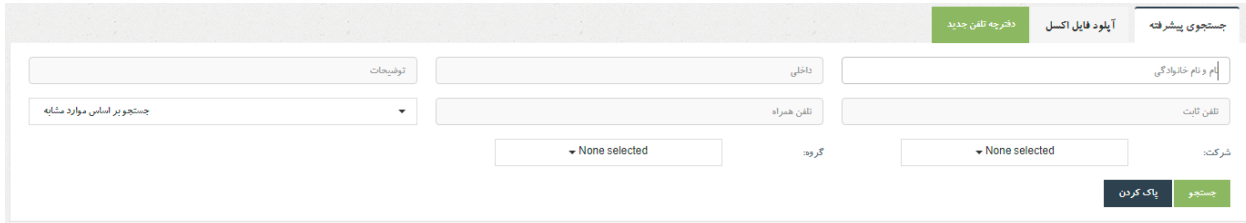
یکی دیگر از ویژگی های برجسته این ماژول قابلیت click to call میباشد. با استفاده از این ویژگی میتوان بدون شماره گیری و تنها با یک کلیک با مخاطب تماس برقرار کرد. فرایند استفاده از این قابلیت به این صورت است که کاربر با کلیک کردن بر روی شماره مخاطب ، داخلی اش شروع به زنگ خوردن می کند و پس از برداشتن گوشی سیستم به صورت خودکار شماره تلفن مورد نظر را برای ایشان شماره گیری میکند.



The screenshot shows a web-based interface for managing contacts. At the top, there are tabs for 'جستجوی پیشرفته' (Advanced Search), 'آپلود فایل اکسل' (Upload Excel File), and 'دفترچه تلفن جدید' (New Phone Book). Below these are several input fields: 'توضیحات' (Comments), 'داخلی' (Internal), 'هانی عبدالملکی' (Hani Abdolkhalaki), 'تلفن ثابت' (Fixed Phone), 'تلفن همراه' (Mobile Phone), 'شرکت' (Company), and 'گروه' (Group). There are also dropdown menus for 'جستجوی سریع' (Quick Search) and 'None selected'. At the bottom, there is a table with columns for 'نام و نام خانوادگی' (Name and Surname), 'شماره تلفن شرکت' (Company Phone Number), 'شماره تلفن شخص' (Personal Phone Number), 'داخلی' (Internal), 'سمت' (Position), 'شرکت' (Company), and 'هانی عبدالملکی' (Hani Abdolkhalaki). The table contains one row of data.

## جستجوی پیشرفته :

به منظور تسهیل فرآیند جست و جوی مخاطبین ، چندین پارامتر جستجو در این قسمت قرار داده شده است.



The form includes fields for: نام و نام خانوادگی (Name and Surname), داخلی (Internal), تلفن همراه (Mobile), جستجو بر اساس موارد مشابه (Search by similar items), تلفن ثابت (Fixed Phone), شرکت (Company), and buttons for جستجو (Search) and پاک کردن (Clear).

## امکان استفاده از فایل اکسل جهت آپلود و دانلود اطلاعات:

جهت تسهیل فرایند وارد کردن اطلاعات به صورت گروهی می توانید از فایل اکسل نمونه استفاده کرده و لیستی از مخاطبان را به صورت یکجا در سیستم ثبت نمایید. قابلیت خروجی گرفتن از اطلاعات مخاطبین به صورت فایل اکسل در نرم افزار وجود دارد.



The interface shows a section for uploading a file (آپلود فایل اکسل) with a 'Choose File' button and a 'تست' (Test) button. Below this is a table of contacts with columns for Name, Internal, Mobile, Fixed, and Company. At the bottom, there are buttons for 'دانلود' (Download) and 'خروجی اکسل' (Export to Excel).

## امکان نمایش نام تماس گیرنده به صورت popup و درج در نمایشگر تلفن :

این قابلیت وجود دارد که اگر مخاطب با یکی از شماره های ثبت شده اش با مجموعه تماس بگیرد، در صفحه نمایش گوشی، کنار شماره تلفن فیلد نام در تلفن نیز نمایش داده شود. همچنین این امکان وجود دارد که بر روی پنل شایگان popup اطلاعات نیز نمایش داده شود . در صورت وجود اطلاعات بر روی CRM مجموعه ها این بحث به صورت وب سرویس و ارتباط با نرم افزار CRM پیاده سازی می گردد.



صفحه اصلی > دفترچه تلفن > اطلاعات بیشتر دفترچه تلفن

خانم/آقا: هادی عبدالملکی

نام و نام خانوادگی: هادی عبدالملکی  
سمت: مدیرعامل  
داخلی: 111  
تلفن همراه 1: ۰۹۱۲۳۳۱۸۲۰۹  
کد شماره گیر سریع: ۹۰۱  
عمومی:

شرکت: هادی عبدالملکی  
ایمیل: hadi.voip@gmail.com  
نام در تلفن: Hadi Abdolmaleki  
تلفن همراه ۲: ۰۹۳۶۹۳۳۵۵۳  
شماره شماره گیر سریع: ۱  
تلفن همراه ۱: ۱

ثبت

بازگشت به دفترچه تلفن محدود/کامل

شرکت سی تاک ارتباط جاوید

نام مستعار: سی تاک ارتباط جاوید  
تلفن ثابت ۲: ۷۷۵۵۷۶۶۳  
کد: ۰۹۳۳۸۸۸۱۹۷  
شماره شماره گیر سریع: ۹۱۰۲۳۳۹۰  
ایمیل: info@sitak.co  
آدرس: تهران - خیابان شهید مدنی - کوچه بهشتی - پلاک ۱۸ - طبقه ۲

سی تاک  
۷۷۵۵۷۶۶۳  
۹۱۰۲۳۳۹۰  
تلفن ثابت ۱  
info@sitak.co  
۲ طبقه ۱۸ - پلاک ۱۸ - کوچه بهشتی - خیابان شهید مدنی - تهران

Calling ...  
هادی عبدالملکی  
سی تاک ارتباط جاوید سیناک  
09127218209  
outgoing

م و م ر م متعلق به شرکت Sitak CO می باشد

### امکان ایجاد مخاطبین در دسته بندی های خصوصی و عمومی :

این قابلیت وجود دارد که اطلاعات مخاطب ایجاد شده برای تمامی کاربران در دسترس بوده و یا به صورت خصوصی فقط توسط ایجاد کننده آن مشاهده گردد و دیگران به این اطلاعات دسترسی نداشته باشند.

خانم/آقا: هادی عبدالملکی

نام و نام خانوادگی: هادی عبدالملکی  
سمت: مدیرعامل  
داخلی: 111  
تلفن همراه 1: ۰۹۱۲۳۳۱۸۲۰۹  
کد شماره گیر سریع: ۹۰۱  
عمومی:

شرکت: هادی عبدالملکی  
ایمیل: hadi.voip@gmail.com  
نام در تلفن: Hadi Abdolmaleki  
تلفن همراه ۲: ۰۹۳۶۹۳۳۵۵۳  
شماره شماره گیر سریع: ۱  
تلفن همراه ۱: ۱

ثبت

بازگشت به دفترچه تلفن محدود/کامل

شرکت سی تاک ارتباط جاوید

نام مستعار: سی تاک ارتباط جاوید  
تلفن ثابت ۲: ۷۷۵۵۷۶۶۳  
کد: ۰۹۳۳۸۸۸۱۹۷  
شماره شماره گیر سریع: ۹۱۰۲۳۳۹۰  
ایمیل: info@sitak.co  
آدرس: تهران - خیابان شهید مدنی - کوچه بهشتی - پلاک ۱۸ - طبقه ۲

سی تاک  
۷۷۵۵۷۶۶۳  
۹۱۰۲۳۳۹۰  
تلفن ثابت ۱  
info@sitak.co  
۲ طبقه ۱۸ - پلاک ۱۸ - کوچه بهشتی - خیابان شهید مدنی - تهران

Calling ...  
هادی عبدالملکی  
سی تاک ارتباط جاوید سیناک  
09127218209  
outgoing

م و م ر م متعلق به شرکت Sitak CO می باشد

در تب دیگر ماژول دفترچه تلفن امکان ثبت اطلاعات شرکت ها و اختصاص مخاطبین به هر شرکت فراهم شده است تا در صورت نیاز به دسترسی به اطلاعات شرکت ، نیاز به ثبت اطلاعات شرکت درون اطلاعات هر مخاطب نباشد و تنها با انتخاب فرد بتوانید اطلاعات دسته بندی شده شرکت، از قبیل شماره تماس، آدرس و ... را نیز مشاهده بفرمایید و از قابلیت click to call استفاده کنید.

صفحه اصلی > دفترچه تلفن > اطلاعات بیشتر دفترچه تلفن

نام و نام خانوادگی: خانم/آقا: هادی عبدالملکی

سمت: هادی عبدالملکی

داخلی: مدیر عامل

تلفن همراه ۱: ۱۱۱

تلفن همراه ۲: ۰۹۱۳۳۳۱۸۲۰۹

کد شماره گیر سریع: ۹۰۱

عمومی: عمومی

نام شرکت: شرکت سی تاک ارتباط جاوید

تلفن ثابت ۱: ۷۷۵۵۷۶۶۳

تلفن همراه ۲: ۰۹۳۳۸۷۸۸۱۹۷

فکس ۲: ۹۱۰۲۲۲۹۰

فعالیت: سیستم تلفنی تحت شبکه VOIP

عمومی: عمومی

آدرس: تهران - خیابان شهید مدنی - کوچه رمضان - پلاک ۱۸ - طبقه ۴

ایمیل: info@sitak.co

سی تاک: ۷۷۵۵۷۶۶۳

تلفن ثابت ۱: ۹۱۰۲۲۲۹۲

تلفن همراه ۱: ۰۹۳۶۹۳۳۴۵۳

سی تاک ارتباط جاوید: سی تاک ارتباط جاوید: بیتاک

hadi.voip@gmail.com

Hadi Abdolmaleki

تلفن همراه ۲: ۰۹۳۶۹۳۳۴۵۳

تلفن همراه ۱: ۰۹۳۶۹۳۳۴۵۳

ثبت

بازگشت به دفترچه تلفن

محدود/کامل

آخرین امکانی که در ماژول دفترچه تلفن شایگان تعبیه شده ، امکان گروه بندی مخاطبین می باشد. با این امکان قادر خواهید بود دسته هایی از مخاطبین با اسامی گوناگون ایجاد کرده و هر مخاطب می تواند در چندین گروه قرار گیرد.

صفحه اصلی > تعاریف سیستم > گروه دفترچه تلفن

جستجوی پیشرفته

گروه دفترچه تلفن جدید

حذف انتخاب شده ها

گروه دفترچه تلفن

شناسه	عنوان گروه	آخرین ویرایش	آخرین ویرایشگر	فعالیت
۴	همایش	۱۷:۰۲:۲۱ ۱۳۹۸/۱۰/۱۸	sara	  
۵	مشترکان VIP	۲۲:۵۱:۴۱ ۱۴۰۰/۲/۱۵	admin	  
۶	فروش ویژه	۲۲:۵۱:۴۰ ۱۴۰۰/۲/۱۵	admin	  
۷	نمایشگاه	۱۱:۵۳:۳۰ ۱۳۹۸/۱۰/۲۲	sara	  

خروجی اکسل

امکان ایجاد فعالیت برای مخاطبین در هر تماس :

با استفاده از این قابلیت کاربران سیستم می توانند در تماس های مخاطبین با مجموعه با کلیک بر روی پاپ آپ اطلاعات مشتری، به

صفحه فعالیت های مربوط به ایشان رفته و فعالیت جدیدی ثبت کرده و یا فعالیت های قبلی را مشاهده نمایند. کاربران هنگام ثبت فعالیت می توانند فایل ضمیمه مربوط به آن فعالیت را در سیستم آپلود کرده و در تماس های بعدی آنرا مشاهده نمایند. این امکان برای شرکت های کوچک بسیار کاربردی بوده و حتی می تواند برای آنها، جایگزین نرم افزار ارتباط با مشتریان باشد.



## ماژول فکس سرور شایگان :

در سیستم های فکس قدیمی مشکلات زیادی از قبیل هزینه نگهداری دستگاه های فکس ، هزینه کاغذ ، فضای اشغال شده توسط دستگاه های فکس ، عدم بایگانی و آرشیو فایل های فکس های ارسالی و دریافتی و عدم حفظ محرمانگی وجود دارد. جایگزین امروزی این دستگاه ها

سیستم های فکس نرم افزاری می باشند که آنها نیز با مشکلات فنی بسیاری روبرو هستند. از جمله این فکس سرور ها می توان به هایلافکس ، آوانت فکس ، فکس سرور الستیکس و ایزابل و ... اشاره کرد. در فکس سرور نرم افزاری شایگان سعی بر آن شده که هیچ کدام از مشکلات فکس سرور های نرم افزاری وجود نداشته باشد و از قابلیت های بسیار زیادی بهره مند شوید.

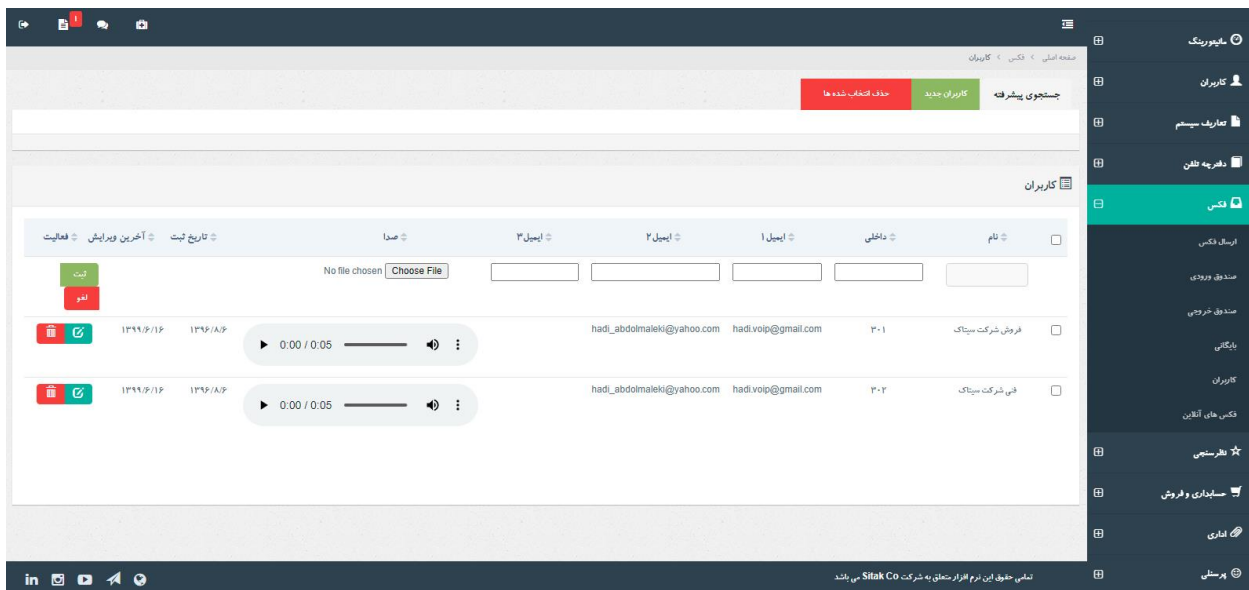
این ماژول در کنار سایر ماژول های دیگر مانند دفترچه تلفن مرکزی ، مانیتورینگ ، گزارش گیری پیشرفته و نظر سنجی چند لایه در سیستم تلفنی پایه شایگان ارائه شده و قابل استفاده می باشد.

با استفاده از هر دستگاه فکس مجازی شما می توانید به صورت همزمان چندین فکس ارسال و دریافت کرده و به هر کاربر مجوز دسترسی به یک یا چند دستگاه فکس را بدهید که فقط فکس های مربوط به خود را ببینند.

در ادامه به معرفی قسمت های مختلف این ماژول می پردازیم :

#### کاربران فکس :

شما می توانید چندین داخلی فکس ایجاد کرده و به هر داخلی سه آدرس ایمیل اختصاص دهید که فکس های ارسالی و دریافتی آن ها ارسال شود. همچنین می توانید برای هر داخلی یک صدا آپلود کرده تا در صورت نیاز قبل از استارت فکس برای مقصد تماس، این صدا پخش گردد. مجوز دسترسی کاربران به این داخلی های فکس جهت مشاهده فکس های ورودی ، خروجی ، بایگانی و ارسال فکس، در قسمت کاربران سیستم تلفنی شایگان تعریف می شود.



ارسال فکس :

برای ارسال فکس ابتدا باید شماره مقصد را وارد کرده و چنانچه مقصد بر روی منوی صوتی رفته و نیاز باشد برای ارسال فکس شماره داخلی وارد گردد آن داخلی را در فیلد داخلی مقصد وارد میکنیم. وقفه زمانی در صورتی که شماره داخلی وارد شده باشد بدین معناست که سیستم شماره مقصد را گرفته و بعد از گذشت ثانیه هایی که در وقفه زمانی وارد شده شماره داخلی را گرفته و سپس فکس را ارسال می کند و اگر فیلد داخلی مقصد خالی باشد به معنای ارسال فکس پس از گرفتن شماره مقصد و بعد از ثانیه های وارد شده در وقفه زمانی می باشد.

در قسمت بعدی فایل فکس مربوطه را آپلود کرده و چنانچه فایل به صورت افقی باشد تیک Landscape را میزنیم تا فکس به صورت کامل ارسال گردد. فرمت های قابل قبول در این قسمت pdf ، tiff ، jpg و png می باشند.

اگر قصد دارید قبل از استارت فکس صدای آپلود شده در قسمت کاربران فکس برای طرف مقابل پخش شده و بعد فایل ارسال گردد گزینه با فایل صوتی را انتخاب نمایید. در مرحله بعدی اگر چند دستگاه فکس تحت کنترل شما باشند ، شماره داخلی فرستنده که قصد ارسال فکس با آن را دارید ، انتخاب کرده و در نهایت فکس را ارسال می کنید.

### صندوق ورودی :

در صندوق ورودی میتوانید لیستی از فکس های ورودی داخلی های تحت کنترل خود را مشاهده نمایید. چنانچه فکس جدید داشته باشید رنگ آن از دیگر فکس ها متفاوت بوده و اعلان آنرا در سمت چپ بالای صفحه مشاهده می کنید. در سیستم تلفنی شایگان، این امکان وجود دارد که در صورت نیاز پس از دریافت فکس، داخلی یا شماره تلفن



همراه شما زنگ خورده و سیستم اعلام نماید که فکس جدید دارید.  
شما می توانید فایل فکس های ورودی را مشاهده ، حذف یا بایگانی کرده و با استفاده از فیلتر های جستجو فکس های مورد نظر خود را بیابید.

فیلترها: **فکس** **صندوق ورودی** **حذف انتخاب شده ها**

از تاریخ: ۱۳۹۸/۹/۱  
تا تاریخ: ۱۳۹۸/۹/۲۸

جستجو: **پاک کردن**

جستجوی پیشرفته

جستجو بر اساس: **جستجو بر اساس**  
وضعیت: **وضعیت همه**  
توضیحات: **وضعیت مشاهده همه**  
مقدار: **۲۳۵۹**

فعالیت	زمان شروع	توضیحات	وضعیت	مقدار	مبدأ
	۱۳۹۸:۱۸ ۱۳۹۸/۹/۲۸	OK	موفق	۳۰۱	۳۰۲
	۱۳۹۸:۱۸ ۱۳۹۸/۹/۲۵	OK	موفق	۳۰۱	۸۸-۴۴۸۱۷
	۱۳۹۸:۱۸ ۱۳۹۸/۹/۲۵	OK	موفق	۳۰۱	۰۳۱۳۶۲۸۰۰۰۲
	۱۳۹۸:۱۸ ۱۳۹۸/۹/۲۱	OK	موفق	۳۰۲	۳۰۱

صندوق ورودی

### صندوق خروجی :

فکس های ارسالی در این قسمت نمایش داده می شوند. شما می توانید فایل فکس های خروجی را مشاهده ، حذف یا بایگانی کرده و با استفاده از فیلتر های جستجو فکس های مورد نظر خود را بیابید.

فیلترها: **فکس** **صندوق خروجی** **حذف انتخاب شده ها**

از تاریخ: ۱۳۹۸/۹/۱  
تا تاریخ: ۱۳۹۸/۹/۲۸

جستجو: **پاک کردن**

جستجوی پیشرفته

جستجو بر اساس: **جستجو بر اساس**  
وضعیت: **وضعیت همه**  
توضیحات: **وضعیت همه**  
مقدار: **۲۳۵۹**

فعالیت	زمان شروع	توضیحات	وضعیت	مقدار	مبدأ
	۱۳۹۸:۱۸ ۱۳۹۸/۹/۲۸	OK	موفق	۳۰۱	۳۰۲
	۱۳۹۸:۱۸ ۱۳۹۸/۹/۲۱	OK	موفق	۳۰۲	۳۰۱
	۱۳۹۸:۱۸ ۱۳۹۸/۹/۱۹	OK	موفق	۳۰۲	۳۰۱
	۱۳۹۸:۱۸ ۱۳۹۸/۹/۱۹	OK	موفق	۳۰۲	۳۰۱

صندوق خروجی

بایگانی :

همانطور که در قسمت صندوق ورودی و خروجی مشاهده کردید ، با فشردن دکمه بایگانی می توان فکس ها را به این قسمت انتقال داد. پس از انتقال فکس ها به بایگانی می توانید با استفاده از فیلتر های جستجو فکس های مورد نظر خود را یافته ، آنها را مشاهده و یا حذف نمایید.

سند اصلی : فکس : بایگانی

جستجوی پیشرفته حذف انتخاب شده ها

از تاریخ: ۱۳۹۸/۶/۱  
تا تاریخ: ۱۳۹۸/۶/۲۸

جستجو پاک کردن

جستجو بر اساس: همه داخلی  
نوع همه: همه  
وضعیت همه: همه

فعالیت	زمان شروع	توضیحات	وضعیت	مقصد	مبدأ
	۰۹:۴۹:۴۷ ۱۳۹۸/۶/۲۰	OK	موفق	۳۰۱	۶۶-۸۳۶۰
	۱۱:۳۱:۳۶ ۱۳۹۸/۶/۲۱	OK	موفق	EXE۴۰۳۱۵۵۵۸۳۸۹۶	۳۰۱
	۱۰:۳۴:۴۳ ۱۳۹۸/۶/۲۸	OK	موفق	۳۰۲	۳۰۱

## فکس های آنلاین :

در این صفحه می توانید به صورت realtime و لحظه ای تمام فکس های در حال ارسال و دریافت مربوط به کاربر خود را مشاهده نمایید. پس از ارسال فکس به صورت خودکار به این صفحه هدایت می شوید.

فکس های آنلاین

1  
فکس های خروجی

فکس های ورودی

فکس های خروجی

زمان شروع	مقصد	مبدأ
۰۹:۴۵:۳۷ ۱۳۹۸/۶/۲۱	۳۰۲	۳۰۱

فکس های ورودی

زمان شروع	مقصد	مبدأ
۰۹:۴۵:۳۷ ۱۳۹۸/۶/۲۱	۳۰۲	۳۰۱

## ماژول نظرسنجی شایگان

در دنیای پر رقابت بازارهای کنونی تنها راه بقای اقتصادی درک صحیح نیاز مشتریان و جلب رضایت آنان از طریق توجه به نظرها و

خواسته هایشان است و بدون این هرگز بقای ارتباط و حفظ مشتری میسر نخواهد بود.

سرویس دهندگان و دریافت کنندگان سرویس با برگزاری نظرسنجی وارد یک تعامل برد برد خواهند شد.

سرویس دهندگان متوجه نظرات واقعی و فارغ از فشار مشتریان و سطح رضایت آنان و همچنین میزان محبوبیت خود میشوند و مشتریان نیز برگزاری نظر سنجی را حس آرامشی برفشارهای روانی احتمالی میدانند . اگر بدانند که صدایشان به گوش میرسد حس مطلوب تری نسبت به ماندن دارند و احساس امنیت داشتن اساسی ترین اصل برای حفظ مشتری است. نظر سنجی از الزامی ترین فعالیت های هر سازمان است و از طرفی برای اثربخشی باید دارای پایداری و انعطاف پذیری بالایی باشد.

### ویژگی های ماژول نظرسنجی تلفنی شایگان:

کاملاً اتوماتیک و سیستمی بوده و فارغ از خطاهای انسانی است. طراحی داینامیک برای چندین سوال داشته و قابل اجرا برای سوال های موردنیاز هر کسب و کار می باشد.

قابلیت ضبط صدای مشتری پس از دادن امتیاز، برای دریافت نظر مربوطه و نمایش این صدا در کنار امتیاز ثبت شده جهت بررسی

ادامه مسیر نظرسنجی برای هر کدام از جواب ها میتواند به سوال دیگر ختم شده و یا با ضبط صدای مشتری نظرسنجی خاتمه یابد

قابلیت ویرایش سوال ها و گزینه های جواب را دارد.

امکان مشاهده گزارش نظرسنجی به صورت کمی ، کیفی و نموداری

امکان مشاهده تماس ضبط شده توسط لینک به مکالمه آن شخص در منوی گزارش تماس ها ، جهت پیگیری های بعدی و سنجش صحت پاسخ مشتری

قابلیت حاشیه نگاری در پنل گزارشات نظرسنجی

دارا بودن گزینه های مختلف برای فیلتر کردن مشاهده گزارشات مانند بازه زمانی تماس، شماره تماس گیرنده یا شماره داخلی و...

امکان دریافت خروجی اکسل از گزارشات

امکان اتصال به سیستم تماسگیر خودکار برای پخش خودکار سوالات و نظرسنجی

امکان تعریف داخلی جداگانه برای شرکت مشتریان به صورت مجزا در پروسه نظرسنجی

و...

زیرگروه های ماژول نظرسنجی شایگان عبارت اند از:

- گزارشات
- نمودار
- سوال
- گزارش عملکرد

برای سهولت در استفاده از سیستم نظرسنجی از توضیح قسمت سوم (سوال) شروع می کنیم.

### سوال :

در صفحه سوال به صورت پیش فرض دو مورد (به همراه فایل صوتی) وجود دارد که امکان مشخص کردن هر کدام به عنوان سوال اول هست. با انتخاب قسمت مشخص شده در کنار هر سوال وارد قسمت ویرایش آن می شویم. که امکان تغییر عنوان ، فایل صوتی و دیگر قسمت ها وجود دارد.

### سوال اول: آیا با شرکت تماس داشته اید؟

دو پاسخی که از مشتری دریافت می شود بله و خیر است. در صورتی که پاسخ بله باشد عدد 1 و در صورتی که خیر عدد 2 را وارد می نمایند و مقصد هر کدام از این پاسخ ها می تواند متفاوت باشد، به عنوان مثال تماس قطع شود، یا از مشتری درخواست شود که پیغام بگذارد و یا سوال بعدی برای مشتری پخش شود که خود دارای پاسخ ها و مقاصد می باشد. در اینجا تماس گیرنده با

انتخاب هر دو عدد به سوال بعدی هدایت می شود و هدف از این سوال بدست آوردن اطلاعاتی در مورد مشتریانیست که برای بار اول با مجموعه تماس گرفته اند.

صفحه اصلی > نظرسنجی > سوال > سوال

عنوان سوال: آیا یا شرکت تماس داشته اید ؟

سوال جدید

شناسه سوال	عنوان	عدد پاسخ	مقصد	فعالیت
۱	بله	۱	تشکر و قطع تماس	ثبت
۲	خیر	۲	تشکر و قطع تماس	ثبت

فایل صوتی موجود

0:00 / 0:08

ثبت

### سوال دوم: میزان رضایت از مکالمه چه میزان است؟

برای این سوال 5 امتیاز تعریف شده است که مقصد هرکدام متفاوت است. به عنوان مثال اگر مشتری از مکالمه رضایت نداشته و امتیاز خیلی ضعیف را در نظر گرفته باشد پس از ثبت امتیاز از ایشان درخواست میگردد که پیغام خود را بگذارد و دلیل نارضایتی خود را بیان کند و فایل صوتی مربوطه در کنار امتیاز ایشان ثبت میگردد. یا اگر مشتری امتیاز خوب را در نظر گرفته است، از ایشان بابت شرکت در نظرسنجی تشکر و تماس قطع شود.

صفحه اصلی > نظرسنجی > سوال > سوال

عنوان سوال: میزان رضایت از مکالمه چه میزان است ؟

سوال جدید

شناسه سوال	عنوان	عدد پاسخ	مقصد	فعالیت
۱	خیلی ضعیف	۱	فیلد صدای مشتری	ثبت
۲	ضعیف	۲	فیلد صدای مشتری	ثبت
۳	متوسط	۳	تشکر و قطع تماس	ثبت
۴	خوب	۴	تشکر و قطع تماس	ثبت
۵	عالی	۵	تشکر و قطع تماس	ثبت

فایل صوتی موجود

0:00 / 0:11

انتخاب فایل جدید

No file chosen [Choose File](#)

ثبت



## ایجاد سوال جدید:

جهت ایجاد سوال جدید به زیرگروه سوال وارد می شویم و سوال جدید را انتخاب می کنیم.

**عنوان سوال:** متن سوال را در این قسمت وارد می کنیم.

**فایل صوتی:** فایل صوتی مورد نظر که با پسوند wav و مشخصات 8000 هرتز ، 16 بیت و mono آماده شده است را انتخاب و آپلود می نماییم.

**پاسخ:** در این قسمت پاسخ های متناسب با سوال را وارد کرده و جهت افزایش تعداد پاسخ ها گزینه اضافه کردن سطر جدید را انتخاب میکنیم.

**عنوان پاسخ:** متن پاسخی که برای مشتری پخش می شود را جهت اطلاع و نمایش در اینجا یادداشت می کنیم.

**عدد پاسخ:** عددی است که به هر پاسخ اختصاص داده می شود و مشتری آنرا وارد می کند. هر عدد می تواند یک امتیاز باشد.

**مقصد:** انتخاب مقصد آن پاسخ که در قسمت قبل آنرا توضیح داده ایم.

**گزارشات:** با استفاده از این قسمت می توانید گزارشات نظرسنجی خود را با فیلتر های متعدد دریافت نموده و بهترین تصمیمات مدیریتی را اتخاذ نمایید. در ذیل به توضیح موارد فیلتر می پردازیم:

صفحه اصلی > نظرسنجی > گزارشات

جستجوی پیشرفته

از تاریخ: ۱۳۹۸/۶/۱  
تا تاریخ: ۱۳۹۸/۶/۲۸

شماره تماس گیرنده: ۰۹۰۰  
سوال میزان رضایت از مکالمه چه میزان است؟  
انتخاب همه

همه کارشناسان پاسخگو  
فنی

جستجو پاک کردن

گزارشات

تاریخ ثبت	شماره تماس	کارشناس پاسخگو	سوال	پاسخ	قابل صوتی	مشاهده گزارشات تماس
۱۳۹۸/۶/۲۳ ۱۶:۱۶:۵۵	۰۹۱۳۱۱۱۰۵۹۷	۱۱۴ - سبیل فرهادی	۲ - میزان رضایت از مکالمه چه میزان است؟	عالی		
۱۳۹۸/۶/۱۴ ۱۳:۱۱:۱۶	۰۹۱۳۲۲۱۸۳۰۹	۱۱۱	۲ - میزان رضایت از مکالمه چه میزان است؟	متوسط		
۱۳۹۸/۶/۱۴ ۱۳:۰۹:۰۰	۰۹۱۳۲۲۱۸۳۰۹	۱۱۱	۲ - میزان رضایت از مکالمه چه میزان است؟	خوب		
۱۳۹۸/۶/۱۴ ۱۳:۰۶:۴۹	۰۹۱۳۲۲۱۸۳۰۹	۱۱۱	۲ - میزان رضایت از مکالمه چه میزان است؟	عالی		
۱۳۹۸/۶/۹ ۰۱:۳۵:۴۰	۰۹۳۷۴۰۸۶۱۹۴	۲۲۲	۲ - میزان رضایت از مکالمه چه میزان است؟	خیلی ضعیف		

**تاریخ شروع و پایان (از تاریخ - تا تاریخ):** با انتخاب تاریخ و ساعت شروع و پایان گزارش می توانید نتایج نظرسنجی خود را در بازه زمانی موردنظر مشاهده نمایید. در مثال فوق، کلیه خروجی ها از 9 صبح 1 شهریور تا 18 عصر 26 شهریور می باشد. اما با انتخاب گزینه اعمال فیلتر ساعت بر هر روز ، خروجی فقط شامل بازه های زمانی 9 تا 18 روزهای مشخص شده می باشد.

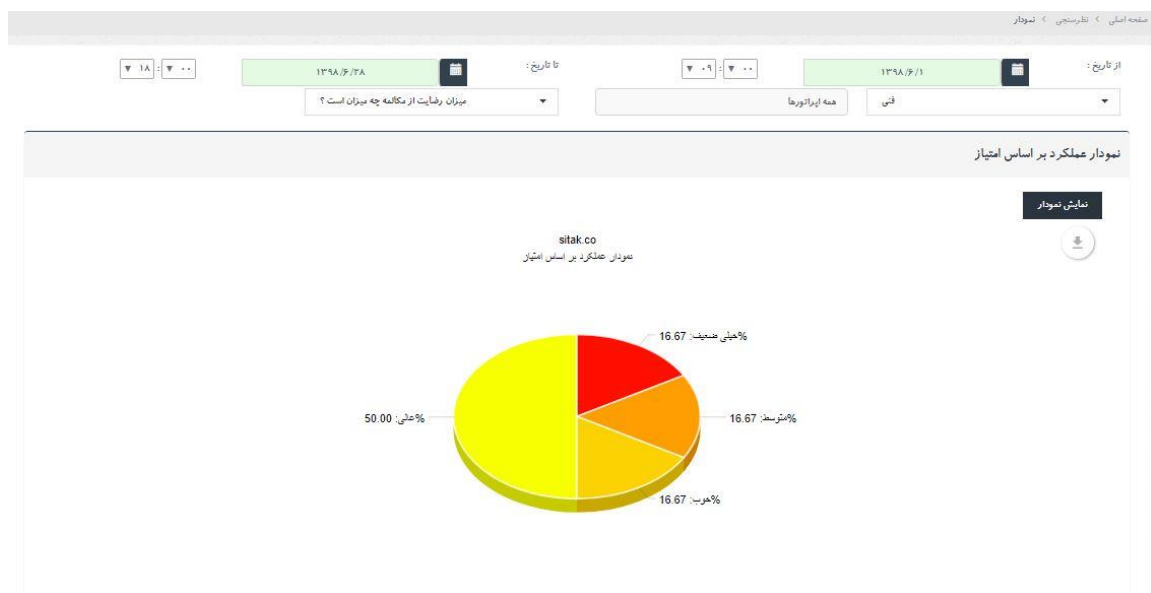
**انتخاب گروه و داخلی:** در قسمت پایین امکان انتخاب گروه مورد نظر و سپس انتخاب فرد یا داخلی خاص و یا همه اپراتورهای آن گروه وجود دارد.

**شماره تماس گیرنده:** شماره مبدأ تماس می باشد که امکان جستجوی آن براساس دقیقاً عبارت وارد شده/ موارد مشابه امکان پذیر است با این کاربرد که اگر در جستجوی شماره ای هستیم که فقط چند رقم از شماره خاطرممان هست از موارد مشابه استفاده کنیم.

**انتخاب سوال و پاسخ آن:** با انتخاب سوال موردنظر می توانیم گزارش مربوط به آن (گزارش تمام پاسخ های داده شده به آن) را در بازه ی زمانی انتخاب شده مشاهده نماییم. همچنین امکان دریافت گزارش فقط در مورد یک پاسخ خاص از آن سوال با انتخاب پاسخ موردنظر در فیلد مقابل انتخاب سوال میسر می باشد.

## نمودارها:

✓ نمودار عملکرد بر اساس امتیاز: با انتخاب بازه ی زمانی، گروه مورد نظر و داخلی های آن گروه (داخلی خاص یا تمام اپراتورها) و سوال مورد نظر ، می توانیم نمودار درصد عملکرد بر اساس امتیاز را مشاهده کنیم.



✓ نمودار عملکرد به تفکیک کارشناس: در این نمودار علاوه بر کلیه موارد قابل فیلتر که در نمودار قبل توضیح داده شد شاهد گزینه انتخاب پاسخ (امتیاز) نیز می باشیم که به ما نشان می دهد که کارشناس یا کارشناسان گروه انتخاب شده چه تعداد امتیاز مشخص شده را دریافت کرده اند.



## گزارش عملکرد :

در این قسمت می توانید تمامی افراد متعلق به یک گروه را در یکی از سوالات نظرسنجی مقایسه کرده و عملکرد کلی آنها را بررسی نمایید.

صفحه اصلی > نظرسنجی > گزارش عملکرد

جستجوی پیشرفته

گزارش عملکرد بازه زمانی

از تاریخ: ۱۳۹۹/۸/۱

تا تاریخ: ۱۳۹۹/۲/۱۵

گروه: گروه

پاک کردن جستجو

سوال میزان رضایت از عملکرد چه میزان است؟

all\_agents

گزارش عملکرد

میانگین امتیاز - تعداد هر امتیاز / تعداد امتیاز ها

گروه	امتیاز	خیلی ضعیف ۱	ضعیف ۲	متوسط ۳	خوب ۴	عالی ۵	تعداد آرا	میانگین امتیاز
فنی	۱۱۱	۱	۰	۰	۰	۰	۱	۱
فنی	۱۱۲	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
فنی	۱۱۴	۰	۰	۰	۰	۴	۴	۴
فنی	۱۱۵	۰	۰	۰	۰	۱۵	۱۵	۱۵
فنی	۲۲۲	۰	۰	۱	۱	۱	۳	۳
فنی	۲۱۲	۰	۰	۰	۰	۱۰	۱۰	۱۰
فنی	۲۱۴	۰	۰	۰	۰	۲	۲	۲
فنی	۲۱۵	۰	۰	۰	۰	۱	۱	۱
مجموع		۱	۰	۱	۱	۳۳	۳۶	

## گزارش عملکرد بازه زمانی :

در این tab در قسمت گزارش عملکرد، تنها تاریخ و ساعت شروع و پایان از بین فیلتر های انتخاب شده مهم بوده و در نتیجه، گزارش

کلی از تعداد کل نظرسنجی ها و تعداد پاسخ هر کدام از سوالات مشخص میگردد .

صفحه اصلی > نظرسنجی > گزارش عملکرد	
جستجوی پیشرفته	گزارش عملکرد بازه زمانی
تعداد کل تماس های انتقال داده شده به نظرسنجی : ۶۱۷	
سوال	تعداد پاسخ ها به سوال
۱ آیا با شرکت تماس داشته اید ؟	۰
۲ میزان رضایت از مکالمه چه میزان است ؟	۴۵

## ماژول های افزونه پیشنهادی شرکت شایگان به شرح زیر می باشد :

با توجه به سابقه شایگان در ارائه خدمات به سازمان ها و شرکت های متفاوت ماژول های زیادی نوشته شده و قابل ارائه می باشد .  
برخی از این ماژول ها به شرح زیر است :

- ✓ ماژول sip proxy جهت ارتباط امن بر روی بستر اینترنت
- ✓ ماژول ردیابی تماس
- ✓ ماژول پیجینگ پیشرفته
- ✓ ماژول تماس برگشتی به مشتری
- ✓ ماژول تماسگیر خودکار
- ✓ ماژول تماس امن
- ✓ ماژول صدور قبض
- ✓ ماژول گفتار نوشت
- ✓ ماژول نوبت دهی
- ✓ ماژول تیکتینگ
- ✓ ماژول کالسنتر
- ✓ ماژول پیام اضطراری
- ✓ ماژول استخدام
- ✓ ماژول مسابقه تلفنی
- ✓ ماژول پیش پرداخت
- ✓ ماژول رمزآوا



شماره: .....  
تاریخ: .....  
پیوست: .....

خدمات شبکه ، زیرساخت ، ارتباطات رادیویی و دکل

جهت کسب اطلاعات بیشتر با ما در ارتباط باشید