



Chakavak Call Center

Chakavak Telecommunication

۱. درباره مرکز تماس چکاوک

امروزه شرکت ها، سازمان ها و مراکز مختلف جهت ارتباط موثر با مخاطبین خود اقدام به راه اندازی مراکز تلفن (Call Center) و در بخشی وسیع تر مرکز ارتباط با مشتریان (Contact Center) می کنند. با ظهور فناوری های جدید نظیر وب، پست الکترونیکی، ویپ و پیام کوتاه، ارتباط با مشتریان از طریق کانال های متنوعی صورت می پذیرد؛ نرم افزار مرکز ارتباط چکاوک، یکپارچه سازی روش های ارتباطی است. ارتباط یکپارچه و موثر این نرم افزار با مشتریان نقش قابل توجهی در افزایش رضایتمندی آنان و نیز میزان بهره وری سازمان خواهد داشت.

سامانه تلفنی، یکی از امکانات یکپارچه شده در نرم افزار مرکز ارتباط چکاوک است که مدیریت آن از طریق رابط کاربری مبتنی بر وب انجام شده و امکان تعریف مسیرهای لازم از لحظه ورود تماس تا لحظه خروج آن در این سامانه وجود دارد. این سامانه همراه با سامانه تیکتینگ، گزارش های آماری، سامانه ارسال پیامک، دورنگار به صورت یکپارچه عمل کرده و بدین ترتیب یک سامانه کامل مدیریت ارتباط با مشتریان را مبتنی بر آی-پی فراهم می آورد. مبتنی بر آی-پی بودن نرم افزار بدان معنی است که کاربران می توانند سیستم تلفنی مراکز مختلف شرکت خود را از طریق شبکه های مبتنی بر آی-پی به یکدیگر متصل کرده و یا در صورت نیاز به استفاده از سامانه در شهر های دیگر، با راه اندازی Voice Gateway تماس هاس تلفنی مختلف را به مرکز پشتیبانی خود هدایت نمایند.

این سامانه به طور کلی امکانات زیر را در اختیار کاربران خود قرار می دهد:

- تجمیع سرویس های صوتی، تصویری و داده
- سازگار با دیدگاه های سنتی ارتباطات مخابراتی (TDM)
- امکان تعریف کاربران با سطوح دسترسی مختلف
- قابلیت مدیریت ماژول ها
- قابلیت استفاده از چندین مسیر ورودی و خروجی
- امکان ارتباط بین مراکز مختلف بدون نیاز به خطوط تلفنی
- امکان تعریف صف های پاسخگویی
- امکان ضبط تماس ها و پیغام ها
- نظرسنجی
- امکان تعریف اعضای ویژه
- ارائه نمودارهای آماری

و بسیاری امکانات دیگر

۲. برخی مزایای رقابتی سامانه چکاوک :

- ⊖ **اختصاصی سازی:** از آنجایی که نیاز هر سازمان با دیگری در نحوه ایجاد ارتباط با مشتری متفاوت است، هر سازمان علاوه بر امکانات و ویژگی های معمول مرکز تماس نیاز به امکانات اختصاصی و یا همگام سازی با انواع 3rd party ها نظیر CRM، سیستمهای مبتنی بر BPMN، تلفن بانک و... را دارد. این موضوع یکی از نقاط قوت مرکز ارتباط چکاوک میباشد که به سازمان ها و شرکتهای امکان اختصاصی سازی یا همگام سازی در شرایط مختلف و در کمترین زمان را میدهد.
- ⊖ **پشتیبانی:** مراکز تماس و ارتباط به عنوان هسته اصلی ایجاد ارتباط با مشتری هستند. از این روی نگهداری، پشتیبانی و رفع مشکلات احتمالی در کوتاهترین زمان از واجبات این امر میباشد. چکاوک با بهره مندی از تیم پشتیبانی مجرب و مستعد همواره در کنار مشتریان خود بوده است.
- ⊖ **پایداری سیستم:** پایداری و نحوه عملکرد المانهای مختلف سیستم در زمان های پر ترافیک رکن مهم دیگری است که شرکت چکاوک تجربه آن را در ارائه سرویس به مشتریان بزرگی نظیر سامانه ۲۰۲۰ مخابرات، نهاد ریاست جمهوری و... داشته است.
- ⊖ **توسعه پذیری:** توپولوژی اختصاصی چکاوک این قابلیت را دارد که سیستم را بصورت افقی (Horizontally) توسعه دهد که در این صورت مباحث Redundancy، Dual Home و Fail Over را در اختیار سیستم شما قرار میدهد.

۳. تفاوت های چکاوک با سامانه هایی خارجی نظیر CUCM :

- ⊖ **هزینه:** در حالت معمول اگر سیستم سیسکو تهیه کنید، بایستی به ازای هر داخلی یک لایسنس تهیه کنید البته امروزه در ازای مبالغ بالاتری نسبت به چکاوک سیستم CUCM را بصورت کرک شده نصب میکنند لذا سامانه چکاوک هزینه راه اندازی کمتری نسبت به سیسکو دارد. همچنین هزینه نگهداری و پشتیبانی آن به صرفه می باشد(از منظر نفر ساعت کارشناس متخصص)
- ⊖ **نصب، راه اندازی و نگهداری:** چکاوک با بهره مندی از اینتر فیس User Friendly به آسانی قابل راه اندازی و پیاده سازی است همچنین مشتریان چکاوک پس از نصب سیستم توسط کارشناسان چکاوک از جلسات آموزشی جهت نگهداری و پیکر بندی بهره مند خواهند شد.
- ⊖ **عدم وجود برخی محدودیت ها:** عدم محدودیت در انتخاب برند و مدل در تلفن ها، گیتوی ها و کارت های آنالوگ (FXO/FXS) سازگار در سامانه چکاوک سبب میگردد تا انتخاب تجهیزات با دست بازتری صورت پذیرد.

بروزرسانی: همواره در سیستم های خارجی نظیر سیسکو، علاوه بر مشکلات خریداری قانونی به سبب تحریم ها امکان بروزرسانی نرم افزار یکی از دغدغه هایی بوده که کاربران داشته اند. البته بصورت کرک شده این سیستم ها قابل راه اندازی هستند ولیکن مساله اپدیت و بروزرسانی کمانکان مشکلی است که بر سر راه خواهد بود.

سیستم Voicemail: دیگر مشکلی که کاربران سیسکو با آن سرو کار دارند در قسمت Voicemail سیسکو میباشد که حتی کاربران مرکز تماس های Open-Source نظیر Asterisk یا Issable نیز این مشکلات را ندارند نرم افزار Unity voicemail سیسکو بر Microsoft Exchange mail system استوار است. طراحی پیچیده و غیر ضروری که توانایی افزایش خصوصیات صندوق صوتی را نمی دهد. از جمله معایب سیسکو می باشد. علاوه براین، در سیستم سیسکو مدیریت صندوق صوتی سیسکو از مدیریت کاربران آن جدا است. بنابراین یک مدیر سیستم VoIP مجبور است تا به دو سیستم کاملا مجزا وارد شود.

۴. برخی مشتریان مهم مرکز تماس چکاوک:

- سامانه ۲۰۲۰ مخابرات ایران
- نهاد ریاست جمهوری (سامانه سامد) در ۳۱ استان
- سامانه ۲۷۷۷ نهاد ریاست جمهوری
- شرکت حمل و نقل ریلی رجا
- شهرداری مشهد (سامانه ۱۳۷)
- دانشگاه تهران
- بیمه ملت
- شرکت پیشگامان توسعه ارتباطات
- کارگزاری بانک سپه
- اداره کل دامپزشکی مشهد
- اداره کل دامپزشکی تهران
- شرکت نت تجارت اهورا (شیپور)
- برنج محسن
- شرکت مالتینا
- شرکت رسانه مهر وطن
- شرکت همراه خدمات خاورمیانه
- بنیاد ۱۵ خرداد



- ◀ بیمارستان شهدای تجریش
- ◀ فرودگاه پیام

و بسیاری دیگر از شرکت های فعال در حوزه بازار سرمایه، سبد گردانی، بیمه و اپراتور های دارای پروانه SERVCO و FCP

۵. انواع لایسنس نرم افزار مرکز تماس چکاوک:

Gold	Silver	Light	Feature
Yes	Yes	Yes	پرتال تحت وب تنظیمات
Yes	Yes	No	تعریف و تعیین سطح دسترسی متنوع
Yes	Yes	Yes	منوی صوتی
Yes	Yes	No	منوی صوتی چند لایه
Yes	Yes	Yes	صف تماس
Yes	Yes	No	استراتژی زنگ متنوع
Yes	No	No	تماس خودکار (کمپین تبلیغات)
Yes	Yes	No	صندوق صوتی
Yes	Yes	No	تابلو اعلانات
Yes	Yes	Yes	مانیتورینگ لحظه ای وضعیت
Yes	Yes	No	پنل سوپروایزر (سرپرست)
Yes	Yes	No	موتور گزارش گیری
Yes	No	No	گزارشات پیشرفته و تحلیلی
Yes	No	No	شنود مکالمات
Yes	Yes	No	فکس
Yes	Yes	Yes	کنفرانس تماس
Yes	Yes	Yes	ضبط مکالمات
Yes	Yes	No	نظرسنجی
Yes	No	No	CTI
Yes	Yes	No	اعلام شماره اپراتور در هنگام اتصال تماس
Yes	Yes	Yes	پشتیبانی از انواع سافت فون ها
Yes	Yes	Yes	پشتیبانی از انواع گوشی های تحت SIP
Yes	No	No	تعریف و مدیریت شیفت های کاری
Yes	Yes	No	محدودیت مدت مکالمه در تماس خروجی
Yes	No	No	API
Yes	Yes	Yes	پشتیبان گیری دستی
Yes	No	No	پشتیبان گیری سیستمی
Yes	Yes	No	اعلام پیام به افراد پشت خط
Yes	No	No	سرویس درخواست تماس (Click to Dial)
Yes	No	No	تماس امن (Number Masking)
Yes	Yes	Yes	تعریف لیست سیاه

۶. سطوح پشتیبانی:

VIP	طلایی	عادی	خدمت
✓	✓	✓	دسترسی به سامانه تیکتینگ به صورت ۷/۲۴/۳۶۵
✓	✓	✓	دسترسی به تیم پشتیبانی فنی از طریق تلفن در ساعات اداری
✓	-	-	دسترسی به تیم پشتیبانی فنی از طریق تلفن به صورت ۷/۲۴/۳۶۵
✓	✓	✓	ارایه مستندات نصب، راه اندازی و پیکربندی نرم افزار
✓	✓	✓	بررسی و رفع مشکلات مربوط به پیکربندی نرم افزار به صورت تلفنی و در ساعات اداری
✓	-	-	بررسی و رفع مشکلات مربوط به پیکربندی نرم افزار به صورت تلفنی و ۷/۲۴/۳۶۵
✓	✓	✓	نصب و راه اندازی و پیکربندی کامل نرم افزار به صورت ریموت یکبار در زمان خرید
✓	✓	-	نصب و راه اندازی و پیکربندی کامل نرم افزار به صورت حضوری یکبار در زمان خرید
✓	✓	✓	بروزرسانی نرم افزار جهت رفع باگ های احتمالی به صورت ریموت و در ساعات اداری
✓	-	-	بروزرسانی نرم افزار جهت رفع باگ های احتمالی به صورت ریموت و ۷/۲۴/۳۶۵
✓	✓		تحلیل مشکلات شبکه و ارایه راهکار
✓	-	-	بروزرسانی نرم افزار جهت رفع باگ های احتمالی به صورت حضوری
✓	-	-	اعزام کارشناس به صورت نامحدود در زمان قرارداد پشتیبانی به درخواست مشتری و تا ۲۴ ساعت پس از اعلام درخواست
نا محدود	یکبار	-	نصب، راه اندازی و پیکربندی مجدد نرم افزار در طول مدت قرارداد پشتیبانی
✓	-	-	ارایه شماره تلفن اختصاصی جهت ارتباط با تیم پشتیبانی با اولویت بالا
✓	-	-	رفع مشکلات مربوط به نرم افزار ظرف ۲۴ ساعت
✓	-	-	بررسی تیکت های پشتیبانی با اولویت بالا
✓	-	-	بازدید های دوره ای نرم افزار هر سه ماه یکبار
✓	✓	-	ارایه کلاس های آموزش در شرکت چکاوک
✓	-	-	ارایه کلاس آموزش در محل مورد نظر مشتری
۳۰٪	۱۰٪	۰٪	میزان تخفیف در ارایه خدمات پشتیبانی خارج از سطح خدمات
✓	✓	-	ارایه خدمات شخصی سازی نرم افزار با توجه به ماهیت نرم افزار
۳۰٪	۱۰٪	۰٪	میزان تخفیف در هزینه خدمات شخصی سازی