



• معرفی سیستم:

نرم افزارهای تلفن گویا به دلیل در دسترس بودن خطوط تلفن و سهولت استفاده برای همه ، مورد توجه قرار گرفته است. این نرم افزار قابلیت های بسیاری را داراست که می توانیم آن را جهت مصارف گوناگون در مکان های مختلف به کار گیریم. قابلیت های این نرم افزار به شرح ذیل می باشد :

• اطلاع رسانی گویا:

این بخش به منظور دستیابی مراجعین تلفنی به اطلاعات خاص و یا برقراری ارتباط مستقیم میان مراکز و مخاطبان بصورت گویا طراحی شده است. با این امکان ، مراکز می توانند بدون هیچگونه محدودیتی ، اطلاعات سازمانی و خدمات قابل ارائه توسط مرکز را (ضمن طبقه بندی) بصورت گویا در اختیار مراجعین تلفنی خود قرار داده و به سادگی این اطلاعات را به روز در آورند. پیاده سازی این بخش براساس ساختار درختی بوده که ، بخش های مختلف درخت اطلاع رسانی ، با اعداد مختلف نامگذاری شده تا مراجعین تلفنی پس از برقراری ارتباط با این سیستم ، ضمن دریافت راهنمایی های لازم بصورت گویا ، جهت دریافت اطلاعات و ورود به قسمت های مختلف درخت اطلاع رسانی ، کد هر بخش را وارد و اطلاعات مورد نظر را بصورت گویا دریافت نمایند .

• صندوق صوتی :



یکی از امکانات مهم و کارآمد این نرم افزار امکان تعریف صندوق صوتی به صورت نامحدود برای افراد مورد نظر است . تماس گیرنده در صورت ورود به این بخش می تواند شماره صندوق مورد نظر را وارد کرده و پیغام صوتی خود را برای صاحب آن بگذارد. صاحب صندوق می تواند از هر نقطه با سیستم تلفن گویا تماس گرفته شماره صندوق و شماره عبور خود را وارد نموده ، پیام های رسیده را گوش داده ، مرور و یا حذف نماید.

• پرسش و پاسخ :

این بخش امکان طرح سؤال و ضبط جواب را به صورت غیر هم زمان برای استفاده کنندگان فراهم می آورد. تماس گیرنده طی تماس با سیستم می تواند سؤالی را مطرح نموده ، آن را مرور و سپس حذف نماید یا آن را دوباره ضبط نماید و یا آن را تأیید کند که در این صورت از سوی سیستم یک شماره سؤال به او داده می شود و از وی تقاضای یک شماره عبور می نماید. مسئول مربوطه می تواند زمانی مشخص به سؤالات رسیده گوش نماید و جوابی را برای آنها ضبط کند. (این کار از طریق رابط نرم افزاری امکان پذیر است) پس از طی این مرحله شخصی که سؤال را مطرح نموده طی تماس مجدد با سیستم شماره سؤال و شماره عبور خود را وارد کرده و در صورت وجود سؤال ، پاسخ آن را دریافت کند. لازم به ذکر است که سؤالات می تواند در موضوعات مختلف ثبت شده و فقط مسئول مربوطه توانایی گوش دادن و پاسخ گویی به آن را داشته باشد.

از	صفحه	بازنگری	
		تاریخ	شماره
۶	۱	۱۳۸۶/۸/۲	۳

• طرح و پیگیری احکام و نامه ها :

در این بخش مراجعه کننده با دریافت یک کد می تواند پیگیری مکاتبات را انجام دهد و از وضعیت پرونده خود مطلع شود .

• طرح و پیگیری نقل و انتقال :

در این بخش کارمند با ورود کد کارمندی خود می تواند پیگیری امور نقل و انتقال خود (مبدأ و مقصد) را انجام دهد .

• امکان ارتباط با بانک های اطلاعات :



در نرم افزار ، امکان ارتباط با هر نوع بانک اطلاعاتی با هر ساختاری وجود دارد (کافی است ساختار بانک مورد نظر مشخص باشد) که از این طریق ، مراکز می توانند اطلاعات ثبت شده در بانک های اطلاعاتی خود را در اختیار مراجعین تلفنی قرار دهند . از آنجائی که در نرم افزار محدودیتی در مورد ارتباط با بانکهای اطلاعاتی وجود ندارد ، لذا مراکز می توانند کلیه بخش های خود را از جمله ، بایگانی ، مالی ، انبار ، فروش و ... بدون نیاز به ورود مجدد اطلاعات ، با سیستم تلفن گویا مرتبط سازند ، تا مراجعین تلفنی بتوانند پیگیریهای لازم را (بصورت تلفنی) انجام داده و اطلاعات مورد نظر خود را بصورت گویا دریافت نمایند .

در این نرم افزار امکان گویا کردن فیلدهای متنی بصورت انگلیسی ، عدد و تاریخ وجود دارد ، از طرفی در مورد فیلدهای وضعیت نیز می توان به هر کد وضعیت یک صوت اختصاص داد تا مراجعین تلفنی بتوانند ، از وضعیت ها نیز مطلع شوند . (در مورد پیگیری مکاتبات و پرونده ها ، مراجعین پس از وارد کردن شماره نامه یا پرونده ، از طریق این فیلد می توانند از وضعیت پرونده و مکاتبات خود آگاهی پیدا کنند)

• طرح شکایات و پیگیری شکایات مطرح شده :

از طریق این بخش ، مراکز میتوانند امکاناتی فراهم آورند تا مراجعین تلفنی بتوانند ، شکایات خود را مطرح و پیگیری نمایند .

روش کار این بخش بدین نحو است که ، افراد پس از وارد شدن به بخش مربوطه ، امکان طرح شکایات خود را یافته و در نهایت سیستم بصورت خودکار به این شکایت شماره ای اختصاص داده و اعلام می کند و مراجعه کننده می بایست به شکایت خود کلمه عبوری اختصاص دهد ، سپس مراجعین جهت پیگیری و دریافت پاسخ شکایت خود پس از مدت زمان اعلام شده توسط سیستم ، با ورود به بخش مربوطه و وارد کردن شماره شکایت و کلمه عبور خود ، می توانند پاسخ شکایتشان را دریافت نمایند . (در صورتیکه پاسخ شکایت توسط کارشناسان مرکز در بخش مربوطه ثبت شده باشد)



از	صفحه	بازنگری	
		تاریخ	شماره
۶	۲	۱۳۸۶/۸/۲	۳

• **اعلام پیشنهاد و انتقاد :**



از طریق این بخش مراکز می توانند ، امکاناتی فراهم آورند تا مراجعین تلفنی نظرات ، پیشنهادات و انتقادات خود را به گوش مسئولین ذیربط برسانند . این بخش بگونه ای طراحی شده تا مراجعین تلفنی پس از تماس با سیستم و دریافت راهنمایی های لازم جهت ورود به بخش مربوطه ، بتوانند نظرات و پیشنهادات خود را برای هریک از مسئولین ارسال نمایند و کاربر سیستم می تواند ضمن دریافت نظرات و طبقه بندی آنها ، هریک از نظرات را به صندوق صوتی مسئول مربوطه ارسال نماید .

• **نظر سنجی :**

این بخش جهت برگزاری یک سؤال نظر سنجی در سطح سازمان یا فراتر از آن ایجاد گردیده است . بدین نحو که مدیریت سیستم سؤال نظر سنجی خود همراه با گزینه های آن که حداقل ۲ گزینه و حداکثر ۵ گزینه می باشد را ضبط و سؤال را فعال می نماید . سپس ارباب رجوع با شنیدن و انتخاب گزینه مورد نظر در نظر سنجی شرکت خواهد کرد .

• **ارسال یا دریافت فکس :**



این بخش به دو منظور ارسال و دریافت اطلاعات از طریق دستگاه دورنگار یا از طریق کامپیوتر، جهت سهولت کار مخاطبین مراکز طراحی و پیاده سازی شده است .

• **مدیریت پیام ویژه :**

این بخش جهت پخش پیامی به مناسبت های مختلف برای تماس گیرندگان طراحی شده است . بدین نحو که با فعال و یا غیر فعال کردن این قسمت مدیران سیستم می توانند بعد از خوش آمد گویی ، پیام ویژه ای را برای تماس گیرنده توسط سیستم تلفن گویا پخش نمایند . این سیستم هر پیغامی را در خود ذخیره نموده و حتی می تواند در سال های آتی پیغام های خاص را (مثل تبریک اعیاد) به صورت روزانه طبق تاریخ پخش نماید.

• **تماس خودکار سیستم و ارسال دورنگار یا پیغام صوتی :**

این بخش جهت شماره گیری خودکار سیستم ، در زمان تعیین شده با شماره تلفن های تعریف شده ، برای ارسال پیغام صوتی یا دورنگار ، طراحی و پیاده سازی شده است . مراکز با بهره گیری از این امکان می توانند پیغام یا دورنگار خود را ضمن انتخاب شماره تلفن مورد نظر ، (یا انتخاب گروهی از تلفن ها) با تعیین زمان و تاریخ برقراری ارتباط ، جهت آگاهی مخاطبان خود ارسال نمایند و ایشان را در جریان امور مربوطه قرار دهند . از این بخش می توان ، جهت یادآوری کار یا جلسات مهم نیز استفاده نمود .

از	صفحه	گروه داده‌ورزی آریانا	بازنگری	
			شماره	تاریخ
۶	۳		۱۳۸۶/۸/۲	۳



• **اوپراتور خودکار:**

این بخش مورد نیاز مراکزی خواهد بود که ، از مرکز تلفن سانترال استفاده می کنند . با این امکان ، عمل اوپراتوری ، بصورت خودکار توسط سیستم انجام خواهد شد . مراجعین تلفنی پس از تماس با سیستم تلفن گویا و دریافت راهنمایی های لازم جهت ورود به بخش مربوطه (و یا راهنمای شماره های داخلی مرکز) می توانند ضمن وارد کردن شماره داخلی ، امکان ارتباط با داخلی مورد نظر را پیدا کنند .

• **خبرگزاری:**

این قسمت جهت اطلاع رسانی و ارائه خبرهای مورد نظر سازمان به تماس گیرندگان طراحی شده است. با استفاده از این بخش افراد با تماس با سیستم تلفن گویا از خبرهای مربوط به هر بخش از سازمان مطلع می شوند. اخبار به روز قابل تغییر بوده و ایجاد تغییر و اصلاح به راحتی امکان پذیر است.

• **مسابقه تلفنی:**

این سیستم جهت برگزاری مسابقات ، بصورت تلفنی طراحی گردیده است .



• **ثبت سفارش:**

در این بخش مشترکین می توانند ضمن تماس با سیستم و ورود کد و کد عبور سفارش خود را مطرح نموده واز صورت حساب خود مطلع شده و یا از دیگر امکانات استفاده نماید.

• **سیستم ضبط و شنود مکالمات:**

ساختار کلی سیستمهای ضبط مکالمات از سخت افزار ضبط و نرم افزار کامپیوتر تشکیل شده است که سخت افزار این سیستمها از طریق کابل USB به کامپیوتر متصل و هیچ گونه احتیاج به منبع تغذیه خارجی ندارد. نرم افزار بر روی هارد دیسک قابل نصب و اجرا می باشد و تمامی موارد کنترلی از طریق آن صورت می گیرد. سیستم ضبط و شنود مکالمات جهت ضبط مکالمات کلیه کانالهای ورودی (خطوط داخلی، شهری، بیسیم و ...) مورد استفاده قرار می گیرد. از قابلیتها و مزایای آن، تشخیص وضعیت گوشی تلفن (Hook Detection) ، ثبت تعداد زنگهای دریافت شده قبل از برداشتن گوشی ، امکان ضبط به سه صورت دائم، برداشتن گوشی و حساس به صدا، امکان پخش همزمان مکالمات در حال ضبط، تعریف کاربران مختلف با سطوح دسترسی متفاوت توسط مدیر سیستم ، ضبط مکالمات تمامی کانالها به صورت همزمان، مشاهده وضعیت هر کانال به صورت جداگانه ، امکان پخش مکالمات انتخاب شده به صورت اتوماتیک و دهها قابلیت دیگر می باشد.

از	صفحه	بازنگری	
		شماره	تاریخ
۶	۴	۳	۱۳۸۶/۸/۲

دیگر ویژگی های نرم افزار :

- ✓ نرم افزار تحت تمام سیستم های عامل ویندوز قابل اجراء می باشد .
- ✓ سیستم شامل دو برنامه اجرائی مجزای ارتباط تلفنی و راهبری سیستم ، جهت سهولت در انجام عملیات مدیریتی می باشد .
- ✓ برنامه راهبری سیستم ، در محیط شبکه بدون محدودیت در تعداد ایستگاه های کاری قابل اجراء و استفاده می باشد .
- ✓ برنامه راهبری سیستم ، دارای سطوح دسترسی مختلف بوده و مدیریت سیستم می تواند این سطوح را برای کاربران مورد نظر تعریف یا تغییر دهد .
- ✓ کلیه سیستم های ارائه شده توسط این شرکت دارای جزوه راهنمای کاملاً گویا می باشد .
- ✓ امکان تعیین و محدود کردن مدت زمان ارتباط یک مراجعه کننده تلفنی با سیستم . (جهت جلوگیری از ارتباطهای طولانی)
- تهیه نسخه پشتیبان ، از بانک های اطلاعاتی مرتبط با سیستم بصورت خودکار یا انتخابی .
- امکان به روز نمودن نرم افزار و یا رفع مشکلات احتمالی سیستم از راه دور ، پیش بینی شده است .
- ثبت شماره تماس و مدت ارتباط مراجعین تلفنی در بانک مربوطه .
- امکان اخذ گزارش در تمام بخش های موجود و چاپ آن .
- امکان تعریف ساعات کار و یا حالات کاری برای ساعات مختلف و ...

نرم افزارهای مورد نیاز :

Windows XP Or ۲۰۰۰ with TTS Engine



امکانات سخت افزاری لازم جهت نصب سیستم تلفن گویا :

نصب و راه اندازی نرم افزار تلفن گویا نیازمند یک کامپیوتر و یک رابط سخت افزاری جهت برقراری ارتباط خطوط تلفن و کامپیوتر می باشد که در ذیل امکانات سخت افزاری مربوطه ، آورده شده است .

از آنجائی که پیشنهاد می شود نرم افزار تحت سیستم عامل ویندوز XP یا ۲۰۰۰ اجراء شود ، لذا لازم است تا کامپیوتری که قرار است این نرم افزار روی آن نصب شود ، حداقل برای کار در محیط ویندوزهای فوق مناسب باشد .

از طرفی همانطوری که مستحضر هستید نرم افزار ، نیاز به ارتباط با خطوط تلفنی داشته که جهت برقراری این ارتباط ، سخت افزارهای گوناگونی وجود دارد که رایجترین آنها مودم می باشد .

از آنجائی که مودم ها دارای قیمت ارزانهتری نسبت به دیگر سخت افزارها می باشند ، در نرم افزار امکان استفاده از مودم را فراهم کرده ایم . البته شایان ذکر است که این امر منجر به عدم استفاده از کلیه امکانات این نرم افزار برای مراکز خواهد شد (بطور مثال : ایجاد محدودیت در تعداد خطوط تلفن و عدم استفاده از اوپراتور خودکار) و از طرفی

از	صفحه	بازنگری	
		شماره	تاریخ
۶	۵	۳	۱۳۸۶/۸/۲

گروه داده‌ورزی آریانا

از کیفیت کار نیز کاسته می شود. لذا جهت استفاده از کلیه امکانات نرم افزار به بهترین نحو و برقراری ارتباطی مطمئن و بدون محدودیت (در تعداد خطوط) بین خطوط تلفنی و نرم افزار ، پیشنهاد می شود تا از " برد های الکترونیکی " حرفه ای این امر استفاده شود.

که سخت افزار استفاده شده در این سیستم یکی از بهترین انواع بردهای الکترونیکی در امر ارتباط کامپیوتر با خطوط تلفنی ، بدون محدودیت در تعداد خطوط با بهترین کیفیت در پخش صوت و شناخت اعداد روی خطوط تلفنی می باشد .

البته انواع دیگری از این نوع سخت افزارها وجود دارد که در صورت درخواست مراکز می توانیم از آنها نیز جهت نصب و راه اندازی سیستم تلفن گویا استفاده کنیم .



پشتیبانی و خدمات پس از فروش :

نرم افزار تلفن گویای آریانا، دارای یکسال گارانتی به صورت رایگان و ۵ سال خدمات پس از فروش بوده و امکان گسترش و تغییر نرم افزار طبق سفارش مراکز ، فراهم می باشد .

از	صفحه	بازنگری	
		تاریخ	شماره
۶	۶	۱۳۸۶/۸/۲	۳

گروه داده‌ورزی آریانا