



توسعه ارتباطات رایانه‌ای آبانگان

## طرح پیشنهادی

سامانه مرکز تماس کارگزاری‌های بورس

(Smart Call Center)



## سامانه مرکز تماس کارگزاری‌ها

امروزه مرکز تماس یک ابزار استراتژیک برای سازمان‌هایی که قصد ورود به بازار رقابتی را دارند محسوب می‌گردد راه‌اندازی یک مرکز تماس مبتنی بر شبکه با قابلیت‌های اختصاصی براساس نوع کسب و کار، مشتریان و ماهیت و خدمات یک مزیت رقابتی برای سازمان‌ها فراهم می‌نماید.

سامانه مرکز تماس کارگزاری‌های بورس که براساس راهکار VoIP (Voice over IP) طراحی گردیده است و امکان استفاده از بستر امن شبکه برای مکالمات تلفنی را فراهم می‌آورد.

این سامانه با قابلیت اتصال به خطوط E1 یا خطوط آنالوگ مخابرات را دارا می‌باشد. این سامانه به واسطه بهره‌گیری از قابلیت‌های فنی عمومی و اختصاصی که در بخش‌های بعد ذکر می‌گردند، کارگزاری‌های بورس را به یک مرکز تماس پیشرفته و هوشمند با هدف جذب مخاطبان و افزایش رضایتمندی ایشان مجهز می‌نماید. همچنین امکان بهره‌گیری از قابلیت تشخیص گفتار و متن‌خوان فارسی به عنوان یک قابلیت اختصاصی و منحصر به فرد سامانه‌ای برجسته و ممتاز را برای کارگزاری‌ها فراهم می‌آورد.





## قابلیت‌های عمومی سامانه مرکز تماس کارگزاری‌های بورس

استفاده از این سامانه به عنوان یک مزیت رقابتی هم برای مشتریان و هم برای شرکت‌های کارگزاری محسوب می‌گردد. سامانه مرکز تماس کارگزاری‌های بورس یک سامانه مرکز تماس مجهز بوده که که مهمترین قابلیت‌های عمومی و فنی آن به قرار ذیل می‌باشد.

- ✓ قابلیت تشخیص شماره تماس‌گیرنده (Caller ID).
- ✓ قابلیت انتظار (Hold)، انتقال (Transfer) و کنفرانس داخلی.
- ✓ قابلیت برگشت تماس (Call Back)، Call Forward و Call Pickup.
- ✓ امکان تعریف صف‌های تماس
  - تعداد نامحدود صف.
  - اعلام نوبت در صف.
  - قابلیت اعلام زمان تقریبی انتظار و یا تعداد افراد موجود در صف.
  - ثبت عملکرد صف‌ها.
- ✓ امکان کنترل تماس‌ها.
  - پاسخگویی مسیره‌دهی شده
  - انتظار مکالمه - انتقال مکالمه
  - پارک کردن تماس‌ها
  - وضعیت عدم مزاحمت
- ✓ امکان ضبط پیام مشتری در صندوق صوتی (Voice Box) و ارسال پیام صوتی به ایمیل کاربر.
- ✓ امکان ارسال و دریافت نامبر
- ✓ امکان ارسال و دریافت پیامک



✓ امکان ارسال دریافت اطلاعات از طریق پست الکترونیکی.

✓ امکان تبدیل پست الکترونیکی به نمابر و بالعکس.

## قابلیت‌های اختصاصی سامانه مرکز تماس کارگزاری‌های بورس

این سامانه علاوه بر قابلیت‌های عمومی ذکر شده به واسطه طراحی اختصاصی برای کارگزاری‌های بورس دارای قابلیت‌های اختصاصی ذیل نیز می‌باشد:

- ✓ ثبت و ذخیره‌سازی اطلاعات پایه مشتریان (نام، نام خانوادگی، نام پدر، شماره شناسنامه و ...)
- ✓ امکان احراز هویت مشتریان
- قابلیت پیاده‌سازی امضای دیجیتالی و احراز هویت مشتری با استفاده از توکن‌های تولیدکننده رمز یکبار مصرف (OTP) و امضاء براساس داده‌های ورودی.
- ✓ قابلیت ضبط و نگهداری مکالمات به روش مطمئن.
- ثبت، نگهداری و ردگیری سوابق تمامی تماس‌ها، تراکنش‌ها، فایل‌های ضبط شده و امضاها به روش مطمئن در Log Server.
- امکان نگهداری مطمئن اطلاعاتی از قبیل نام تماس‌گیرنده، شماره تماس، زمان و تاریخ شروع و خاتمه تماس (با دقت صدم ثانیه)، مدت مکالمه (با دقت صدم ثانیه)، شخص پاسخ‌دهنده، نوع سفارش، شماره سفارش در سامانه مدیریت سفارشات (OMS)، موضوع یا محتوای فایل (که از بین موضوعات از پیش تعیین شده قابل انتخاب است یا کاربر موضوع را به صورت دستی وارد می‌نماید از قبیل درخواست دریافت وجه، اطلاع از مانده حساب، درخواست صورتحساب، دلایل عدم اجرای سفارش، اطلاع از واریز وجه، اطلاع از درخواست‌های اجراء شده یا نشده.
- امکان دسترسی به سرور نگهدارنده سامانه مرکز تماس کارگزاری‌ها و بانک اطلاعاتی (مشاهده، حذف و تغییر آنها) و تعریف انواع کاربران، نقش‌ها، گروه‌های کاری و سطوح دسترسی آنها از طریق مدیر سیستم.



- امکان هشدار سیستم در صورت عدم ضبط صدا و یا از کار افتادن Log Server.
  - ✓ برخورداری سامانه از امنیت سخت‌افزاری و نرم‌افزاری بصورت چند لایه.
  - ✓ امکان شنود مکالمات کاربران کارگزاری‌ها با مشتریان توسط مدیر سیستم.
  - ✓ برقراری ارتباط میان سفارش ایجاد شده در سامانه مدیریت سفارشات (OMS) با فایل صوتی ضبط شده توسط مرکز تماس کارگزاری‌ها.
  - ✓ امکان ثبت شماره پیگیری برای هر مشتری.
  - ✓ قابلیت جستجو میان اطلاعات مشتریان، سوابق تماس‌های آنها و فایل‌های صوتی ضبط شده.
  - ✓ انعطاف‌پذیری سامانه جهت تعریف و تغییر محدودیت‌ها و کنترل‌هایی که ممکن است توسط سازمان بورس به کارگزاری‌ها در مورد معاملات تلفنی اعلام گردد.
  - ✓ امکان پشتیبان‌گیری از فایل‌های صوتی و بانک اطلاعاتی سامانه مرکز تماس کارگزاری خارج از سرور اصلی.
  - ✓ قابلیت تهیه انواع گزارش‌های نظارتی و مدیریتی در صورت نیاز جهت ارائه به سازمان بورس و اوراق بهادار.
  - ✓ ماژولار بودن مرکز تماس کارگزاری‌ها.
  - ✓ امکان تعریف و پخش پیام‌های تعریف شده از جانب سازمان بورس به مشتریان در مقاطع زمانی دلخواه.
  - ✓ امکان ارتباط با سایر سامانه‌ها و نرم‌افزارهای موجود در کارگزاری‌ها.
- از دیگر قابلیت‌های استفاده از سامانه مرکز تماس کارگزاری بورس، امکان اتصال به سیستم‌های ارتباطی دیگر از جمله سیستم تلفن گویای گفتاری آبانگان (IVR گفتاری) و سیستم ویدئو کنفرانس آبانگان (AVC) می‌باشد.



## افزودن قابلیت تشخیص گفتار (تلفن گویای گفتاری)

یکی از نیازهای مشتریان داشتن اطلاعات لازم در مورد سهام و نحوه ارائه آن و به طور کلی سرویس‌های شرکت‌های کارگزاری، طریقه دریافت آنها و همچنین اطلاعاتی در رابطه با خود کارگزاری می‌باشد. از راه‌های رسیدن به این مهم استفاده از سرویس‌های تلفن گویا می‌باشد. به این معنی که کلیه اطلاعات مورد نیاز مشتری به صورت یک درختواره پیاده‌سازی شده و مشتری می‌تواند با ارتباط تلفنی با این زیر سیستم به کلیه اطلاعات مورد نیاز خود دسترسی پیدا کند. دریافت اطلاعات از سیستم به صورت گویشی و نمابر امکان‌پذیر است. این اطلاعات شامل اطلاعات ثابت (نحوه ارائه خدمات و ...) و اطلاعات متغیر (نرخ خرید و فروش سهام مختلف و...) می‌باشد. با استفاده از درختواره اطلاعاتی می‌توان گزارش‌های مدیریتی مختلف در خصوص تعداد مراجعه مشتریان به موضوعات مختلف و ... ارائه نمود.





## قابلیت‌ها و مشخصات تلفن گویای گفتاری کارگزاری‌های بورس

سامانه تلفن گویای گفتاری دارای ویژگی‌ها و قابلیت‌های منحصر به فردی است که مهمترین آنها عبارتند از:

- ✓ تشخیص اعداد و فرامین صوتی از پشت خط تلفن
- ✓ دقت تشخیص بسیار بالا (بالای 98%)
- ✓ مقاوم در برابر نویز و شرایط محیطی مختلف
- ✓ مستقل از گوینده
- ✓ پاسخ سریع و نیاز محاسباتی پایین
- ✓ قابلیت اختصاصی کردن آسان و سریع برای کاربردهای خاص
- ✓ قابلیت برنامه‌ریزی و صداگذاری
- ✓ قابلیت اتصال آسان به نرم‌افزارهای دیگر
- ✓ منشی خودکار تلفنی مبتنی بر گفتار
- ✓ اپراتور خودکار جهت متصل نمودن تلفن‌ها با گفتن نام فرد یا قسمت
- ✓ منشی خودکار جهت بیان اطلاعات براساس تقاضای تماس گیرنده
- ✓ سیستم صندوق صوتی (Voice Box)
- ✓ سیستم ضبط مکالمات
- ✓ ثبت شماره تماس گیرندگان و گزارش تماس‌ها
- ✓ دریافت و ارسال SMS به صورت خودکار
- ✓ سیستم رزرو وقت
- ✓ سیستم ثبت سفارشات و پیگیری
- ✓ قابلیت گزارش‌گیری از روی سایت (گزارشات آنلاین)
- ✓ سامانه‌های اطلاع‌رسانی تلفنی (اطلاعات سازمانی، اخبار، آموزشی، اقتصادی و ...)
- ✓ سامانه‌های ارتباط با مشتری و CRM
- ✓ رزرواسیون تلفنی
- ✓ اتصال به سامانه‌های بانکی و بورس



## مزایای سامانه مرکز تماس کارگزاری‌های بورس

مزایای استفاده از سامانه مرکز تماس کارگزاری‌های بورس بسیار آشکار است. بهره‌گیری از این سامانه یک مزیت رقابتی برای مشتریان و کارگزاران بورس محسوب می‌گردد.

- ✓ ارتباط آسان و مستمر با مشتریان
- ✓ مدیریت کارآمد تماس‌ها
- ✓ عدم مراجعه حضوری
- ✓ در دسترس بودن سامانه (24\*7)
- ✓ کاهش چشمگیر هزینه‌ها
- ✓ افزایش رضایتمندی مشتریان
- ✓ کاربری آسان (User Friendly)
- ✓ یکپارچگی سیستم‌های ارتباطی درون سازمانی
- ✓ بهره‌مندی از آخرین فناوری‌های بین‌المللی

برای کسب اطلاعات بیشتر و همکاری در خصوص راه‌اندازی سامانه  
با شماره تلفن‌های 88898200 و 88055794 (خط 10) داخلی‌های 106 و 111 تماس حاصل فرمایید.