



www.sitak.co

## پنل سیستم تلفن سیتاک



### ماژول تماس برگشتی سیتاک:

تماس برگشتی، مرکز تماس را قادر می سازد تا به طور موثر تماس های ورودی خود را مدیریت و نگرانی های مشتری را با بهترین شیوه مدیریت کند. در این ماژول هدف کرامت و احترام به مشتری با دریافت شماره تماس و ضبط صدا و کار ایشان و پیگیری مربوطه از سوی کارشناسان مجموعه می باشد.

مورد استفاده این ماژول بسیار فراوان است و در اینجا دو مورد از کاربردی ترین آنها را بیان میکنیم:

### شرکت های خدماتی :

برخی از شرکت های خدماتی در مواقع خاص تماس های دریافتی بسیار زیادی دارند و میتوانند در داخل صفوف انتظار با قرار دادن کلید ستاره یا هر کلید دیگری این امکان را به مشتری بدهند که شماره تماس خود را به همراه یک صدای ضبط شده از شرح درخواستشان بیان کنند تا کارشناسان با ایشان تماس بگیرند و مشتری دیگر برای مدت زیادی در صف منتظر نماند و همچنین کارشناس بعد از تماس گرفتن در کنار لاگ این قسمت یادداشتی را قرار دهد و این تماس را بسته اعلام نماید.



## شرکت های تبلیغاتی :

شرکت هایی که با گرفتن تبلیغ رادیویی و یا تلویزیونی برای محصول خود در یک بازه زمانی کوتاه حجم وسیعی از تماس را دارند می توانند مشتریان خود را به منویی هدایت کرده که سیستم شماره تماس را دریافت کرده و صدای مشتری را ضبط نموده و در فرصتی مناسب ، کارشناسان آن مجموعه با مشتری تماس حاصل فرمایند. اگر در این حالت کارشناسان بخواهند پاسخ مشتری را در همان لحظه ی تبلیغ و تماس بهمنی بدهند مکالمات طولانی شده و تماس های زیادی به دلیل مشغول بودن خطوط مخابراتی از دست می روند.

## این ماژول دو کاربرد دارد:

- ✓ شما در هر لحظه در صف انتظار و یا خارج از زمان کاری می توانید از مشتری درخواست کنید که با زدن کلید موردنظر اطلاعات تماس و همچنین درخواست خود را ثبت نماید تا کارشناسان شما در اولین فرصت با ایشان تماس بگیرند .
- ✓ جهت استفاده در شرکت های تبلیغاتی که حجم تماس های ورودی به صورت لحظه ای بسیار بالا رفته و میخواهند اطلاعات مشتریان را موقتا ثبت کرده تا در فرصت مناسب کارشناسان مجموعه با مشتریان تماس حاصل نمایند.

پس از ثبت شدن اطلاعات مشتری در سیستم ، این اطلاعات در پنل وب قابل مشاهده بوده و کاربران می توانند با مراجعه به ماژول مربوطه در پنل سیتاک تماس ها را پیگیری کرده و نتیجه پیگیری را در قسمت توضیحات وارد نمایند و وضعیت تماس را پس از اتمام کار غیر فعال کنند.

دریافت اطلاعات و تماس با مشتری							
فعالیت	فعال	توضیحات	کاربر	فایل صوتی	شماره تماس گیرنده	شماره مشتری	تاریخ
	غیرفعال	با مشتری تماس گرفته شد.	sara		۲۰۰۰	۷۷۵۵۷۶۶۳	۱۳۹۶/۱۱/۳ ۱۶:۴۸:۵۵
	فعال	با مشتری در اولین فرصت تماس گرفته شود.	sara		۱۰۰۰	۷۷۵۵۷۶۶۳	۱۳۹۶/۱۱/۳ ۱۷:۰۴:۰۰