

VoP

Product introduction catalog for VoIP internet telephone service



VOIP  
PRODUCT

TAKNET.IR

## تک نت؛ راهکارهای نوآوری در ارتباطات سازمانی

تک نت، به عنوان شرکتی پیشگام در حوزه فناوری اطلاعات، به منظور ارائه طیف وسیعی از خدمات اینترنتی به مشتریان خانگی و سازمانی در سال ۷۶ و با کسب مجوز Servco از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی تاسیس شد.

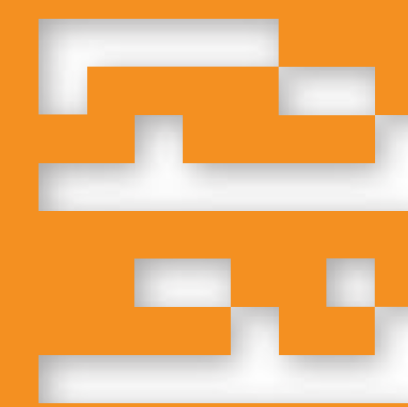
این شرکت طی این سالها تلاش کرده با فراهم آوردن بستههای ارتباطی و اینترنتی امن، سریع و پایدار و با تکیه بر سه رکن امنیت، اعتماد و نوآوری بهترین و پیشرفتهترین راهکارهای سازمانی و خانگی را به مشتریان و کاربران خود ارائه داده است. تک نت با شناسایی حساسیتها و چالشهای سازمانی، سعی بر ارائه راهکارهای مناسب بر پایه فناوری روز دنیا کرده تا بتواند سازمانها را در مسیر رسیدن به اهدافشان توانمندتر کرده و بهترین تجربه ممکن را برای آنها ایجاد کند.

تک نت در نظر دارد به بزرگترین ارائهدهنده خدمات ارتباطات دیجیتالی سازمانی در کشور تبدیل شود که به واسطه آنچه تاکنون انجام داده، میتواند ادعا کرد که گامهای موثری در این راه برداشته است.

پهنای باند اختصاصی، اینترنت گیمینگ، تلفن سازمانی یا VoIP، پنل پیامکی، سرویس فیبر نوری سرور اختصاصی و اینترنت پر سرعت TD LTE از جمله سرویسها و محصولاتی است که تک نت به سازمانها و اشخاص ارائه میدهد.



## افتخارات و مجوزهای تک نت:

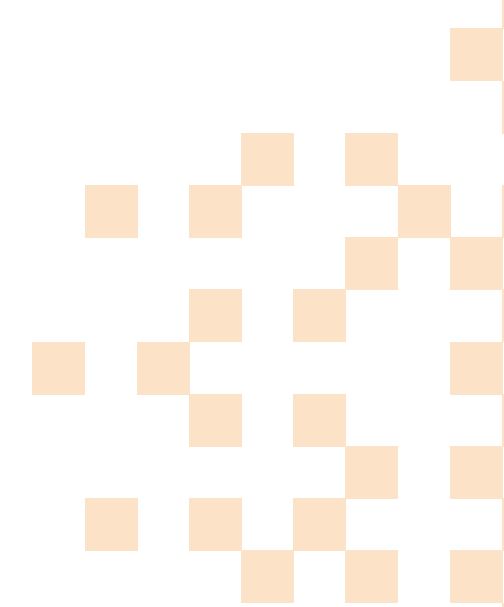


TAKNET.IR

دارای مجوز از شورای عالی انفورماتیک

دارای گواهینامه صلاحیت خدمات انفورماتیکی

دارای مجوز از سازمان نظام صنفی رایانه‌ای کشور



VoIP



## VOIP PRODUCT

**نظرسنجی تلفنی؛** تکفون این امکان را ایجاد کرده تا سازمان‌ها بتوانند با یک تماس، نظرسنجی مورد نظر خود را انجام دهند.

**نظرسنجی تماس؛** با تکفون سازمان‌ها می‌توانند پس از پایان تماس از میزان پاسخگویی اپراتورها همچنین رضایت مشتریان خود مطلع شوند.

**ارسال پیامک؛** امکان استفاده از سرویس تکفون به منظور ارسال پیامک به مشتریان همچنین امکان انتخاب همزمان سرشماره اختصاصی تکفون و سامانه پیامکی یکسان و ارسال پیامک از سرشماره دلخواه وجود دارد.

**نظارت بر نحوه تعامل با مشتریان؛** با داشبوردهای سازمانی تکفون، می‌توان نحوه تعامل مشتریان با کاربران را رصد و تحلیل کرد.

## تکفون؛ قدرتی نوین در ارتباط سازمانی

خط تلفن اینترنتی یا همان VOIP بر پروتکل‌های اینترنتی (voice over IP Protocol) توسعه داده شده و این امکان را به سازمان‌ها می‌دهد تا تماس‌های تلفنی خود را به جای استفاده از خطوط مخابرات، از طریق اینترنت برقرار کنند.

با VOIP داده‌های صوتی بدون اختلال و قطعی، بر اساس پروتکل بسته بندی و به صورت «بسته» منتقل میشوند. همین امر می‌تواند دسترسی گیرنده به این داده‌ها را در سریع‌ترین زمان و با کمترین دغدغه ممکن سازد.

صرفه جویی در هزینه، نصب آسان، کیفیت صدای خوب، قابلیت توسعه پذیری و جابجایی در مناطق مختلف جغرافیایی، افزایش تعداد کانال‌های برقراری تماس، پایداری در تماس‌های خروجی و ورودی، امکان اتصال و یکپارچه‌سازی با سایر ابزارها و سرویس‌های ارتباطی سازمان (مانند CRM) و ایجاد ارتباط و تعاملات بهتر و پیشرفته‌تر سازمانی بدون نیاز به پیاده‌سازی زیرساخت‌های پیچیده از جمله مزیت‌های راهکار تلفن سازمانی تکفون به‌شمار می‌رود.

### نحوه عملکرد VoIP

نحوه کار یک سرویس ویپ به این صورت است که صدای کاربر را از سیگنال‌های صوتی تبدیل به داده‌های دیجیتال می‌کند و در مرحله بعد همین داده‌های دیجیتال از طریق اینترنت ارسال می‌شوند. از جمله قابلیت‌های آن این است که مسیریابی تماس‌های ورودی و خروجی را به کمک شبکه‌های تلفن موجود انجام می‌دهد. با این حال، برخی از خدمات ویپ تنها از طریق رایانه یا تلفن ویپ در دسترس هستند.

### تکفون؛ راهکار پیشرفته در ارتباط سازمانی

تلفن‌های اینترنتی سازمانی یا VOIP راهکاری منحصر بفرد برای کسب و کارهاست که با استفاده از آن می‌توانند قابلیت‌های تماسی خود را بر بستر اینترنتی و یا بستر ابری توسعه داده و آن‌ها را مدیریت کنند. این امر امکان بررسی سریع‌تر داده‌ها، تحلیل اطلاعات دریافتی از تماس‌ها و یکپارچه‌سازی این اطلاعات با ابزارهای مدیریت مشتری را ممکن می‌سازد.

## انتقال هوشمند تماس‌ها

تکفون قابلیت یکپارچه‌سازی با سرویس‌های مدیریت مشتری و CRM را داراست. بدین معنا که سازمان‌ها می‌توانند با اتصال تکفون به سیستم‌های داخلی خود، اطلاعات بیشتری از سابقه تماس‌ها و حتی اپراتورهایی که با آن مشتری گفتگو تلفنی داشته‌اند، داشته باشند.



VoIP

**اتصال به اپراتورهای خاص؛** تکفون این امکان را ایجاد کرده که هر مشتری بر اساس سوابق تماس‌های خود به اپراتوری خاص متصل شود.

**انتقال تماس؛** در صورتی که اپراتوری در دسترس نباشد، تماس به سایر اپراتورها وصل شده تا از دست نرود.

**بازیابی تماس؛** در صورتی که به هر دلیلی مشتری قادر به پاسخگویی نباشد، تماس به او مجدداً انجام خواهد شد.

**اتصال تماس به مسئول مربوطه؛** چنانچه سازمان‌ها از CRM خاصی بهره می‌برند، تماس به مسئول رسیدگی به مشتری متصل می‌شود.

## مدیریت ارتباط با مشتری

از دیگر مزیت‌های یکپارچه‌سازی تکفون با CRM‌های سازمانی، مدیریت ارتباط با مشتری است. بدین معنا که این محصول تک‌نت قابلیت ادغام با سایر سرویس‌های مربوط به کاربران مانند CRM را به واسطه AMI دارد که از این رو می‌توانند بر بهبود تجربه مشتری نیز اثرگذار باشد.



**مدیریت تماس‌ها و دفترچه تلفن؛** سازمان‌ها با ادغام سیستم CRM با تکفون می‌توانند بر تماس‌ها مدیریت داشته و مشتریان خود را در حین تماس، شناسایی کرده و به اپراتور خاصی متصل کنند.

**ارتباط از طریق کانال‌های متعدد؛** با سرویس تکفون، سازمان‌ها می‌توانند از طریق کانال‌های گوناگونی همچون تماس، پیامک، صندوق صوتی و ... با کاربران خود ارتباط داشته باشند و بر کیفیت تعامل در آن‌ها نیز نظارت کنند.

**ایجاد پلتفرم مدیریت درخواست‌ها؛** با تکفون سازمان می‌توانند مشتریان خود را بر اساس درخواست‌های قبلی و نحوه تعاملشان با واحد پشتیبانی دسته‌بندی کنند.

VoIP

## امکان راه‌اندازی کمپین‌های تبلیغاتی

یکی از راهکارهای تکفون برای سازمان‌ها، استفاده از ظرفیت‌های این سرویس برای برقراری تماس‌ها و ارسال پیامک‌های انبوه است. این موارد بنا به نظر سازمان‌ها و در مقیاس‌های متفاوت قابل انجام است.

- گزارش‌دهی از تعداد تماس‌ها و پیامک‌های ارسالی به سازمان
- ارسال پیامک و یا برقراری تماس با لیست دلخواه
- گزارش‌سازی از داده‌های مربوط به تماس‌های گرفته شده

## افزایش بهره‌وری اپراتورها و بخش پشتیبانی

تکفون با ارائه زیرساخت‌های لازم جهت بهبود فرآیندهای مربوط به ارتباطات برون و درون‌سازی، می‌تواند تا حد زیادی در جهت مدیریت صحیح منابع انسانی به شرکت‌ها کمک کند.

**زمان در دسترس بودن اپراتور؛** سازمان‌ها با تکفون می‌توانند زمان در دسترس بودن اپراتورها را محاسبه کنند.

**رتبه‌بندی اپراتورها؛** از آنجایی که سازمان‌ها با تکفون می‌توانند نظرسنجی پایان تماس داشته باشند، امکان رتبه‌بندی اپراتورها نیز وجود دارد.

**اعلام کد اپراتور پیش از برقراری تماس؛** با تکفون سازمان‌ها قادر هستند برای اپراتورهای خود کد تعریف کرده و پیش از اتصال به اپراتور، آن کد را به او اعلام کنند.

**امکان اتصال تماس به مدیریت؛** با سرویس تکفون اپراتورهای می‌توانند بدون اینکه کاربر متوجه شود، تماس را به مدیریت متصل کند.

**ایجاد زمان مناسب برای پاسخگویی به هر تماس؛** با تکفون سازمان می‌توانند زمان مناسب و مورد توافق خود را برای پاسخگویی به هر تماس، ایجاد کنند.

**امکان تعریف هر میزان شماره داخلی بر اساس صلاحدید سازمان‌ها؛** با این کار می‌توان زمان پاسخگویی به کاربران را کاهش داد که این امر به بهبود تجربه کاربری نیز می‌انجامد.



## نظارت بر تماس‌ها

سازمان‌ها با تکفون می‌توانند بر تماس‌های ورودی و خروجی نظارت داشته باشند و آن‌ها را رصد کنند. این امکان در حین و پس از اتمام تماس امکان‌پذیر است.

**مانیتورینگ زنده تماس؛** مدیران واحدهای مربوطه می‌توانند بدون اینکه کاربر متوجه شود، به مکالمه آن‌ها با اپراتورها گوش دهند.

**برقراری مکالمه‌های گروهی؛** با تکفون امکان کنفرانس تلفنی در سازمان وجود دارد. بدین معنا که به هر تعداد اپراتور می‌توانند از خط تلفن استفاده کنند بدون آنکه تلفن اشغال و یا از دسترس خارج شود.



## گزارش‌گیری از ارتباطات سازمانی

تکنولوژی این امکان را برای سازمان‌ها ایجاد کرده که با یکپارچه سازی تلفن اینترنتی با سیستم CRM خود بتوانند در هر زمان به گزارش‌های مربوط به ارتباطات سازمانی خود دست یابند.

**گزارش تماس‌ها؛** سازمان‌ها با تکفون می‌توانند از تمام اطلاعات مربوط به تماس‌ها شامل تعداد، زمان، مسیر طی شده ( آیا کاربر به تماس دوم رسیده) و ... را در داشبورد خود مشاهده کنند.

**گزارش نظرسنجی؛** نمایش نمراتی که اپراتورها از کاربران دریافت می‌کنند، می‌تواند به منظور تدوین یک گزارش تحلیلی برای عملکرد بخش عملیات مورد استفاده قرار گیرد.

**گزارش عملکرد؛** دریافت اطلاعات هر آنچه در حین تماس کاربر و گفتگو با اپراتور می‌گذرد، مانند زمان مکالمه، نمره‌ای که در نهایت به اپراتور داده می‌شود و ... باعث شکل‌گیری گزارش عملکرد برای بخش عملیات می‌شود.



## تکنولوژی مقیاس پذیر ارتباطی

تکنولوژی به کار گرفته شده در سرویس VoIP تکفون این امکان را به سازمان‌ها می‌دهد که با کمترین هزینه و در بالاترین سطح بتوانند ارتباط با مشتریان را به خوبی مدیریت کرده و در صورت جابه‌جایی محل، با همان شماره قبلی با کاربران خود در ارتباط باشند.

**کاهش هزینه‌ها؛** برقراری تماس از طریق تکفون نسبت به سایر روش‌ها از هزینه کمتری برخوردار است.

**سهولت در مقیاس‌پذیری؛** با خطوط تلفن اینترنتی تکفون سازمان‌ها می‌توانند در صورت جابه‌جایی محل، بدون نیاز به پرداخت هزینه و یا انتقال زیرساخت، خطوط تلفن را نیز انتقال دهند.

**امکان دریافت سرشماره اختصاصی و رند؛** تکفون این امکان را برای سازمان‌ها ایجاد کرده که بتوانند از شماره‌های رند در خطوط تلفن و یا ارسال پیامک استفاده کنند.

## امنیت و زیرساخت‌ها

**سرویس تکفون بر دو بستر** Local و Hosted PBX قابل راه‌اندازی است. بدین معنا که سازمان‌ها می‌توانند تلفن سازمانی را یا بر یک سرور محلی و یا بر سرور شرکت میزبان ایجاد کنند.

### افزایش سطح امنیت از طریق پروتکل‌های SIP؛

با پروتکل سیپ یا Session Initiation Protocol سازمان می‌تواند بر تماس‌ها مدیریت داشته و آن‌ها را نظارت کند. این نظارت بر سطوحی مانند راه‌اندازی و یا خاتمه به تماس‌های گرفته شده از طریق VoIP اعمال می‌شود.

### بهره‌مندی از پروتکل بسته‌سازی؛

بسته‌سازی (Packetization Protocol) برای انتقال بهتر و کاهش تاخیر و تداخل در شبکه مورد استفاده قرار می‌گیرد که بسته‌سازهای SRTP و RTP بیشترین نقش را در آن ایفا می‌کنند.

