

ELKA PARDAZ TABRIZ



شرکت **إلکا** پرداز تبریز

www.elka-pt.net

سامانه **مرکز تماس چند رسانه ای**

مقدمه

طی سال های اخیر تکیه بنگاه های بزرگ اقتصادی در سطح جهان به سامانه های اطلاع رسانی و پاسخگویی تمام وقت به مشتریان بسیار افزایش یافته است. استفاده از ابزارهای مبتنی بر IT باعث شده تا شرکتها و موسسات بین المللی در پی آن باشند که از طریق تعامل اطلاعاتی مستمر و موثر با مشتریان در مسیر تغییر و ارتقاء شکل و سطح خدمات شان گام بردارند. در این راستا ایجاد مراکز پاسخگویی الکترونیک یکی از مهمترین اقداماتی است که می تواند بنگاههای اقتصادی را به سازمان هایی کاملاً مشتری مدار و دانش محور تبدیل کند.

در کشور ما نیز طی سال های اخیر موضوع ایجاد سامانه های متمرکز و مدرن پاسخگویی به یکی از برنامه های کلیدی نهادهای مختلف عمومی در کشور تبدیل شده است. تلاش در جهت همگامی با سیاست های دولت در حوزه پاسخگویی به مردم و تکریم ارباب رجوع ، ارایه مشاوره تخصصی به مشتریان، بالا رفتن سطح کیفیت پشتیبانی خدمات ، یکپارچه سازی سیستم پاسخگویی به مردم و رسانه ها ، افزایش میزان رضایت مشتریان از طریق ارزش آفرینی برای آنها و بهره گیری از انتقادات و پیشنهادهای مشتریان به عنوان یک فرصت کلیدی جهت رفع نقاط ضعف احتمالی از جمله مهمترین اهدافی است که ایجاد مراکز پاسخگویی غیر مستقیم در سازمان ها دنبال می کند.

اینترنت در عمر نسبتاً " کوتاه خود توانسته است منشاء تحولات چشمگیری در عرصه های متفاوت حیات بشریت باشد . فناوری VoIP نمونه ای در این زمینه است که با استفاده از آن می توان از زیرساخت اینترنت برای مکالمات تلفنی استفاده نمود. همانند بسیاری دیگر از فناوری های نو، انتقال صدا از طریق IP نیز طرفداران و منتقدان خاصی دارد. هر چند این روش باعث کاهش هزینه های تلفنی می شود، نصب و راه اندازی آن نیز چندان آسان نیست. VOIP را می توان از دو منظر با دیگر فناوری های نو متفاوت دانست، سرعت گسترش آن و این که چقدر از آن به درستی استفاده می شود. فن آوری فوق علیرغم ارائه امکانات گسترده ، مسائل و چالش های امنیتی مختص به خود را دارا است .

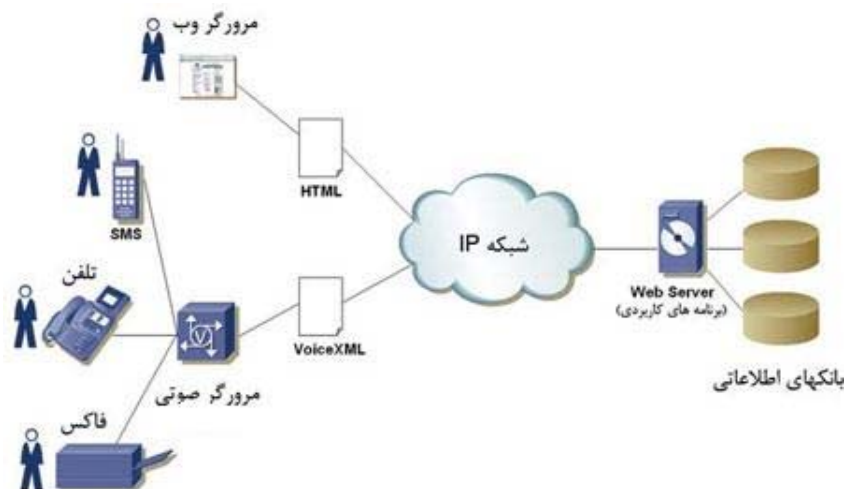
مرکز تماس چند رسانه ای

شرکتها، سازمانها و موسسات مختلف برای ارتباط با مخاطبین خود، اقدام به تأسیس مراکز تلفنی (Call-Center) می کنند. در این سیستم ارتباطی از یک یا چند پاسخگوی انسانی جهت پاسخگویی و ارجاع تماس به مسئولین استفاده می شده است .

مواردی نظیر هزینه بالای نگهداری، آرایه‌ی دشوار سرویس‌های جدید، هزینه‌ی بالای نصب و راه‌اندازی در گسترش شبکه‌های مخابراتی و ناتوانی در آرایه‌ی خدمات خاص باعث شد تا نوع جدیدی از شبکه ارتباطی جهت تعامل با مشتری مورد توجه قرار گیرد تا علاوه بر تماس‌های مخابراتی با بکارگیری تکنولوژی‌های جدید نظیر وب، پست الکترونیکی و پیام کوتاه و دورنگار تعامل با مخاطبین از طریق کانال‌های ارتباطی متنوعی صورت گیرد. این تحولات به ایجاد مراکز تماس چند رسانه‌ای (Multimedia Contact Centers) منتهی شده که کانال‌های مختلفی را برای ارتباط با شرکتها، سازمانها و موسسات در اختیار مشتریان قرار می‌دهد.

یکپارچه‌سازی چندین کانال ارتباطی به منظور تعامل بهتر با مخاطبین (مشتریان)، به حداکثر بازدهی و سود برای سازمان منتهی می‌شود. این افزایش سود از طرق زیر حاصل می‌گردد:

- جمع‌آوری وسیعتر و دقیقتر اطلاعات مشتریان، نسبت به میزان اطلاعاتی که صرفاً از طریق مکالمات تلفنی قابل جمع‌آوری است.
- حفظ ارتباط با مشتریان بسیاری که به کانال‌های ارتباطی محدودی دسترسی دارند.
- حفظ حقوق و پاسخگویی به نیازهای مشتری به وسیله پیگیری و گزارشگیری دقیق از تمام تماس‌های قبلی
- حصول اطمینان از اینکه مراجعه‌کنندگان می‌توانند از هر طریق با سازمان تماس برقرار کنند و نیز خدمات سازمان به شکل 24 ساعته در اختیار آنها است.



در این میان کاهش هزینه‌های راه‌اندازی، ارتقا با حداقل تغییرات، جابجایی پرسنل و تجهیزات به صورت غیر قابل‌تصور ساده‌تر از حالت سنتی و آرایه سرویس بهتر به مشتریان با استفاده از ارزش افزوده و امکانات این سیستمها به عنوان یکی از مزایای رقابتی این سیستمها در بازار مشتری محور امروزی است.

معماری مرکز تماس چند رسانه ای

