

نظام مركز اتصالات العملاء

Code Call Center

14 فبراير 2018

تعديل 12 فبراير 2019

مقدمة

نظام مركز اتصالات العملاء هو نظام لاستقبال مكالمات عن طريق الكمبيوتر، ويحتوي على برنامج لعرض معلومات عن المتصل من قاعدة بيانات المؤسسة وتمكن من إضافة معلومات للمتصلين الجدد. ويحتوي النظام على عدد من الوظائف والميزات.

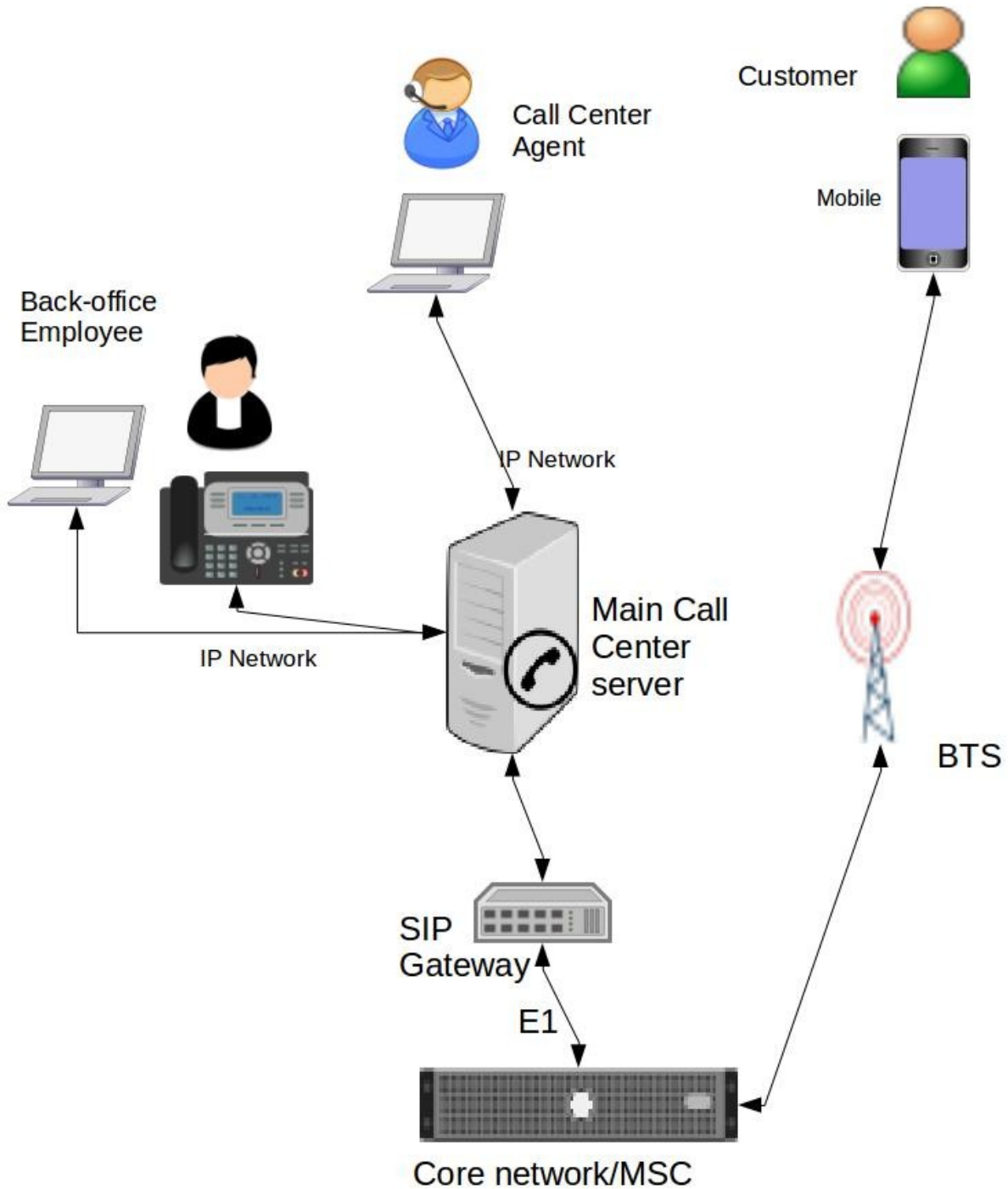
وظائف وميزات النظام:

1. الاعتماد على الحاسوب والشبكة الداخلية للمؤسسة لتشغيله
2. يتم ربطه بشركة اتصالات لاستقبال مكالمات من العملاء
3. إمكانية تسجيل المحادثة لسماعها لاحقاً بواسطة المسؤولين
4. يمكن تسجيل رسالة ترحيبية ورسالة بوقت الدوام لاستقبال المكالمات
5. إمكانية الاتصال بين الموظفين للمؤسسة بواسطة النظام عن طريق سماعات كمبيوتر
6. إمكانية تحويل المكالمات من موظف استلام مكالمات إلى آخر
7. إمكانية تسجيل معلومات عن العميل وعن الغرض من الاتصال
8. تقارير للمكالمات المستلمة و أسباب الاتصال
9. إمكانية ربطه مع نظام بلاغات لتسجيل بلاغات للعملاء
10. إمكانية ربطه مع نظام رسائل قصيرة لإرسال معلومات أثناء أو بعد الاتصال للعملاء
11. إمكانية الاتصال عن طريق النظام للعملاء

Requirements:

1. Linux machine with quad core processor, 500 G HDD, 4 G RAM
2. Internet connectivity during system installation

Code Call Center Diagram



3. SIP gateway/router to convert E1 link to Ethernet SIP trunk
4. Desktop computers with headset for agents and back-office employees
5. VPN for remote support and update with new versions and features (if required)