

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

# آشنایی با امکانات و قابلیت‌های راهکار جامع ارتباطات سازمانی تارا (Tara UC)

شرکت تارا سپهر آیریک  
واحد بازاریابی و مهندسی فروش

## مقدمه

یکی از شاخص‌ترین ویژگی‌های جهان امروز که با سرعت غیرقابل کنترل در حال رشد بوده، موضوع ارتباطات است تا حدی که بعد مسافت و مکان در ارتباطات بی‌معنی شده و در هر لحظه و به راحتی و با یک کلیک می‌توان با فرد مورد نظر با فاصله هزاران کیلومتر، مکالمه صوتی و تصویری برقرار نمود و یا از طریق ایمیل و شبکه‌های اجتماعی مرتبط گشت.

در کنار رشد چشمگیر فناوری‌های ارتباطات شخصی، فناوری‌های ارتباطات سازمانی نیز دستخوش تغییرات و نوآوری‌های فراوان شده و به عنوان ابزاری تسهیل‌کننده برای هر سازمان، یک سکوی پرتاب به جلو در راستای کیفیت بخشی به خدمات و کاهش هزینه‌های سازمان و جلوگیری از اتلاف زمان گردیده است.

راهکار ارتباطات سازمانی تارا با بهره‌گیری از بهترین زیرساخت‌های ارتباطی روز دنیا، سازمان شما را به یک سازمان به‌روز و مدرن تبدیل کرده و با افزایش بهره‌وری و رضایت مشتریان و نیز کاهش هزینه‌ها و جلوگیری از اتلاف وقت پرسنل و مدیران، تأثیر مستقیم و محسوس در رشد و به‌روز شدن سازمان شما خواهد گذاشت.



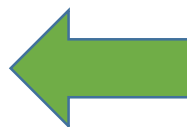
## معرفی کوتاه

به طور کلی بسته به نیاز هر سازمان موارد استفاده از راهکارهای UC متفاوت خواهد بود و در حال حاضر این راهکارها در عرصه های مختلف صنعتی، خدماتی، درمانی، آموزشی، دولتی و ... با رویکردهای مدیریت تماس ها، ویدئو کنفرانس، آموزش الکترونیک، درمان از راه دور و... کاربرد دارد.

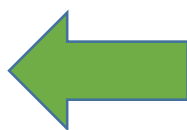
در تصاویر زیر یک نمای کلی از امکانات پر کاربرد جمع شده در راهکارهای UC ارائه شده است.



جایگزین سیستم های سنترال دارای امکانات متنوع و مرکز مدیریت تماس پیشرفته (منشی گویا، ضبط صدا و ...)



امکان پاسخ به تماس ها و برقراری تماس از طریق تلفن همراه، رایانه و تلفن های رو میزی بسته به شرایط هر شخص



قابلیت برگزاری جلسات آنلاین و ویدئو کنفرانس هوشمند: می توانید با صرف هزینه و زمان کمتر جلسات خود را برگزار نمایید.



دفتر کار همراه: در هر نقطه از جهان که باشید مانند دفتر کار خود به تمامی امکانات مورد نیاز دسترسی دارید.

## این راهکار تا چه اندازه نیازهای سازمان من را پوشش می دهد؟

- اگر تماس های روزانه سازمان شما زیاد است و یا نیاز به بهبود زیرساخت مورد استفاده جهت مدیریت تماس ها حس می نمائید...



- اگر چند دفتر کار دارید و می خواهید کلیه پرسنل در دفاتر مختلف، بدون هزینه با هم صحبت کنند و در ارتباط دارند...

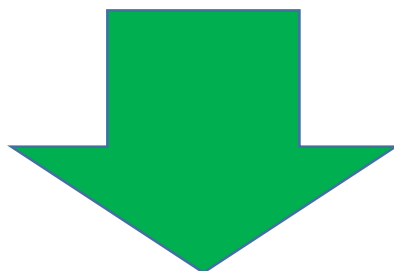
- اگر به علت اشتغال کاری مدیران در برگزاری جلسات کاری مشترک به مشکل خورده اید...

- اگر قصد راه اندازی یک مرکز پاسخ تماس پیشرفته برای پاسخ به مشتریان و ارباب رجوع دارید ...

- اگر مشتریان از عدم پاسخگویی کارمندان شما اعلام نارضایتی می کنند...

- اگر از مدیران سازمان هستید و نیاز دارید در سفرهای مختلف کاری داخلی و خارجی بتوانید با کمترین هزینه و یا حتی رایگان با پرسنل و مشتریان خود صحبت نمائید...

- اگر میخواهید گزارشی کامل از میزان تماس های سازمان به تفکیک تماس های موفق و ناموفق و ... داشته باشید...



ما به شما " راهکار جامع ارتباطات سازمانی تارا " را پیشنهاد می دهیم.

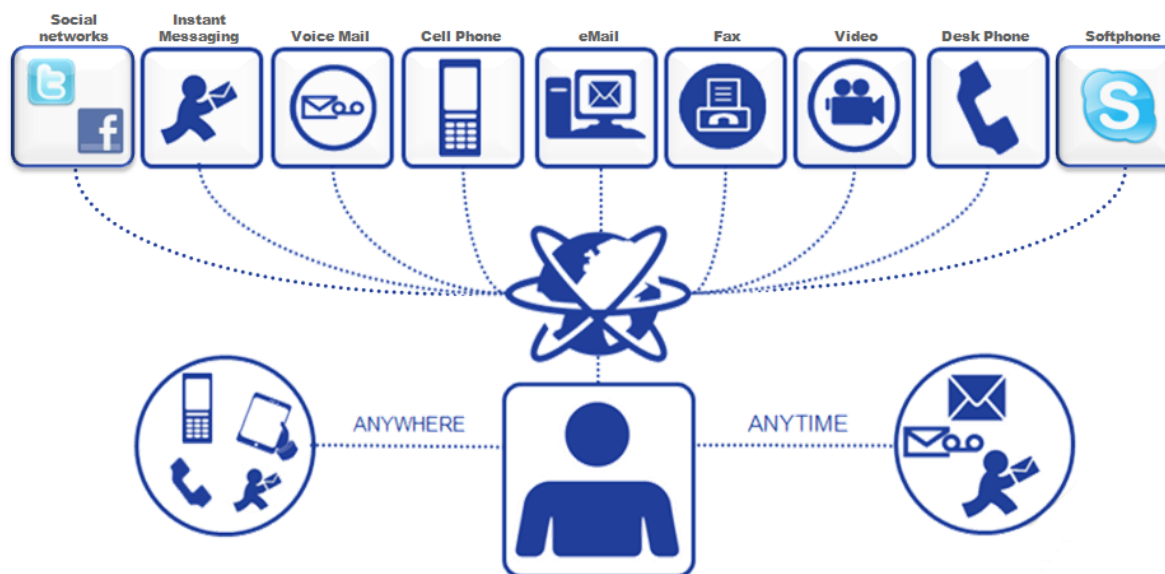
## امتیازات و ویژگی‌های شاخص

راهکار ارتباط سازمانی تارا همانند راهکارهای متداول این حوزه از ویژگی‌های استاندارد و پیش‌فرض مورد نیاز برخوردار بوده لذا در این قسمت، ویژگی‌هایی که در تعداد محدودی از سامانه‌های مشابه وجود دارد و برخی، بدون نسخه مشابه است ذکر می‌گردد.

### ۱. ارتباط رایگان و سریع از هر نقطه از دنیا

راهکار ارتباطات سازمانی تارا، یک بسته ترکیبی از جدیدترین فناوری‌های ارتباطی جهت تسهیل در ارتباط میان پرسنل سازمان و همچنین ارتباط بین اعضای سازمان و مشتریان آن است.

با استفاده از این راهکار در هر نقطه از جهان، ارتباط آسان و کم هزینه، میسر بوده و ارتباط صوتی و تصویری میان مدیران و کارمندان و نیز افراد مورد نظر سازمان، از هر نقطه از دنیا به صورت رایگان انجام می‌شود.



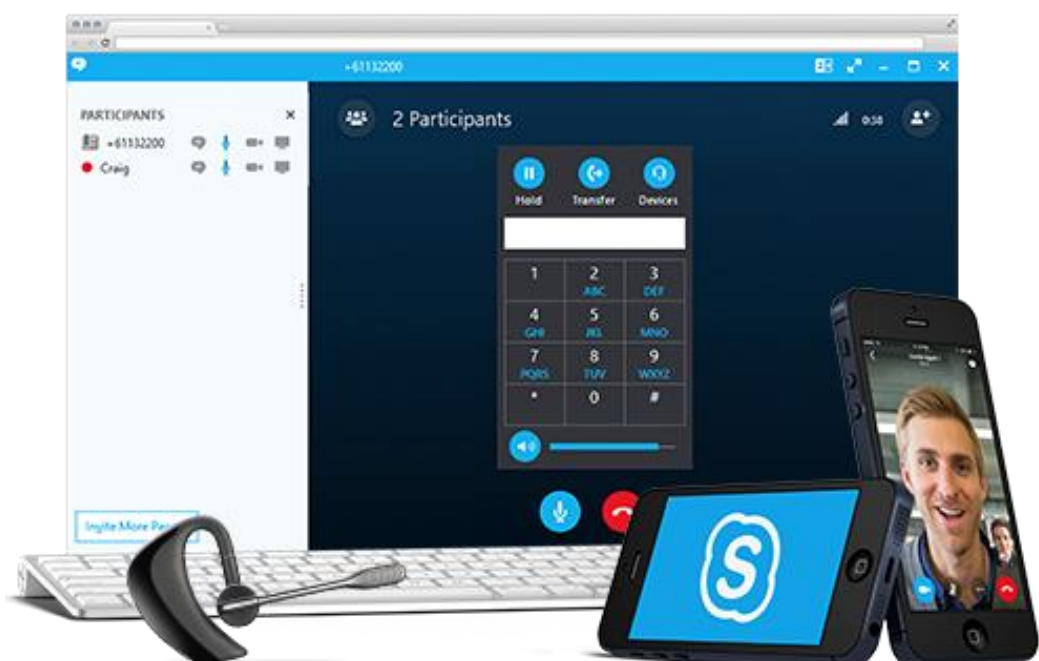
## ۲. اتصال به خطوط تلفن ثابت شرکت و پاسخ به تماس‌ها از طریق تلفن ثابت، تلفن همراه و رایانه

یکی از ویژگی‌های کاربردی این راهکار، امکان اتصال به خطوط شرکت است که با این ویژگی، کاربران برای پاسخ به تماس‌های وارده و یا تماس با خارج از شرکت لزوماً نیاز به استفاده از تلفن نخواهند داشت و می‌توانند تمامی تماس‌ها را از تلفن همراه و یا سیستم رایانه خود پاسخ دهند.

با پاسخ از طریق رایانه، هر دو دست کاربر آزاد بوده و می‌تواند در لحظه، مورد درخواست شده توسط مشتری را پاسخ دهد.

با ویژگی پاسخ از تلفن همراه نیز لزومی ندارد کاربر حتماً پشت میز خود بوده و هرکجا که باشد می‌تواند به تماس‌گیرنده پاسخ داده و یا با خارج از سازمان از طریق خطوط شرکت با تلفن همراه خود تماس حاصل نماید.

در موارد نیاز نیز مانند حالت عادی امکان پاسخ به تماس‌ها از طریق تلفن‌های رومیزی میسر است.



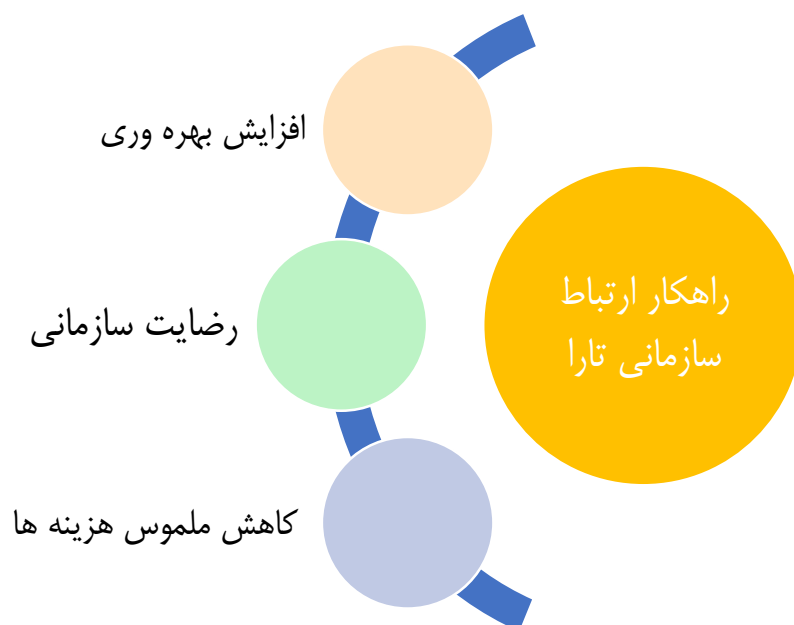


### ۳. افزایش بهره وری و رضایت سازمانی در کنار کاهش ملموس هزینه ها

معمولا افزایش بهره وری و رضایت سازمانی توام با مخارج مستمر می باشد، در راهکار ارتباطی تارا با یک تیر ۲ نشانه را هدف بگیرید افزایش بهره وری در کنار کاهش هزینه ها.

در کنار رایگان بودن ارتباط میان مدیران و پرسنل سازمان و کاهش ملموس هزینه های ارتباطی، ارتباط میان اعضای سازمان و مشتریان نیز با کمترین هزینه ممکن، انجام می شود.

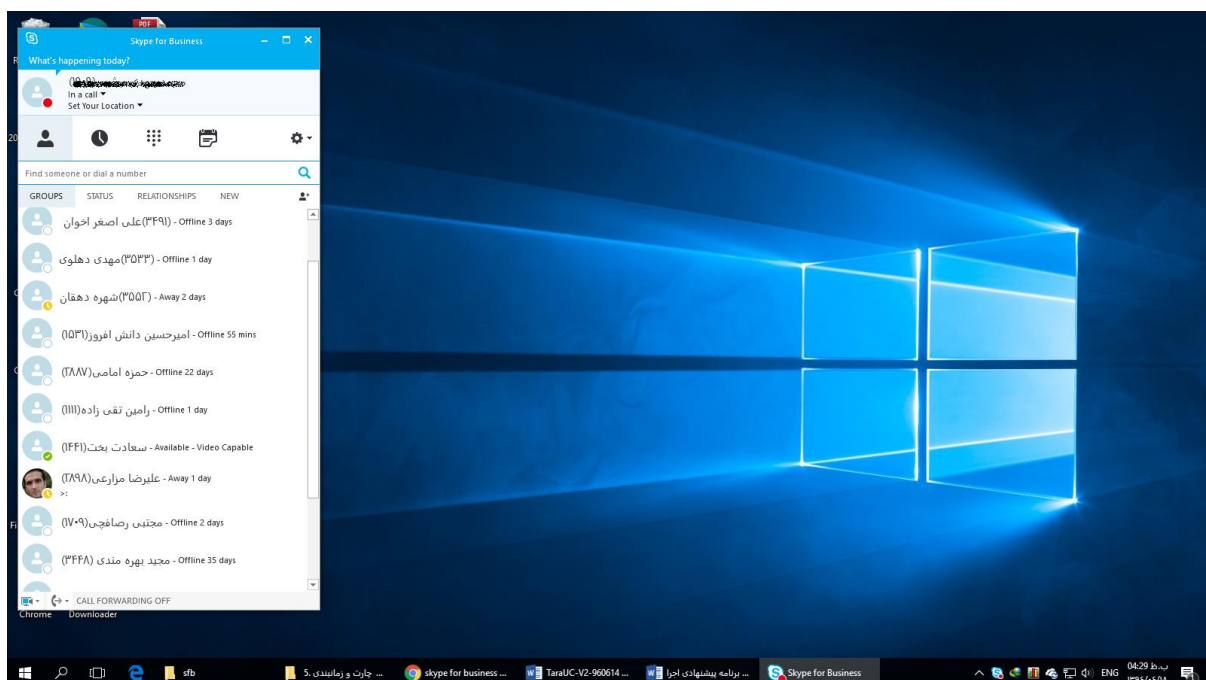
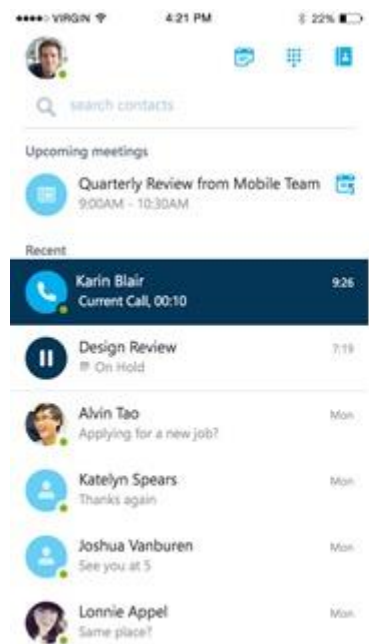
علاوه بر این، امکان جابجایی فایل های مختلف میان اعضای سازمان نیز به صورت رایگان انجام می شود که در افزایش سرعت عمل و کارایی سازمان نیز بسیار حائز اهمیت است.



## ۴. سهولت استفاده

در این راهکار اشخاصی با کمترین سطح آشنائی با فناوری می توانند از امکانات کامل و متنوع آن استفاده کنند و با توجه به مشابهت ظاهری رابط کاربری با نرم افزار Skype نیاز به آموزش جدید برای کسانی که با این نرم افزار آشنا هستند نیست.

به عنوان مثال اگر مدیر یا شخصی بخواهد با داخلی کارمند یا همکار خود صحبت کند با کلیک روی تصویر شخص مورد نظر بدون نیاز به اطلاع از داخلی شخص تماس برقرار می شود.





## ۵. کنفرانس صوتی و تصویری و جلسات کاری از راه دور

- ✓ برگزاری جلسات کاری صوتی و تصویری به صورت رایگان
- ✓ برخورداری از کلیه امکانات برگزاری کنفرانس آنلاین
- ✓ دعوت از افراد مختلف به منظور شرکت در جلسات آنلاین بدون نیاز به داشتن هیچ گونه نرم افزار خاص
- ✓ امکان برقراری تعامل چهره به چهره کارشناسان با مشتریان



## ۶. مرکز تماس پیشرفته

در راهکار ارتباطی تارا امکان پیاده‌سازی منوی هوشمند برای مدیریت و پاسخ یا هدایت تماس‌ها به کاربر مربوطه امکان‌پذیر است، همچنین امکانات ذیل بسته به سفارش مشتری قابل اجرا خواهد بود:

- ضبط مکالمات: با این ویژگی کلیه مکالمات خطوط شرکت ضبط می‌گردد.
- منشی گویا: با این ویژگی بسته به انتخاب مشتری، فایل صوتی مربوطه برای وی پخش می‌شود به عنوان مثال اعلام شرایط فروش، اعلام مدارک لازم جهت مراجعه حضوری، اعلام فرآیند ثبت و پیگیری درخواست‌ها و ...
- صف تماس: با این ویژگی در صورتی که داخلی شخص یا گروه مربوطه مشغول باشد، تماس‌گیرنده به صف تماس منتقل شده و منتظر آزاد شدن اپراتور می‌ماند، همچنین امکان اعلام تعداد نفرات منتظر در صف به مشتری وجود دارد.
- گروه‌بندی داخلی‌ها: در بسیاری از موارد مانند شرکت‌های مسافرتی، دفاتر فروش و ... چند نفر به طور هم‌زمان یک فعالیت مشترک انجام می‌دهند و نیاز است اگر یکی از کاربران مشغول بود تماس به نفر بعدی متصل شود. این ویژگی نیز در این راهکار قابل پیاده‌سازی است.



## ۷. ترکیب ۲ راهکار برتر و محبوب جهانی

در راهکار ارتباطی تارا هسته اصلی و مدیریت کننده مبتنی بر نرم افزار ارائه شده توسط شرکت Microsoft (بزرگترین شرکت نرم افزاری دنیا) با نام Microsoft Lync Server است، که در ورژن های اخیر با نام Microsoft Skype for Business ارائه شده است.

و واسط مدیریت کننده تماس های شهری مبتنی نرم افزار Elastix می باشد که در دو نرم افزار بکار گیری شده در نوع خود بی نظیر بوده و جزء بهترین ها می باشند.



 Skype for Business

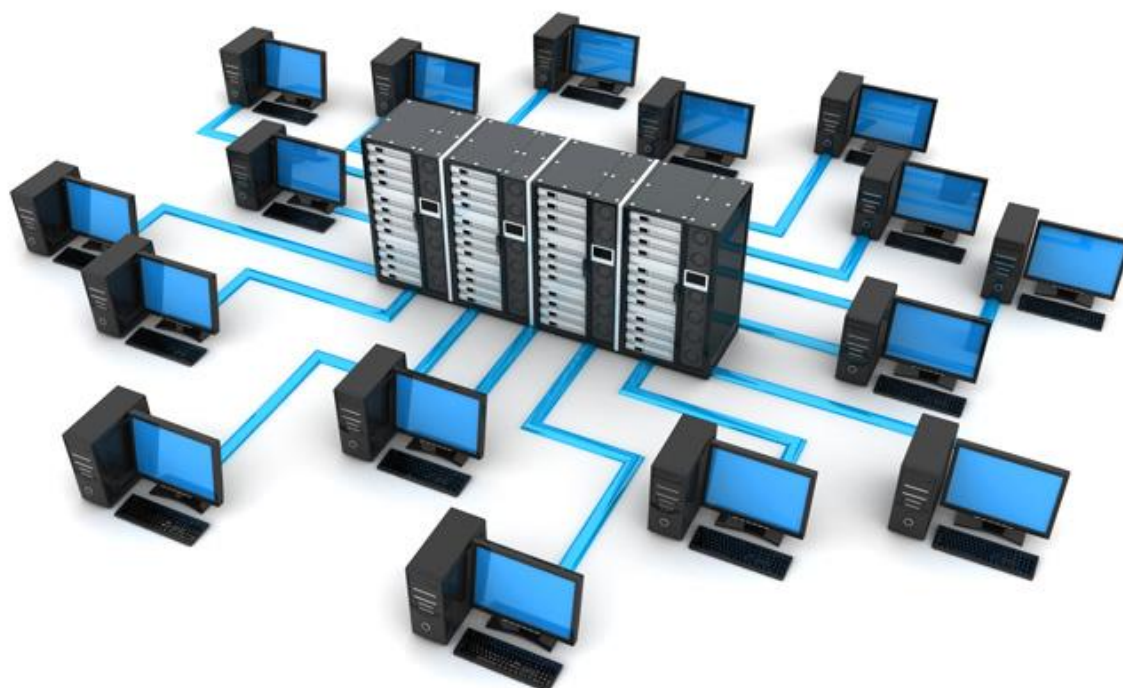
 Lync

 elastix<sup>®</sup>  
FREEDOM TO COMMUNICATE



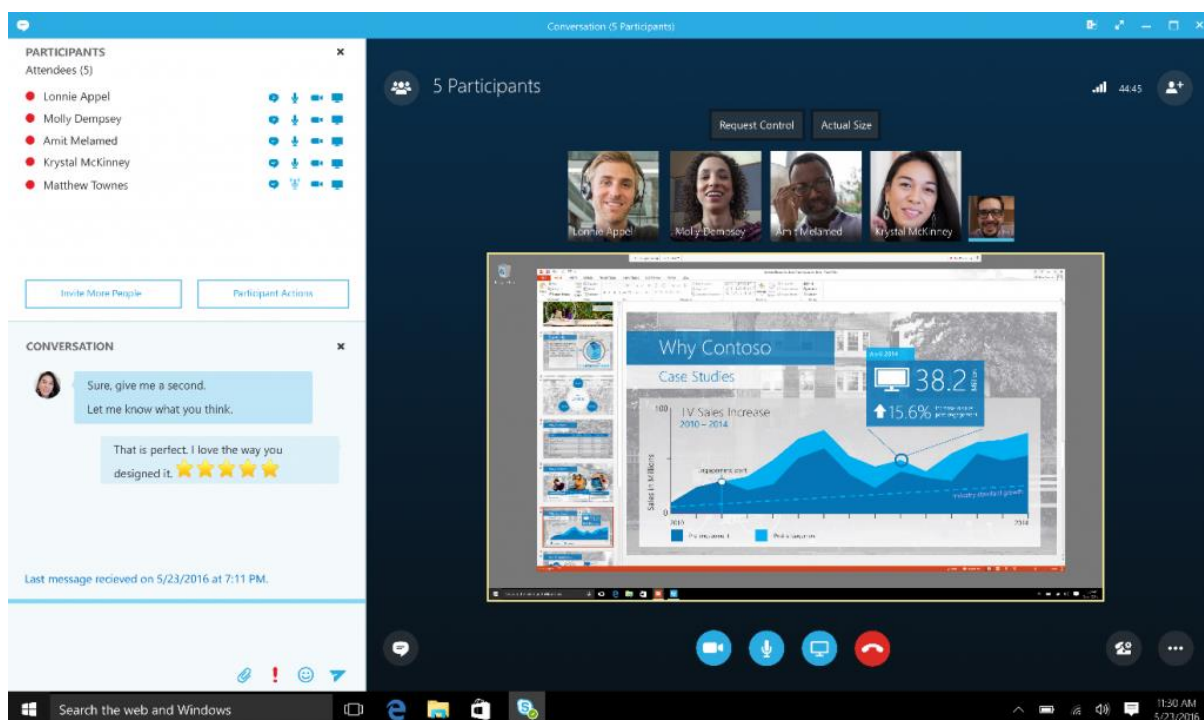
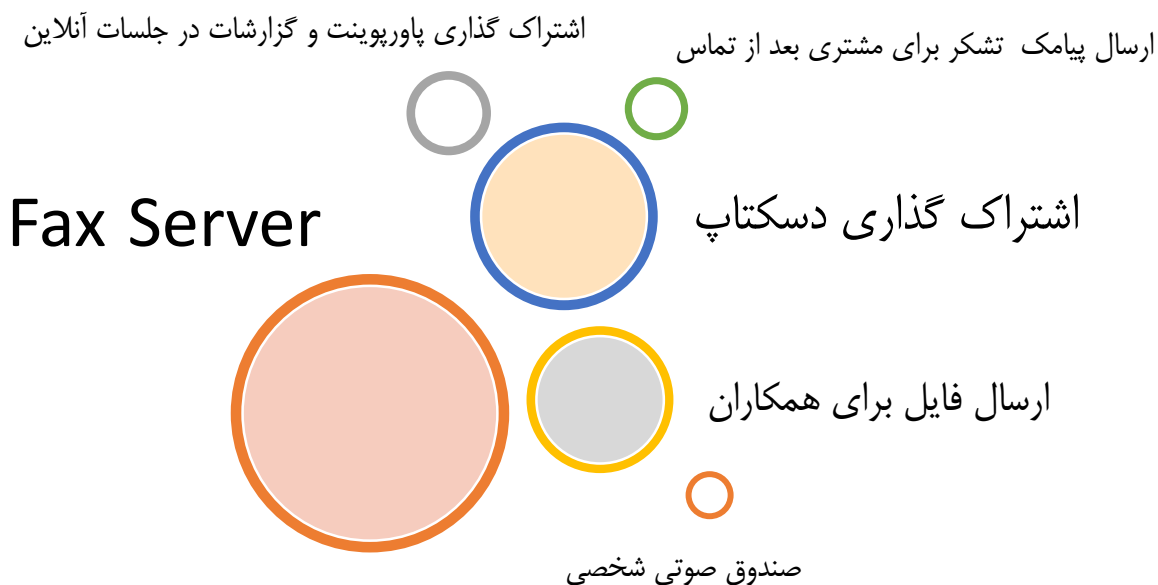
## ۸. سرور اختصاصی داخل سازمان و عدم نیاز به اینترنت

نکته حائز اهمیت و متمایز کننده این راهکار نسبت به راهکارهای غیر سازمانی عدم نیاز به اینترنت در داخل سازمان می باشد، بدین معنی که برای استفاده از امکانات این راهکار در داخل سازمان نظیر پاسخ به تماس ها، برقراری تماس، تماس با همکاران و... هیچ نیازی به اینترنت نیست و حتی در زمان قطعی اینترنت نیز به صورت کامل قابل استفاده است. کاربران خارج از سازمان نیز صرفاً برای استفاده رایگان از امکانات نیاز به اینترنت دارند و در صورت عدم دسترسی به اینترنت می توانند به صورت عادی با شرکت تماس حاصل نمایند.



## ۹. امکانات کاربردی متنوع

در کنار موارد ذکر شده امکانات کاربردی متنوع این راهکار باعث شده که محبوبترین راهکار ارتباطات سازمانی دنیا باشد برخی از این امکانات به شرح ذیل است:



## ۱۰. گزارشات مدیریتی متنوع

امروزه وجه متمایزکننده سامانه‌های اطلاعاتی، گزارشات تعریف‌شده در این سامانه‌ها است، در راهکار جامع ارتباطات سازمانی تارا با بهره‌گیری کلیه اطلاعات سیستم به صورت لحظه‌ای، گزارشات متنوع مدیریتی و کاربردی منطبق با استانداردها و اصول مدیریت سازمان، پیش بینی شده است از جمله: ثبت کلیه تماس‌ها اعم از ورودی، خروجی، موفق، ناموفق، شکایات، تقدیرات، زمان‌ها، شماره‌ها و ...





## ۱۱. سطوح دسترسی و سلسله مراتب سازمانی

در سامانه جامع ارتباطات سازمانی تارا هر شخص بر اساس سطح دسترسی تعریف شده در سامانه صرفاً به قسمت تعریف شده دسترسی دارد به عنوان مثال امکان اعمال محدودیت تماس با موبایل، تماس با خارج از کشور تماس صرفاً از داخل شرکت، عدم امکان تماس از طریق تلفن همراه و .... برای کاربران به صورت گروهی و موردی قابل تعریف است.



## ۱۲. قابلیت یکپارچه‌سازی با میل سرور Microsoft Exchange Server جهت مدیریت ایمیل‌ها، تقویم کاری و جلسات

یکی دیگر از نقاط قوت راهکار جامع ارتباطات سازمانی تارا، ارتباط با دیگر سامانه‌های موجود اطلاعاتی در سازمان است، با این امکان کاربردی، مدیریت ایمیل‌ها، تقویم سازمانی و هماهنگی آسان جلسات میسر می‌شود.



### ۱۳. امکان اتصال به باشگاه مشتریان تارا

یکی دیگر از امکانات ویژه و متمایز راهکار ارتباط سازمانی تارا، قابلیت اتصال به سامانه باشگاه مشتریان و CRM تارا است، برخی از امکانات باشگاه مشتریان به شرح ذیل است:

- ✓ جذب مشتریان جدید و حفظ مشتریان وفادار
- ✓ باشگاه مشتریان شامل ثبت خدمات مشتری، صورتحساب‌های پرداخت شده، تعریف حساب داخلی شرکت برای مشتری و...
- ✓ ثبت فاکتورهای مشتری و امکان گزارش تجمیعی آن‌ها در یک بازه زمانی مشخص مثلا پایان هر ماه.
- ✓ امکان گزارش‌گیری از جمع پرداختی‌های مرتبط با هر مشتری به صورت تفکیکی و جمعی.
- ✓ ثبت اطلاعات پرداخت شامل چک و امکان یادآوری قبل از سررسید.
- ✓ امکان صدور کارت هوشمند باشگاه مشتریان و ثبت کلیه اطلاعات در آن.
- ✓ و ...



## ۱۴. اتصال به دیگر سامانه های تارا

به غیر از سامانه باشگاه مشتریان در این راهکار امکانات مورد نیاز ارتباطی با دیگر سامانه اطلاعاتی مرتبط نظیر سامانه مکاتبات سازمانی پیش بینی شده است به عنوان مثال:

با استفاده همزمان از سامانه مکاتبات سازمانی و راهکار ارتباطی تارا همراه با Fax Server فکس های دریافتی به صورت کاملا سیستمی به عنوان یک نامه وارده در کارتابل دبیرخانه ثبت شده و کاربر دبیرخانه می تواند به راحتی بدون نیاز به پرینت و اسکن اسناد نامه های دریافتی را در سازمان گردش دهد.





## ۱۵. قابلیت‌های تخصصی و سفارشی

همانطور که در ابتدای معرفی بیان شد در کنار کاربردهای عمومی این راهکار کارکردهای سفارشی سازی شده برای سازمان ها و گسب و کارهای مختلف دارد در ادامه عناوین و سرفصل های تخصصی ذکر می شود در صورت نیاز با مراجعه به سایت شرکت و مطالعه پیوست های تخصصی با امکانات اختصاصی این راهکار برای کسب و کار خود بیشتر آشنا شوید.

- راهکار اختصاصی برای سازمان های دولتی
- راهکار اختصاصی برای مراکز آموزشی و دانشگاه ها
- راهکار اختصاصی برای مراکز درمانی و کلینیک های پزشکی
- راهکار اختصاصی برای صنعت خودرو و نمایندگی های فروش خودرو
- راهکار اختصاصی برای صنعت توریست و آژانس های مسافرتی
- راهکار اختصاصی برای شرکت های چند ملتی
- راهکار اختصاصی برای شرکت های پیمانی و پروژه محور

