

# نظام تشغيل مراكز الاتصال السحابي

(CCaS)



تتجه الشركات للحلول السحابية لما تتميز به من عناصر الأمان ، الاعتمادية ، الثبات والاستقرار. ومن هذا المنطلق، يوفر نظام CCaS لعملائه من مراكز الاتصال ورجال الأعمال مجموعة متنوعة من الخدمات السحابية التي تتميز بمستويات عالية من الأمان والاعتمادية والاستقرار.



## مواصفات غنية

يحقق نظام CCaS للشركات عائد مرتفع على الاستثمار (ROI) لما يتميز به النظام من كثرة وتنوع المواصفات والمزايا دون الحاجة إلى أنظمة وأدوات خارجية، حيث يوفر نظام CCaS حزمة من التطبيقات المتكاملة التي تساهم في إدارة وتشغيل مراكز الاتصال بسرعة وسهولة وبأقل التكاليف.



### الفعالية

عمدنا إلى تصميم تطبيقاتنا على أنها تعمل كمنظومة واحدة متجانسة مما أتاح لنظام CCaS إمكانية إدارته ومراقبته واستخدامه من خلال واجهة واحدة، مما يؤهل مركز الاتصال على التجاوب مع تجارب المستخدمين بمرونة وتلقائية دون تدخل يذكر من قبل الفنيين.

### التكامل

نظراً لحجم الاستثمارات التي أنفجها عملائنا في استخدام تطبيقات من Salesforce ، أوراكل، مايكروسوفت و IBM ، وعليه فقد قمنا بتوفير مستويات تكامل أكثر عمقاً وتفصيلاً بين CCaS والتطبيقات المساعدة الأخرى مثل نظم خدمة العملاء (CRM) ، بالإضافة إلى استعدادنا الدائم لاستضافة مختلف أنواع الأنظمة مثل نظم تخطيط موارد المؤسسات (ERP) ، نظم خدمة العملاء ، نظم السنترالات الداخلية، قواعد البيانات و نظم البوابات (IP Gateways)

### الاعتمادية والموثوقية

نحن نضمن أعلى مستويات الخدمة بنسبة ثبات واستقرار لا تقل عن 99% وذلك من خلال المحاور التالية:

- تطبيق تقنيات الجيل الثامن والتي أثبتت فاعليتها مع آلاف العملاء على مستوى العالم
  - توزيع الخدمة والأحمال على أكثر من مركز بيانات منتشرين في أكثر من موقع على مستوى العالم (Geo-Redundancy)
  - المراقبة والدعم المستمرين على مدار الساعة.
- يوفر نظام CCaS لمراكز الاتصال الجودة العالية لضمان سرعة وانسياب الأعمال.

### المرونة

من خلال نظام CCaS، فإنه أصبح بإمكان عملائنا الحفاظ على كل مكالماتهم الصوتية وكذا بياناتهم السرية والحساسة داخل نطاق الشبكة المخصصة لهم ومنع خروجها خارج نطاقها.



### السرية والأمان

CCaS هو الحل المفضل للمهام الحرجة التي تتطلب أعلى مستويات الأمان والسرية.

يوفر نظام CCaS بيئة منفصلة ومستقلة لكل عميل من خلال تقنيات «الافتراضية» وعن طريق تخصيص بنية تحتية منفصلة لكل عميل داخل شبكة داخلية مكبرة. كما يتم تأمين كافة الاتصالات باستخدام الجدران النارية والشبكات المحلية الافتراضية (VLAN) هذا وبالإضافة إلى حماية عمليات نقل التسجيلات الصوتية بنظام التشفير AES bit-256.

## مجالات عمل الشركة

### التوظيف

نوفر الكوادر المؤهلة في الوظائف المناسبة

نطبق آليات التوظيف الصحيحة لضمان الحصول على أفضل موظفي خدمة عملاء

### التدريب

نوثق إجراءات العمل الخاصة بمركز الاتصال.

نطبق أحدث منهجيات التدريب التي تضمن تبادل فعال للمعرفة بين فريق العمل

### إدارة فريق العمل

نطبق آليات ومنهجيات معتمدة لجدولة الأعمال والمهام بين موظفي مركز الاتصال لضمان الاستغلال الأمثل لأوقات فريق العمل

### تأكيد الجودة

تطبق معايير جودة معترف بها عالمياً من هيئة COPC

نوفر أطر لإدارة الأعمال بطريقة ذكية وفاعلة

نستحدث مشروعات داخلية للتحسين المستمر

متوافقون مع معايير الجودة CSAT

### إدارة الأداء ونظم المعلومات

نعمل وفقاً لنظم معرفة ومحددة لإدارة الأداء

نعتمد على نماذج لمؤشرات أداء أثبتت فاعليتها

نعتمد على نماذج ومنهجيات حاکمة في توزيع المهام وتحديد المسؤوليات، وتنظيم قنوات الاتصال بين أعضاء الفريق

إدارة مختلف نظم المعلومات مثل نظم إدارة مراكز الاتصال، نظم خدمة العملاء، مختلف أنواع التطبيقات وصفحات التواصل الاجتماعي

## مرونة فائقة

يلبي نظام CCaS مختلف احتياجات ومتطلبات العملاء.

## الاختيار

تتنوع احتياجات العملاء ، ولكل عميل حالته الخاصة والفريدة، وعليه يوفر نظام CCaS مستوى متميز من المرونة في تشغيل مركز الاتصال على كل من شبكة الإنترنت ومقسم البروتوكولات المتعددة (MPLS) وذلك حسب اختيار كل عميل. كما نقوم في بدراسة كل بيانات واحتياجات العميل ومن ثم وضع خطة شاملة للتحديات و المواصفات الجديدة التي سوف نوفرها للعميل.

## قابلية التوسع

نظام CCaS قادر على استيعاب آلاف المستخدمين في بيئات التشغيل كثيفة العدد، بالإضافة إلى قدرته على إدارة مراكز الاتصال المحدودة. ونظراً لتنوع حجم مراكز الاتصال التي نديرها ما بين الكثيف والمحدود، ولتنوع الضغوط والأحمال ما بين فترات ذروة وفترات هادئة فقد وضعنا آلية محاسبة مرنة تضمن محاسبة العميل فقط على قد استخدامه (Pay as you go).

## التخصيص والتهيئة

أحصل على أكبر قدر من إمكانيات التخصيص وأدوات التكامل من خلال باقة من الواجهات والمكتبات البرمجية (API) وبمساعدة فريق فني من ذوي الخبرة. كل هذا جنباً إلى جنب مع خطط أسعار متدرجة تلبى احتياجات كافة العملاء.

## فلكل عميل حرية اختيار

- آلية التواصل وإدارة العلاقة مع شركات الاتصالات
- تحديد طريقة التشغيل إما من خلال شبكة الإنترنت أو من خلال «مقسم البروتوكولات المتعددة (MPLS)
- تحديد موقع حفظ المكالمات وبيانات العميل عموماً.
- تحديد الرغبة في الإبقاء على نظام الاسترالات أو استبداله.
- توقيت تشغيل التحديثات وتنصيب المواصفات الجديدة.

## باقات CCaS

### الباقة الأساسية

توفر الباقة الأساسية حزمة متقدمة من خدمات مراكز الاتصال مثل الرد الآلي التفاعلي، تنظيم قائمة انتظار المكالمات، وخدمة استخراج التقارير المتنوعة.

- سنترال داخلي خاص (BPX)
- التوزيع الآلي للمكالمات
- التسجيل الآلي للمكالمات
- استقبال التغذية الراجعة من العملاء
- الرد الآلي التفاعلي
- لوحة تحكم وقياسات

### الخطط

ربع سنوية، سنوية، كل سنتين

### الباقة الاحترافية

تحتوي الباقة الاحترافية على مجموعة متقدمة من خدمات مركز الاتصال متعدد القنوات: استبيانات، تقارير متقدمة، بريد إلكتروني، فاكس، محادثات نصية، برنامج المتصل الآلي، قنوات إعادة الاتصال (Call Back Channels)

- سنترال داخلي خاص (BPX)
- التوزيع الآلي للمكالمات
- التسجيل الآلي للمكالمات
- استقبال التغذية الراجعة من العملاء
- الرد الآلي التفاعلي
- قنوات تواصل متعددة
- برنامج الاتصال الآلي
- إدارة فريق العمل
- إدارة الجودة
- لوحة تحكم وقياسات

### الخطط

ربع سنوية، سنوية، كل سنتين

## الخدمات الإضافية لنظام CCaS

طور من باقة اشتراكك بإضافة عدد من الخدمات الإضافية الاحترافية

### الكوادر البشرية

توظيف مختلف أنواع الكوادر البشرية (موظفو خدمة العملاء، الدعم الفني، المبيعات والتسويق عن بعد) أيًا كان ذكور أو إناث

### وحدة الإشراف على التشغيل

هي الوحدة المسؤولة عن إدارة أداء فريق العمل، إدارة مؤشرات الأداء، والتأكد من الالتزام باتفاقية مستوى الخدمة (SLA) ومعايير الجودة المتعارف عليها.

### وحدة مراقبة الجودة

هي الوحدة المسؤولة عن مراقبة وتقييم المكالمات مع أفراد خدمة العملاء وفقاً للمعايير الدولية باستخدام Scoring sheets و Quality accuracy errors

### SIP

إمكانية تزويد النظام بقنوات DID أو DOD إضافية لزيادة الحد الأقصى لعدد المكالمات الآتية

### الرد الآلي التفاعلي

الرد الآلي هي تكنولوجيا تسمح لجهاز الكمبيوتر للتفاعل مع البشر من خلال استخدام الصوت ونغمات DTMF المدخلة

### قنوات مكالمات الفيديو

إمكانية إجراء مكالمات فيديو صادرة أو واردة

## عن بايونيرز - رواد الإسناد

باقة متنوعة من خدمات مراكز الاتصال تجدها في مكان واحد هو (بايونيرز - رواد الإسناد). في بايونيرز نوفر لكم نظام متقدم لإدارة مراكز الاتصال بالإضافة لمجموعة من الخدمات الاحترافية مثل تأكيد الجودة، إدارة فرق العمل، جدولة المهام، بالإضافة لتأمين الكوادر البشرية متنوعة المهارات والخبرات بالإضافة إلى إمكانيات التكامل مع النظم الداخلية العاملة في مؤسستكم مثل نظم إدارة العلاقات مع العملاء (CRM).

تمتلك بايونيرز نخبة من المهندسين وخبراء التشغيل المؤهلين لوضع أفضل الحلول والتصاميم التي تناسب احتياجاتك ومتطلباتك.



مع بايونيرز ، لن تحمل هم تفاصيل الترقية والصيانة لنظام مركز الاتصال، فهي مسؤوليتنا لإتاحة لك المجال للتركيز على إدارة عملك بشكل أكثر فاعلية.