



Call Master
Smart Call Management

تحلیل دقیق، افزایش فروش



راهکار جامع مدیریت تماس

کاتالوگ معرفی راهکار مدیریت تماس و ارتباط با مشتری

نسخه سازمانی | قابل اتصال به Asterisk و Issabel

هر تماس بی پاسخ، می تواند یک مشتری از دست رفته باشد

در بسیاری از مجموعه ها تماس ها ثبت می شوند، اما پیگیری نظام مند ندارند. اطلاعات مشتری میان افراد و ابزارهای مختلف پراکنده است و مدیر نمی داند کدام تماس به نتیجه رسیده و کدام فرصت فراموش شده است.

نبود دید مدیریتی

عملکرد کارشناسان و کیفیت پاسخ گویی با داده واقعی سنجیده نمی شود.

تماس های بی پاسخ

مشتری تماس می گیرد؛ اما مسئول و زمان پیگیری مشخص نیست.

فرصت های فروش پنهان

ارزش مذاکرات باز و نتیجه پیگیری ها به صورت شفاف دیده نمی شود.

اطلاعات پراکنده

سوابق مشتری در دفتر، تلفن همراه یا ذهن کارکنان باقی می ماند.

تماس را از یک رویداد گذرا به یک فرآیند قابل کنترل تبدیل می کند CallMaster

یک داشبورد؛ تصویر کامل عملیات تماس

مدیر در یک نگاه تعداد تماس‌ها، تماس‌های پاسخ‌داده‌شده، تماس‌های ازدست‌رفته، میانگین زمان مکالمه و روند روزهای اخیر را مشاهده می‌کند.



نمای واقعی داشبورد مدیریتی CallMaster

دید لحظه‌ای

آگاهی سریع از وضعیت تماس‌ها و رویدادهای جاری.

تحلیل روند

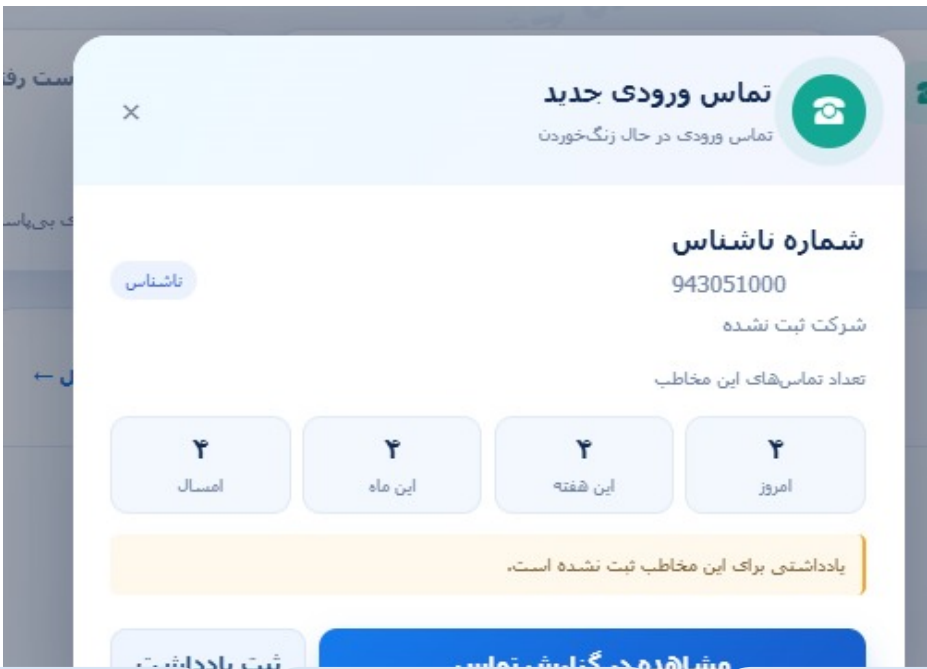
مقایسه روزهای هفته و شناسایی الگوی تماس مشتریان.

کنترل عملکرد

مشاهده شاخص‌های کلیدی بدون گزارش‌گیری دستی.

شناخت تماس گیرنده پیش از پاسخ گویی

با ورود تماس، پنجره اطلاعات تماس گیرنده نمایش داده می شود؛ تعداد تماس ها، سابقه اخیر و مسیر دسترسی به گزارش تماس در اختیار کارشناس قرار می گیرد.



پاسخ حرفه ای تر

کارشناس با شناخت قبلی مکالمه را آغاز می کند.

کاهش دوباره کاری

مشتری مجبور نیست هر بار اطلاعات خود را تکرار کند.

ثبت سریع نتیجه

یادداشت و گزارش تماس بلافاصله در دسترس است.

نتیجه: تجربه بهتر مشتری و پاسخ گویی هماهنگ تر تیم

تماس‌های از دست‌رفته

↓ خروجی صف

امروز

نیازمند پیگیری

در حال پیگیری

موفق / بسته شده

,

38

۱۳

5

مشتری / گروه تماس پی‌پاسخ

بدون مسئول مشخص

به یک همکار واگذار شده

نتیجه ثبت شده با تماس مجدد موفق

➤ راهنمای کار با صف پیگیری و رنگ‌ها

9120330984

آخرين تماسی: ۱۴۰۵/۰۷/۱۲، ۱۱:۳۱:۳۲

9183434583

آخرين تماس: ۱۴۰۵/۰۷/۱۱، ۱۳:۴۴:۵۶

11:31

13:4

در انتظار پسگویی

تھامس

بیش از ۲ ساعت بدون پیگیری

پہنچری می کنم

328161

آخرين تماسي: ۱۴۰۵/۰۷/۱۱، ۱۱:۵۰:۰۰

98933112495

آخرين تماس: ۱۱:۰۸:۵۸، ۱۴۰۵/۰۷/۱۱

11:50

11:0

بیشتر از ۲ ساعت به

تعماس

بیش از ۲ ساعت بدون پیگیری

پہنچری می کنم

09160189918

آخرين تماس: ۱۴۰۵/۰۷/۱۱، ۹:۴۸:۲۶

9113294314

آخرين تماس: ۰۹:۱۴:۱۲, ۱۴۰۵/۰۷/۱۱

بستن چرخه

تخصیص مسئول

صف متمرکز

5

تماس را به پیگیری و فرصت فروش تبدیل کنید

بعد از هر مکالمه می‌توان وظیفه، موعد، مسئول و فرصت فروش ثبت کرد. مدیر نیز مراحل فروش و ارزش فرصت‌های باز، موفق یا ناموفق را مشاهده می‌کند.

CRM تنظیمات

تکمیل امروز

کارهای انجام شده

موعد امروز

نیازمند رسیدگی امروز

عقب افتاده

موعد گذشته

پیگیری‌های باز

کارهای فعال

صف پیگیری‌های فعال

۲ مورد نمایش داده می‌شود.

پیگیری	مخاطب / شرکت	مسئول	موعد	اولویت	وضعیت	عملیات
تماس با خبرنگار جماران	---	فریم نعلی	۱۴۰۵/۰۷/۱۳	عادی	باز	تکمیل ویرایش حذف
وارد کردن مقالات	---	فریم نعلی	۱۴۰۵/۰۷/۱۹	زیاد	باز	تکمیل ویرایش حذف

گزارش فروش

فرصت فروش جدید

جدید

۴ فرصت

تماس اولیه

فرصت

مذاکره

فرصت

محیط واقعی CRM، پیگیری‌ها و فرصت‌های فروش

تماس اولیه

شناسایی نیاز

مذاکره

پیشنهاد

موفق / ناموفق

حافظه سازمانی

سوابق و تعهدات مشتری با خروج کارکنان از بین نمی‌رود.

پیش‌بینی فروش

ارزش فرصت‌ها و مرحله هر مذاکره برای مدیر روشن است.

دفترچه تلفن سازمانی، همیشه در دسترس

مخاطبان، شرکت‌ها و شماره‌ها در یک مرجع واحد نگهداری می‌شوند. ورود و خروج اطلاعات، جست‌وجو و دسترسی مستقیم به پرونده CRM، کار روزانه را سریع‌تر می‌کند.

The screenshot shows the 'دفترچه تلفن سازمانی' (Organizational Phonebook) interface. At the top, there's a header with the title and a subtitle 'مخاطبان، شرکت‌ها و شماره‌های تماس'. Below the header, there's a search bar and several filter buttons: '+ افزودن مخاطب', 'Excel (.xlsx) / CSV ورود', 'تنظیم سافت‌فون', 'تنظیم تلفن IP', 'CSV خروجی', and '+ شرکت جدید'. Below these, there's a table with columns: 'مخاطب', 'شرکت', 'شماره اصلی', and 'نوع'. The table is currently empty.

نمای واقعی دفترچه تلفن؛ ردیف‌های حاوی نام از تصویر حذف شده‌اند

جست‌وجوی سریع

یافتن مخاطب با نام، شماره یا شرکت.

ورود و خروج

پشتیبانی از Excel و CSV برای انتقال اطلاعات.

پرونده یکپارچه

دسترسی به تماس‌ها، یادداشت‌ها و پیگیری‌ها.

اطلاعات مشتری متعلق به سازمان می‌ماند، نه تلفن شخصی کارکنان.

دسترسی هر کاربر، دقیقاً به اندازه نیاز

مدیر می‌تواند کاربران، نقش‌ها و مجوزهای هر بخش را مدیریت کند؛ از مشاهده گزارش‌ها و ضبط مکالمه تا مدیریت مخاطبان و تماس‌های از دست‌رفته.

کاربران و سطوح دسترسی

کاربر، داخلی و مجوزهای هر مازول را مدیریت کنید

کاربر جدید

مجوزها بلافاصله در API اعمال می‌شوند.

کاربر جدید

نام کاربری	نام و نام خانوادگی
قالب نقش کاری	داخلی
بدون قالب (مجوزهای دستی)	
انتخاب نقش: حداقل مجوزهای لازم آن نقش را اضافه می‌کند؛ مجوزهای دستی قابل حفظ هستند.	
وضعیت حساب	رمز عبور
☒	
حساب فعال باشد	سطح مدیریتی
مجوزهای مازولار	☐
☐ کلیک برای تماس ☐ نمایش پاپ‌آپ تماس زنده ☐ ایجاد و ویرایش مخاطب ☐ مشاهده دفترچه تلفن ☐ گزارش تماس‌های داخلی خود ☐ ورود و خروجی CSV / Excel ☐ بخش ضبط مکالمه ☐ گزارش همه تماس‌ها ☐ مدیریت تماس‌های از دست‌رفته ☐ دانلود ضبط مکالمه	مدیر سازمان باشد مدیر سازمان کاربران و مجوزهای عادی را مدیریت می‌کند، اما به تنظیمات Essential، لایسنس و حساب‌های دسترسی ندارد.

صفحه واقعی کاربران و سطوح دسترسی

امنیت ورود

نشست امن، هش رمز عبور و محافظت CSRF.

سطح دسترسی

تفکیک مجوزها بر اساس مسئولیت هر کاربر.

پشتیبان‌گیری

تهیه نسخه پشتیبان رمزنگاری‌شده از اطلاعات.

استقرار سازمانی

امکان نگهداری اطلاعات روی زیرساخت مجموعه.

چه چیزی را برای شما تغییر می‌دهد؟ CallMaster

هدف CallMaster فقط نمایش تماس‌ها نیست؛ این سامانه برای کاهش اتلاف فرصت، افزایش نظم تیم و تبدیل داده‌های تلفن، به تصمیم‌مدیریت، ساخته شده است.

افزایش بهره‌وری تیم

کاهش جست‌وجوی دستی و تمرکز کارشناسان بر اقدام بعدی.

کاهش مشتری از دست‌رفته

پیگیری ساختاریافته تماس‌های بی‌پاسخ و درخواست‌های باز.

شفافیت عملکرد

ارزیابی تیم بر اساس تماس، پیگیری و نتیجه واقعی.

بهبود تجربه مشتری

پاسخ‌گویی با شناخت سابقه و جلوگیری از تکرار اطلاعات.

تصمیم‌گیری سریع‌تر

داشبورد و گزارش‌های قابل فیلتر برای مدیران.

حفظ سرمایه اطلاعاتی

نگهداری سوابق مشتری در سیستم سازمانی و متمرکز.

هر تماس، یک فرصت؛ هر پیگیری، یک قدم نزدیک‌تر به فروش

دستیار روزانه کارکنان شما

این سامانه فقط برای گزارش مدیریتی ساخته نشده است؛ CallMaster بخشی از کارهای روزانه را به خاطر می‌سپارد تا منشی، کارشناس فروش، پشتیبان و سایر کارکنان با تمرکز و آرامش بیشتری به مشتری رسیدگی کنند.

یادآوری در زمان مناسب

۲

وظایف و تماس‌های بعدی ثبت می‌شوند و اعلان‌ها اجازه نمی‌دهند اقدام مهمی فراموش شود.

همه کارها در یک نگاه

۱

پیگیری‌های امروز، کارهای عقب‌افتاده و تماس‌های بی‌پاسخ در یک محیط مشخص قرار دارند.

همکاری بدون دوباره‌کاری

۴

هر کار مسئول و وضعیت مشخص دارد؛ همکاران می‌دانند چه اقدامی انجام شده و قدم بعدی چیست.

دسترسی سریع به مشتری

۳

دفترچه تلفن، سابقه تماس، یادداشت‌ها و پرونده CRM بدون جست‌وجو میان چند ابزار در دسترس هستند.

آرامش بیشتر، تمرکز بیشتر

کارمند دیگر مجبور نیست زمان تماس بعدی، آخرین گفت‌وگو یا کارهای ناتمام را در ذهن نگه دارد. سیستم اطلاعات را منظم نگه می‌دارد و در زمان مناسب، اقدام بعدی را یادآوری می‌کند.

کار کمتر برای مدیریت اطلاعات؛ زمان بیشتر برای رسیدگی به مشتری

فرصت‌های فروش را از فراموشی نجات دهید

فقط تماس‌ها را نمایش نمی‌دهد؛ سه نقطه پریسک در ارتباط با مشتری را به یک فرآیند شفاف، مسئول‌دار و CallMaster قابل پیگیری تبدیل می‌کند.

کسب‌وکار تعطیل می‌شود؛ فرصت‌های فروش نه

۱

تماس‌های روزهای تعطیل و ساعات غیرکاری در سیستم ثبت می‌شوند تا تیم شما در اولین فرصت آن‌ها را مشاهده، واگذار و پیگیری کند. نبودن کارکنان در شرکت دیگر به معنی ازدست‌رفتن مشتری نیست.

مشتری متعلق به سازمان است، نه تلفن همراه کارشناس

۲

اطلاعات تماس، یادداشت‌ها، پیگیری‌ها و فرصت‌های فروش در سامانه باقی می‌مانند. با جابه‌جایی یا خروج کارکنان، سابقه ارتباط و سرمایه اطلاعاتی مجموعه از بین نمی‌رود.

هر تماس از دست‌رفته، یک اقدام مشخص

۳

هر تماس می‌تواند مسئول، وضعیت و نتیجه مشخص داشته باشد؛ نیازمند پیگیری، در حال اقدام، واگذار شده یا بسته شده. مدیر دقیقاً می‌داند چه کسی باید تماس بگیرد و کدام مشتری هنوز منتظر پاسخ است.

فقط نمی‌گویید چه کسی تماس گرفته؛ مشخص می‌کند چه کسی باید آن را پیگیری کند CallMaster



مدیریت تماس را به مزیت رقابتی تبدیل کنید

برای دریافت دمو، بررسی زیرساخت Asterisk یا Issabel و انتخاب سناریوی مناسب مجموعه خود، با واحد فروش تماس بگیرید.

درخواست دمو و مشاوره راهاندازی

۰۹۳۵ ۲۲۱ ۳۷۶۳ | ۰۲۱ ۶۳۸۷ ۷۷۶۳

lanmaster.ir/contact

CallMaster

راهکار جامع مدیریت تماس و ارتباط با مشتری

برای دریافت دمو، بررسی زیرساخت و مشاوره انتخاب راهکار با ما در تماس باشید.