

معرفی و مقایسه PBXDom و Imagicle و Cicso MediaSense

با پیشرفت روز افزون تکنولوژی و افزایش جمعیت، سازمان‌ها برای ساده‌تر کردن تماس‌ها و حفظ ارتباط خود با مشتریان از ابزارهای مختلفی استفاده کرده‌اند؛ اما خطوط تلفن مدت‌هاست به عنوان یکی از محبوب‌ترین روش‌ها شناخته شده است. تقریباً تمامی شرکت‌ها، موسسات یا دفاتر از یک سیستم تلفنی یا مرکز تماس (Call Center) استفاده می‌کنند و کمپانی سیسکو (یک شرکت معروف و معتبر در زمینه آی‌تی) نیز از مهم‌ترین شرکت‌ها در این زمینه می‌باشد که محصولات آن در بسیاری از مراکز در سراسر دنیا دیده می‌شود.

این ابزارها امکانات بسیاری در اختیار مشتریان خود قرار می‌دهد که مهم‌ترین آن‌ها، ذخیره اطلاعات تماس می‌باشد اما داده‌های ذخیره شده در این سانترال‌ها یا مراکز تماس به صورت خام، قبل از تبدیل و دسته‌بندی کارآمد نیستند. به همین دلیل نرم افزارهای مختلفی برای مدیریت و تحلیل تماس ایجاد شده‌اند که علاوه بر استفاده از اطلاعات موجود امکانات مختلف دیگری هم جهت گزارش گیری ارائه می‌دهند.

سرویس‌های مدیریت تماس برای محصولات سیسکو

سه محصول مختلف به نام‌های PBXDom و Imagicle و Cicso MediaSense وجود دارند که به صورت تخصصی برای ابزارهای شرکت Cisco ساخته شده‌اند. تمامی این سرویس‌ها به منظور گزارش گیری از ریز مکالمات استفاده می‌شوند اما تفاوت‌هایی با یکدیگر دارند.

سیسکو مدیا سنس چیست و چه قابلیت‌هایی دارد

هر سازمان یا شرکتی با توجه به دلایلی همچون رعایت مقررات، مدیریت کیفیت، یافتن مشکلات، اطمینان از اجرای قوانین، آموزش و نظارت کارمندان و.... نیاز به ذخیره اطلاعات تماس‌ها دارد. Cisco MediaSense یکی از محصولات شرکت سیسکو، بستر مبتنی بر شبکه با استانداردهای باز می‌باشد که ضبط، پخش دوباره،

پخش زنده و ذخیره رسانه‌های صوتی و تصویری را امکان پذیر می‌کند. از جمله مزایا و معایب این سرویس عبارتند از:

— مزایا

- روشی بهتر از راه حل‌های سنتی
- ضبط صوت و تصویر بر روی شبکه با معماری ساده
- جستجو و پخش داخلی موارد ضبط شده
- دارای API

— معایب

- عدم پشتیبانی و بروز رسانی توسط کمپانی
- نیازمند سرور مجزا برای نصب و ذخیره سازی
- نیازمند به افراد حرفه‌ای جهت مدیریت سرور
- از بین رفتن اطلاعات در صورت آسیب سرور و نیازمند سرور بکاپ

ایمجیکل چیست و چه قابلیت‌هایی دارد

نرم افزار Imagicle یکی دیگر از سرویس‌های مدیریت و تحلیل تماس‌های تلفنی و ایمیل‌ها است که با محصولات شرکت سیسکو سازگاری کامل دارد. همانند سیسکو مدیا سنس این سیستم نیز برای ضبط و بررسی اطلاعات تماس‌ها، کاهش هزینه‌ها و بهبود روند پاسخگویی و... ایجاد شده است. برخی از امکانات این سیستم عبارتند از:

- قابلیت ارائه در زبان‌های مختلف

- سازگار با CRM ها، ایمیل سرورها و ERP و...
- امکان نمایش صف‌های تماس، شماره و سایر اطلاعات مخاطب
- قابلیت نگه‌داشتن مخاطب در صف یا انتقال تماس با الگوریتم‌های پیشرفته برای توزیع تماس‌ها هنگام مشغول بودن خط
- قابلیت ضبط خودکار تماس‌ها و آرشیو کردن آن‌ها
- و...

البته قابلیت‌های این نرم افزار با ماژول‌های مختلفی (هشت ماژول) ارائه می‌شود که باید به صورت جداگانه تهیه شوند. همچنین مانند سیسکو مدیا سنس برای اجرای این نرم افزار هم به یک سرور مجزا و افرادی متخصص در مدیریت سرور نیاز است که باعث افزایش هزینه می‌شود.

پی بی ایکس دام چیست و چه قابلیت‌هایی دارد

شرکت PBXDom اولین ارائه دهنده سرویس مدیریت تماس ابری برای انواع سیستم‌های تلفنی و مراکز تماس در دنیاست که امکانات متنوعی را به مشتریان خود ارائه می‌دهد. همچنین محصول تخصصی این شرکت برای تجهیزات شرکت سیسکو هم موجود است که مورد تایید این کمپانی می‌باشد.

سرویس گزارشگر ابری PBXDom محصولی برای فراهم کردن امکانات مورد نیاز موسسات به ساده‌ترین و حرفه‌ای‌ترین شکل ممکن است. با استفاده از این سرویس می‌توانید به صورت تخصصی اما ساده (با استفاده از داشبوردها و پنل تحت وب) تماس‌ها را مدیریت و تحلیل کنید. همچنین با استفاده از **سرویس مدیریت و تحلیل تماس ابری پی بی ایکس دام**، دیگر نیازی به تهیه سرور و افراد متخصص ندارید چرا که تمامی اطلاعات به صورت ایمن در بستر ابری و دیتاسنتر آمازون (یعنی بزرگ‌ترین و قوی‌ترین دیتاسنتر دنیا)، در سه ناحیه مختلف نگهداری می‌شوند.

افزایش کارایی پرسنل، مدیریت تبلیغات، بررسی کیفیت تماس‌ها، مدیریت زمان، کاهش هزینه‌ها، ارسال پیامک‌های هوشمند، بایگانی ریز مکالمات و مدیریت هوشمند شعب برخی دیگر از قابلیت‌های این سرویس هستند. از جمله مزایا و معایب آن نیز:

سرویس مدیریت و تحلیل تماس ابری، علاوه بر ارائه امکاناتی که در سایر سرویس‌ها وجود دارد، قابلیت‌های منحصر به فردی نیز در خود جای داده است. برای مثال PBXDom با تجهیزات شرکت‌های مختلفی سازگار بوده و امکان مدیریت مراکز تماس مختلف (در شرکت‌هایی با چند شعبه) بدون محدودیت تعداد و برند مرکز تلفن وجود دارد.

همچنین این محصول بر روی سادگی کارها نیز متمرکز شده است که در نهایت باعث کاهش هزینه‌ها، انجام سریع‌تر امور و اطمینان بیشتری شده است؛ چرا که تمامی کارهای مورد نیاز برای تهیه سرور، مدیریت سرور، راه اندازی نرم افزار و نگهداری اطلاعات توسط تیمی از متخصصین انجام می‌شود. بدین ترتیب راه‌اندازی سیستم مدیریت تماس که پیش از این، پروسه‌ای پیچیده، زمان‌بر و پر هزینه (در طولانی مدت) بود، با استفاده از سرویس پی بی ایکس دام تنها در پانزده دقیقه به سادگی و با صرفه اقتصادی انجام می‌شود.