



همکال

با همکال سبکتر شو،
بلندتر پرواز کن!

hamcall.ir

همکال؛ قابل اطمینان و پایدار

مرکز تماس و خدمات همکال با هدف پشتیبانی کسب‌وکارها و سازمان‌ها در سال ۱۳۹۹ شکل گرفت. همکال راهکارهای مقرون‌به‌صرفه‌ای را برای پشتیبانی از کسب‌وکارها و سازمان‌ها ارائه می‌دهد. کسب‌وکارها و سازمان‌ها می‌توانند بخشی از فعالیت‌های خود را به همکال برون‌سپاری کنند تا سبک‌تر شوند و بدون دغدغه بلندتر پرواز کنند. با همکال شما فقط انرژی و تمرکزتان را بر روی هسته مرکزی کسب‌وکارتان صرف خواهید کرد. همکال خدمات خود را به سه زبان فارسی، انگلیسی و عربی به مشتریان ارائه می‌کند. ما معتقدیم «کسب‌وکار شما، کسب‌وکار ما است».

ماموریت ما

پشتیبانی از شرکت‌ها و سازمان‌های خصوصی، دولتی و حاکمیتی در راستای اجرای بهتر فرآیندها و فعالیت‌ها

فعالیت‌های تکراری، هزینه‌بر و زمان‌بر خود را به ما بسپارید.

خدمات همکال

تشکیل تیم فروش

همکال با ایجاد تیم فروش تلفنی حرفه‌ای، در تمامی مراحل فروش به کسب و کارها کمک می‌کند. مراحل فروش شامل تحقیقات بازار، تدوین استراتژی فروش، شناسایی مخاطبان هدف کسب‌وکار، جمع‌آوری اطلاعات آن‌ها، تهیه سناریو و اسکریپت تماس، برقراری تماس خروجی، ارتباط با واحد مالی و سایر امور مربوطه است. خطوط تلفن، نرم افزار مرکز تماس و CRM اختصاصی همکال نیز به همراه این خدمت، ارائه می‌شود.

انواع تماس خروجی

همکال می‌تواند در برقراری انواع تماس‌های خروجی و پروژه‌ای (به صورت کوتاه‌مدت یا حتی بلندمدت) به کسب‌وکارها کمک کند. این تماس‌های خروجی و پروژه‌ای شامل معرفی محصول یا خدمات، اطلاع رسانی تغییرات یا تخفیفات، نظرسنجی تلفنی، تماس شاد، ارسال پیام صوتی انبوه، بررسی بینش مشتریان و تحقیقات بازار، پردازش و پیگیری سفارش مشتریان، پیگیری تلفنی تسویه حساب و ... می‌شود.

مرکز تماس (کال سنتر)

مرکز تماس همکال، با ارائه خدمت پشتیبانی تلفنی در تایم مورد نظر کارفرما، هزینه‌ی پشتیبانی از مشتریان و خدمات پس از فروش کسب و کارها را تا حد زیادی کاهش می‌دهد. این خدمت علاوه بر پاسخگویی به تماس‌های ورودی، شامل گفتگوی آنلاین (پشتیبانی چتی)، ایمیلی و بررسی تیکت‌ها می‌شود. گزارش‌های دقیق همکال از وضعیت CRM کسب‌وکارها، هدایتگر و پیشران رشد آن‌ها است.

خدمات همکال

دفتر کار مجازی

برخی از کسب و کارها با حجم پایینی از تماس‌های ورودی و خروجی مواجه هستند. استخدام یک منشی حضوری برای این نوع کسب و کارها از نظر اقتصادی توجیه‌پذیر نیست. در این خدمت، کارشناسان همکال، با هزینه بسیار پایین‌تر از یک نیروی حضوری و تمام وقت، پاسخگوی تمامی تماس‌های کسب و کار خواهند بود. در صورت نیاز، منشی تمام وقت هم اختصاص پیدا می‌کند.

نرم افزار CRM همکار

کسب و کارها، سازمان‌ها و شرکت‌ها در کنار برون‌سپاری خدمات مرکز تماس یا بازاریابی و فروش تلفنی، می‌توانند از نرم افزار اختصاصی CRM همکال (نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتریان) با نام تجاری «همکار» برای ثبت نتایج تماس‌ها و ذخیره‌سازی آن‌ها بهره‌مند شوند. CRM همکار برای استفاده داخلی تمامی کسب و کارها، سازمان‌ها و شرکت‌ها و ... به تنهایی نیز ارائه می‌شود.

بازاریابی و فروش تلفنی

کسب و کارها می‌توانند بازاریابی و فروش تلفنی (تله مارکتینگ یا ویزیت تلفنی) محصولات و خدمات خود را از طریق تماس سرد (Cold Call) به مرکز تماس همکال برون‌سپاری کنند. همکال در طراحی متن و سناریوی بازاریابی و فروش تلفنی و تدوین اسکریپت تماس با توجه به تجربیات خود به کسب و کارها کمک می‌کند تا کیفیت مکالمات طبق چارچوب کارفرما انجام پذیرد.

دفتر کار مجازی همکال

خدمات دفتر کار مجازی برای کسب‌وکارهایی مناسب است که قصد دارند صرفاً یک نیروی دورکار برای پاسخگویی به تماس‌های ورودی و برقراری تماس‌های خروجی داشته باشند. همکال علاوه بر ارائه این خدمات، زیرساخت‌های دیگری مانند نرم افزار مرکز تماس و نرم افزار CRM جهت ثبت نتایج تماس‌ها و یک خط تلفن ویپ نیز (تا زمانی که کارفرما از خدمات همکال استفاده می‌کند) در اختیار کسب‌وکارها قرار می‌دهد. همکال همچنین می‌تواند از خطوط تلفن کارفرما جهت پاسخگویی به تماس‌ها و برقراری تماس‌های خروجی استفاده کند.

تفاوت خدمات «دفترکار مجازی» با «منشی مجازی»

خدمات «دفترکار مجازی» با خدمات «منشی مجازی» متفاوت است. در خدمات دفتر کار مجازی، کارشناس تماس صرفاً به برقراری تماس‌های خروجی یا پاسخگویی به تماس‌های ورودی می‌پردازد. اما در خدمات منشی مجازی، کارشناس تماس علاوه بر برقراری تماس‌های خروجی و پاسخگویی به تماس‌های ورودی مشتریان، به امور دیگری نظیر ارسال پیام، چک کردن ایمیل، تنظیم قرار ملاقات و ... می‌پردازد. به عبارتی منشی مجازی به تمام کارهایی که یک منشی به صورت حضوری انجام می‌دهد، رسیدگی می‌کند.

برون‌سپاری جذب، آموزش، کنترل کیفیت (QC) و مدیریت کارشناسان تماس به همکال

بخشی از اقدامات همکال در جذب، آموزش و مدیریت کارشناسان تماس

- طراحی و انتشار آگهی در پلتفرم‌های مربوطه (انتخاب پلتفرم انتشار آگهی با توجه به مخاطب مورد نظر سازمان)
- مصاحبه اولیه (آنلاین) و گریدبندی متقاضیان با توجه به معیارهای سازمان و معرفی افراد برگزیده به سازمان برای مصاحبه حضوری
- به‌روزرسانی یا تدوین دستورالعمل آموزشی به کارشناسان تماس
- برگزاری کارگاه‌های آموزش عمومی و اختصاصی برای کارشناسان (به صورت آنلاین)
- برنامه‌ریزی و مدیریت کارشناسان تماس حین انجام کار و بهبود تعامل با سایر بخش‌های سازمان

بخشی از اقدامات همکال در ارائه خدمت کنترل کیفیت یا QC تماس‌ها

- طراحی درخت دانش و دستورالعمل‌های ارتباط با مشتریان اختصاصی برای سازمان
- طراحی فرم‌ها، چک لیست‌ها و سازوکار اختصاصی کنترل کیفیت چندلایه‌ی تماس‌ها
- استقرار سازوکار اختصاصی کنترل کیفیت چندلایه‌ی تماس‌ها و ارزیابی عملکرد کارشناسان تماس متناسب با آن به دو شیوه:
 - شیوه کلاسیک (کنترل کیفیت توسط سوپروایزر)
 - استفاده از هوش مصنوعی (AI)

مزایای استفاده از AI برای کنترل کیفیت (QC) تماس‌ها

تحلیل خودکار مکالمات

تبدیل گفتار به متن و استخراج اطلاعات کلیدی



شناسایی احساسات مشتریان

تشخیص رضایت یا نارضایتی مشتریان از طریق تحلیل لحن و کلمات



ارزیابی عملکرد کارشناسان تماس

بررسی کیفیت پاسخگویی، رعایت پروتکل‌ها و رفتار کارشناسان تماس



کاهش هزینه‌های عملیاتی

کاهش نیاز به نیروی انسانی برای تحلیل دستی تماس‌ها



پشتیبانی چندزبانه

امکان تحلیل تماس‌ها به زبان‌های مختلف



گزارش‌های تحلیلی جامع

ارائه داشبوردهای مدیریتی برای تصمیم‌گیری بهتر



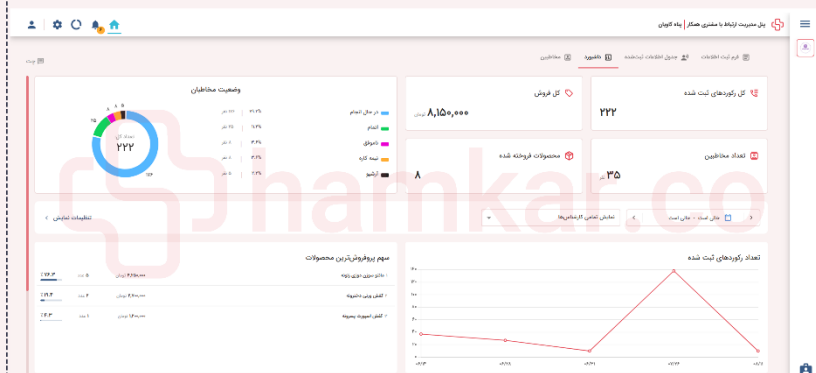
سایر خدمات همکال

- **نظارت بر محتوای تولیدی توسط کاربران (UGC):** در سایت‌ها و پلتفرم‌های تولید محتوایی که کاربران می‌توانند در آن‌ها و از طریق آن‌ها محتوای تولیدی خود را منتشر کنند، قواعد و قوانینی وضع می‌شود که کاربران بایستی با توجه به آن قواعد و قوانین، اقدام به فعالیت کنند و محتواهای مد نظر خود را منتشر نمایند. معمولا نظارت بر رعایت این قواعد و قوانین توسط کارشناسان انجام می‌شود. همکال، توانایی و آمادگی ارائه خدمت نظارت بر محتوای تولیدی توسط کاربران (UGC) پلتفرم‌ها را دارد.
- **تگ (برچسب) زنی، تمیزسازی و ورود داده:** همکال خدماتی در زمینه برچسب (تگ) زدن به اطلاعات و داده‌ها، تمیزسازی داده‌هایی که برای تمیزسازی آن‌ها حتما نیاز به فعالیت کارشناس است و از تکنیک‌های برنامه‌نویسی و فرمول‌نویسی نمی‌توان تمیزسازی را انجام داد و همچنین ورود داده‌ها و اطلاعات به سامانه‌ها و سیستم‌ها نیز ارائه می‌کند.
- **کشف باگ و سایر خدمات حوزه BPO:** برای سایر خدمات می‌توان به کشف باگ نرم‌افزارها و سامانه‌ها و ...، نظارت از طریق دوربین‌های مدار بسته و تحلیل بینش و نگرش مشتریان نسبت به کسب‌وکار و ... اشاره کرد.

معرفی نرم افزار CRM همکار

نرم افزار CRM همکار به عنوان یک ابزار کاربردی برای ثبت نتایج انواع تماس ها (اعم از ورودی و خروجی) محسوب می شود. تیم کنترل کیفیت همکار در حین ارائه خدمات تلفنی، از این ابزار برای نظارت کارشناسان تماس نیز استفاده می کند. استفاده از این ابزار صرفا به کارکنان همکار محدود نمی شود. بلکه با ایجاد دسترسی به کارفرمایان، آنها نیز می توانند به نتایج ثبت شده، لیست مخاطبین و محصولات، داشبورد و نمودارها و سایر امکانات آن دسترسی داشته باشند.

داشبورد و نمودارهای تحلیلی



نمایش لیستی جدول اطلاعات ثبت شده

The screenshot shows a detailed list of recorded information with the following columns:

- شماره تماس مشتری
- نام مشتری
- شماره تماس مشتری
- تاریخ ثبت
- وضعیت
- ملاحظات

The table contains multiple rows of data, each representing a customer interaction record. A large watermark 'hamkai.co' is visible across the center of the image.

قابلیت‌های نرم‌افزار CRM همکار

- تعریف انواع فیلهای اطلاعاتی در فرم‌ها
- مشاهده اطلاعات ثبت شده در قالب جدول و به صورت کارتی
- قابلیت دریافت بکاپ از اطلاعات ثبت شده
- اعمال انواع فیلتر و جستجوی پیشرفته در اطلاعات ثبت شده
- چت کارفرما با کارشناس و سوپروایزر و تیکت‌گذاری برای هر تماس/کارت
- قابلیت تعریف سطح دسترسی‌های مختلف
- درج سوالات متداول مشتریان و اطلاعات پایه کسب‌وکار
- دسترسی به صوت تمامی مکالمات و جزئیات هر تماس
- اختصاصی‌سازی فرآیند و مسیر ارتباط با مشتری
- داشبورد وضعیت مشتریان و تعداد تماس‌ها در بازه‌های زمانی مختلف
- داشبورد میزان فروش محصولات/خدمات

کنترل کیفیت در همکال

کنترل کیفیت در همکال شامل ارزیابی عملکرد کارشناسان توسط افراد و لایه‌های مختلف، تشدید ارزیابی عملکرد کارشناسانی که نمرات پایینی در نظرسنجی‌های مشتریان دریافت کرده‌اند، ایجاد حس ارزیابی دائمی در کارشناسان و حفظ انگیزه ایشان و در نهایت حفظ یا افزایش کیفیت تماس‌ها می‌شود. پس از سپری شدن فرایند آموزشی، فرایند نظارت و ارزیابی طبق سازوکار چند لایه‌ای زیر اجرا می‌شود:

۱ در لایه اول هر سوپروایزر-کارشناس به صورت میانگین مسئول آموزش و هماهنگی‌های تعدادی کارشناس تماس خواهد بود و درصد قابل توجهی از تماس‌های همه کارشناسان تماس را به تفکیک، مورد ارزیابی خود قرار خواهد داد.

سوپروایزر-کارشناس، مابقی زمان را در ساعات پیک کاری، به پاسخگویی به مشتریان خواهد پرداخت. به مرور، بر روی کارشناسانی که امتیازات کمتری در ارزیابی‌ها کسب کرده‌اند، نظارت‌های بیشتری اعمال خواهد شد.

۲ لایه دوم نظارت و ارزیابی عملکرد کارشناسان تماس توسط سوپروایزر ارشد (برای معیارهای تخصصی کسب‌وکار) و تیم کنترل کیفیت (برای معیارهای عمومی پاسخگویی) انجام می‌شود. سوپروایزر ارشد و تیم کنترل کیفیت به صورت تصادفی درصدی از تمامی تماس‌های مرکز تماس را مورد بررسی و ارزیابی قرار می‌دهد. در این لایه همچنین، نظارت و آموزش بر روی افرادی که در لایه قبل امتیازات کمتری را کسب کرده‌اند، افزایش خواهد داشت.

۳ پس از جمع‌آوری امتیازات هر کارشناس تماس به صورت دوره‌ای (هفتگی، ماهانه یا ...) در فرایند پاسخگویی به تماس‌های ورودی یا برقراری تماس‌های خروجی، سوپروایزر ارشد وظیفه دارد که تمامی تماس‌هایی را که امتیازی کمتر از حد معین دارد، ارزیابی کند. در این مرحله، با هر کارشناسی که نتوانسته امتیاز مناسبی را در هر بُعد ارزیابی به دست آورد و پیشرفت قابل توجهی هم نداشته است، همکاری در آن پروژه متوقف خواهد شد.

نمونه چک‌لیست کنترل کیفیت

چک لیست ارزیابی کارشناس-سوپروایزر				
موضوع تماس	نام ارزیاب	تاریخ ارزیابی	تاریخ و ساعت تماس	مدت زمان مکالمه
			شماره تلفن مخاطب	
توضیح (عندالزوم)	ضریب	دسته‌بندی نقص	امتیاز (۱ کمترین، ۵ بیشترین)	مولفه ارزیابی
	۳			راهنمایی و ارائه بهترین راه حل مساله
	۲			درک دقیق مساله
	۲			آموزش عدم مواجهه مجدد با مساله به مشتری
	۲			مدیریت شرایطی که دانش کافی در آن مسئله را ندارد و عدم راهنمایی غلط
	۱			لحن و تعامل منطقی، دلسوزانه و صمیمانه با مشتری
	۱			توانایی کنترل بحران در موقعیت‌های وجود یک مشتری عصبانی
	۱			استفاده به موقع از کمک سرپرست و سوپروایزر
	۱			شنوندگی فعال
	۱			صبوری در طی مکالمه
	۱			سرعت عمل و عدم توضیح مسائل اضافی
نیازمند ارجاع به سوپروایزر ارشد (بله/خیر)		مجموع امتیاز کارشناس	سایر توضیحات کارشناس-سوپروایزر (عندالزوم)	

جهت استقرار سیستم کنترل کیفیت و ارزیابی عملکرد کارشناسان همکال، به چک‌لیست‌ها و دستورالعمل‌هایی نیاز است. این مستندات به صورت اختصاصی برای استفاده سوپروایزر-کارشناس، سوپروایزر ارشد و همچنین تیم کنترل کیفیت، طراحی و استفاده می‌شود و می‌تواند برای هر کارشناس، هر پروژه، هر یک از انواع خدمات همکال و ... متمایز باشد.

برای نمونه، یکی از چک‌لیست‌های مورد استفاده در ارزیابی کیفیت عملکرد سوپروایزر-کارشناس آورده شده است.

اقلام مورد نیاز تماس خروجی

پیش از برقراری تماس خروجی (بازاریابی، فروش، تماس شاد، تحقیقات بازار و ...)، علاوه بر زیرساخت‌های فنی و خطوط تماس و ...، باید اقلام مورد نیاز آن تهیه شود. این اقلام شامل موارد زیر است:

۱. متن و سناریوی تماس (معرفی اولیه، سوالات متداول، در نظر گرفتن حالت‌های مختلف، ادبیات مناسب مخاطب، مکالمه محاوره محور و ...)
۲. زمان و تعداد تماس
۳. اطلاعات ثبتی و بستر ثبت اطلاعات (نظیر نرم‌افزار CRM همکال)
۴. موارد اضطراری (نظیر سفارش بیش از حد معمول، سوالات تخصصی، اختلال و ایراد فنی، تعداد بالای تماس‌های ناموفق)

در اسلاید بعدی یک نمونه از سناریوی تماس خروجی آورده شده است.

توضیح سناریو:
 با این تصور که ما فرشته هستیم و مشاور فرد هستیم وارد مکالمه می‌شویم. باید بهترین راه رو جلوش بنویسیم حتی اگر اون راه عدم فروش این محصول باشه.
 ابتدا نیازسنجی بشه که چی میخواد مخاطب و آیا محصول من مشکلی رو از این شخص حل میکنه یا نه/ مشکل طرف رو تاییدیه بگیریم ازش (پس شما الان برای به دنبال درآمد بیشتر هستید رسته)/ بینم قبلا تجربه خوبی داشته یا نه (قبلا چه نتایجی کزید برای اینکه این مورد رو تغییر بدید)/ آگنده خوبی رو با محصولمون برایش منصور بشیم/ هر سوالی داشت رو با جوابهای مناسب پاسخ بدیم تا قانع بشه/ در آخر ازش غیرمستقیم بپرسیم که میخواد محصول رو یا نه

اگر سوالات ما رو جواب داد

سلام آقای/خانم وقتتون بخیر
 من ... هستم از مجموعه درآمد بالا تماس میگیرم برای جلسه مشاوره رایگان که درخواست کرده بودید حالتون خوبه؟
 آقای/ خانم ... میخوام بدونم چه چیزی باعث شد که جذب کانال بشید و تا این مرحله هم پیش باید که تصمیم گرفتید چه جلسه داشته باشیم؟
 پیشنهادهای متنقد (چرا میخواید پولدار بشید؟ چه تغییر مثبتی توی زندگیون به وجود میاد؟ چه مزایایی رو براتون رقم میزنه؟ ...)
 رسیدن به یک نیاز جدی

ساعت تماس: ۱۴-۱۴ و ۱۴-۲۰
 حجم تماس روزانه: روزانه ۱۰۰ تماس
 تماس مجدد در صورت عدم پاسخ: ۲ مرتبه
 میزان فروش: حداقل ۲۵ درصد
 روزهایی تماس: همه روزه
 انتهای پروژه: ۲۷ خرداد

پس من برای شما کمک از دستم برمیاد اینجا شما میخواید هزینه کنید و دوره رو با قیمت ۵ میلیون تومن تهیه کنید. ما فقط میتونیم به افرادی که یک دلیل و هدف مشخصی دارن کمک کنیم. به نظر من اصلا شما جدی نمیخواید وارد این مسیر بشید. طبیعتا مشاوران ما به سری تعدادشون هم محدوده و بهتره به افرادی اختصاص پیدا کنه که می دونن برای چی اومدن.
 اگه موضوعی هست که بتونیم صحبت رو ادامه بدیم بگید به من.

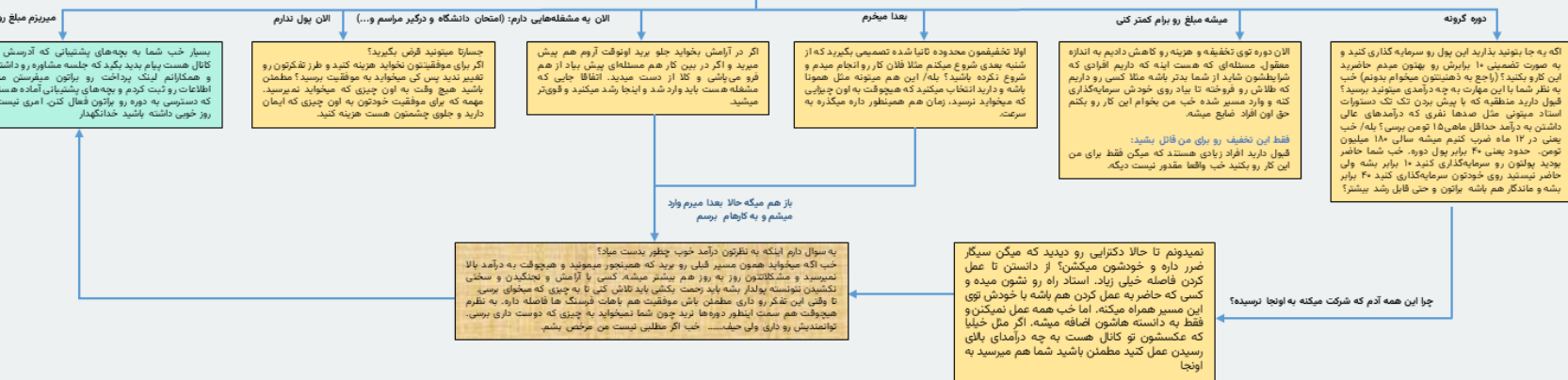
مشکلاتش رو گفت: پس شما الان به دلیل نیاز به پول دارید درست؟
آرزوهایش رو گفت: پس شما الان به دلیل ... نیاز به ارتباط سازی دارید درست؟
 ببینید داره زمان میگذره و شما این life style رو ندراید و اگر وارد این مسیر نشید هیچوقت به اون هدف نمیرسید.
 خوب قبلا برای رسیدن به این درآمد چکار کردید؟

چرا اقدر سوال میکنید فقط بگین چرا دارید تو دوره
 کاشی ممکنه بهترین مسیر برای شما انتخاب دوره ما باشه، من تماس نگرفتم که دوره رو به پنهون بفروشم. تماس گرفتم منوجه بشم آیا اصلا این مسیر مناسب شما هست یا خیر. باید راجع به خود مسیر صحبت کنیم نه دوره. اگر تمایل دارید سوالات رو پاسخ بدید هستم در خدمتون.

اگر تلاش کرده بود و مبرین نداشت یا مبریش بد بوده
 قبول دارید که تکنیک هایی که انجام میدادید اشتباه بوده که نتیجه نگرفتید؟ قبول دارید مشکل همین هست که از آتم درختش یاد نگرفتید؟
 همه که کسی که داره آموزش دیده خودش توی این زمینه تجربه داشته باشه و راه رو رفته باشه. مسیر رو طی کرده باشه. فقط به آموزش دهنده ساده نباشه. شما اینجا اون آدم درست رو دارید که از تکنیکاش استفاده کنی و مسیری رو که رفته به شما یاد میده و شما رو به تمار اون ... (خواسته هاتون) برسونه. شما مهارت هایی که نیاز دارید رو در بالاترین و حرفه ای ترین سطوح یاد بگیرید. شما این توانمندی رو به دست میاید که بتونید تمامی مسائل از این جنس رو برای خودتون حل کنید. اگر سوالی الان دارید بفرمایید من در خدمتم؟

اگر تلاشی نکرده بود
 خوب چرا تا حالا تلاشی برایش نکردید؟

بسیار خب به نظرتون کی میتونیم مسیر پولدار شدن رو با هم شروع کنیم؟



- نکات تکمیلی:**
۱. لهجه های منطقه ای و بومی جنبه ای مثبت دارن و بخشی از شخصیت فرد محسوب می شوند. اگر دیدید طرف مقابل هم زبان و هم لهجه شماست با زبان خودش یا او گفتگو کنید.
 ۲. با طمأنینه و شرمه شده صحبت کنید تا مخاطب به خوبی مفهوم کلمات از درک کند و بر روی کلمات مهم تاکید کنید. البته جاهایی که کلام مهم نیست با سرعت از روی آن رد شوید.
 ۳. در هنگام مکالمه مکتب کنید و جاهایی از آژوهای ||||| یا III و ... استفاده کنید تا طرف مقابل حس نکند از روی یک متن روخوانی میکنید.
 ۴. تنفس صحیح داشته باشید و از نزدیک کردن بیش از حد میکروفون به دهن خودداری کنید تا مشتریان صدای نفس های شما را نشنوند.
 ۵. بارها توضیحات مربوط به دوره را مطالعه کنید تا تسلط خوبی نسبت به کار و سوالات پیدا کنید همچنین اطلاعات بالا باعث افزایش اعتماد به نفس شما در مکالمات است. اعتماد به نفس بالا یعنی همه اون چیزی که به بارزایاب و فروشنده خوب لازم داره.
 ۶. در صورت مواجهه با مطلب جدید، حتما به مشتری بگید من این مورد رو یکی یکی می کنم و با شما مجدد تماس میگیرم و یک وقت مشخص هم با اون تنظیم کنید برای تماس مجدد.
 ۷. در صورت پیش آمد سوالات متداولی که به نظر شما پاسخ شما برای مشتری قانع کننده نبود مطلب مورد نظر را با سایر ویراها یا با سایر پرسنل خود در میان بگذارید.

امکانات نرم افزار مرکز تماس همکال

۱. امکان تعریف داخلی ها
۲. قابلیت اعمال پشت خطی
۳. قابلیت انتقال تماس
۴. قابلیت پیگیری تماس
۵. صندوق پیام گیر صوتی
۶. قابلیت ضبط مکالمه
۷. قابلیت ست کردن داخلی روی موبایل در بستر اینترنت
۸. قابلیت فعال سازی کدهای عملکردی خاص
۹. قابلیت فعال سازی منوی منشی دیجیتال
۱۰. قابلیت فعال سازی پخش اعلان صوتی

امکانات نرم‌افزار مرکز تماس همکال (ادامه)

۱۱. قابلیت فعال‌سازی اتاق کنفرانس
۱۲. قابلیت پارک کردن تماس‌ها
۱۳. قابلیت اعمال تغییر در مسیر تماس‌های ورودی
۱۴. تغییر مقصد تماس ورودی با توجه به شرایط زمانی مختلف
۱۵. قابلیت فعال‌سازی صف
۱۶. مسیریابی تماس‌های ورودی به سیستم تلفنی
۱۷. مسیریابی تماس‌های خروجی از سیستم تلفنی
۱۸. تعریف انواع مختلف ترانک خروجی ورودی
۱۹. قابلیت فعال‌سازی امکان فکس
۲۰. قابلیت دریافت پنل اختصاصی سازمان‌ها و شرکت‌ها برای شنود صوت‌ها و بررسی عملکرد کارشناس تماس‌ها

برخی از مشتریان همکال

مشتریان و تاییدیه‌ها



تعرفه خدمات همکال

تماس ورودی و مرکز تماس

تعرفه خدمات تماس ورودی، به ساعات پاسخگویی، حجم تماس‌ها، میانگین زمان مکالمات و اطلاعات و گزارش‌های ثبتی برای هر تماس بستگی دارد.

تماس خروجی (بازاریابی تلفنی، معرفی، پیگیری و ...)

تعرفه خدمات تماس خروجی، به نوع تماس (بازاریابی/ اطلاع‌رسانی/ نظرسنجی و...)، دفعات تماس با هر مخاطب، ساعات برقراری تماس و حجم تماس بستگی دارد. حتی تعرفه می‌تواند براساس هر شماره یا هر دقیقه از مکالمه باشد.

دفترکار و منشی مجازی (دورکار)

در دفتر کار مجازی با توجه به نیاز انواع کسب‌وکارها، معمولاً تعرفه‌ها به ازای هر تماس ورودی و خروجی محاسبه می‌گردد. اما در خدمت منشی مجازی ارائه خدمات معمولاً به صورت ساعت کارکرد کارشناس محاسبه می‌شود.

برای دریافت تعرفه خدمات با **همکال** تماس بگیرید.





کسب و کار شما، کسب و کار ماست



hamcall.ir



info@hamcall.ir



۰۹۳۳۱۰۹۳۳۲۱



۰۲۱۹۱۰۰۲۷۰۲



۰۲۱۹۱۳۰۱۹۰۲



شعبه اجرایی:

همدان، بلوار خواجه رشید، مجتمع
پارسیان، طبقه اول، واحد ۳



دفتر مرکزی:

تهران، خیابان انقلاب، بین چهارراه
ولیعصر و فلسطین، نبش خیابان مظفر
جنوبی، پلاک ۱۰۷۰، واحد ۵