

## نظام الاتصالات U-PBX

وهو نظام يتيح الربط مع مقدم الخدمة من أحد شركات الاتصالات المحلية وهو المسؤول عن الاتصالات الداخلية والخارجية. فإن هذا النظام سيوفر الخدمات التالية:

- استقبال المكالمات الخارجية
- عمل مكالمات خارج الشبكة
- تحويل المكالمات الداخلية
- تسجيل المكالمات بهدف الجودة والتحكم
- توفير رسالة أو نغمة الانتظار
- توفير خدمة البريد الصوتي في حالة عدم الرد أو طول الانتظار
- تسجيل تفاصيل المكالمات المفقودة والتي لم يُرد عليها

## نظام الرد الآلي U-IVR

وهو نظام يتيح إدارة وتنظيم عملية الرد الآلي على المستخدمين والتي من خلالها يمكن الحصول علي أقصى استفادة من تشغيل النظام بحيث يستطيع المتصل الحصول على المعلومات المباشرة من خلال رسائل صوتية مسجلة. يوفر النظام العديد من الخدمات منها:

- تعريف قائمة الخيارات وربطها بالتسجيلات الصوتية واللغة المختارة.
- توجيه الاتصالات الخارجية إلي الوكيل المناسب بناء على طلبات المستفيد
- ضبط الرسائل الخاصة بأوقات العمل والعطلات
- ضبط الرسائل بشكل متزامن مع الأحداث والفعاليات
- إعادة الاتصال بالعملاء الذين لم يتم الرد عليهم وتحسين جودة الخدمة
- أخذ استبيانات مدي رضا العميل بعد المكالمة وتسجيلها بالنظام



## نظام الاتصالات U-CC

وهو نظام المسؤول عن إدارة توجيه المكالمات وتوفير الخدمات الأخرى الخاصة بدعم خدمات الاتصال مثل:

- تعريف الجداول الخاصة بالانتظار وسعة الانتظار
- تعريف قائمة بالمستفيدين المهمين وتعريف جداول خاصة بهم لتسريع عملية الرد عليهم
- إتاحة عملية استماع المشرفين للمحادثات القائمة دون التواصل مع العميل
- تسجيل المكالمات