

لیست ویژگی‌های راهکار

ارسال و دریافت فکس faxSys

مقدمه

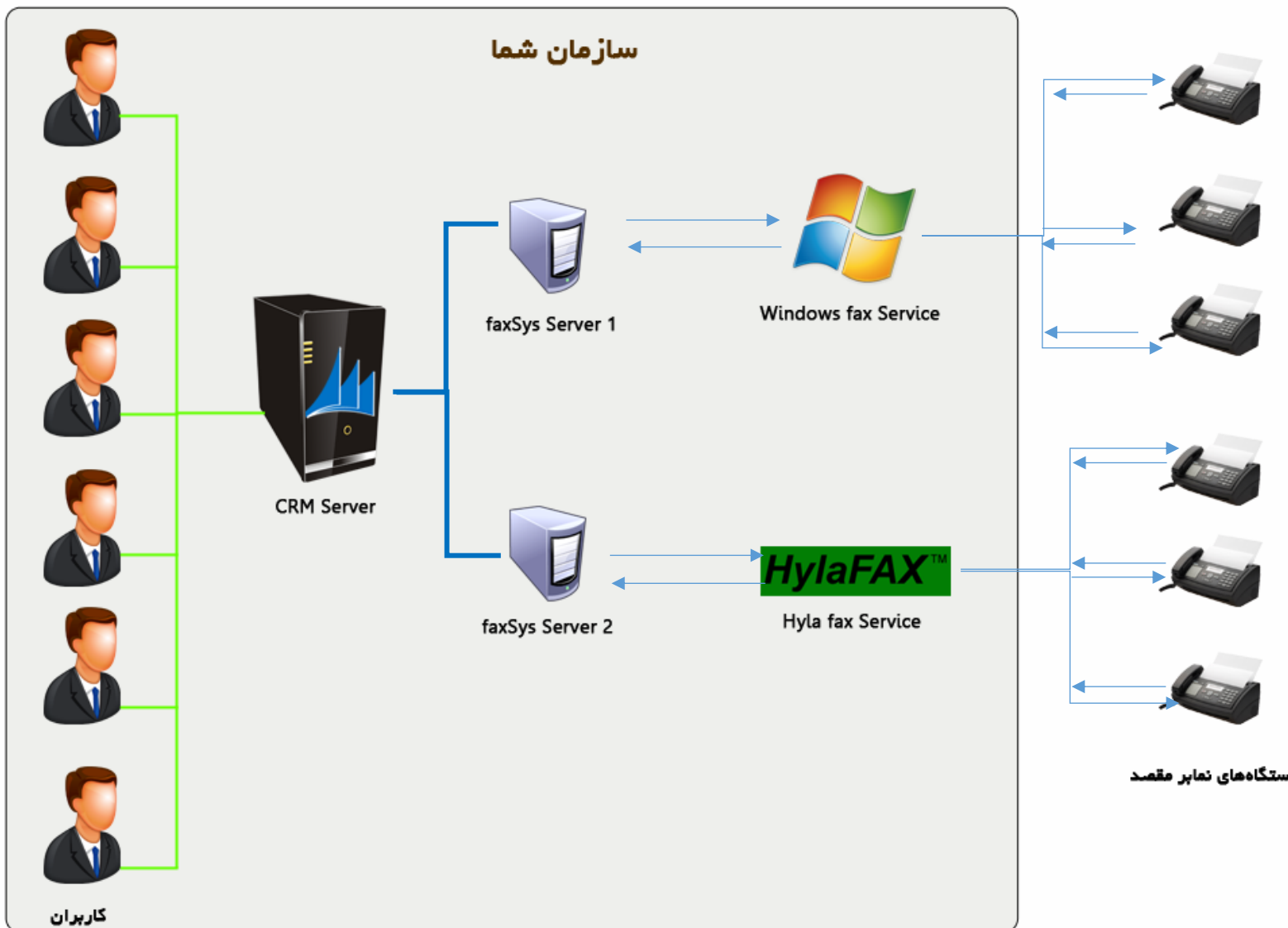
در این مستند با ویژگی‌های راهکار faxSys به‌عنوان یکی از راهکارهای مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) شرکت سامانه‌های مدیریت آشنا می‌شوید.

این راهکار توسط شرکت سامانه‌های مدیریت برای استفاده بر روی بستر Microsoft Dynamics 365 تولید شده است و قابلیت‌های مختلفی که به‌تفصیل بیان خواهد شد را ارائه می‌نماید.

ساختار

سیستم مدیریت ارسال و دریافت نامبر، faxSys سامانه‌های مدیریت جهت یکپارچگی سرورهای فکس و سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان طراحی شده است؛ معماری این سیستم به نحوی است که با پشتیبانی از دو سرویس معتبر فکس ویندوز و فکس الستیکس ارائه خدمات نامبر، از کلیه شماره‌های نامبر ذخیره شده بر پروفایل اشخاص، شرکت‌ها، کاربران و مشتریان بالقوه در CRM پشتیبانی می‌کند.

پس از اجرای یکپارچه سازی، محصول faxSys کلیه ارتباطات میان سرورهای فکس سازمان و سیستم CRM به نحو کارا و منطبق با به‌روش‌ها مدیریت خواهد شد، به این صورت که کلیه کاربران فعالیت‌های خود در حوزه نامبر را در سیستم CRM ثبت می‌کنند و faxSys به صورت خودکار فعالیت‌های ایشان را به سرور فکس منتقل می‌کند. در هنگام دریافت یک نامبر در سرور نیز faxSys آن را از سرور فکس دریافت کرده و به سیستم CRM منتقل می‌کند.

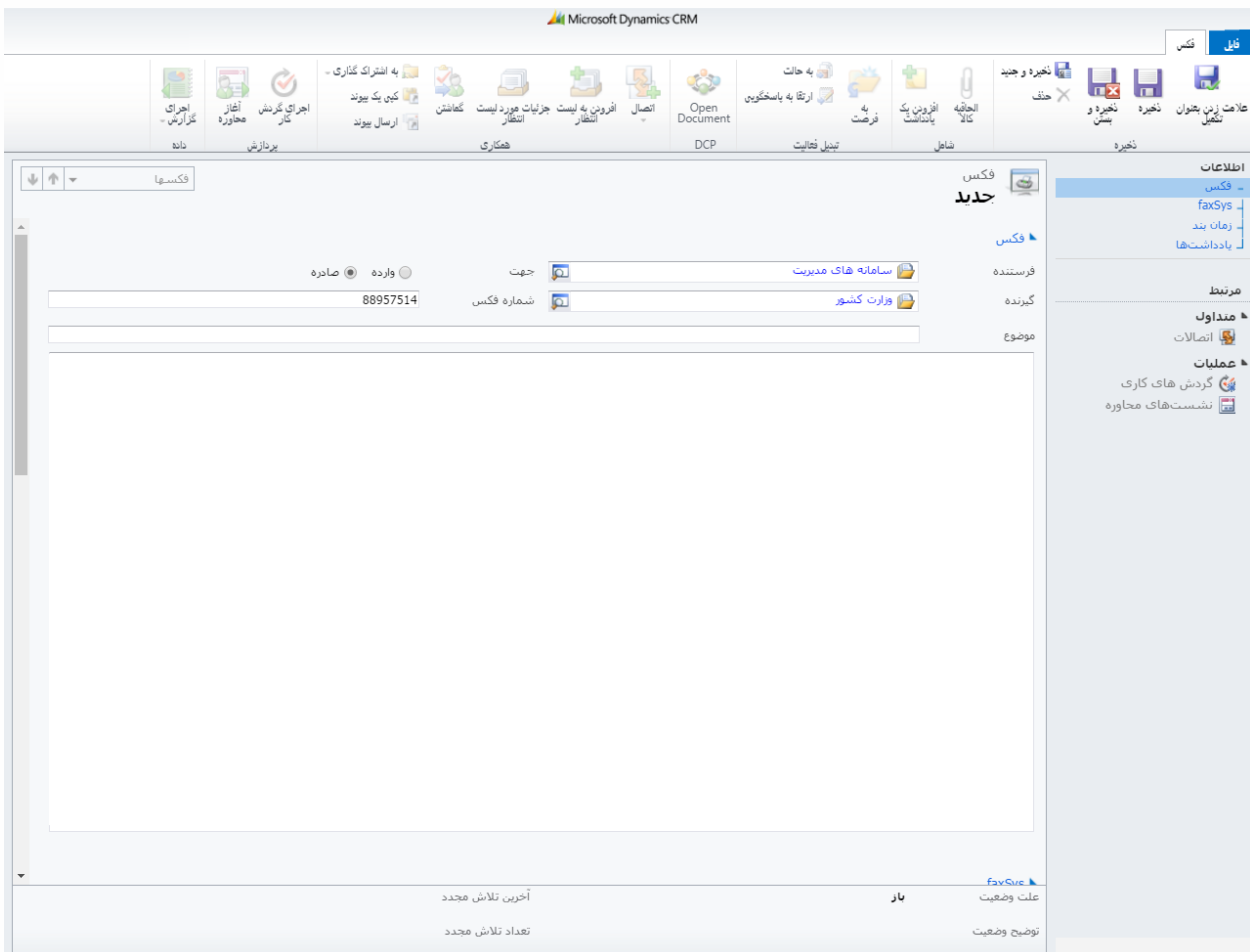




ارسال نمابر:



مدیریت صحیح یک سیستم در صورتی محقق خواهد شد که کلیه قسمت‌های آن مورد تحلیل قرار گرفته و کلیه نیازمندی‌های کاربری آن مورد توجه و تحت پوشش قرار گرفته باشد. طراحی سیستم faxSys به نحوی صورت گرفته است که حداکثر نیازمندی‌های شناخته شده در حوزه مدیریت ارتباطات نمابر را تحت پوشش قرار دهد و کار با قسمت‌های مختلف آن را برای کاربران آسان نماید. این مهم با قرار دادن امکان‌های توضیح داده شده در ذیل در محصول faxSys مورد توجه قرار گرفته است.





الف قابلیت ارسال نامبر به موجودیت های شخص، شرکت، کاربر و مشتری بالقوه

به پشتیبانی از سرویس فکس ویندوز، فکس الستیکس (هایلا فکس)، MyFax

سیستم faxSys سامانه های مدیریت با پشتیبانی از دو سرویس معتبر ارائه خدمات نامبر می



تواند به صورت جامع مدیریت ارسال و دریافت نامبر را در درون سازمان انجام دهد.

faxSys در یکپارچگی کامل با سیستم CRM تولید شده و کلیه امور مربوط به مدیریت نامبر ها

از درون محیط CRM صورت می پذیرد.

پ ارسال گروهی نامبر

✓ امکان ارسال گروهی نامبر از طریق گردش کار با یک ضمیمه ثابت مشخص



ت قابلیت ارسال خودکار نامبر از طریق Dialog و Workflow

✓ در سیستم faxSys این امکان برای شما وجود دارد تا پیرو اهداف خاصی از جمله ارسال



دعوت نامه برای حضور در یک نمایشگاه یا ارسال پیش فاکتور، با طراحی گردش های کاری

خاص در سیستم CRM برای مشتریان خود نامبر ارسال کنید و یا این کار را به صورت دستی

و با افزودن فعالیت ارسال نامبر برای موجودیت مورد نظر، انجام دهید.

ث ارسال زمانبندی شده نامبر به صورت خودکار

✓ یکی از قابلیت های بی نظیر محصول faxSys ارسال زمان بندی شده نامبر است به این معنی



که این امکان برای شما وجود دارد تا در سیستم خود تعریف کنید که در چه تاریخی و در

چه ساعتی اقدام به ارسال نامبر برای مقصد تعریف شده نماید، سیستم در زمان مقرر

شروع به ارسال نامبر خواهد کرد و در صورت عدم دریافت نامبر فرآیند ارسال را تکرار



خواهد نمود، این جریان تا زمانی که شما برای آن تعریف می کنید ادامه خواهد داشت و

پس از رسیدن به زمان اتمام از پیش تعریف شده فرآیند تکرار ارسال قطع می شود.

Microsoft Dynamics CRM

ایجاد گزارش
بازرسی
برداشت
به اشتراک گذاری
ارسال پیوند
نگاهش
انتظار
جزئیات مورد لیست
افزودن به لیست انتظار
اتصال
Open Document

ارتقا به باسختگی
فرصت
پیشن
افزودن یک یادداشت
حذف
ذخیره و بنش
ذخیره
ذخیره
ایصال فکس

فایل
کس

فعالیتها

line 112 خط فکس

hylafax فکس سرور

وزارت کشور

سامانه های مدیریت

عادی

اولویت

تعداد صفحات

زیر دسته

سررسید

پایان واقعی

30 دقیقه

08/03/95

Transmit. Station Id

صفحه جلد

دسته

زمان بند

تاریخ شروع

شروع واقعی

مدت:

یادداشتها

عنوان: پیوست فایل

new fax.png

میترا حقیقی 08/03/95 06:32 ب.ظ

ارسال شده

توضیح وضعیت

آخرین تلاش مجدد

تعداد تلاش مجدد

فکس ارسالی به وزارت کشور

faxSys

جزئیات عملیات

عطف به

مالک*

زمان بند

یادداشتها

اطلاعات


- فکس
- faxSys
- زمان بند
- یادداشتها

مرتبط


- متداول
- اتصالات
- عملیات
- گردش های کاری
- نشیست های مجاوره



➔ امکان ارسال مجدد با قابلیت تنظیم فاصله زمانی تکرار


✓  عدم دریافت نامبر از جانب مقصد، مشکلی است که دارای احتمال وقوع بالایی می باشد، از همین رو این قابلیت در محصول faxSys تعریف شده تا پس از ارسال یک نامبر در صورت عدم دریافت مقصد اقدام به تکرار ارسال نماید. همچنین تعداد دفعات تکرار و فاصله زمانی بین دفعات تکرار ارسال قابل تنظیم می باشد.

➔ پشتیبانی از ارسال فکس به شماره داخلی

✓  گاهی اوقات برای ارسال فکس با حالتی روبرو می شویم که شماره فکس مشتری مستقیم نبوده و نیاز است پس از شماره گیری و پخش شدن پیغامی خاص با گرفتن شماره داخلی نسبت به ارسال فکس اقدام نمایید که این عمل معمولاً به صورت دستی انجام می شود. یکی دیگر از قابلیت های متمایز faxSys امکان ارسال فکس برای مواقعی است که شماره فکس مستقیم نبوده و این امکان را برای کاربر فراهم می آورد که پس از گذشت اندکی زمان شماره داخلی را وارد نموده و نامبر خود را ارسال نماید.

➔ قابلیت اتصال چند سرور نامبر متفاوت به یک سیستم CRM و انتخاب نوع سرور نامبر

برای ارسال

✓  یکی از ملزومات سازمان های بزرگ استفاده از همزمان از چندین سرور نامبر جهت ارسال و دریافت نامبر در یکپارچگی کامل با سیستم CRM و تشکیل پروفایل یکپارچه مشتریان خود می باشد. در این مورد با دریافت یک سیستم faxSys برای هر سرور کلیه سرورهای سازمان با سیستم CRM آن یکپارچه شده و مدیریت کلیه فعالیت های آنها به صورت متمرکز



در این سیستم جامع امکان پذیر خواهد بود، همچنین سازمان قادر خواهد بود تا با توجه
نیازمندی ها و زیرساخت های خود در هنگام انجام هر فعالیت خود در زمینه نمابر، سرور
مورد نیاز خود را انتخاب نماید.

خ امکان انتخاب شماره نمابرهای مختلف سازمان هنگام ارسال

✓ یکی از قابلیت های کاربردی faxSys داشتن تعداد نامحدود شماره نمابر بر هر سرور فکس
و پوشش کلیه شماره های تعریف شده آن است، به طوری که کاربران سیستم در هنگام
ارسال یک نمابر پس از انتخاب سرور نمابر، می توانند از بین شماره های تعریف شده بر آن
سرور نیز یکی را انتخاب نمایند.



د امکان مشخص نمودن سرور فکس پیش فرض برای ارسال

ذ ثبت جزئیات وضعیت ارسال فکس به صورت اتوماتیک (مانند مشغول بودن خط، دریافت

شده و ...)

ر جلوگیری از ارسال فکس برای مخاطبانی که شماره فکس ندارند.

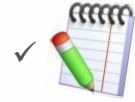
✓ در صورت کلیک دکمه ارسال نمابر برای مقصدی که شماره نمابر آن تعریف نشده باشد،
سیستم با نشان دادن پیغام خطا کاربر را از عدم وجود شماره نمابر آگاه می نماید.





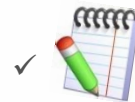
ز امکان تولید خودکار موضوع نمابر در CRM

این امکان بر faxSys قرار داده شده تا پس از ایجاد و ذخیره یک فعالیت نمابر، به صورت خودکار برای آن موضوعی با عناوینی از جمله ارسال نمابر از کاربر به ایجاد شود؛ در مراجعات بعدی دسترسی به این فعالیت از طریق جستجوی این موضوع امکان پذیر خواهد بود.



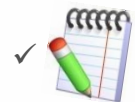
ژ امکان درج نام شرکت بر قالب تمام نمابرهای ارسالی

با این قابلیت تمامی نمابرهای ارسالی شرکت شما از کلیه سرورها و تمامی شماره های آنها با داشتن نام و نشان شرکت شما ارسال خواهند شد.



س انواع گزارش‌گیری از نمابرهای ارسالی و دریافتی

با توجه به اینکه به ازای هر نمابر یک fax Activity در سیستم ایجاد می‌شود لذا امکان گرفتن انواع گزارشات موردنیاز یا ساختن انواع داشبورد بر روی هر یک از فیلدهای نمابر امکان‌پذیر است. به‌طور نمونه:



- وضعیت‌های مختلف نمابر از قبیل ارسال‌شده، در انتظار، ناموفق
- فعالیت‌های انجام‌شده بر روی نمابر توسط کارمندان به تفکیک مشتریان
- تعداد و بازه‌های زمانی ارسال و دریافت نمابر برای گروه‌های مختلف مشتریان و کاربران



دریافت نمابر:



الف امکان دریافت فکس از طریق سرویس Windows Fax و فکس Elastix (Hyla Fax)

در این سیستم فارغ از نوع سرور ارسال کننده نمابر، مدیریت دریافت آن از طریق هریک از سرویس های فکس ویندوز یا فکس Elastix و انتقال به CRM قابل پوشش خواهد بود.





ب جستجوی خودکار شماره فکس دریافتی در بین شماره ها و وصل کردن به مشتری حقیقی

یا حقوقی به صورت خودکار (شخص یا شرکت تعریف شده در CRM)

✓ با دریافت یک نمابر سیستم faxSys شماره مبدا آن را در میان کلیه شماره های نمابر تعریف شده در پروفایل مشتریان جستجو کرده و فعالیت و محتوای نمابر را بر موجودیت مربوطه ضمیمه خواهد کرد.



پ تولید خودکار موضوع نمابر

✓ سیستم faxSys برای هر نمابر دریافت شده به صورت خودکار موضوع تعریف می نماید و امکان جستجوی آن فعالیت بر اساس موضوع آن وجود دارد.



ت امکان استفاده از گردش های کاری سیستم CRM جهت اطلاع رسانی های خودکار



تنظیمات:



با یکپارچه سازی سیستم CRM و سرورهای فکس سازمان، بخشی در CRM ایجاد خواهد شد تا کاربران سیستم بتوانند در صورت داشتن دسترسی، به راحتی تنظیمات مرتبط با سرورهای فکس و خطوط فکس را مطابق با توضیحات ذیل انجام دهند.

الف. قابلیت تنظیم و انتخاب سرورهای فکس در هر بار ارسال نامبر

ب. قابلیت تنظیم و انتخاب شماره نامبر از بین شماره های نامبر تعریف شده بر هر سرور فکس

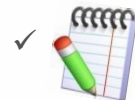
پ. قابلیت تنظیم زمان انتظار شماره گیری شماره داخلی نامبر پس از شماره اصلی فکس مقصد در نامبرهای ارسالی

ت. قابلیت تعیین تعداد تکرارهای ارسال نامبر در صورت خطا در ارسال آن

ث. قابلیت تنظیم دوره های زمانی به روز رسانی وضعیت نامبرهای ارسالی و دریافتی

ج. قابلیت اضافه نمودن شماره های پیشنهادی

شاید در سازمان شما برای آزاد شدن خطوط و امکان ارسال نامبر، نیاز به وارد کردن یک شماره مثلاً عدد ۹ باشد برای این منظور با تعریف عدد ۹ به عنوان یک شماره پیشنهادی، در هر بار ارسال نامبر، مشاهده می‌نمایید که عدد ۹ نیز به ابتدای شماره اضافه شده و کاربران می‌توانند بدون مشکل نامبر را ارسال کنند.



سامانه‌های مدیریت

راهکارهای مدیریت ارتباط با مشتری



چ قابلیت تعیین و تنظیم سرور فکس پیش فرض