

**TAC** **تذرو**  
**افزار** شرکت  
 مهندسی  
 (سهامی خاص)  
 الکترونیک، مخابرات، کامپیوتر



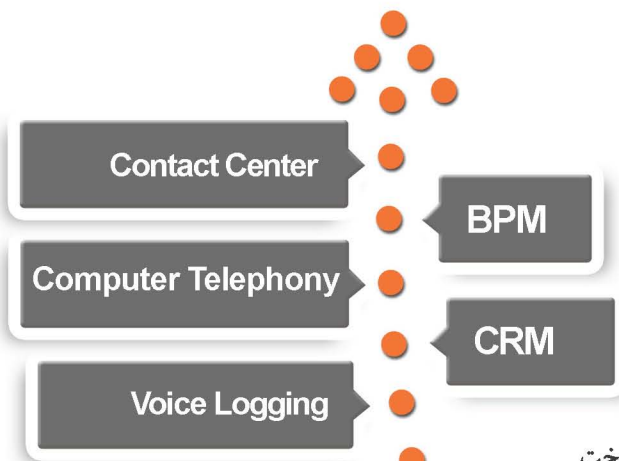
**مرکز  
ارتباط**  
**Tazarv Contact  
Center**



تهران، سعادت آباد، خیابان سرو غربی، خیابان صراف های شمالی  
 نبش ۱۷ شرقی، شماره ۱  
 تلفن: ۰۲۱) ۲۳۰۳۳۰۰۰  
[info@tazarv.com](mailto:info@tazarv.com) [www.tazarv.com](http://www.tazarv.com)



# تذرو افزار از آغاز ...



شرکت مهندسی تذرو افزار از سال ۱۳۷۶ با مشارکت جمعی از متخصصین سخت افزار، نرم افزار و سیستم های مخابراتی آغاز بکار نموده و از ابتدا تمامی توان خود را در راستای استفاده بهینه از فن آوری اطلاعات در سیستم های مرتبط با فعالیت این مجموعه به کار گرفته است. این شرکت در سال ۱۳۷۷ به عضویت شورای عالی انفورماتیک کشور در آمده و هم اکنون حائز رتبه ۳ در زمینه تولید نرم افزار می باشد.

۱۳۹۰ پیاده سازی، استقرار و توسعه راهکارها در پروژه های کسب و کار

طراحی بستر نرم افزاری مدیریت فرآیندهای کسب و کار Tazrv BPM Suite

- احراز پروانه بهره برداری در تولید فن آوری اطلاعات (گرایش نرم افزار) وزارت صنایع
- گواهی فعالیت صنعتی در زمینه طراحی و مونتاژ بردهای الکترونیکی وزارت صنایع
- عضویت در سندیکای صنعت مخابرات ایران
- گواهینامه صلاحیت پیمانکاری در رشته ارتباطات

۱۳۸۵ طراحی و پیاده سازی اولین مرکز ارتباط Contact Center در ایران

۱۳۸۴ راهکارهای نرم افزاری CRM برای پروژه های خاص منظوره

طراحی و پیاده سازی نرم افزار CRM اتفاقات و حوادث شرکتهای توزیع نیروی برق

در حال حاضر این شرکت با بهره گیری بیش از ۶۰ نفر کادر فنی متخصص در زمینه های مرتبط و کسب سهم قابل توجهی از بازار داخلی در زمینه سیستم های مختلف، نگاه خود را به بازارهای خارجی معطوف داشته تا نمایانگر رشد و شکوفائی صنعت کشور در بازارهای بین المللی نیز باشد.

۱۳۸۱ طراحی و پیاده سازی اولین مرکز تماس Call Center در ایران

۱۳۷۹ طراحی، تولید و عرضه سخت افزار و نرم افزار سیستم های کامپیوتر تلفنی و سیستم های مستند سازی صوتی (ضبط مکالمات)



## ضرورت وجود Contact Center



- ایجاد تسهیلات ارتباطی جهت بهره مندی از خدمات الکترونیکی و خودکار در سازمان
- ایجاد کانال ارتباطی مناسب به منظور مدیریت درخواست و فرآیندهای مرتبط با مشتریان
- توسعه کانالهای ارتباطی و مدیریت بهینه نقاط تماس با مشتریان

با بالا رفتن سطح توقعات مشتریان در فضای رقابتی، ماهیت و چگونگی سرویسهای ارائه شده به مشتریان تغییر کرده است. کاهش ضریب نفوذ تلفن در مقابل کانال های ارتباطی دیگر، وجود مراکز تماس از نوع Contact Center را امری اجتناب ناپذیر جلوه می دهد.

- تمرکز و مدیریت خطوط ارتباطی سازمان
- پاسخگویی هدفمند به مشتریان و مخاطبین سازمان
- مدیریت و ارزیابی عملکرد گروه کارشناسان پاسخگو (Agents)

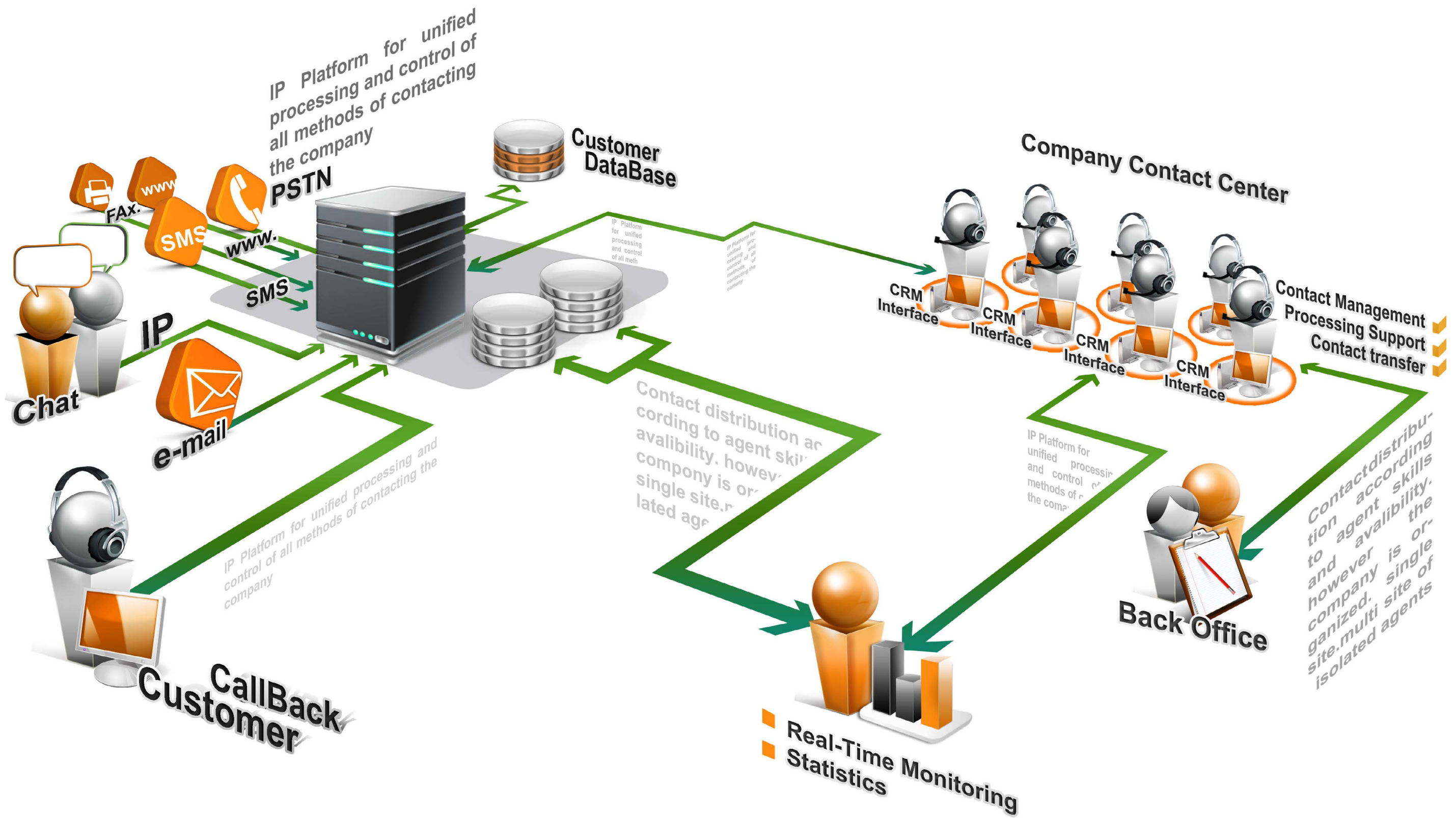
مخابراتی به همراه نرم افزارهای تخصصی می باشد. واسطه های گوناگون نرم افزاری و سخت افزاری در سیستم این امکان را بوجود می آورد که کانالهای گوناگون ارتباطی نظیر Call, Fax, SMS, Email و دیگر روشهای ارتباطی با هم مجتمع شده و از طریق نرم افزارها، ضمن ایجاد ارتباطات لازم، مدیریت واحدی را بوجود آورند که به آن اصطلاحاً مدیریت تماس با مشتریان (C.I.M) گفته می شود. کارشناسان (Agents) از طریق نرم افزارهای موجود بر روی ایستگاههای کاری خود می توانند اطلاعات لازم را در کسری از ثانیه بر روی صفحه نمایش خود مشاهده و برای پاسخگویی به مشتریان خود را مجهز نمایند.

نیاز امروزی سازمانها و شرکتهای بزرگ به ارتباط نزدیک و پیوسته با مشتریان خود، همزمان با پیشرفت تکنولوژی ارتباطات و کامپیوتر مقوله جدیدی را تحت عنوان Contact Center بوجود آورده است که نه تنها امکان ارتباط دائمی و همه جانبه مشتریان با سازمانها را فراهم می کند، بلکه ابزاری کامل جهت مدیریت تماس و ارتباط با مشتریان را نیز مهیا می سازد. Contact Center به عنوان یک راهکار، ضمن بهره گیری از تمامی روشهای ارتباطی نوین امکان ارائه انواع سرویس های مورد نظر سازمان برای مشتریان و مخاطبین را فراهم و مدیریت می نماید. Contact Center شبکه بزرگ و گسترده ای از تجهیزات



Contact Center is not a product  
it's a customer care solution

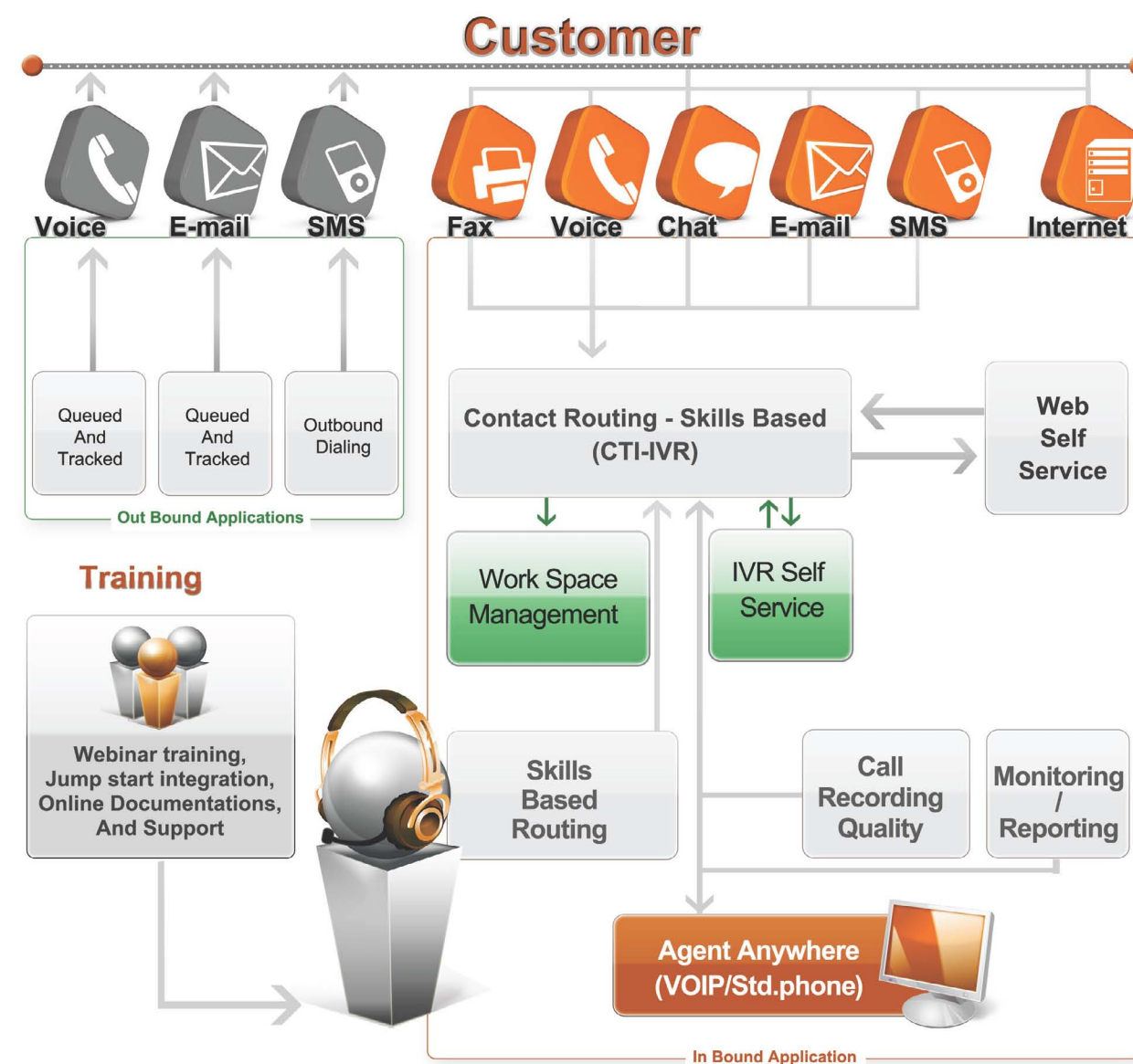
تخصص و تجربه ما راه اندازی مرکز ارتباط با  
کیفیت است.



**Tazarv Contact Center** یک راهکار با ویژگی های کامل و سرویس های متنوعی است که تمامی کانالهای ارتباطی درون سازمانی و برون سازمانی را به کمک بکارگیری مهارت های کارشناسان (Agents) و به منظور افزایش سطح رضایت مندی مشتریان فراهم می سازد.

## ویژگیهای Tazarv Contact Center (TCC)

- سیستم مبتنی بر IP/TDM
- حمایت از خطوط ورودی IP/Analog/E1
- استفاده از گوشی های Analog/IP/Soft Phone
- امکان تعریف گروه های کاری مختلف
- دارای استراتژی مبتنی بر مهارت برای مسیریابی ارتباطات ورودی
- مدیریت صف ارتباطات ورودی Queue Management
- امکان شناسایی و احراز هویت مشتریان از طرق مختلف و ارائه سرویس های خاص بر اساس نوع مشتری
- قابلیت تعریف ایستگاه کاری برای هر پاسخگو
- امکان تعریف قوانین مسیریابی مختلف بر اساس نوع تماس و درخواست مشتری
- مدیریت مشتری هنگام حضور در صف تماس
- برقراری ارتباط سازمان یافته به خارج از سازمان
- Outbound Dialing
- امکان سازماندهی ارتباط از داخل با مشتری به روشهای Preview, Predictive, Power
- کنترل و ردیابی تمامی عملیات کارشناسان و تماس گیرندگان
- Multi Media Contact Recording
- یکپارچه سازی کلیه روشهای ارتباط مشتری با سازمان
- Unified Messaging
- قابلیت تعریف اپراتور و سوپروایزر بدون محدودیت موقعیت جغرافیایی
- Remote Agent
- یکپارچه سازی پاسخگوئی در سایتهای مختلف یک سازمان
- Multi-Site
- قابلیت سرریز تماسها در شبکه مراکز چندگانه
- امکان مانیتورینگ زنده بر روی تماس ها توسط سوپروایزر
- ارتباط یکپارچه با تمامی سیستم های مکانیزه سازمان Unified Database
- امکان تعریف سیستم گردش کار برای شکایات رسیده
- گزارش های پیشرفته Advanced Reports
- داشبورد مدیریتی Online Dashboard
- برقراری ارتباط با CRM
- استفاده از درگاههای استاندارد نرم افزاری جهت ارتباط با دیگر سیستم های موجود
- امکان ارتباط با شرکتهای ارایه دهنده سرویسهای SMS
- امکان ارتباط با سیستم های دیگر Call/Contact Center
- VOIP با استفاده از پروتکل های استاندارد
- قابلیت توسعه پذیری



ساختار بستر TCC امکان ارائه سرویس های مورد نظر سازمان را در لایه های کاربردی و مدیریتی فراهم می آورد.

## Interactive Voice Response (IVR)

در این سرویس مشتریان به صورت گویا با سیستم ارتباط برقرار کرده و اطلاعات مورد نظر خود را از طریق یک درختواره اطلاعاتی دریافت می کنند.

## Intelligent Queue

این سرویس امکان تشکیل صف هوشمند تماسها را بر اساس مهارت های تعریف شده کارشناسان پاسخگو فراهم می آورد.

## SMS & Email

مشتریان می توانند از سرویس دوطرفه SMS & Email استفاده کرده و اطلاعات رد و بدل کنند.

## Fax

سرویس Fax به طور Online&Offline به صورت دو طرفه در اختیار مشتریان قرار می گیرد.

## Chat

در این سرویس تماس گیرندگان این امکان را دارند که با پاسخگوهای سازمان Chat کرده و عملیات مورد نظرشان را انجام دهند.

## Help Desk

در این سیستم مشتریان به صورت اتوماتیک از سیستم راهنمایی می گیرند.

## Outgoing Services

امکان زمانبندی ارسال Call, Fax, SMS & Email و یا اعلام پیام های خاص برای مشتریان بصورت اتوماتیک توسط این سرویس ارائه می گردد. روشهای مختلفی از جمله Preview, Predictive & Power Announcement در این سرویس مورد استفاده قرار می گیرند.

## Text To Speech

تبدیل متن تایپ شده به صوت (Voice) توسط این سرویس انجام پذیر است.

## Q & A

تماس گیرندگان می توانند پرسش، انتقاد و یا پیشنهادات خود را در صندوقهای صوتی قرار داده و به صورت اتوماتیک شماره پی گیری دریافت نمایند. در این سیستم این امکان وجود دارد که پیام ها به صورت Call, Fax, SMS & Email در صندوقها ذخیره شده و شماره پی گیری ارائه شود.

## Multi Media Recording

امکان ضبط و ثبت هر نوع ارتباط با سیستم و پاسخگو اعم از Call, Fax, Sms, Email مهیا می گردد.

## Billing

امکان ارائه صورتحساب و هزینه درایستگاه کاری تعریف شده برای هر پاسخگو با این سرویس مهیا می گردد

## Intelligent Routing

در این سرویس عملا بر اساس سناریوهای مختلف و به منظور کاهش ترافیک خطوط، مسیریابی هوشمند توسط سیستم انجام میشود.

## VIP Services

امکان ایجاد هر نوع خدمت خاص منظوره برای مشتریان ویژه یک سازمان با استفاده از سرویس VIP مهیا می گردد.

## IVR Dynamic Generator

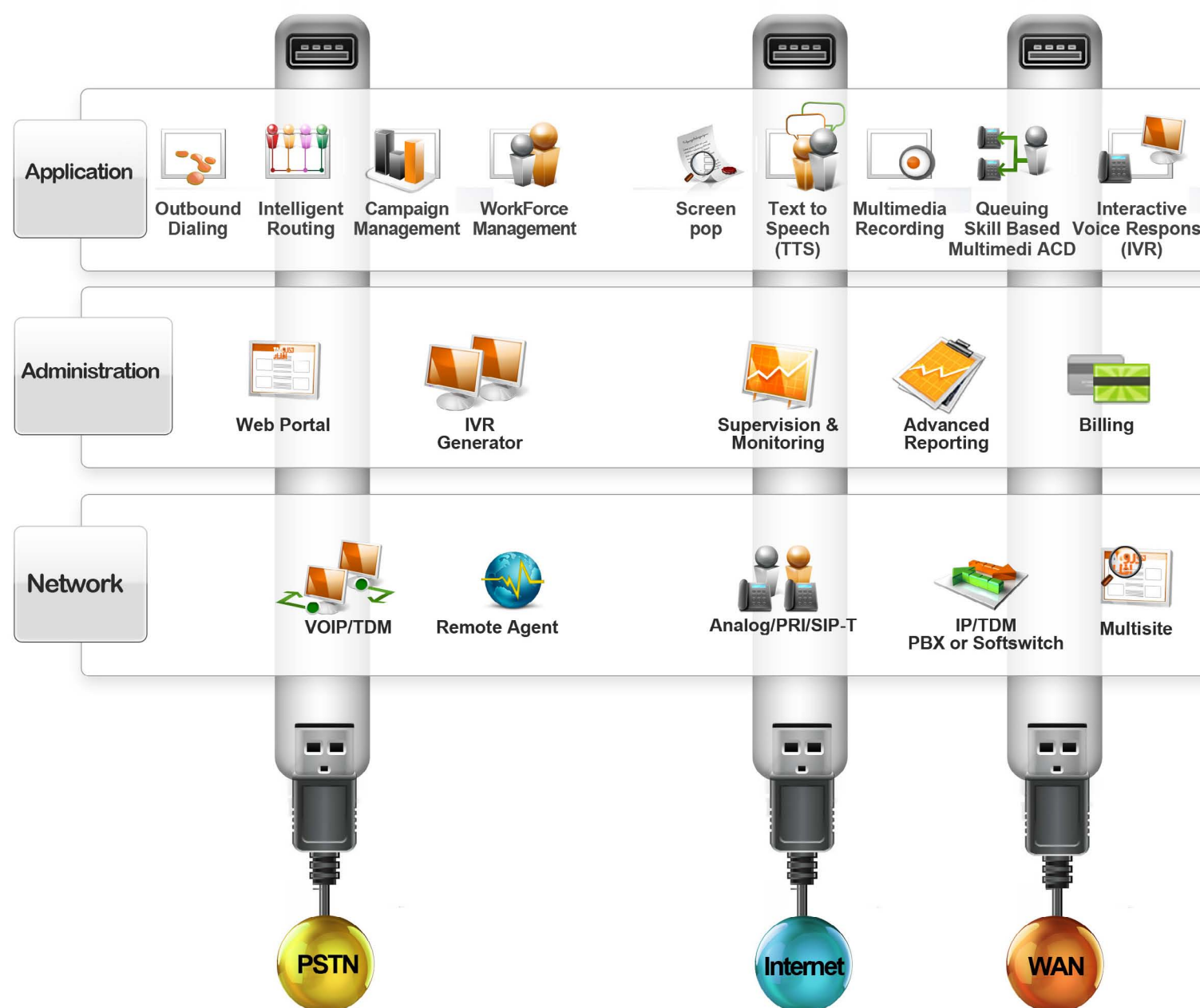
این سرویس امکان ایجاد درختواره اطلاعاتی جدید و یا تغییر درختواره موجود را با استفاده از یک محیط گرافیکی ساده و موثر و بدون استفاده از کد نویسی فراهم می آورد.

## Screen Pop

در سازمانهای ساخت یافته، Screen Pop نقطه تلاقی CRM و Contact Center می باشد. این سرویس نمایش اطلاعات و تاریخچه مشتریان همراه با امکان ثبت در زمان برقراری تماس را برای پاسخگو فراهم می آورد.

## Campaign Management

مدیریت ستادی در خصوص ارائه راهکار برای مشتریان در این ماجول ارائه می گردد



نیاز سازمانهای امروزی، ارتباط ساخت یافته و متنوع با مشتریان می باشد. هزینه و سریعترین زمان پاسخگویی، مزیت نسبی این سازمان ها را مشخص می نماید. در سازمانهای سنتی این ارتباط به صورت یک به یک با لایه های مختلف و با صرف زمان و هزینه زیاد تحقق می یابد و قابلیت کنترل و پایش ارتباطات و کیفیت ارائه سرویس را ناممکن می سازد. از این رو ایجاد سیستم متمرکز پاسخگویی ضمن اصلاح نحوه ارتباطات به بهبود عملکرد و کارایی سازمان کمک شایان توجهی می نماید.

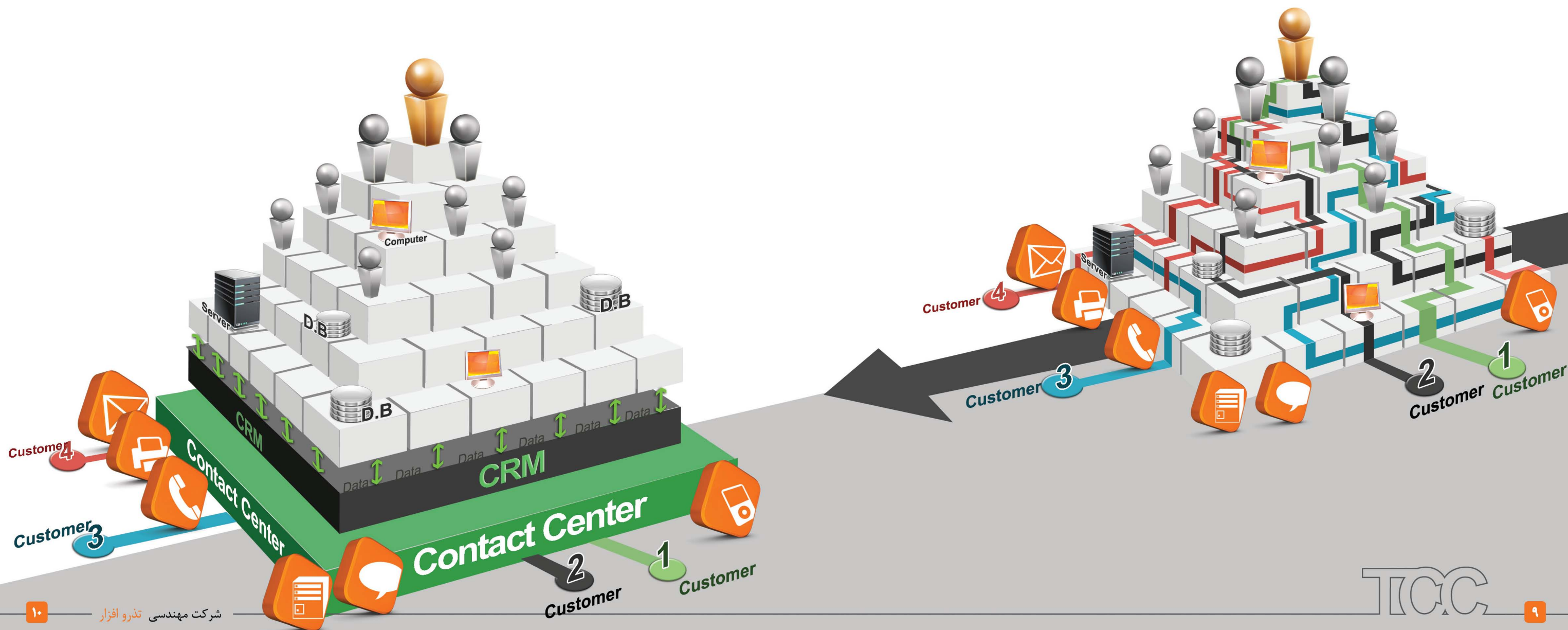
امروزه Contact Center جزئی از راهکار کلی نرم افزاری (Total Solution Software) یک سازمان می باشد و دیگر نمی توان آنها را از سامانه های دیگری از سازمان همچون CRM & ERP و یا کاربردهای نرم افزاری دیگر مجزا دانست.

این موضوع به دلیل آن است که هر نوع ارتباط مخاطبین سازمان جهت تقاضای سرویس و یا خدمت، ردپای خود را در سیستم های جزیره ای و مکانیزه آن سازمان باقی خواهد گذاشت.

Contact Center برخلاف تصور کنونی تنها یک نقطه تماس با سازمان و یا یک قطعه جداگانه از پیکره یک سازمان نیست که تعامل چندانی بین آن و دیگر اجزای سازمان وجود نداشته باشد، بلکه Contact Center قطعه ای از شکل پازل مانند یک راهکار جامع در سازمان بوده که ضمن مدیریت دریافت درخواستهای مخاطبین، امکان گردش فرآیندهای مرتبط با درخواست مشتری را در داخل سازمان (Back Office) فراهم آورده و مخاطب را از نحوه انجام و نتیجه آن آگاه می سازد.

امروزه در سازمانها، تصویر مدیریت ارتباط با مشتریان (C.R.M) بدون بهره مندی از مدیریت تماس با مشتریان (C.I.M) تصویری ناقص خواهد بود.

- یکپارچه سازی پاسخگویی
- افزایش سطح کیفیت سرویس و خدمات
- برقراری ارتباط دو طرفه قابل پی گیری
- ارتباط با سیستم های مکانیزه
- افزایش کیفیت نظارت مدیران
- افزایش رضایت مشتری



## خدمات قابل ارائه

شرکت تذرو افزار با ارائه خدمات مختلف و متنوع، مشتریان را قادر می سازد تا راهکارهایی قوی و ترکیبی بر پایه نیازمندی سازمان ایجاد و راه اندازی نمایند .

### پیاده سازی Implementation

- نصب و پیکربندی Router و IP Phone های شبکه Local
- نصب و پیکربندی محیط Contact Center
- نصب و تنظیمات سرور
- نصب نرم افزارهای Contact Center

### سرویسهای تخصصی Professional Services

خدمات تخصصی، مشتریان را جهت بهینه سازی و سفارشی سازی محیط Contact Center یاری می دهد. در طول زمان انجام پروژه، خدمات تخصصی بعنوان پلی بین مشتریان و مهندسين شرکت تذرو افزار عمل می نماید.

- بومی سازی محیط Contact Center
- ارائه راهبردهای پیشرفته هدایت تماس (Routing) در ارتباطات ورودی
- سفارشی سازی IVR
- توسعه گزارش های سفارش شده
- ارائه Best Practice در زمینه تجهیز Contact Center

### خدمات یکپارچه سازی

- ساختار و معماری سرویس گرای Tazarv Contact Center امکان یکپارچگی با دیگر سیستم های موجود در سازمان از جمله CRM و یا هر نوع سیستم مکانیزه دیگری را محقق می سازد.

## برخی از مشتریان



پرداخت الکترونیک  
سامان



صدا و سیاهی جمهوری اسلامی ایران



بانک تجارت



امداد خودرو ایران



بانک مسکن



بانک سامان



سایپا یدک



بانک اقتصاد نوین



شاتل



بانک رفاه کارگران



خدمت بیمه ایران



بانک ملت  
bank mellat



بانک پارسیان



بانک کارآفرین



ریاست جمهوری اسلامی ایران



B.M.I



FANAVA



WORLDWIDE EXPRESS



پستچی