

Contact
Center

مرکز تماس

شرکت مهندسی تدر و افزار

سوابق مرتبط با سامانه مرکز تماس

TCC

کارهای انجام شده در حوزه سامانه مرکز تماس
(Call/Contact Center)

تذرو
افزار
شرکت
مهندسی
و پیمانکاری
الکترونیک، مشاورات، کامپیوتر



جمهوری اسلامی ایران

سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی - مرکز تماس ۱۶۲

- مشخصات سرویس های ارائه شده:
 - پشتیبانی از 10 Link E1 ورودی و 200 Agent
 - نرم افزار پایه مرکز تماس شرکت تذرو افزار
 - ماجول اطلاع رسانی مکانیزه (IVR)
 - ماجول توزیع هوشمند تماسها (ACD)
 - ماجول خوش آمدگویی و راهنمای اولیه تماس گیرنده
 - ماجول مسیریابی هوشمند تماس
 - ماجول ضبط مکالمات اپراتورها
 - ماجول مدیریت تماسهای Offline
 - ماجول مدیریت تماس های خروجی
 - ماجول مدیریت تماسهای پیامک، ایمیل و چت
 - ماجول مدیریت تماسهای فکس
 - بستر BPMS جهت طراحی و پیاده سازی سامانه مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) و سرویس های فرآیندی
 - درخت دانش



مجلس شورای اسلامی

مرکز ملی پاسخگویی سوالات دینی - مرکز تماس ۰۹۶۴۰۰

- مشخصات سرویس های ارائه شده:
 - پشتیبانی از 10 Link E1 ورودی و 174 Agent
 - نرم افزار پایه مرکز تماس شرکت تذرو افزار
 - ماجول اطلاع رسانی مکانیزه (IVR)
 - ماجول توزیع هوشمند تماسها (ACD)
 - ماجول خوش آمدگویی و راهنمای اولیه تماس گیرنده
 - ماجول مسیریابی هوشمند تماس
 - ماجول ضبط مکالمات اپراتورها
 - ماجول مدیریت تماسهای Offline
 - ماجول مدیریت تماس های خروجی
 - ماجول مدیریت تماسهای پیامک و ایمیل
 - بستر BPMS جهت طراحی و پیاده سازی سامانه مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) و سرویس های فرآیندی
 - درخت دانش

TCC

کارهای انجام شده در حوزه سامانه مرکز تماس
(Call/Contact Center)

تذرو افزار
شرکت
مهندسی
و پیمانکاری
الکترونیک، مخابرات، کامپیوتر



گروه خودروسازی سایپا

گروه خودروسازی سایپا - مرکز تماس ۰۹۶۷۷۰

- مشخصات سرویس های ارائه شده:
 - پشتیبانی از 5 Link E1 ورودی و 36 Agent
 - نرم افزار پایه مرکز تماس شرکت تذرو افزار
 - ماجول اطلاع رسانی مکانیزه (IVR)
 - ماجول توزیع هوشمند تماسها (ACD)
 - ماجول خوش آمدگویی و راهنمای اولیه تماس گیرنده
 - ماجول مسیریابی هوشمند تماس
 - ماجول ضبط مکالمات اپراتورها
 - ماجول مدیریت تماسهای Offline
 - ماجول مدیریت تماسهای پیامک و ایمیل
 - ارتباط با تلگرام
 - بستر BPMS جهت طراحی و پیاده سازی سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) و سرویس های فرآیندی



گروه خودروسازی بهمن

- مشخصات سرویس های ارائه شده:
 - پشتیبانی از 1 Link E1 ورودی و 15 Agent
 - نرم افزار پایه مرکز تماس شرکت تذرو افزار
 - ماجول اطلاع رسانی مکانیزه (IVR)
 - ماجول توزیع هوشمند تماسها (ACD)
 - ماجول خوش آمدگویی و راهنمای اولیه تماس گیرنده
 - ماجول مسیریابی هوشمند تماس
 - ماجول ضبط مکالمات اپراتورها
 - ماجول مدیریت تماسهای Offline
 - ماجول مدیریت تماس های خروجی
 - ماجول مدیریت تماسهای پیامک و ایمیل
 - بستر BPMS جهت طراحی و پیاده سازی سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) و سرویس های فرآیندی جهت ثبت و مدیریت درخواست ها و شکایت های مشتریان

TCC

کارهای انجام شده در حوزه سامانه مرکز تماس
(Call/Contact Center)

تذرو افزار
شرکت
مهندسی
و پیمانکاری
الکترونیک، مخابرات، کامپیوتر



بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران

بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران - مرکز تماس ارتباطات مردمی

- مشخصات سرویس های ارائه شده :
 - پشتیبانی از 1 Link E1 ورودی و 10 Agent
 - نرم افزار پایه مرکز تماس شرکت تذرو افزار
 - ماجول اطلاع رسانی مکانیزه (IVR)
 - ماجول توزیع هوشمند تماسها (ACD)
 - ماجول خوش آمدگویی و راهنمای اولیه تماس گیرنده
 - ماجول مسیریابی هوشمند تماس
 - ماجول ضبط مکالمات اپراتورها
 - ماجول مدیریت تماسهای Offline
 - ماجول مدیریت تماس های خروجی
 - ماجول مدیریت تماسهای پیامک و ایمیل
 - بستر BPMS جهت طراحی و پیاده سازی سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) و مدیریت درخواست ها و شکایت های مشتریان
 - درخت دانش



شرکت مدیریت امن الکترونیکی کاشف - شروع قرارداد

- مشخصات سرویس های ارائه شده :
 - پشتیبانی از 1 Link E1 ورودی و 10 Agent
 - نرم افزار پایه مرکز تماس شرکت تذرو افزار
 - ماجول اطلاع رسانی مکانیزه (IVR)
 - ماجول توزیع هوشمند تماسها (ACD)
 - ماجول خوش آمدگویی و راهنمای اولیه تماس گیرنده
 - ماجول مسیریابی هوشمند تماس
 - ماجول ضبط مکالمات اپراتورها
 - ماجول مدیریت تماسهای Offline
 - ماجول مدیریت تماس های خروجی
 - ماجول مدیریت تماسهای پیامک و ایمیل
 - ماجول مدیریت تماس های چت آنلاین
 - بستر BPMS جهت طراحی و پیاده سازی سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) و مدیریت درخواست ها
 - درخت دانش



بانک تجارت - مرکز تماس ۱۵۵۴

- مشخصات سرویس های ارائه شده :
 - پشتیبانی از 3 Link E1 ورودی و 52 Agent
 - نرم افزار پایه مرکز تماس شرکت تذرو افزار
 - ماجول اطلاع رسانی مکانیزه (IVR)
 - ماجول توزیع هوشمند تماسها (ACD)
 - ماجول خوش آمدگویی و راهنمای اولیه تماس گیرنده
 - ماجول مسیریابی هوشمند تماس
 - ماجول ضبط مکالمات اپراتورها
 - ماجول مدیریت تماسهای Offline
 - ماجول مدیریت تماس های خروجی
 - ماجول مدیریت تماسهای پیامک و ایمیل و چت
 - بستر BPMS جهت طراحی و پیاده سازی سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) و سرویس های فرآیندی جهت ثبت و مدیریت درخواست ها و شکایت های مشتریان
 - درخت دانش



بانک ملی - مرکز تماس ۶۴۱۴۰

- مشخصات سرویس های ارائه شده :
 - پشتیبانی از 4 Link E1 ورودی و 30 Agent
 - نرم افزار پایه مرکز تماس شرکت تذرو افزار
 - ماجول اطلاع رسانی مکانیزه (IVR)
 - ماجول توزیع هوشمند تماسها (ACD)
 - ماجول خوش آمدگویی و راهنمای اولیه تماس گیرنده
 - ماجول مسیریابی هوشمند تماس
 - ماجول ضبط مکالمات اپراتورها
 - ماجول مدیریت تماسهای Offline
 - ماجول مدیریت تماس های خروجی
 - ماجول مدیریت تماسهای پیامک و ایمیل و چت
 - ماجول نظرسنجی
 - بستر BPMS جهت طراحی و پیاده سازی سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) و سرویس های فرآیندی جهت ثبت و مدیریت درخواست های مشتریان در حوزه ادارات روابط عمومی و نظام های پرداخت (برای اعلام و پیگیری مغایرت های مالی)
 - درخت دانش



بانک رفاه کارگران

بانک رفاه کارگران - مرکز تماس ۸۵۲۵

- مشخصات سرویس های ارائه شده :
 - پشتیبانی از 3 Link E1 ورودی و 30 Agent
 - نرم افزار پایه مرکز تماس شرکت تذرو افزار
 - ماجول اطلاع رسانی مکانیزه (IVR)
 - ماجول توزیع هوشمند تماسها (ACD)
 - ماجول خوش آمدگویی و راهنمای اولیه تماس گیرنده
 - ماجول مسیریابی هوشمند تماس
 - ماجول ضبط مکالمات اپراتورها
 - ماجول مدیریت تماسهای Offline
 - ماجول مدیریت تماس های خروجی
 - ماجول مدیریت تماسهای پیامک و ایمیل
 - استقرار کارتابل مشتریان (به عنوان درگاه ارتباط تخصصی مشتریان با بانک)
 - بستر BPMS جهت طراحی و پیاده سازی سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) و سرویس های فرآیندی جهت ثبت و مدیریت درخواست ها، شکایات، انتقادات، پیشنهادات و مغایرت های مالی مشتریان در ادارت روابط عمومی، منابع انسانی و...
 - درخت دانش



بانک رفاه کارگران

بانک رفاه کارگران - مرکز تماس ۸۵۶۱۰ (سامانه رسیدگی به شکایات)

- مشخصات سرویس های ارائه شده :
 - پشتیبانی از 2 Link E1 ورودی و 5 Agent
 - نرم افزار پایه مرکز تماس شرکت تذرو افزار
 - ماجول اطلاع رسانی مکانیزه (IVR)
 - ماجول توزیع هوشمند تماسها (ACD)
 - ماجول خوش آمدگویی و راهنمای اولیه تماس گیرنده
 - ماجول مسیریابی هوشمند تماس
 - ماجول ضبط مکالمات اپراتورها
 - ماجول مدیریت تماسهای Offline
 - ماجول مدیریت تماسهای پیامک و ایمیل
 - بستر BPMS جهت طراحی و پیاده سازی سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) و سرویس های فرآیندی جهت ثبت و مدیریت شکایات های مشتریان در اداره بازرسی



بانک رفاه کارگران - سامانه ستاد خبری

- مشخصات سرویس های ارائه شده :
 - پشتیبانی از 1 Link E1 ورودی و 10 Agent
 - نرم افزار پایه مرکز تماس شرکت تذرو افزار
 - ماجول اطلاع رسانی مکانیزه (IVR)
 - ماجول توزیع هوشمند تماسها (ACD)
 - ماجول خوش آمدگویی و راهنمای اولیه تماس گیرنده
 - ماجول مسیریابی هوشمند تماس
 - ماجول ضبط مکالمات اپراتورها
 - ماجول مدیریت تماسهای پیامک و ایمیل
 - طراحی و پیاده سازی سیستم ثبت و مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM)



شرکت توسعه فن افزار توسن

- مشخصات سرویس های ارائه شده :
 - پشتیبانی از 1 Link E1 ورودی و 10 Agent
 - نرم افزار پایه مرکز تماس شرکت تذرو افزار
 - ماجول اطلاع رسانی مکانیزه (IVR)
 - ماجول توزیع هوشمند تماسها (ACD)
 - ماجول خوش آمدگویی و راهنمای اولیه تماس گیرنده
 - ماجول مسیریابی هوشمند تماس
 - ماجول ضبط مکالمات اپراتورها
 - ماجول مدیریت تماسهای Offline
 - ماجول مدیریت تماس های خروجی
 - ماجول مدیریت تماسهای پیامک و ایمیل
 - ماجول مدیریت تماسهای فکس
 - بستر BPMS جهت طراحی و پیاده سازی سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) و سرویس های فرآیندی جهت ثبت و مدیریت درخواست های مشتریان در حوزه ATM , POS



شرکت کارت اعتباری ایران کیش

کارت اعتباری ایران کیش

- مشخصات سرویس های ارائه شده :
 - پشتیبانی از 6 Link E1 ورودی و 80 Agent
 - نرم افزار پایه مرکز تماس شرکت تذرو افزار
 - ماجول اطلاع رسانی مکانیزه (IVR)
 - ماجول توزیع هوشمند تماسها (ACD)
 - ماجول خوش آمدگویی و راهنمای اولیه تماس گیرنده
 - ماجول مسیریابی هوشمند تماس
 - ماجول ضبط مکالمات اپراتورها
 - ماجول مدیریت تماسهای Offline
 - ماجول مدیریت تماس های خروجی
 - ماجول مدیریت تماسهای پیامک و ایمیل
 - ماجول مدیریت تماسهای فکس
 - پیاده سازی سناریوهای دریافت فکس بر اساس سرویس های فرآیندی بصورت مکانیزه
 - بستر BPMS جهت طراحی و پیاده سازی سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) و سرویس های فرآیندی جهت ثبت و مدیریت درخواست های مشتریان در حوزه خدمات فناوری اطلاعات و POS



شرکت خدمات انفورماتیک

شرکت خدمات انفورماتیک ۲۳۴۵

- مشخصات سرویس های ارائه شده:
 - پشتیبانی از 6 Link E1 ورودی و 30 Agent
 - نرم افزار پایه مرکز تماس شرکت تذرو افزار
 - ماجول اطلاع رسانی مکانیزه (IVR)
 - ماجول ضبط مکالمات اپراتورها
 - ماجول مدیریت تماسهای Offline
 - ماجول مدیریت تماس های خروجی
 - ماجول مدیریت تماسهای فکس
 - بستر BPMS جهت طراحی و پیاده سازی سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) و سرویس های فرآیندی جهت Helpdesk شعب

TCC

کارهای انجام شده در حوزه سامانه مرکز تماس
(Call/Contact Center)

تذرو افزار
شرکت
مهندسی
و پیمانکاری
الکترونیک، مخابرات، کامپیوتر



پرداخت الکترونیک سامان - مرکز تماس ۸۴۰۸۰

- مشخصات سرویس های ارائه شده:
 - پشتیبانی از 1 Link E1 ورودی و 15 Agent
 - ماجول اطلاع رسانی مکانیزه (IVR)
 - بستر BPMS جهت طراحی و پیاده سازی سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) و سرویس های فرآیندی



بانک صادرات ایران

بانک صادرات ایران - مرکز تماس ۰۹۶۰۲

- مشخصات سرویس های ارائه شده:
 - پشتیبانی از 30 Link E1 ورودی و 70 Agent
 - ماجول اطلاع رسانی مکانیزه (IVR)
 - ماجول خوش آمدگویی و راهنمای اولیه تماس گیرنده
 - ماجول ضبط مکالمات اپراتورها
 - ماجول مدیریت تماسهای Offline
 - ماجول مدیریت تماسهای فکس
 - ارتباط با سامانه تلفن بانک
 - ارتباط با سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات مشتریان
 - بستر BPMS جهت طراحی و پیاده سازی سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) جهت ثبت و مدیریت درخواست ها و شکایات مشتریان
 - درخت دانش

TCC

کارهای انجام شده در حوزه سامانه مرکز تماس
(Call/Contact Center)

تذرو افزار
شرکت
مهندسی
و پیمانکاری
الکترونیک، مخابرات، کامپیوتر



شرکت پدیسار انفورماتیک (بانک ایران زمین) - مرکز تماس ۲۴۸۰۹

- مشخصات سرویس های ارائه شده:
 - پشتیبانی از 1 Link E1 ورودی و 10 Agent
 - نرم افزار پایه مرکز تماس شرکت تذرو افزار
 - ماجول اطلاع رسانی مکانیزه (IVR)
 - ماجول توزیع هوشمند تماسها (ACD)
 - ماجول خوش آمدگویی و راهنمای اولیه تماس گیرنده
 - ماجول مسیریابی هوشمند تماس
 - ماجول ضبط مکالمات اپراتورها
 - ماجول مدیریت تماسهای Offline
 - ماجول مدیریت تماس های خروجی
 - ماجول مدیریت تماسهای پیامک و ایمیل
 - ماجول مدیریت تماسهای فکس
 - بستر BPMS جهت طراحی و پیاده سازی سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) جهت ثبت و مدیریت درخواست های مشتریان و امداد شعب
 - ...



شرکت کارگزاری و سرمایه گذاری ملی ایران- مرکز تماس ۴۲۳۵۳۰۰۰

- مشخصات سرویس های ارائه شده:
 - پشتیبانی از 1 Link E1 ورودی و 10 Agent
 - نرم افزار پایه مرکز تماس شرکت تذرو افزار
 - ماجول اطلاع رسانی مکانیزه (IVR)
 - ماجول توزیع هوشمند تماسها (ACD)
 - ماجول خوش آمدگویی و راهنمای اولیه تماس گیرنده
 - ماجول مسیریابی هوشمند تماس
 - ماجول ضبط مکالمات اپراتورها
 - ماجول مدیریت تماسهای Offline
 - ماجول مدیریت تماس های خروجی
 - ماجول مدیریت تماسهای پیامک و ایمیل
 - ماجول مدیریت تماسهای فکس
 - ارتباط با نرم افزار CRM موجود در سازمان

TCC

کارهای انجام شده در حوزه سامانه مرکز تماس
(Call/Contact Center)

تذرو افزار
شرکت
مهندسی
و پیمانکاری
الکترونیک، مشاورات، کامپیوتر



پست بانک ایران

پست بانک ایران - مرکز تماس ۸۴۲۸۴

- مشخصات سرویس های ارائه شده:
 - پشتیبانی از 1 Link E1 ورودی و 25 Agent
 - ماجول اطلاع رسانی مکانیزه (IVR)
 - ماجول خوش آمدگویی و راهنمای اولیه تماس گیرنده
 - ماجول ضبط مکالمات اپراتورها
 - ماجول مدیریت تماسهای Offline
 - ماجول مدیریت تماس های خروجی
 - ارتباط با سامانه تلفن بانک



بیمه البرز - مرکز تماس ۲۹۴۶۰

- مشخصات سرویس های ارائه شده:
 - پشتیبانی از 1E1 ورودی و 10 Agent
 - نرم افزار پایه مرکز تماس شرکت تذرو افزار
 - ماجول اطلاع رسانی مکانیزه (IVR)
 - ماجول توزیع هوشمند تماسها (ACD)
 - ماجول خوش آمدگویی و راهنمای اولیه تماس گیرنده
 - ماجول مسیریابی هوشمند تماس
 - ماجول ضبط مکالمات اپراتورها
 - ماجول مدیریت تماسهای Offline
 - ماجول مدیریت تماس های خروجی
 - ماجول مدیریت تماسهای پیامک و ایمیل و چت
 - ماجول مدیریت تماسهای فکس
 - بستر BPMS جهت طراحی و پیاده سازی سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) و سرویس های فرآیندی در حوزه خدمات بیمه ای



بیمه سرمد - مرکز تماس ۴۳۹۶۳

- مشخصات سرویس های ارائه شده:
 - پشتیبانی از 2 Link E1 ورودی و 10 Agent
 - ماجول اطلاع رسانی مکانیزه (IVR)
 - ماجول خوش آمدگویی و راهنمای اولیه تماس گیرنده
 - ماجول ضبط مکالمات اپراتورها
 - ماجول مدیریت تماسهای Offline
 - ماجول مدیریت تماس های خروجی
 - ماجول مدیریت تماسهای پیامک و ایمیل و چت
 - ماجول مدیریت تماسهای فکس
 - بستر BPMS جهت طراحی و پیاده سازی سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) و سرویس های فرآیندی در حوزه خدمات بیمه ای

TCC

کارهای انجام شده در حوزه سامانه مرکز تماس
(Call/Contact Center)

تذرو افزار
شرکت
مهندسی
و پیمانکاری
الکترونیک، مخابرات، کامپیوتر



بیمه معلم

- مشخصات سرویس های ارائه شده:
 - پشتیبانی از 12 Analog ورودی و 10 Agent
 - نرم افزار پایه مرکز تماس شرکت تذرو افزار
 - ماجول اطلاع رسانی مکانیزه (IVR)
 - ماجول توزیع هوشمند تماسها (ACD)
 - ماجول خوش آمدگویی و راهنمای اولیه تماس گیرنده
 - ماجول مسیریابی هوشمند تماس
 - ماجول ضبط مکالمات اپراتورها
 - ماجول مدیریت تماسهای Offline
 - ماجول مدیریت تماس های خروجی
 - ماجول مدیریت تماسهای پیامک و ایمیل و چت
 - ماجول مدیریت تماسهای فکس



مرکز خدمات حوزه های علمیه قم

مرکز خدمات حوزه علمیه قم - مرکز تماس ۰۲۵-۳۱۲۰۰

- مشخصات سرویس های ارائه شده:
 - پشتیبانی از 2 Link E1 ورودی و 10 Agent
 - نرم افزار پایه مرکز تماس شرکت تذرو افزار
 - ماجول اطلاع رسانی مکانیزه (IVR)
 - ماجول توزیع هوشمند تماسها (ACD)
 - ماجول خوش آمدگویی و راهنمای اولیه تماس گیرنده
 - ماجول مسیریابی هوشمند تماس
 - ماجول ضبط مکالمات اپراتورها
 - ماجول مدیریت تماسهای Offline
 - ماجول مدیریت تماس های خروجی
 - ماجول مدیریت تماسهای پیامک و ایمیل
 - ماجول مدیریت تماسهای فکس
 - ارتباط با نرم افزار CRM موجود در سازمان



صنایع شیمیایی بهداد

- مشخصات سرویس های ارائه شده:
 - پشتیبانی از 1 Link E1 ورودی و 10 Agent
 - نرم افزار پایه مرکز تماس شرکت تذرو افزار
 - ماجول اطلاع رسانی مکانیزه (IVR)
 - ماجول توزیع هوشمند تماسها (ACD)
 - ماجول خوش آمدگویی و راهنمای اولیه تماس گیرنده
 - ماجول مسیریابی هوشمند تماس
 - ماجول ضبط مکالمات اپراتورها
 - ماجول مدیریت تماسهای Offline
 - ماجول مدیریت تماسهای پیامک و ایمیل
 - ماجول مدیریت تماسهای فکس
 - بستر BPMS به همراه انتقال تکنولوژی جهت استفاده کارفرما از ابزارهای موجود برای تعریف و پیاده سازی سرویس های فرآیندی کسب و کار سازمان



شرکت مخابرات استان خراسان - مرکز تماس ۱۳۵

- مشخصات سرویس های ارائه شده:
 - پشتیبانی از 1 Link E1 ورودی و 10 Agent
 - نرم افزار پایه مرکز تماس شرکت تذرو افزار
 - ماجول اطلاع رسانی مکانیزه (IVR)
 - ماجول توزیع هوشمند تماسها (ACD)
 - ماجول خوش آمدگویی و راهنمای اولیه تماس گیرنده
 - ماجول مسیریابی هوشمند تماس
 - ماجول ضبط مکالمات اپراتورها
 - ماجول مدیریت تماسهای Offline
 - ماجول مدیریت تماس های خروجی
 - ماجول مدیریت تماسهای پیامک و ایمیل
 - ماجول مدیریت تماسهای فکس

TCC

کارهای انجام شده در حوزه سامانه مرکز تماس
(Call/Contact Center)

تذرو افزار
شرکت
مهندسی
و پیمانکاری
الکترونیک، مخابرات، کامپیوتر



سازمان امور مالیاتی کشور (طرح جامع مالیاتی) - مرکز تماس ۳۵۰۸۷

- مشخصات سرویس های ارائه شده:
 - پشتیبانی از 2 Link E1 ورودی و 20 Agent
 - نرم افزار پایه مرکز تماس شرکت تذرو افزار
 - ماجول اطلاع رسانی مکانیزه (IVR)
 - ماجول توزیع هوشمند تماسها (ACD)
 - ماجول خوش آمدگویی و راهنمای اولیه تماس گیرنده
 - ماجول مسیریابی هوشمند تماس
 - ماجول ضبط مکالمات اپراتورها
 - ماجول مدیریت تماسهای Offline
 - ماجول مدیریت تماس های خروجی
 - ماجول مدیریت تماسهای پیامک و ایمیل
 - ماجول مدیریت تماسهای فکس
 - ارتباط با نرم افزار Microsoft CRM موجود در سازمان



امور مالیاتی شهر و استان تهران - مرکز تماس ۱۵۲۶

- مشخصات سرویس های ارائه شده:
 - پشتیبانی از 1 Link E1 ورودی و 10 Agent
 - نرم افزار پایه مرکز تماس شرکت تذرو افزار
 - ماجول اطلاع رسانی مکانیزه (IVR)
 - ماجول توزیع هوشمند تماسها (ACD)
 - ماجول خوش آمدگویی و راهنمای اولیه تماس گیرنده
 - ماجول مسیریابی هوشمند تماس
 - ماجول ضبط مکالمات اپراتورها
 - ماجول مدیریت تماسهای Offline
 - ماجول مدیریت تماسهای فکس



شرکت آب و فاضلاب مشهد - مرکز تماس ۱۲۲

- مشخصات سرویس های ارائه شده:
 - پشتیبانی از 3 Link E1 ورودی و 10 Agent
 - نرم افزار پایه مرکز تماس شرکت تذرو افزار
 - ماجول اطلاع رسانی مکانیزه (IVR)
 - ماجول توزیع هوشمند تماسها (ACD)
 - ماجول خوش آمدگویی و راهنمای اولیه تماس گیرنده
 - ماجول مسیریابی هوشمند تماس
 - ماجول ضبط مکالمات اپراتورها
 - ماجول مدیریت تماسهای Offline
 - ماجول مدیریت تماس های خروجی
 - ماجول مدیریت تماسهای پیامک و ایمیل
 - ماجول مدیریت تماسهای فکس
 - ارتباط با نرم افزار ۱۲۲



آتش نشانی مشهد - مرکز تماس ۱۲۵

- مشخصات سرویس های ارائه شده:
 - پشتیبانی از 1 Link E1 ورودی و 8 Agent
 - نرم افزار پایه مرکز تماس شرکت تذرو افزار
 - ماجول اطلاع رسانی مکانیزه (IVR)
 - ماجول توزیع هوشمند تماسها (ACD)
 - ماجول خوش آمدگویی و راهنمای اولیه تماس گیرنده
 - ماجول مسیریابی هوشمند تماس
 - ماجول ضبط مکالمات اپراتورها

TCC

کارهای انجام شده در حوزه سامانه مرکز تماس
(Call/Contact Center)

تذرو افزار
شرکت مهندسی
و پیمانکاری
الکترونیک، مخابرات، کامپیوتر



شرکت گاز کرج - مرکز تماس ۱۹۴

- استفاده از سیستم پکیج شده TCC3000 با قابلیت:
- نرم افزار پایه مرکز تماس شرکت تذرو افزار
- ماجول اطلاع رسانی مکانیزه (IVR)
- ماجول توزیع هوشمند تماسها (ACD)
- ماجول خوش آمدگویی و راهنمای اولیه تماس گیرنده
- ماجول مسیریابی هوشمند تماس
- ماجول ضبط مکالمات اپراتورها



شرکت مجتمع چشم پزشکی نور مطهری

- استفاده از سیستم پکیج شده TCC3000 با قابلیت:
- نرم افزار پایه مرکز تماس شرکت تذرو افزار
- ماجول اطلاع رسانی مکانیزه (IVR)
- ماجول توزیع هوشمند تماسها (ACD)
- ماجول خوش آمدگویی و راهنمای اولیه تماس گیرنده
- ماجول مسیریابی هوشمند تماس
- ماجول ضبط مکالمات اپراتورها



شرکت توزیع نیروی برق استان گلستان - مرکز تماس 121

- راه اندازی سامانه های مرکز تماس بصورت متمرکز بر اساس RFP توانیر و با راهکار CISCO در مرکز ستاد
- استقرار سناریوهای هوشمند سازی (طرح هما)



شرکت توزیع نیروی برق استان قم - مرکز تماس 121

- راه اندازی سامانه های مرکز تماس بصورت متمرکز بر اساس RFP توانیر و با راهکار CISCO در مرکز ستاد
- استقرار سناریوهای هوشمند سازی (طرح هما)



شرکت توزیع نیروی برق استان خراسان شمالی - مرکز تماس 121

- راه اندازی سامانه های مرکز تماس بصورت متمرکز بر اساس RFP توانیر و با راهکار CISCO در مرکز ستاد
- استقرار سناریوهای هوشمند سازی (طرح هما)



شرکت توزیع نیروی برق استان گیلان - مرکز تماس 121

- راه اندازی سامانه های مرکز تماس بصورت نیمه متمرکز بر اساس RFP توانیر و با راهکار CISCO در ۳ مرکز پاسخگویی
- استقرار سناریوهای هوشمند سازی (طرح هما)



شرکت توزیع نیروی برق استان سیستان و بلوچستان - مرکز تماس 121

- راه اندازی سامانه های مرکز تماس بصورت نیمه متمرکز بر اساس RFP توانیر و با راهکار CISCO در ۵ مرکز پاسخگویی (زاهدان، زابل، ایرانشهر، سراوان و چابهار)
- استقرار سناریوهای هوشمند سازی (طرح هما)



شرکت توزیع نیروی برق استان یزد - مرکز تماس 121

- راه اندازی سامانه مرکز تماس بر اساس RFP توانیر و با راهکار CISCO در مرکز استان و تعریف Remote Agent در نواحی
- استقرار سناریوهای هوشمند سازی (طرح هما)



شرکت توزیع نیروی برق استان کرمانشاه - مرکز تماس 121

- راه اندازی سامانه مرکز تماس بر اساس RFP توانیر و با راهکار CISCO در مرکز استان و تعریف Remote Agent در نواحی
- استقرار سناریوهای هوشمند سازی (طرح هما)



شرکت توزیع نیروی برق استان مازندران - مرکز تماس 121

- راه اندازی سامانه مرکز تماس بصورت نیمه متمرکز بر اساس RFP توانیر و با راهکار CISCO در مرکز استان و ۳ مرکز پاسخگویی
- استقرار سناریوهای هوشمند سازی (طرح هما)



شرکت توزیع نیروی برق استان لرستان-مرکز تماس 121

- راه اندازی سامانه مرکز تماس بر اساس RFP توانیر و با راهکار CISCO در مرکز استان
- استقرار سناریوهای هوشمند سازی (طرح هما)



شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام-مرکز تماس 121

- راه اندازی سامانه مرکز تماس بر اساس RFP توانیر و با راهکار CISCO در مرکز استان
- استقرار سناریوهای هوشمند سازی (طرح هما)



شرکت توزیع نیروی برق استان زنجان-مرکز تماس 121

- راه اندازی سامانه مرکز تماس بر اساس RFP توانیر و با راهکار CISCO در مرکز استان
- استقرار سناریوهای هوشمند سازی (طرح هما)
- ارتقاء سامانه مرکز تماس ۱۲۱ جهت پاسخگویی و ارائه خدمات غیرحضور در امور مشترکین



شرکت توزیع نیروی برق استان آذربایجان غربی-مرکز تماس 121

- راه اندازی سامانه های مرکز تماس بصورت نیمه متمرکز بر اساس RFP توانیر و با راهکار CISCO در ۲ مرکز پاسخگویی شمال و جنوب
- استقرار سناریوهای هوشمند سازی (طرح هما)



شرکت توزیع نیروی برق استان آذربایجان شرقی

- راه اندازی سامانه های مرکز تماس بصورت نیمه متمرکز بر اساس RFP توانیر و با راهکار CISCO در ۲ مرکز پاسخگویی (مراغه و مرند)
- استقرار سناریوهای هوشمند سازی (طرح هما)



شرکت توزیع نیروی برق غرب مازندران

- راه اندازی سامانه های مرکز تماس بصورت نیمه متمرکز بر اساس RFP توانیر و با راهکار CISCO در ۳ مرکز پاسخگویی (نور، تنکابن و نوشهر)
- استقرار سناریوهای هوشمند سازی (طرح هما)



- شرکت توزیع نیروی برق چهارمحال و بختیاری
- شرکت توزیع نیروی برق جنوب استان کرمان
- شرکت توزیع نیروی برق شمال استان کرمان
- شرکت توزیع نیروی برق استان البرز
- شرکت توزیع نیروی برق تبریز
- شرکت توزیع نیروی برق استان کردستان
- شرکت توزیع نیروی برق اهواز
- شرکت توزیع نیروی برق استان بوشهر
- شرکت توزیع نیروی برق استان خراسان جنوبی
- شرکت توزیع نیروی برق استان همدان

- استقرار سناریوهای هوشمند سازی (طرح هما) از طریق ارتباط نرم افزار ثبت حوادث با سامانه های مرکز تماس شرکت تلسی و مهنا