

HAVOSI

Technology Development

توسعه فناوری هاوتک

HAVOSI

Technology Development

100 + مشتری

10 + محصول و راه حل

500 + پروژه اجرا شده

19 + سال پی‌شینه

ارائه دهنده ی راه کار های بهبود و توسعه کسب و کار

ارتباطی کپارچه و مراکز تماس

AVAYA IP OFFICE SERVER EDITION

مشتریان

- ▶ تعامل بیشتر
- ▶ انعطاف پذیری بالاتر
- ▶ افزایش رضایتمندی

همکاران

- ▶ بهبود همکاری
- ▶ ارتباطات قدرتمند
- ▶ دور کاری

UC&C

بهره‌وری

- ▶ بهبود جریان کار
- ▶ افزایش سرعت تصمیم‌گیری
- ▶ کاهش زمان در ورود به بازار

هزینه

- ▶ کاهش هزینه‌های کار
- ▶ کاهش هزینه‌های عملیاتی
- ▶ کاهش هزینه‌های نگهداری

ی‌ک‌پ‌ا‌ر‌چ‌گ‌ی‌ ا‌ر‌ت‌ب‌ا‌ط‌ا‌ت‌ د‌ر‌ ک‌س‌ب‌ و‌ ک‌ا‌ر‌ه‌ا

ت‌ح‌ر‌ک

و‌ی‌د‌ئ‌و



ا‌م‌ن‌ی‌ت

ش‌ب‌ک‌ه

با قابلیت‌های ساده سازی بر روی سرورهای مجازی



پشتیبانی کامل از تمامی ترمینال های موجود

Avaya IP Office Server Edition

قابلیت‌ها

- ▶ پشتیبانی تا 3000 کاربری کپی‌ارچه
- ▶ قابلیت‌پایاده سازی بر روی ماشین‌های مجازی
- ▶ مدیریت آسان و تحت وب

دستاوردها

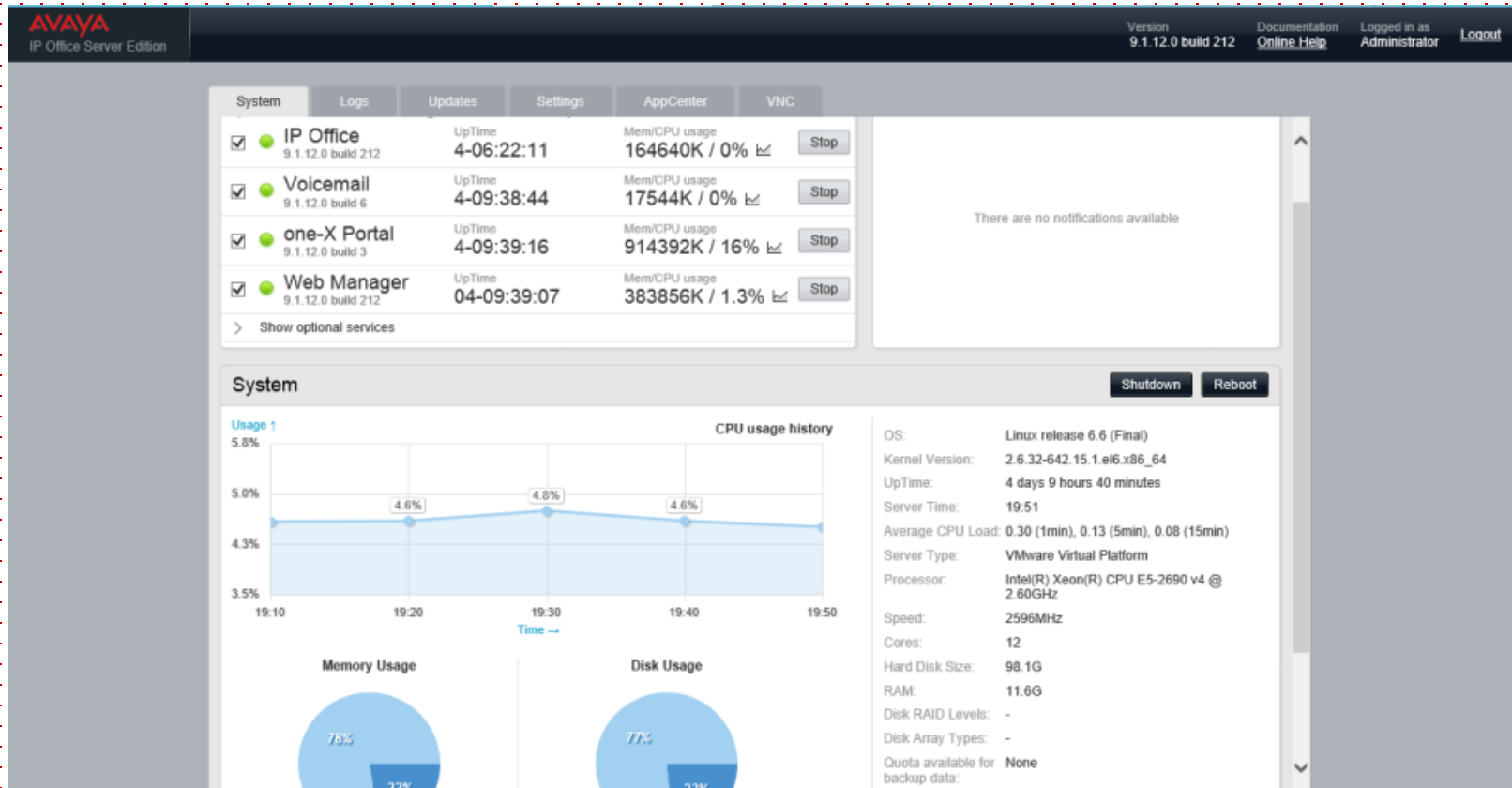
- ▶ پشتیبانی از کسب و کارهای رو به رشد با کمترین هزینه و بطور موثر
- ▶ هماهنگی بیشتر و موثرتر میان کارکنان و مشتریان
- ▶ دسترسی به همه‌ی قابلیت‌ها از طریق یک آدرس وب

Avaya IP Office Server Edition

- ▶ ارتباطات پبای دار
 - حفظ تماس ها در هر شرایطی حتی در صورت بروز اشکال های فنی
- ▶ حفظ خطوط تماس
 - مدیریت متمرکز منابع مخیراتی در کل شبکه
- ▶ در دسترس بودن همیشگی
 - انتقال تماس ها به گروه های مرتبط در صورت دسترس نبودن اعضای یک گروه
- ▶ پشتیبانی از سرور اصلی
 - تضمین عملکرد سرور دوم در صورت قطع سرور اصلی

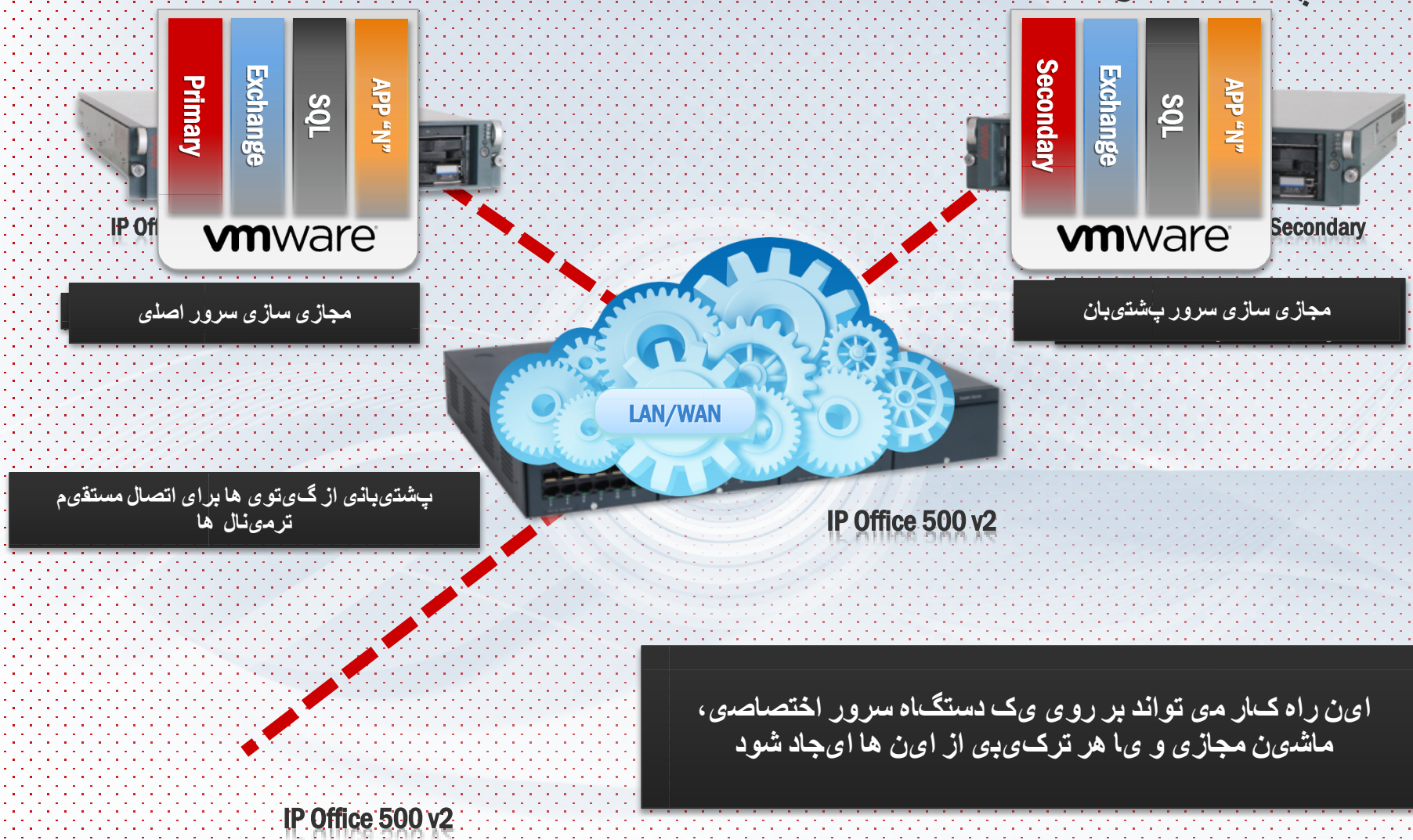
Avaya IP Office Server Edition

مدیریت تحت شبکه پلتفرم



Avaya IP Office Server Edition

مدل پیاده سازی



IP Office 500 v2

این راه کار می تواند بر روی یک دستگاه سرور اختصاصی،
ماشین مجازی و یا هر ترکیبی از این ها ایجاد شود

AVAYA IP OFFICE SERVER EDITION

یک راه حل کامل برای همه ی کسب و کارهای متوسط



Avaya IP Office Server Edition

- ▶ قابلیت‌های ساده‌سازی بر روی همه‌ی سرورهای مجازی استاندارد
- ▶ با قابلیت راه‌اندازی سرور در کمتر از یک ساعت
- ▶ پشتیبانی کامل از تمامی قابلیت‌ها برای کل کاربران
 - 3000 کاربری کپی‌آرچه
 - 150 شعبه
 - پشتیبانی کامل سرور دوم از سرور اصلی
- ▶ پشتیبانی کامل از تمامی گی‌توی‌های استاندارد
- ▶ مدیریتی کپی‌آرچه منابع



Avaya one-X[®] Mobile Preferred

تجربه ی غنی از همه ی امکانات راه دور

-  پشتیبانی از چت و پیام رسان ✓
-  قابل اتصال در شبکه های بی سیم ✓
-  صندوق پست صوتی ✓
-  دسترسی از هر نقطه ای ✓
-  کنفرانس های صوتی ✓
-  حفظ تمامی تماس ها ✓
-  دسترسی به همه ی کاربران ✓

با آوای، کارکنان شما در هر نقطه ای و در هر زمانی در دسترس هستند



Avaya Flare® Experience

تجربه‌ی کنفرانس وی‌دی‌ئی‌وی با ابزارهای در دسترس

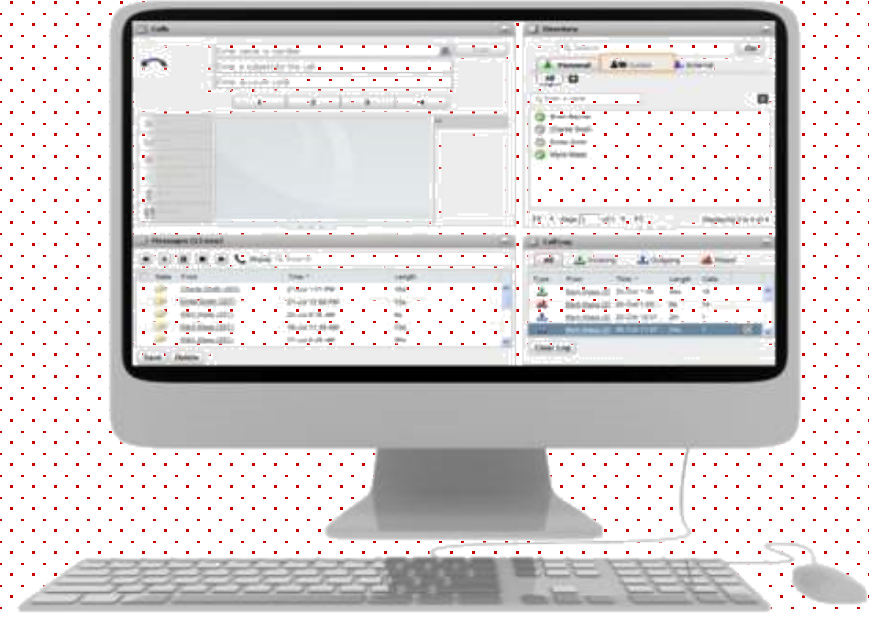
- ▶ کاربری آسان
- ▶ مدیریت متمرکز
- ▶ ارتباطات امن



همکاری های وی دئویی

- ▶ ای جادی ک اتاق کنفرانس وی دئویی مجازی
- ▶ قابل اجرا در اتاق کنفرانس موبایل
- ▶ پشتیبانی کامل از سایر دستگاه های وی دئویی
- ▶ مقرون به صرفه، ساده و آسان





لمس کنی د یا کلایک کنی د



با قابلیت
Hot-Desk

عالی ترین کیفیت صدا / ضد نویز

صفحه نمایش بزرگ، رنگی و لمسی

با قابلیت اتصال هدست های بلوتوث

دسترسی به پیام رسان، تقویم و وب

انتقال به موبایل فقط با یک کلیک

40 تا 60 درصد صرفه جویی در مصرف انرژی

قابل استفاده در محل کار یا منزل

IP Phones



1608



9608



9611



9621

Digital Phones



1408



1416



9504



9508

تلفن های رومی زی IP و دی جی تال

دسترسی به قابلیت های تلفن با وب

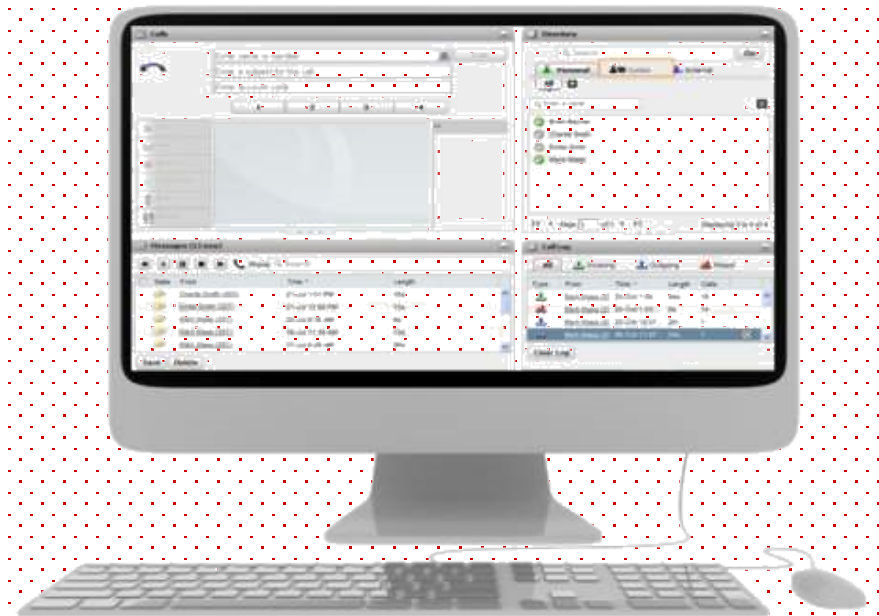
دسترسی به دفترچه تلفن پیام رسان و چت

ایجاد و مدیریت کنفرانس تلفنی

دسترسی به صندوق پست صوتی

ضبط مکالمه ها و به اشتراک گذاشتن آن ها

طراحی دلخواه با گجت های مخصوص



I.E., Safari, Firefox, Chrome



انجام کارها از هر کجا



تماس های کارتتان در دست شما

ایجاد و مدیریت کنفرانس های تلفنی

به تماس های کاری تان در هر جای ی پاسخ بدهید

از موقعیت کارکنانتان آگاه شوید

تماس ها را به افراد مناسب متصل کنید

کاربری آسان برای تماس های صوتی یا چت

Power Up iPhone or Android

AVAYA
SCÖPIA®



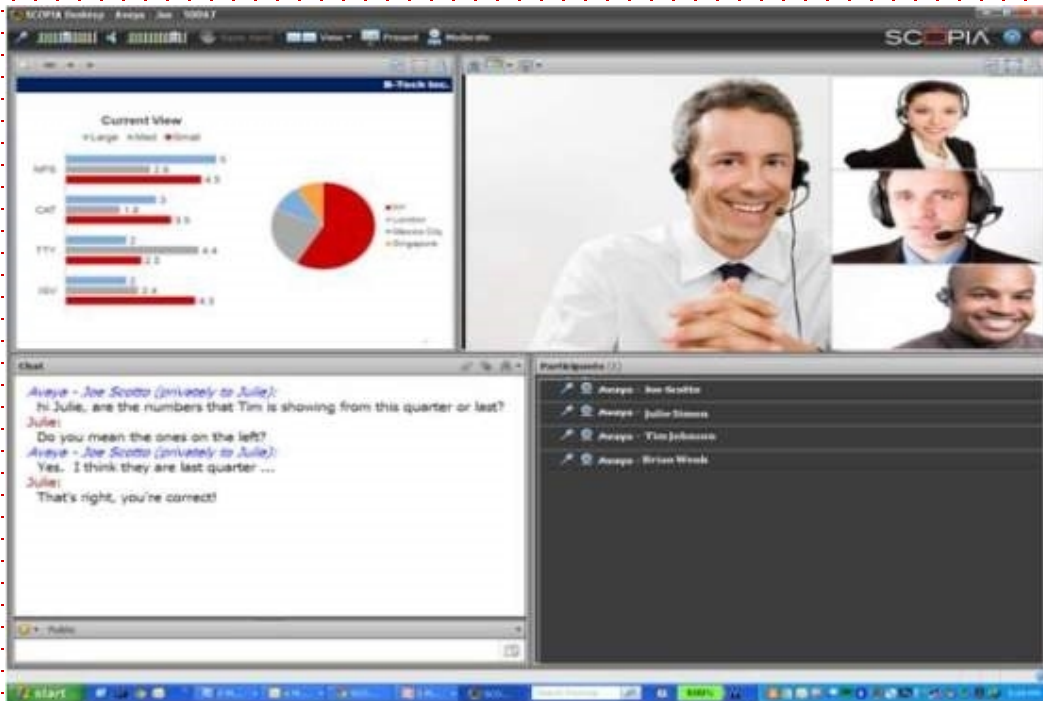
تعامل بهتر و پیشتر با
مشتریان با هر ابزاری
که آن ها دوست دارند

ارتباط های وی دئوی فقط با یک کالک

برگزاری جلسه ها در اتاق
یا هر جای

قابل توسعه تا 9 نقطه

به اشتراک گذاری اسناد



نکته های کدی دی، حاشیه ها،
یادداشت ها و های لایت ها را در
زمان واقعی ارائه دهید

حرف بزن یا تایپ کن

تغییر کنید و بروز باشید

ملاقات، اشتراک، لبخند و کنترل



AVAYA

Introducing the Avaya



پهنای باند کم
و
صدای فراگیر

با حذف
نویزهای محیط

کاربری آسان



B149



B159



B179

بلند و با هم حرف بزنید

Up to 1000



با هم بزرگ شویم...

Up to 1000



متناسب با کسب و کار
برای 1000 تا 3000 کاربر

مبتنی بر آی‌نوکس
ساده، آسان، مقرون به صرفه

مدیریت آسان
لایسنس‌های مرکزی
مدیریت متمرکز

قابل توسعه
قابل تبدیل به
Avaya Aura®
برای ظرفیت‌های بالاتر

مناسب برای کسب و کارهای متوسط



**Intuitive,
Point & Click**



**Central
Management**



**Automatic
Failover**



متناسب با خواست شما



مدیریت متمرکز



یک راهبر برای کل سیستم

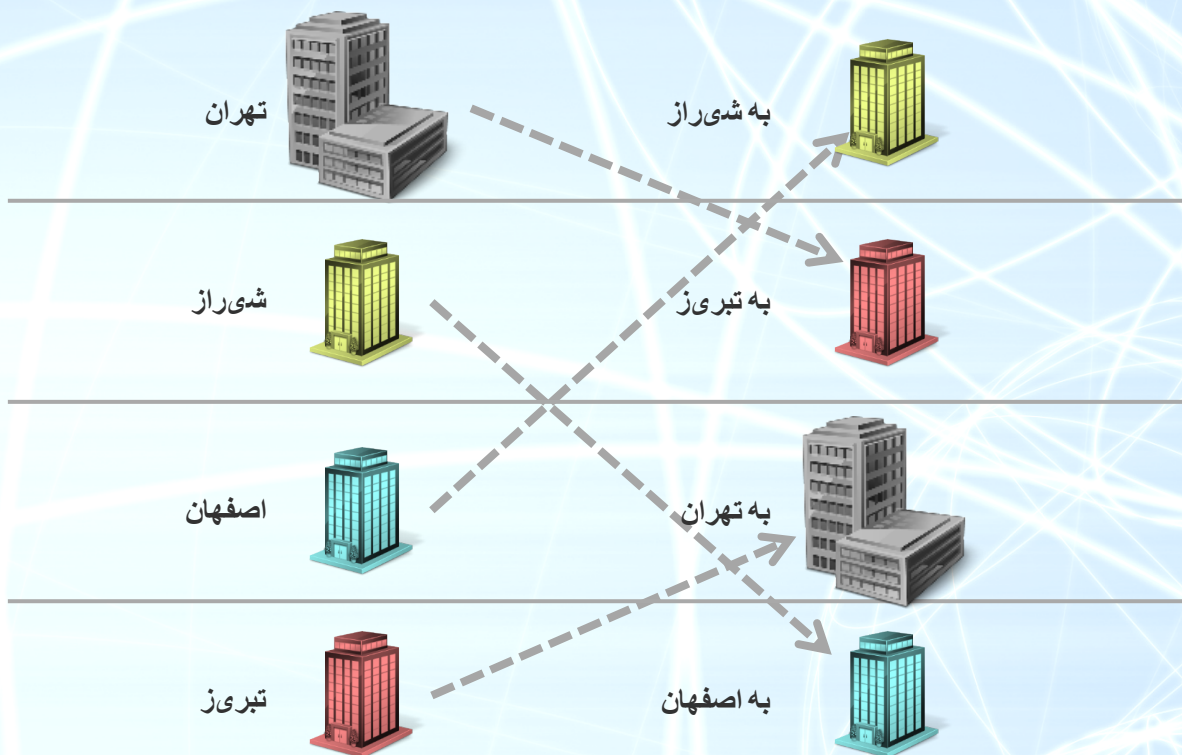


بروز رسانی کپارچه

کارآیی بهینه

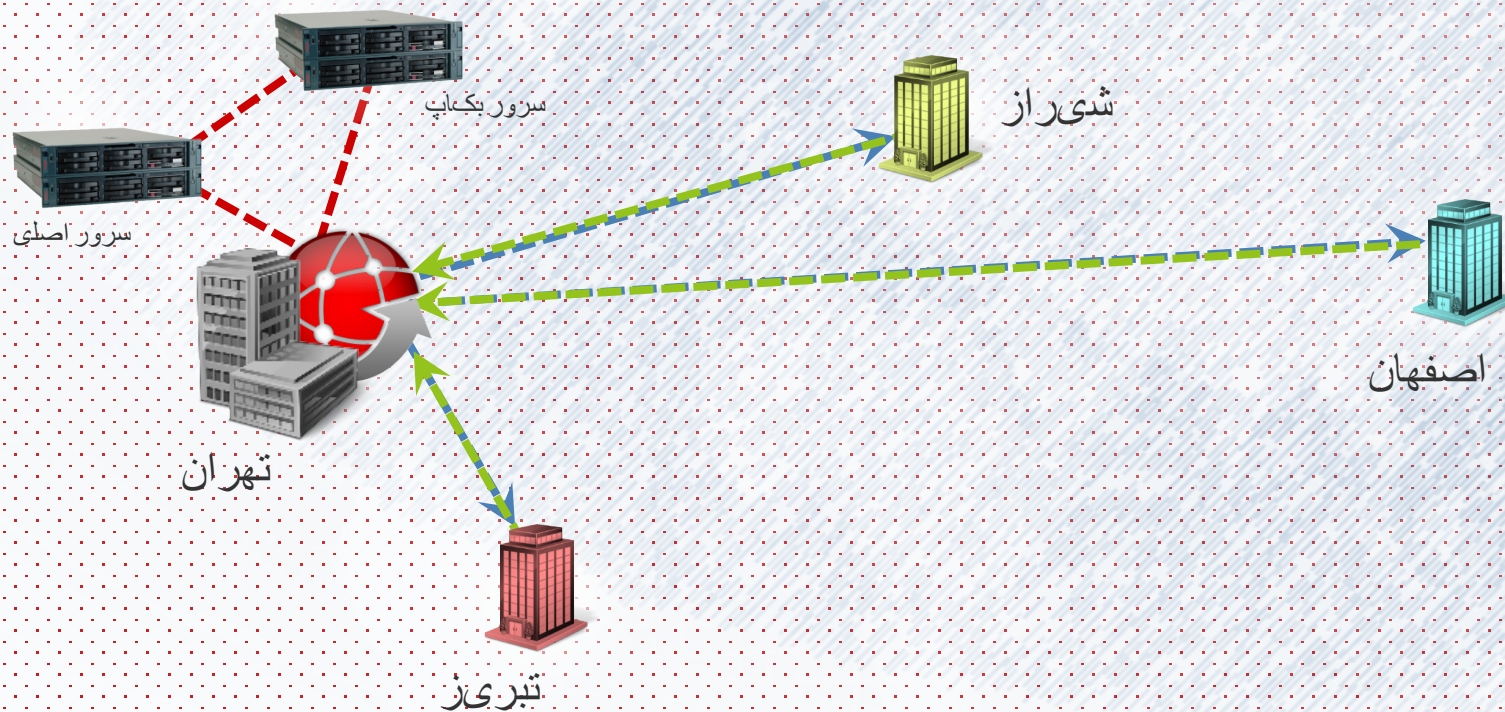
با AVAYA IP OFFICE 500

سیستم پشتیبان برای هر نقطه ای بایده صورت مجزا تعریف می گردید



آرامش ذهن

با AVAYA IP OFFICE SERVER EDITION پشتیبانی بصورت مرکزی تعریف می شود



و حفظ کسب و کار



گزینه های امنیّت:
لی نوکس و سی ستم عامل اختصاصی



امنیت در ارتباطات **SIP**:
با کنترل گر مرکزی و فایروال
آوایا



مدیریت و پشتیبانی امن
با **SSL-VPN**

ارتباطات امن



با پشتی‌بانی از تلفن‌های قدیمی



بدون تعوییر در کابل‌کشی

سرمایه‌گذاری مطمئن



ارتباطات تلفنی فقط 1 روز در هفته

کاهش 1030 lbs از گاز های سمی کربن و کاهش
افزایش گاز ها به میزان 78 گال در سال

آی پی فون های آوایا

کاهش 40 تا 60 درصد از مصرف انرژی

کنفرانس های وی دئوی آوایا

کاهش 95% از سفرهای غیر ضروری در سال

انرژی را حفظ کنید...

پشتیبانی 24 ساعته در 7 روز هفته

پشتیبانی ری مونت
و بروزرسانی های ای گان

کیفیت در خدمات
و
تضمین درکیفیت

ما با شما می مانیم ...

ایده آل برای کسب و کارهای کوچک، متوسط و رو به رشد
قیمت مقرون به صرفه و ارزش افزوده های بسیاری

ساده، انعطاف پذیری و قابل توسعه

بهترین ابزارهای ارتباطی
با مدیریت آسان

برای ارتباطاتی که پارچه و مراکز تماس

بدون وقفه

پشتیبانی کامل از CTI و قابلیت های وب سرویس

متناسب برای 2 تا 1000 کاربر و
متناسب برای 1000 تا 3000 کاربر

Avaya IP Office

با قابلیت مجازی سازی و استفاده ی بهینه از منابع

توزیع عادلانه تماس ها و مدیریت صف

قابلیت اتصال به بانک های اطلاعاتی و CRM

کاهش پهنای باند و صرفه جویی
در ارتباطات راه دور

مانی توری نگ تماس ها و گزارش های کاربردی

نصب پیاده سازی و اجرا در یک روز کاری

Avaya IP Office

Avaya IP Office Contact Center



بهبود تعامل با مشتری‌ان



اولویت های مرکز تماس

مرکز تماس شما به چه چیزهایی نیاز دارد؟



52% خدمات به تماس های ورودی



31% فروش تلفنی در تماس های ورودی



15% فروش تلفنی با تماس های خروجی



چالش های مرکز تماس

چالش ها

- ▶ مشتریانی می خواهند که متناسب با خواست خودشان ارتباط برقرار کنند
- ▶ مشتریانی می خواهند که با یک تماس به خواسته ی خود برسند
- ▶ مشتریانی می خواهند که خدمات بد را به شرکت گزارش دهند
- ▶ ایجننت های بی کار موثر نیستند
- ▶ تماس های از دست رفته، فروش رپیش از برقراری ارتباط از بین می برد

راه حل ها

- ▶ از ایمیل و چت بعنوان بخشی از مرکز تماس استفاده کنید
- ▶ توزیع عادلانه و درست تماس ها
- ▶ دسترسی به مکالمه های ضبط شده و نظرسنجی ها
- ▶ ایجننت های بی کار را در فعالیت های فروش تلفنی برون سو استفاده کنید
- ▶ شناسایی زمان های با ترافیکی بالا و ایجاد تعادل بین گروه ها
- ▶ ارائه خدمات خود سرویس

نگاهی گذرا به مرکز تماس AVAYA IPOCC

- ▶ 250 کاربر ای جنت در یک مرکز تماس
- ▶ پشتیبانی از 150 شعبه ی راه دور
- ▶ ای جنت های مقیم ی راه دور
- ▶ مدیریت متمرکز
- ▶ ارائه شده با پلتفرم آوای او و سازگار با پلتفرم گوگل



مرکز تماس خود را از نو بسازید ...

چند کانالی

- ▶ شامل صدا، ایمیل و چت

مسیریابی بر اساس مهارت

- ▶ حذف توزیع های نادرست

ضبط تماس / گزارش تماس

- ▶ حذف چالش ها، بهبود تعامل با مشتری، سنجش عملکرد

تماس های برون سو

- ▶ استفاده از عاملی با زمان در ایجاد تماس های خروجی اتوماتیک

مانی توری نگ

- ▶ مانی توری نگ خطوط، تماس ها، ای حنت ها، صف ها، انتخاب ها

IVR (آی وی آر)

- ▶ ارائه ی خدمات خود سرویس



▶ قابل اجرا بر روی تین کلاینت ها و دسکتاپ های مجازی

▶ قابل اجرا برای ای جنت های راه دور بر پایه ی وب

▶ پشتیبانی از WebRTC

Avaya IP Office Multichannel Contact Center

مشتری

صدا



ایمیل



چت



مدیریت صف

مسیریابی بر اساس مهارت

Contact Center Resources



گروه ایجنت ها



ایجنت



خارج از مرکز تماس



صف



آی وی آر



تماس های خودکار

HAVOSHI
Technology · Development

حذف چالش های کسب و کارتان با مرکز تماس آوایا

HAVOSHI
Technology Development



تماس های ورودی	تماس های خودکار خروجی	ای مویل	چت
<ul style="list-style-type: none"> انتقال تماس به ای جنت آزاد مسنی ری آیی بز اساس مهارت اولویت بندی مشتری ان 	<ul style="list-style-type: none"> اتوماتیک تبلیغاتی، مارکتینگ، اطلاع رسانی ها، هشدارها پی شنهاد های ویژه 	<ul style="list-style-type: none"> پرسش و جو های غیر ضروری مسنی ری آیی بز اساس کلیه واژه پاسخ خودکار 	<ul style="list-style-type: none"> دسترس آسان خدمات آنلاین پشتیبانی محصول و خدمات
افزایش تجربه و رضایت مشتری ان	بهبود عملکرد مرکز تماس و بهره وری بیشتر	ارائه ی پاسخ سریعی به ای مویل ها	افزایش بازده فروش و خدمات

مسئوری‌ابی بر اساس مهارت

- ▶ کاهش یا حذف انتقال تماس
- ▶ بهترین تجربه برای مشتری‌ان
- ▶ تعریف سطح مهارت ای‌جنت‌ها:
 - تخصص و شناخت محصول
 - مکالمه با زبان‌های مختلف
 - دسترسی
 - سابقه تماس

- ✓ توانایی‌های نامحدود
 - سیستم
 - ای‌جنت
- ✓ تخصص سطح مهارت
 - موضوع
 - ای‌جنت

HAVOSHI
Technology Development



مسئوری‌ابی بر اساس:

- ▶ شماره گرفته شده
- ▶ کانال‌های خود سرویس
- ▶ شماره ورودی
- ▶ توزیع تماس



ضبط مکالمه ها

- ▶ حذف تعارض ها
- ▶ نظارت و بهبود در عملکرد
- ▶ با قابلیت ضبط برای
 - هر ای جنت
 - انتخابی
 - با فشار یک دکمه
- ▶ جستجوی آسان و سریع
 - بر اساس ای جنت
 - بر اساس شماره ورودی یا شماره ی گرفته شده
 - تاریخ و زمان یا غیره

The screenshot shows the AVAYA ContactStore Administration interface. The top navigation bar includes the AVAYA logo, 'ContactStore powered by Verint Systems', a clock showing 02:14:30, and links for Help, About, Change Password, and Logout. The main content area is divided into 'Administration' and 'Results' sections.

Administration
Administration System

Search Filters

Call Start Range

From: 00:00:00
To: 03:00:00

Parties: []

Length: []

Target-Number: []

Call Set: []

Results

Call Start	Len	Parties	Type	Target	
24/04/09 02:23:54	00:15	2205 (Extn2205), 2207 (Extn2207)	Outgoing	2207	<input type="checkbox"/>
24/04/09 02:24:26	00:12	3103 (Extn3103), 2205 (Extn2205)	Incoming	2205	<input type="checkbox"/>
24/04/09 02:24:27	00:09	2205 (Extn2205), 2207 (Extn2207)	Outgoing	2207	<input type="checkbox"/>
24/04/09 02:25:19	00:12	3103 (Extn3103), 2205 (Extn2205)	Incoming	2205	<input type="checkbox"/>
28/04/09 00:37:53	00:05	2205 (Extn2205), 2207 (Extn2207)	Outgoing	2207	<input type="checkbox"/>

گزارش ها

▶ آنالاین یا آفلاین

زمان بندی شده —

▶ هشدار ها

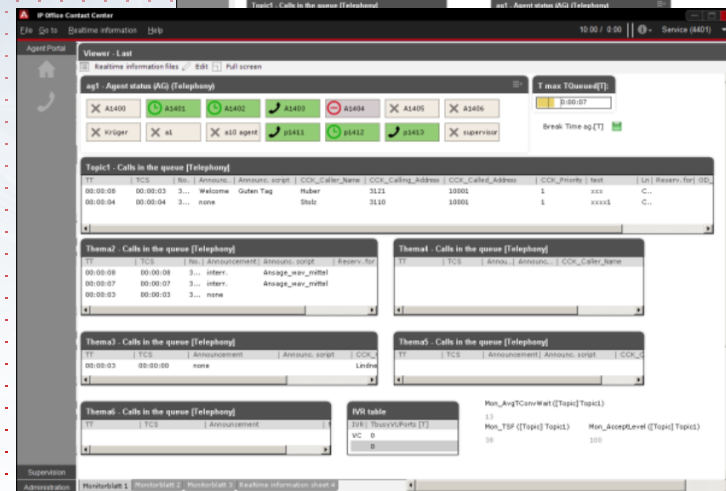
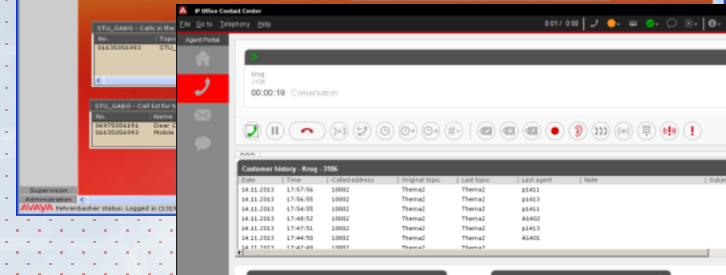
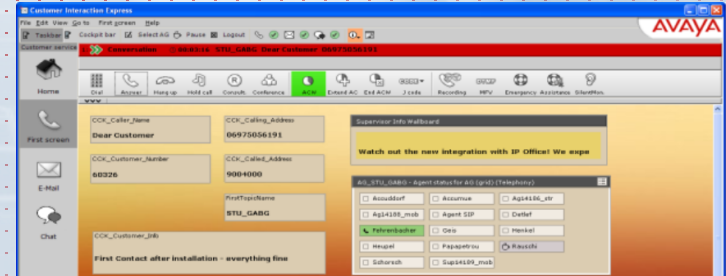
طول صف، تماس های از دست رفته —

▶ قدر تمند، سفارشی و خصوصی

از همه ی کانال ها —

کنترل ای جنت ها —

در همه ی کارهای ی که انجام می دهند —



تماس های اتوماتیک خروجی

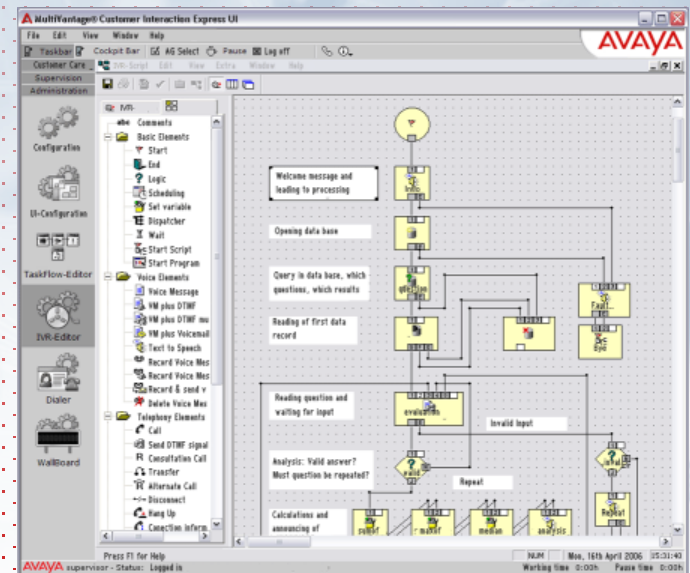
- ▶ افزایش فروش و درآمد
 - کمپین های تبلیغاتی
 - فرصت های فروش
- ▶ افزایش کارایی ای جنت ها
 - شروع خودکار تماس ها برای کاهش بی کاری
 - حذف یا کاهش تماس های از دست رفته
- ▶ آمادگی بهتر ای جنت ها
 - پیش نمایش اطلاعات مشتری پیش از پاسخ
گویی به تماس



کانال های خود سرویس

- ▶ ارائه ی خدمات به مشتری در هر زمان و هر مکان
- ▶ کاهش زمان های انتظار و آزاد کردن عوامل برای سایر تماس ها
- ▶ قابلیت یکپارچه سازی با بانک های اطلاعاتی
- ▶ ارائه خدمات جامع
– بر اساس انتخاب محتوا، واژه، شاخه ی خدمات
– بانک های اطلاعاتی

- ✓ 99 کانال هم زمان
- ✓ وی رای شگر گرافی کی
■ ای جاد و وی رای ش
سریع



پشتیبانی 24 ساعته در 7 روز هفته

پشتیبانی ری مونت
و بروزرسانی های ای گان

کیفیت در خدمات
و
تضمین درکیفیت

ما با شما می مانیم ...

مرکز تماس

نمونه های از پنل ای جنت

- Home
- Phone
- Mail
- Chat
- 30
- 1
- On Break
- Powered by Avaya IP Office

Welcome
CSR12

AVAYA IP Office™ Contact Center

Start Working

Join All 1 Groups

OR

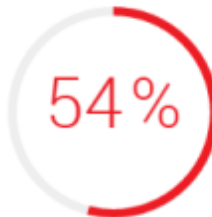
Select Groups

Telephony

Supervisor Message

Khaste nabashid bache ha...

Abandoned Call Monitor



Service Factor



Current Wait Time

Longest 00:02:46

Average 00:00:39

Active Calls

Current 0

Average 0

209
Answered Calls

241
Abandoned Calls

23
Logged-in Agents

0
Logged-in Supervisors

Email








0

Waiting Emails

Chat

0

Waiting Chats




On Break

powered by Avaya IP Office™

Groups

ZARAFSHAN

4 Agents Signed On 00:00 Average Wait Time



[Edit Groups](#)

Users

Supervisor Message

Khaste nabashid bache ha...

Agent Statistics

Answered Calls	1
Outbound Dialer Calls	0
Average Talk Time	00:00:04
Incoming Calls per hour	116

Avaya Agent - IPOCC

https://192.168.111.112:28443/WebUI/#/main

→ Incoming > ZOHA > Safir

00:00:08
Waited 00:01:51

Call Details Groups Users

Notes History Customer Details Search

Date	Time	Call Address	Agent Contact	Last Topic
------	------	--------------	---------------	------------

Supervisor Message
Khaste nabashid bache ha...

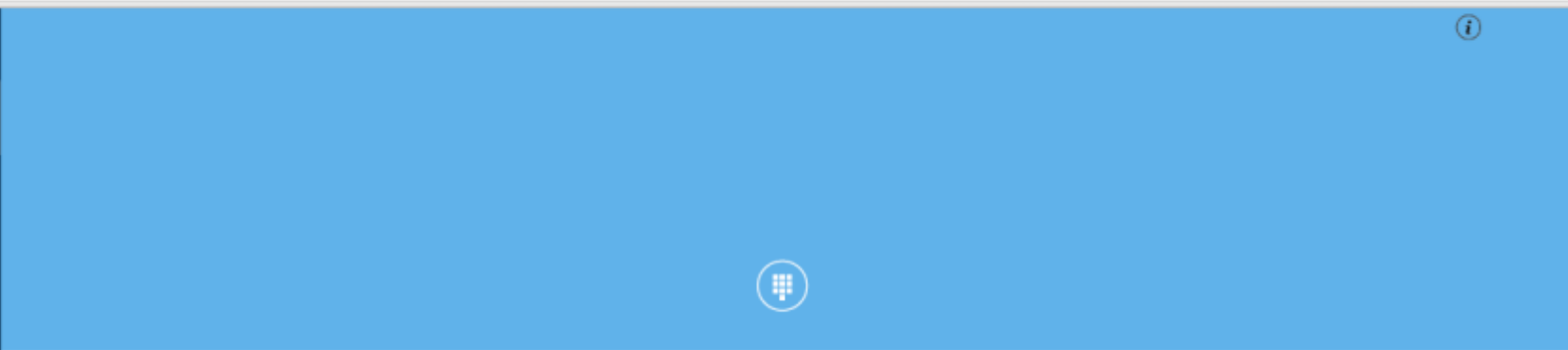
Agent Statistics

Answered Calls	3
Outbound Dialer Calls	0
Average Talk Time	00:00:05
Incoming Calls per hour	174

Off Break

powered by Avaya IP Office™

Navigation sidebar with icons for Home, Phone, Mail, Chat, and a clock. Includes a red "On Break" button and "powered by Avaya IP Office" text.



Groups Users

Agents (23) Contacts (50)

All Search Agents...

Agent	Extension	Status	
CTS05	235	Available	
CTS07	237	Logged In	
CTS08	238	Available	
CTS09	239	On Call	

Supervisor Message

Khaste nabashid bache ha...

Agent Statistics

Answered Calls	1
Outbound Dialer Calls	0
Average Talk Time	00:00:04
Incoming Calls per hour	116

مرکز تماس

نمونه های از پنل سوپروایزر

- Home
- Phone (2)
- Mail
- Chat
- Dashboard
- Calendar
- 30
- 0
- Notifications
- Clock
- Off Break

powered by Avaya IP Office™

Welcome
Taghinasab

AVAYA IP Office™ Contact Center

Start Working



Join All 3 Groups

OR



Select Groups

Telephony

Supervisor Message

Send

Abandoned Call Monitor

Service Factor

Khaste nabashid bache ha...

54%

41%

227 characters remaining

Current Wait Time

Active Calls

Longest 00:03:47

Current 0

Average 00:00:47

Average 0

246

Answered Calls

292

Abandoned Calls

22

Logged-in Agents

1

Logged-in Supervisors

Email

0

Waiting Emails

Chat

0

Waiting Chats

Groups (6) Agents (35) Queue (1) Other

SALES

Abandoned Call Monitor

31%
20 Calls

Longest Wait Time 00:42 00:00 00:00

Queued Tasks 1 0 0

ZARAFSHAN

Abandoned Call Monitor

56%
65 Calls

Longest Wait Time 00:00 00:00 00:00

Queued Tasks 0 0 0

ZOHA

Abandoned Call Monitor

57%
216 Calls

Longest Wait Time 00:00 00:00 00:00

Queued Tasks 0 0 0

SALES3998

Abandoned Call Monitor

0%
0 Calls

Longest Wait Time 00:00 00:00 00:00

Queued Tasks 0 0 0

AVA

Abandoned Call Monitor

0%
0 Calls

Longest Wait Time 00:00 00:00 00:00

Queued Tasks 0 0 0

VOTEG

Abandoned Call Monitor



0%
0 Calls

Longest Wait Time 00:00 00:00 00:00

Queued Tasks 0 0 0

- Home
- Phone
- Mail
- Chat
- Dashboard
- 30
- 0
- Notifications
- Clock
- Off Break
- Powered by Avaya IP Office

Groups (6) Agents (35) Queue (2) Other

Wait Time	Name	Call Number	Group	Topic	
00:04		[REDACTED]	ZOHA	Safir	Assign to... 
00:03		[REDACTED]	ZOHA	Safir	Assign to... 

Assign to... ▲

- ZSR05
- ZSR01
- ZSR02
- ZSR04
- ZSR06 ▼

- Home
- Phone (2)
- Mail
- Chat
- Dashboard
- Calendar
- 30
- 0
- Notifications
- Clock
- Off Break
- powered by Avaya IP Office™

Groups (6) **Agents (35)** Queue (0) Other

30 CTS06
236

0/1
Groups

Off Break

After Calling

0/1
Groups

Off Break

30 ZSR05
255

1/1
Groups

Off Break

30 ZSR01
251

1/1
Groups

Off Break

30 Taghinasab
103

0/3
Groups

Off Break

30 ZSR02
252

1/1
Groups

Off Break

30 ZSR03
253

1/1
Groups

Off Break

30 ZSR04
254

1/1
Groups

Off Break

- Home
- Phone
- Mail
- Chat
- Dashboard
- 30
- 0
- Notifications
- Clock
- Off Break
- Powered by Avaya IP Office

The dashboard features a dark blue sidebar on the left with icons for Home, Phone (0), Mail, Chat, Reports, and a 30-minute timer. Below these are a clock and an 'Off Break' button. The main content area has a blue header with a grid icon. Below the header, there are tabs for 'Groups' and 'Users'. The 'Groups' tab is active, showing three group cards: ZARAFSHAN (4 Agents Signed On, 00:00 Average Wait Time), SALES (7 Agents Signed On, 00:07 Average Wait Time), and ZOHA (8 Agents Signed On, 00:11 Average Wait Time). Each card has a green progress bar at the bottom. An 'Edit Groups' button is located in the top right of the groups section. To the right of the groups is a 'Supervisor Message' section with the text 'Khaste nabashid bache ha...'. Below that is an 'Agent Statistics' section with the following data: Answered Calls (0), Outbound Dialer Calls (0), Average Talk Time (00:00:00), and Incoming Calls per hour (0). At the bottom left of the sidebar, it says 'powered by Avaya IP Office™'.

Groups Users

Edit Groups

ZARAFSHAN

4 00:00

Agents Signed On Average Wait Time

SALES

7 00:07

Agents Signed On Average Wait Time

ZOHA

8 00:11

Agents Signed On Average Wait Time

Supervisor Message

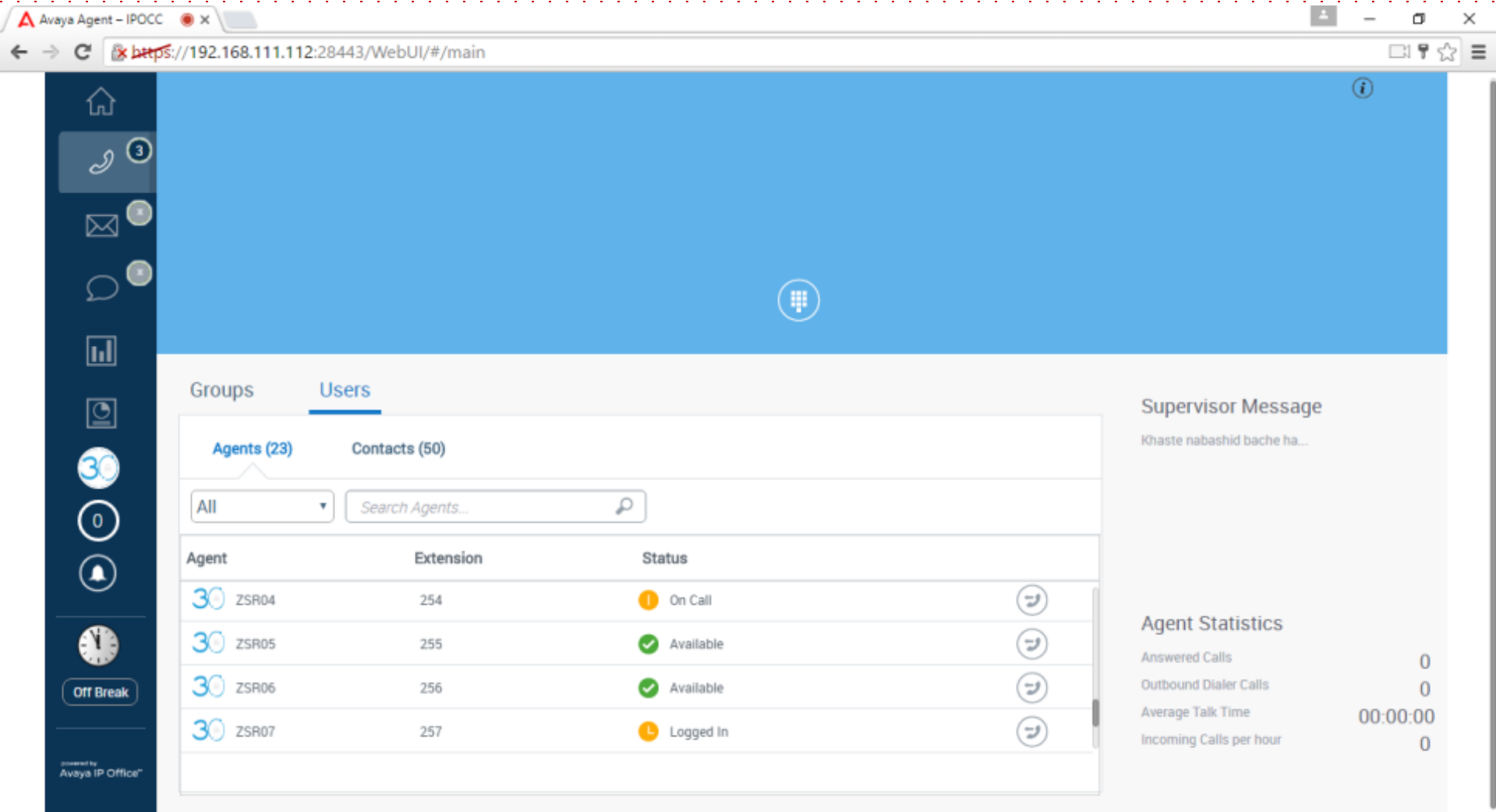
Khaste nabashid bache ha...

Agent Statistics

Answered Calls	0
Outbound Dialer Calls	0
Average Talk Time	00:00:00
Incoming Calls per hour	0

Avaya Agent - IPOCC

https://192.168.111.112:28443/WebUI/#/main



The screenshot shows the Avaya Agent - IPOCC WebUI. The interface is divided into a left sidebar with navigation icons (Home, Phone, Mail, Chat, Reports, Settings, 30, 0, Bell, Off Break, Avaya IP Office logo) and a main content area. The main content area has a blue header with a grid icon. Below the header, there are tabs for 'Groups' and 'Users'. Under 'Users', there are sub-tabs for 'Agents (23)' and 'Contacts (50)'. A search bar is present with a dropdown menu set to 'All' and a search input field labeled 'Search Agents...'. Below the search bar is a table with columns 'Agent', 'Extension', and 'Status'. The table contains four rows of agent data. To the right of the table, there is a 'Supervisor Message' section with the text 'Khaste nabashid bache ha...' and an 'Agent Statistics' section with four rows of statistics.

Agent	Extension	Status
ZSR04	254	On Call
ZSR05	255	Available
ZSR06	256	Available
ZSR07	257	Logged In

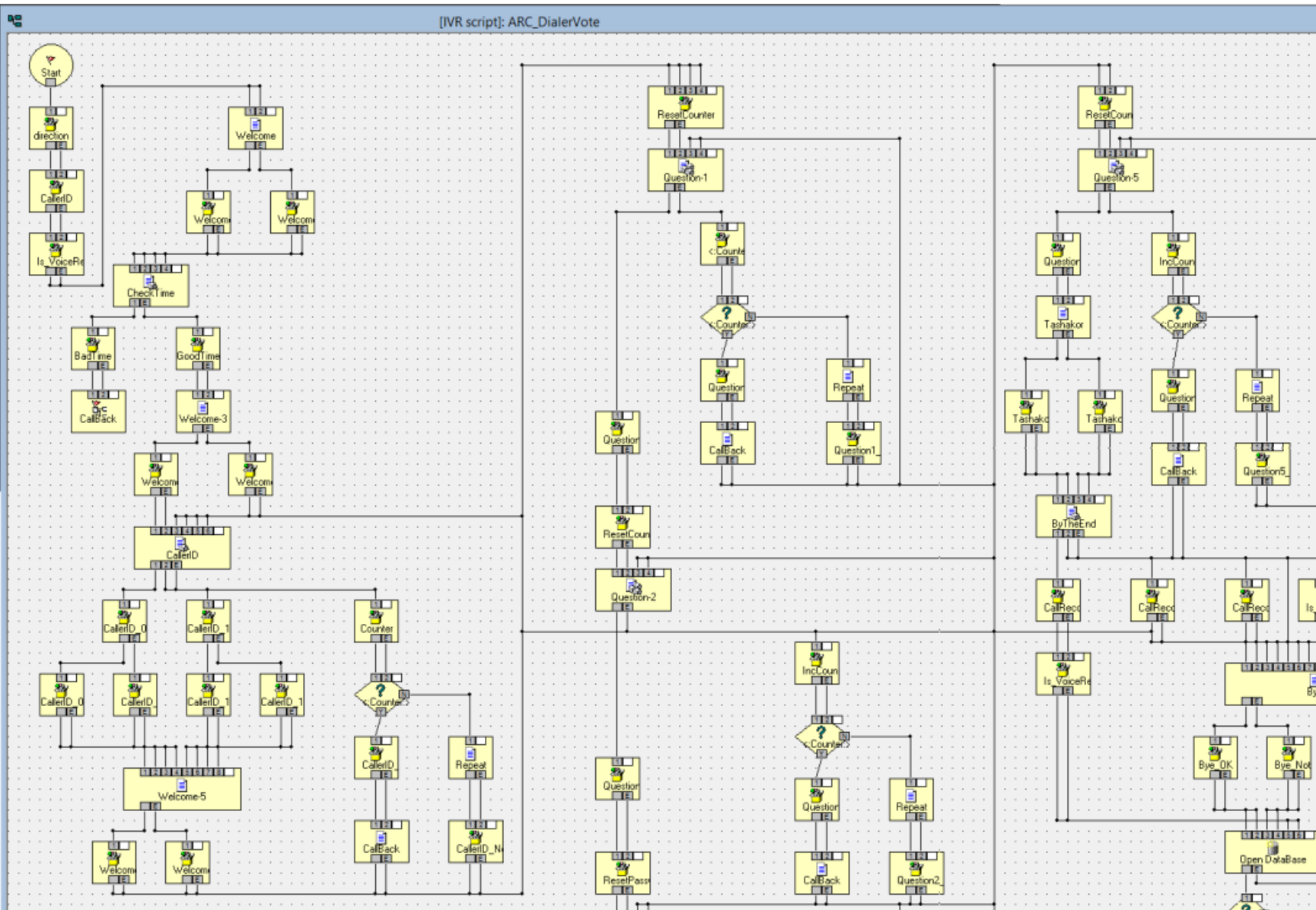
Supervisor Message
Khaste nabashid bache ha...

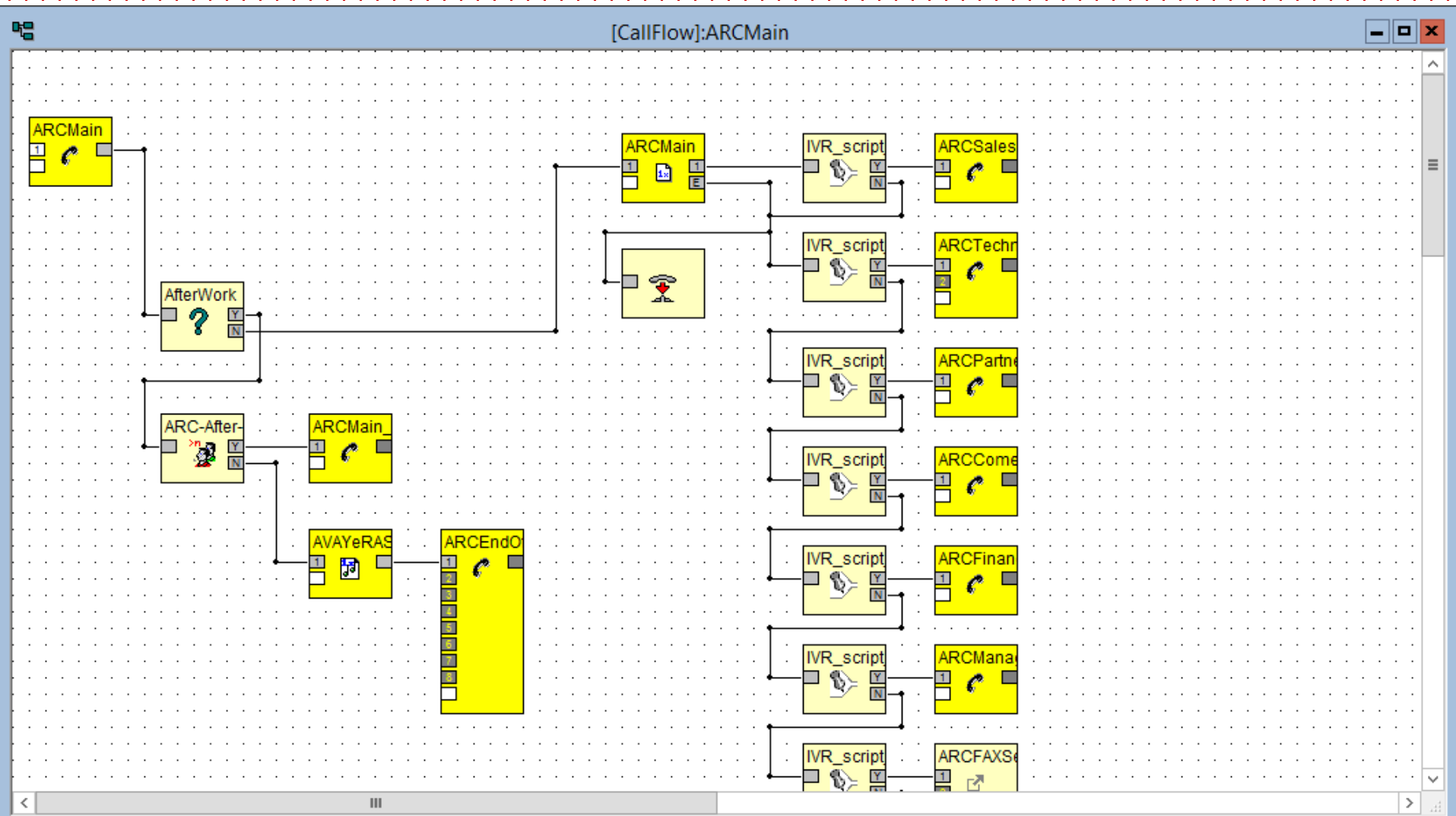
Agent Statistics

Answered Calls	0
Outbound Dialer Calls	0
Average Talk Time	00:00:00
Incoming Calls per hour	0

مرکز تماس

نمونه های از
IVR
Outbound Campaign








Dialer	Destination number	Next attempt	State
Dialer_Sales_Six_Month	09129322486	9/7/2018 1:19:53 PM	Init, Prio
Dialer_Factor	09129322486	3/7/2018 9:26:04 AM	Failed, Max. number of dial attempts reached, Prio
Dialer_Automation	0912123467	3/11/2018 1:36:39 PM	Failed, Max. number of dial attempts reached, Prio
Campaign_Sedaye_Moshtari	09189411501	3/15/2018 12:46:34 PM	Failed, Timed out
Dialer_Automation	0912123467	3/11/2018 1:36:15 PM	Failed, Max. number of dial attempts reached, Prio
Dialer_Automation	09129322486	1/30/2020 6:39:39 PM	Cancelled (customer), Prio
Dialer_Sales_Six_Month	09129322486	9/3/2018 5:42:28 PM	Init, Prio
Campaign_Sedaye_Moshtari	09161186120	3/15/2018 12:57:34 PM	Failed, Timed out
Campaign_Sedaye_Moshtari	09163034236	3/15/2018 12:55:25 PM	Failed, Timed out
Dialer_Sales_Hour	09129322486	4/3/2018 10:50:17 AM	Init, Prio
Dialer_Sales_Hour	09129322486	4/3/2018 10:50:17 AM	Init, Prio
Dialer_Sales_Six_Month	09129322486	9/3/2018 5:40:06 PM	Init, Prio
Dialer_Sales_Hour	09129322486	4/3/2018 10:50:17 AM	Init, Prio

- Create ...
- Change...
- Copy
- Delete
- Reset

Job [Edit]

Dialer

Name:  [Campaign] Campaign_Sedaye_Most  

Destination:

Number	Kind	A...	Next attempt	State
09127896541	<Default>			Init

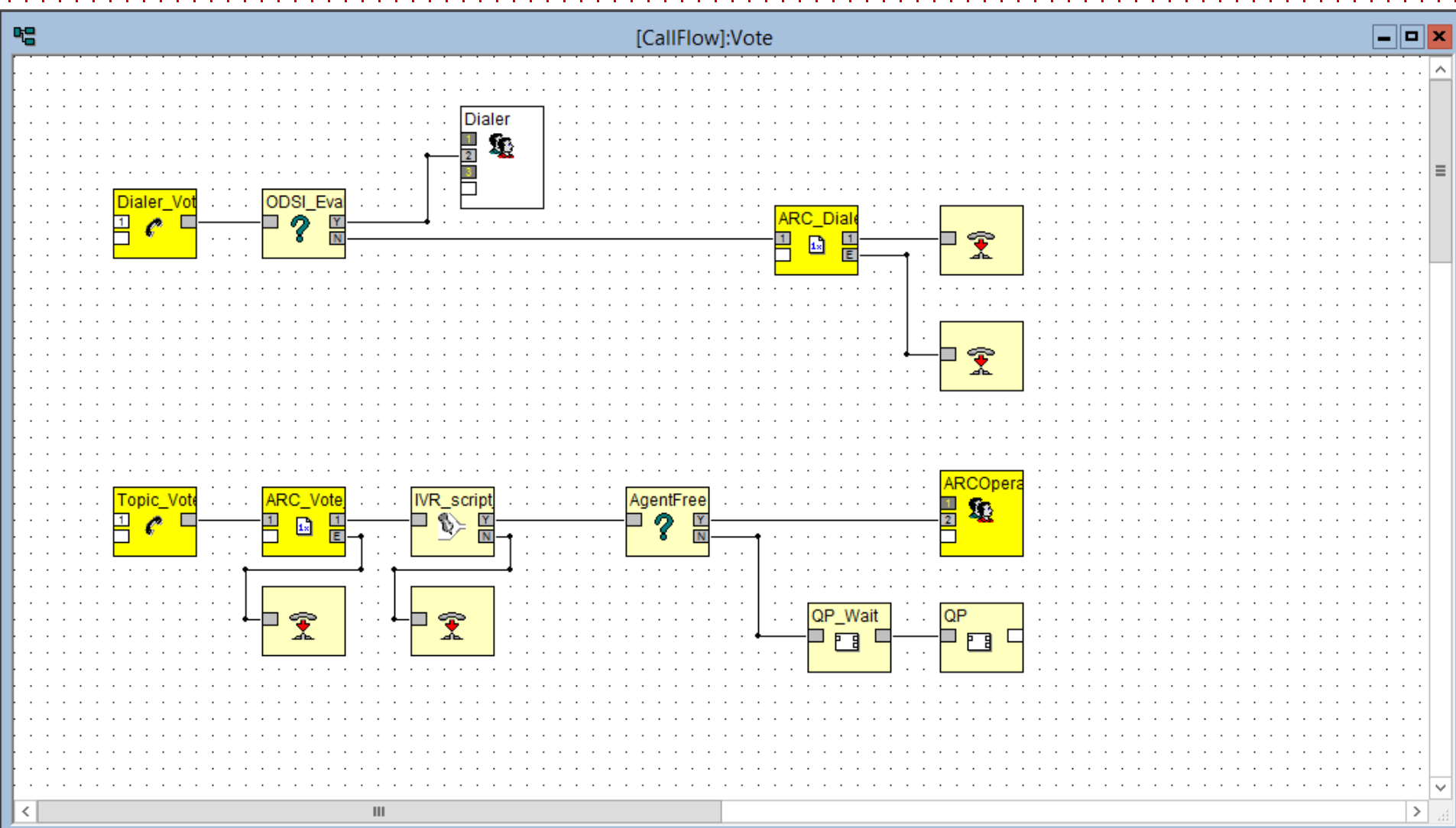
Active time periods:

Start date	Start Time	Stop date	Stop time	Limits
4/8/2018	12:00 AM	4/8/2019	12:00 AM	...

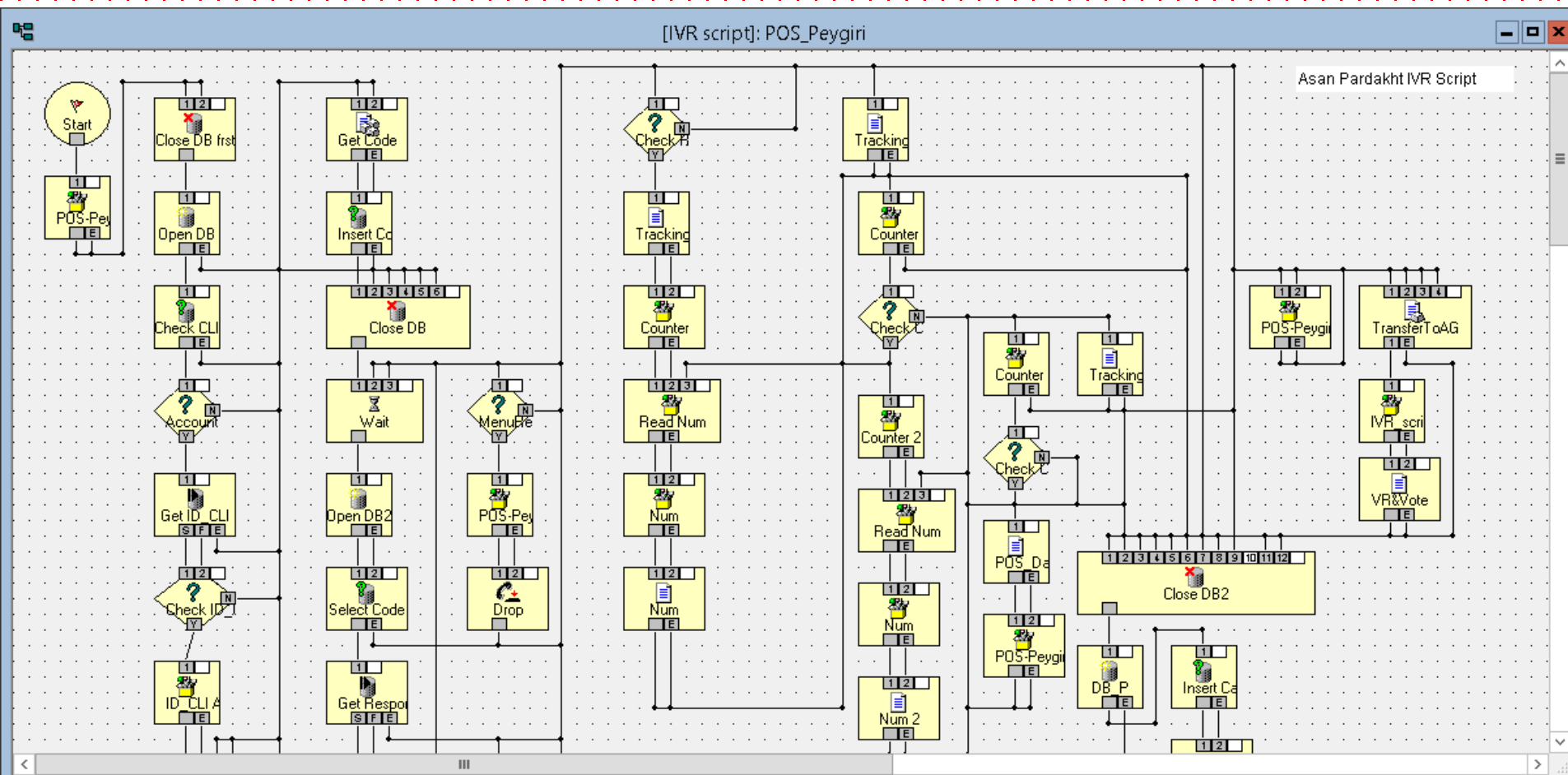
Tags:

Name	Value
------	-------

Buttons: OK, Cancel, Create..., Delete, Up, Down, Create..., Delete, Create, Change..., Delete



Name	State	Acti...	Pro...	Total
Dialer_SedayeMoshtari	Standby	0	3	3
Campaign_Sedaye_Moshtari	Standby	0	3	3
Dialer_Automation	Standby	0	2	3
Dialer_Sales_Hour	Standby	0	0	3
Dialer_Sales_Six_Month	Standby	0	0	3
Dialer_Factor	Standby	0	1	1



HAVOSI

Technology Development

توسعه فناوری هاوتک

زمینه های فعالیت هاوش...

مراکز تماس ((Contact Center

مراکز تلفن مبتنی بر شبکه ((VoIP

ارتباطات یکپارچه ((Unified Communications

مدیریت ارتباط با مشتریان

ابر ارتباطی ((Havosh Cloud Communications

و

سامانه توسعه کسب و کار "جاویدا"

HAVOSI

Technology Development

100 + مشتری

10 + محصول و راه حل

500 + پروژه اجرا شده

19 + سال پی‌شینه

ارائه دهنده ی راه کار های بهبود و توسعه کسب و کار

منتظر شما می مانیم ...