



معماری و طراحی سناریوی تماس (IVR)

آس تل

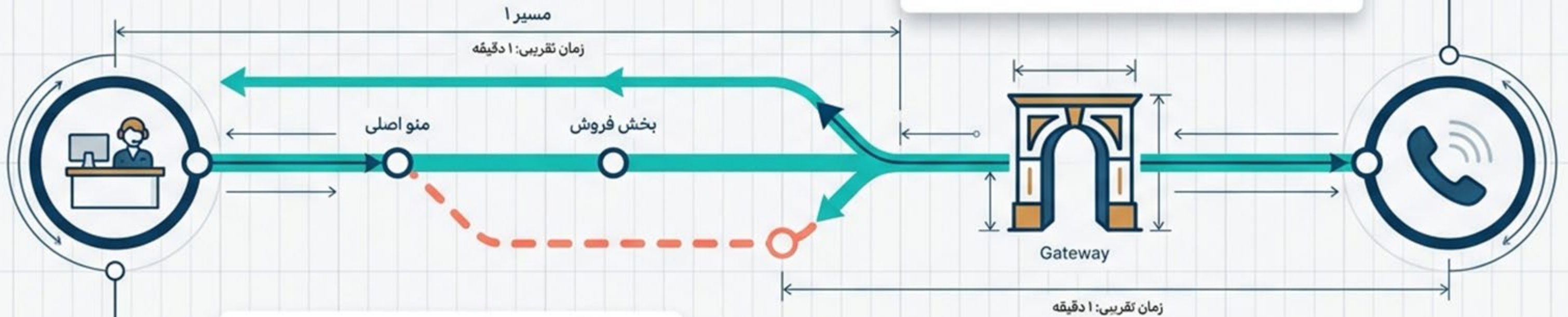
راهنمای جامع و گام به گام برای چیدمان
مسیر پاسخ‌گویی و ارسال تیکت به تیم فنی

تبدیل تماس‌های ورودی به یک تجربه مسیردهی هوشمند.

مدل ذهنی: سفر تماس گیرنده

ماهیت تلفن گویا

تماسها ابتدا وارد یک سناریوی از پیش تعریف شده می‌شوند.



هدف سناریو

مشخص می‌کند تماس گیرنده دقیقاً چه مسیری را طی کند تا به بخش یا داخلی مورد نظر متصل شود.

برای پیاده‌سازی دقیق توسط کارشناسان فنی، به ۵ بلوک سازنده نیاز داریم.

چرخه حیات یک تماس (نقشه راه)



خارج از ساعت کاری



رفتار زمان شلوغی



اتصال به داخلی / صف



منوی انتخاب



پیام خوش آمدگویی

ایستگاه اول: پیام خوش آمدگویی



نقش:

اولین صدایی که تماس گیرنده می شنود.

ساختار استاندارد:

نام مجموعه + درخواست برای انتخاب گزینه از منو.

روش اجرا:

ارسال فایل صوتی ضبط شده، یا ارسال متن کامل در تیکت برای ضبط.

ماتریس لحن پیام (انتخاب ادبیات سازمان)

سبک: فروشگاهی و مدرن	سبک: راهنمای دقیق	سبک: شرکتی و مستقیم
مناسب برای فروشگاه‌های آنلاین و استارت‌آپ‌ها	مناسب برای شرکت‌های دارای دپارتمان دپارتمان‌های مجزا	مناسب برای ادارات و سازمان‌های رسمی
«سلام، از تماس شما با فروشگاه آنلاین ما سپاسگزاریم. برای ادامه، یکی از گزینه‌های زیر را انتخاب نمایید.»	«با سلام، شما با شرکت پارس تماس تماس گرفته‌اید. برای ارتباط با واحد فروش عدد ۱ و برای پشتیبانی عدد ۲ را شماره‌گیری کنید.»	«سلام، به شرکت آریا خوش آمدید. لطفاً برای ارتباط با بخش مورد نظر، منتظر بمانید.»

ایستگاه دوم: تقاطع منوی انتخاب

در این بخش، مسیر هدایت تماس با فشردن اعداد مشخص می‌شود.

قانون طلایی: گزینه‌ها را از ۱ تا ۹، ساده و محدود نگه دارید تا تماس‌گیرنده سردرگم نشود.

واحد فروش

1

پشتیبانی فنی

2

ایراتور

0

منوی
انتخاب
آس تل

ایستگاه سوم: مقصدهای نهایی

ایستگاه الف: یک داخلی خاص
مثال: داخلی ۱۰۱

آس تل

ایستگاه ب: صف تماس
مثال: ترکیبی از داخلی‌های ۱۰۱، ۱۰۲، ۱۰۳

ایستگاه ج: شماره موبایل یا خط خارجی

ماتریس استراتژی مقصد (کدام را انتخاب کنیم؟)

شماره خارجی (External/Mobile)	صف تماس (Queue)	داخلی خاص (Direct)	
دورکاری یا شیفت‌های اضطراری	دپارتمان‌ها (فروش، پشتیبانی)	پرسنل مستقل یا مدیران	مناسب برای
انتقال تماس به خارج از شبکه سازمان	پخش موسیقی انتظار تا آزادی اولین اپراتور	زنگ خوردن مستقیم دستگاه	تجربه تماس‌گیرنده
گزینه ۳ → دایورت به ۰۹۱۲۳۴۵۶۷۸۹	گزینه ۲ → صف داخلی‌های ۲۰۱ و ۲۰۲	گزینه ۱ → داخلی ۱۰۱	مثال تیکت

شبکه ایمنی: رفتار در زمان شلوغی (Busy Behavior)

گاهی تمام اپراتورهای یک بخش مشغول هستند. برای جلوگیری از قطع تماس، باید مسیر جایگزین تعریف کرد.



صف تماس

۱. توقف در صف

تماس در انتظار بماند تا اولین اپراتور آزاد پاسخ دهد.

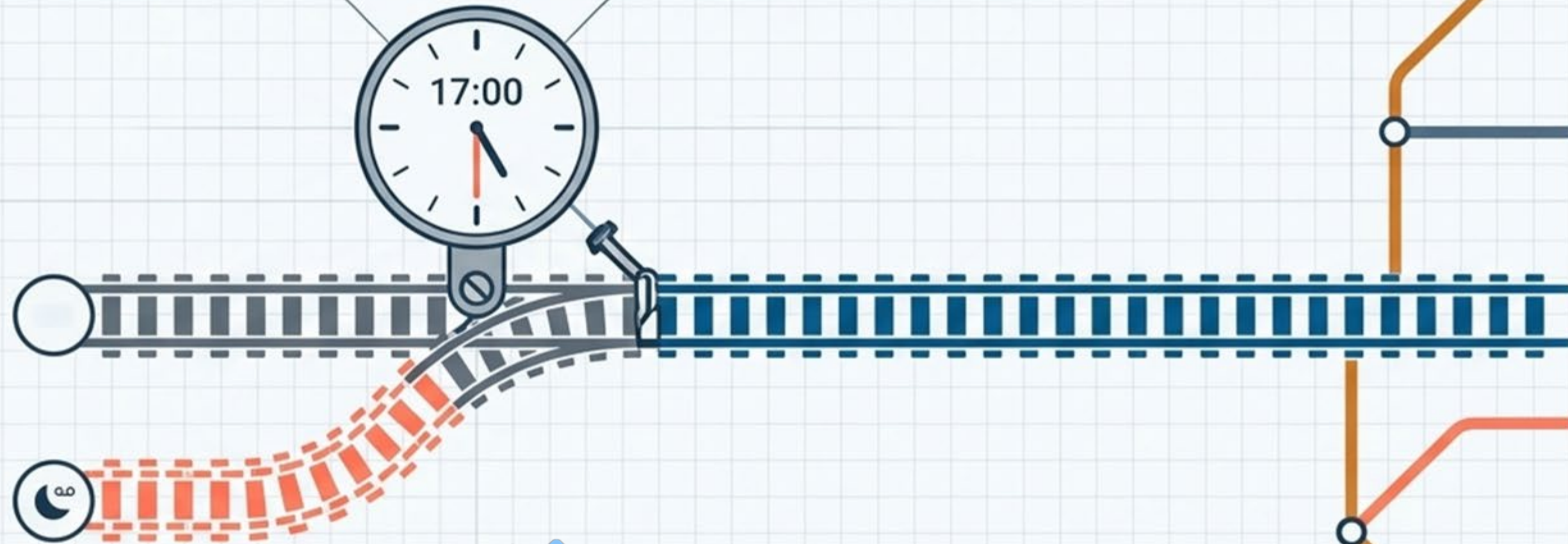
۲. انتقال به مقصد جدید

«در صورت عدم پاسخگویی، تماس به داخلی ۲۰۵ یا یک شماره موبایل دایورت شود.»

مقصد جایگزین

دروازه زمان: سناریوی خارج از ساعت کاری

رفتار سیستم پس از پایان ساعات کاری تغییر می‌کند. تماس‌ها دیگر وارد منوی اصلی نمی‌شوند و به مسیر جدیدی هدایت می‌گردند.



آس تل

نکته حیاتی: برای پیاده‌سازی این بخش، حتماً فایل ساعت کاری مجموعه را به همراه سناریو در تیکت ارسال کنید (یا برای ضبط به گویندگان ارجاع دهید).



استراتژی‌های رایج برای خارج از ساعت کاری



رویکرد: ارتباط با شیفت اضطراری

«در صورت نیاز فوری، عدد ۱ را
برای ارتباط با اپراتور کشیک
فشار دهید.»



رویکرد: دریافت صندوق صوتی

«در حال حاضر مجموعه
تعطیل است. لطفاً پیام
خود را پس از شنیدن بوق
ضبط نمایید.»

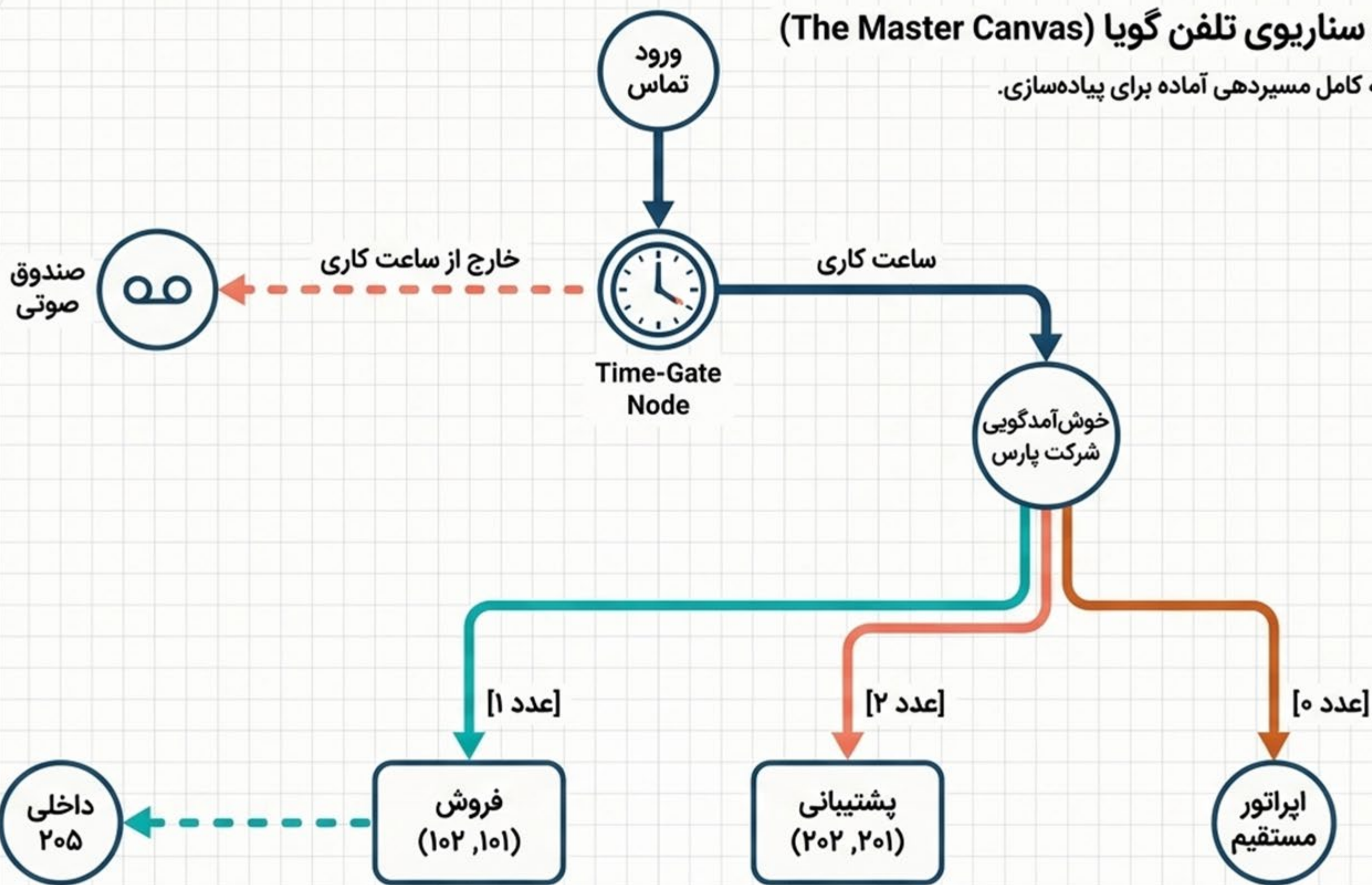


رویکرد: اطلاع‌رسانی ساعات کاری

«مشتری گرامی، ساعات کاری
شرکت از ۹ صبح تا ۱۷ می‌باشد.
لطفاً در ساعات اداری تماس
بگیرید.»

پلان جامع سناریوی تلفن گویا (The Master Canvas)

نمونه یک نقشه کامل مسیردهی آماده برای پیاده‌سازی.



گام نهایی: ارسال تیکت به تیم فنی

متن یا فایل صوتی پیام‌ها: خوش‌آمدگویی و خارج از ساعت کاری. ✓

لیست اعداد و مقاصد: شفاف سازی اتصال هر عدد به داخلی خاص، صف یا موبایل. ✓

تعیین رفتار شلوغی خطوط: مسیر جایگزین برای زمان اشغالی اپراتورها. ✓

فایل ساعات کاری: مشخص کردن دقیق روزها و ساعات کاری مجموعه. ✓

با ارسال کامل این اطلاعات، تیم فنی مسیردهی هوشمند مجموعه شما را با بالاترین دقت پیاده‌سازی خواهد کرد.

