



SAMFONY

TELECOM Business Support System

سامانه جامع پشتیبانی و مدیریت کسب و کار تلکام

مقدمه

یکی از خصوصیات ذاتی اغلب فضاهای کسب و کار، نرخ تغییرات زیاد به واسطه شرایط بازار است. وجود سیستم های اطلاعاتی که قادر باشند در کوتاه ترین زمان ممکن تغییرات مورد نیاز را اعمال، مدیریت و اجرا کند از اهمیت بالائی برخوردار است. سامانه پشتیبانی کسب و کار بعنوان نقطه کانونی موفقیت در جذب، حفظ مشتریان و ایجاد سرویس های جذاب در بازار رقابتی و فضای کسب و کار پویا، محسوب می گردد. سامانه پشتیبانی کسب و کار یا به اختصار BSS را میتوان قابلیتها و توانمندیهای نرم افزاری و فرآیندی یک شرکت در پشتیبانی از فرآیندهای عملیاتی خود به منظور برآورد سازی نیازهای مشتریان و حفظ سهم و موقعیت بازار در میان رقبا نامید. این سامانه به سازمان ها و شرکت ها در افزایش امنیت درآمد، سرعت و کیفیت پشتیبانی از کارکردهای سازمان شامل بازاریابی، فروش، قراردادهای ارائه انواع محصولات و خدمات به مشتریان کمک می کند.

تعدد مشتریان، تنوع سرویسها و سرعت بالای تغییرات بازار رقابت است. پیچیدگی مراحل و فرآیندهای تعریف محصول، بازاریابی، فروش، مدیریت امور مشتریان و ... از مهمترین چالشهای شرکتهای ارائه دهنده خدمات تلکام است بنحویکه در صورت عدم استفاده از ابزارهای مناسب و پویا، سقوط شرکت پس از مدت کوتاهی قابل پیش بینی است. چارچوب نرم افزارهای BSS در حوزه تلکام در استاندارد جهانی تحت عنوان eTOM تعریف شده است. متاسفانه نرم افزارهای موجود اغلب با استاندارد فوق همخوانی نداشته و مشکلات عدیده ای را برای شرکتهای خدمات تلکام بوجود آورده است.



سامانه پشتیبانی کسب و کار (BSS)

سیمون هریت (برنده جایزه نوبل در علوم اقتصادی) تعریفی از سیستم های پشتیبانی کسب و کار (در سال ۱۹۷۸) برای اولین بار ارائه داده است «نقطه اتصال بین فضای خارجی شرکت (مشتریان، شرکا، تامین کنندگان) و محصولات و خدمات. بطور خلاصه این ارتباطات در شکل زیر نمایش داده شده است:



یکی از خصوصیات ذاتی صنایع ارتباطات و مخابرات بالا بودن نرخ تغییرات و فرصتهای زیاد برای ایجاد کسب و کارهای جدید در این حوزه است. می توان به جرات گفت، سامانه پشتیبانی کسب و کار (BSS) نقطه کانونی موفقیت در جذب، حفظ مشتریان و ایجاد سرویس های جذاب در بازاریابی، دائما در حال تحول این حوزه محسوب می گردد. این سامانه به سازمان ها و شرکت ها در افزایش امنیت درآمد ها، کیفیت پشتیبانی از کارکردهای سازمان شامل بازاریابی، فروش، قراردادهای، ارائه انواع محصولات و خدمات به مشتریان کمک می کند.

مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM)

بطور خلاصه میتوان CRM را در این قالب تعریف نمود:

- فرایندی جهت گردآوری و یکپارچه سازی اطلاعات مرتبط با مشتریان به منظور بهره برداری مؤثر و هدفمند در جهت حفظ و جذب مشتریان.
 - یک استراتژی است برای یافتن نیازهای مشتری و نحوه رفتار در ایجاد ارتباط با مشتری به منظور حداکثر نمودن سود و حداقل نمودن هزینه ها با هدف ایجاد رضایت مشتری.
 - از مهم ترین کاربردهای این نرم افزار سازماندهی، خودکارسازی، بهنگام سازی فرایندهای فروش، بازاریابی، خدمات پس از فروش می باشد.
- مهمترین مزایای بکارگیری CRM در سازمانها به قرار زیر است:
- افزایش کارایی و کیفیت خدمات

- کاهش هزینه های کلی سازمان
- تسهیل تصمیم گیری برای مدیران
- افزایش سود
- بهبود توسعه محصول
- بهبود برنامه ریزی

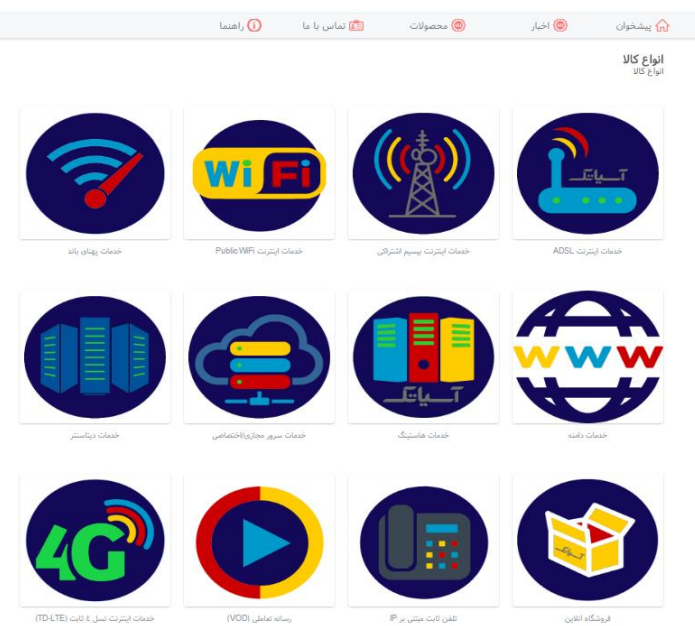
ویژگی های BSS و CRM

BSS به عنوان مهمترین سامانه ارائه خدمات به مشتریان، تامین کنندگان و شرکای تجاری وظیفه مدیریت پنج زیر سیستم ذیل را دارد:

❖ مدیریت محصولات و خدمات: پشتیبانی توسعه انواع خدمات و محصولات، مدیریت بازاریابی و فروش، شناسایی بازارهای هدف، اجرای انواع کمپین های تبلیغاتی، قیمت گذاری خدمات و محصولات بر اساس نیاز بازار.

❖ مدیریت ارتباط مشتریان: مدیریت شبکه فروش و مدیریت شرکای تجاری و فروشندگان، امکان پیاده سازی شبکه های فروش چند سطحی و سلسله مراتبی پیچیده، ارائه سرویس ۲۴X۷ تحت وب به شرکا، فروشندگان و مشتریان، جلوگیری از انواع شیوه های کلاهبرداری و تقلب، ارائه انواع خدمات به صورت مستقیم به مشتریان (self service)

❖ مدیریت درآمد ها: مدیریت درآمد ها در صدور صورت حساب، محاسبه پورسانت ها و امکان تعریف پورسانت های شرکا و فروشندگان و حتی مشتریان با استفاده از زیر سیستم قوانین تجاری، مدیریت پرداخت ها (پشتیبانی از انواع شیوه های پرداخت شامل، پرداخت از اعتبار، فیش واریزی، POS، چک و پرداخت آنلاین)



❖ مدیریت سفارشات و قراردادها: بر اساس نوع فرایندهای داخلی شرکت در پیاده سازی و مدیریت سفارشات می بایست در ابتدا با استفاده از بخش مدیریت چرخه های کاری، فرایندهای مربوط به انواع سفارشات در سیستم طراحی و اجرا گردد. با توجه به دسترسی به سیستم توسط تیم ستادی و هریک از مشتریان، شرکا و فروشندگان به سامانه در ۲۴X۷ امکان مدیریت سفارشات بر اساس چرخه کاری طراحی شده کاملاً پیاده سازی شده است.



❖ مدیریت شرکای تجاری: تعریف و مدیریت شرکای تجاری و عاملین فروش در سامانه پشتیبانی کسب و کار، قابلیت تعریف زیر گروه به صورت درختی و نامحدود برای عاملین فروش، تعریف پورسانت و تخفیف بر حسب نماینده، قابلیت تسویه حساب در لحظه با عاملین فروش، قابلیت شارژ حساب و پرداخت از اعتبار توسط نماینده.

سامانه مدیریت ارتباط با مشتریان بعنوان اصلیتترین پایگاه داده مشتریان دارای زیر سیستمهای زیر است:

❖ بازاریابی:

- درج اطلاعات تفصیلی مشتریان در یک بانک اطلاعاتی
- طبقه بندی مشتریان در گروههای مختلف با توجه به پیش فرضهای مدیریتی
- ارسال خودکار کاتالوگ و اطلاعات محصول برای مشتریان
- قابلیت تحلیل اطلاعات مشتریان، شناسایی الگوهای خرید و ارائه یک برنامه بازاریابی هدفمند با ابزارهای BI

❖ فروش:

- ارائه پیشنهادات خرید به مشتری با توجه به نوع محصول انتخابی و ارتباط آن با دیگر محصولات
- محاسبه و ارائه تخفیفات خرید به مشتریان با توجه به نوع مشتری و میزان خرید
- ارائه امکان انتخاب محصولات، قطعات و گزینه های مختلف در یک فضای گفتگوی دوطرفه
- محاسبه قیمت تمام شده کالا با توجه به محل تحویل، خدمات پس از فروش، بیمه، مالیات و هزینه های اضافی

❖ خدمات پس از فروش

- ایجاد امکان پیگیری محصول مشتری تا لحظه تحویل به وی
- امکان طراحی نظرخواهی دوره ای در مورد محصولات، خدمات و میزان رضایتمندی مشتریان
- ارائه اطلاعات در مورد مراکز و محللهای ارائه خدمات به مشتریان
- اطلاع رسانی دوره ای در مورد آخرین محصولات و خدمات

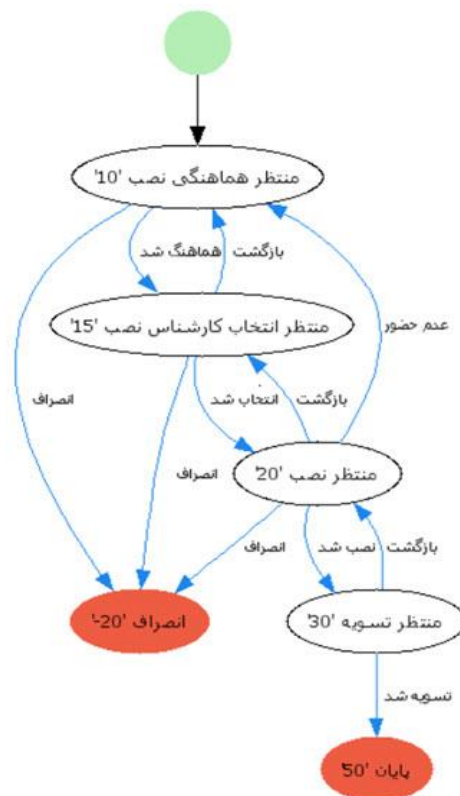
✚ زیر سیستم های سامانه مدیریت پشتیبانی کسب و کار سمفونی

با آشنایی بیشتر با زیر سیستمهای نرم افزار، کارشناسان و مدیران سازمانها در زمان تصمیم سازی و انتخاب راه حل ها برای مشکلات موجود میتوانند مشکلات را هرچه بهتر مدیریت نمایند.

۱. سیستم مدیریت گردش های کاری (Workflow Management):

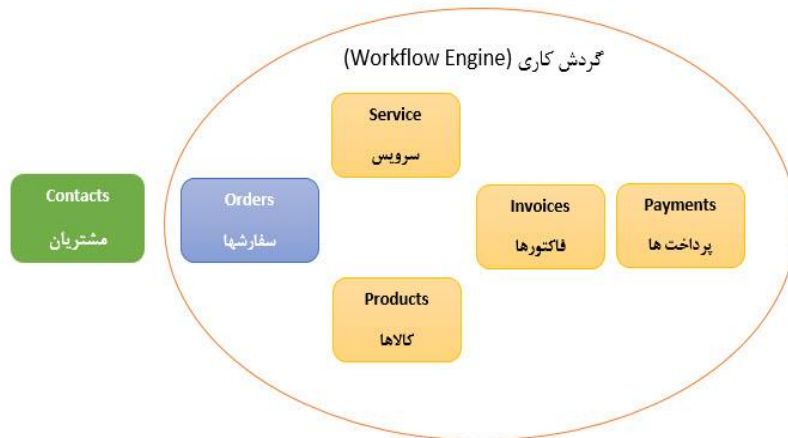
سیستم مدیریت گردش های کاری بستری فراهم می آورد تا بوسیله آن انجام فرایندهای سازمانی و یا به عبارت دیگر مدیریت جریان کاری سازمان بر اساس فرآیندها به صورتی کاملا مکانیزه و خودکار در آید. با استفاده از این ابزار، مدیران و برنامه ریزان سازمان می توانند فرآیندهای اجرایی سازمان را مطابق نظر خود تعریف نموده و در هر زمان تغییر دهند.

مسئولین اجرای فرآیند ها در مورد نحوه اجرای فرآیند های تحت مسئولیت خود اطلاعات کامل و به روز دریافت نموده و در هر لحظه می توانند بر روند اجرای هر یک از فرآیند ها تاثیر گذارند. مدیران سازمان به آسانی نظارت دقیقی بر روند اجرای روال های جاری در سازمان خود داشته و گزارش های آماری ارائه شده توسط سیستم ، اطلاعات بسیار با ارزشی را در جهت باز مهندسی فرآیندهای کاری و تجاری سازمان و بهبود فرآیند ها در اختیار می گذارد.



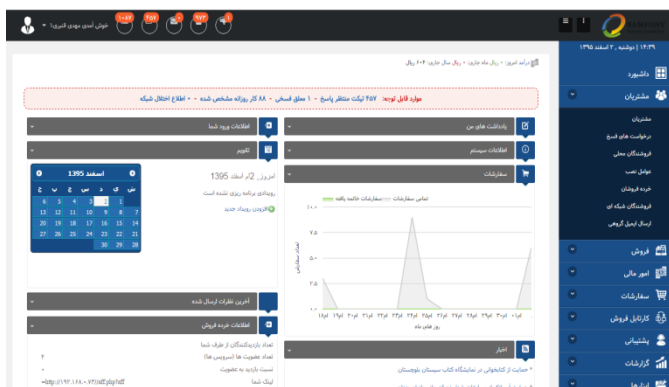
برای انتقال یا گذار از یک وضعیت به وضعیت دیگر ، قوانین یا نگهدارنده یا گارد وجود دارد که در صورت تایید و محرز شدن این قوانین امکان گذار از یک وضعیت به وضعیت دیگر امکان پذیر خواهد بود. برای مثال در تصویر بالا گردش ساده ای از نصب سرویس ADSL به صورت گردش کاری ارائه شده است.

نکته حائز اهمیت در سامانه پشتیبانی کسب و کار سمفونی نحوه ارائه انواع سرویس و محصول میباشد. ادعای ما آن است که با استفاده از این سیستم شما قادر خواهید بود هر نوع سرویس یا محصولی را به مشتریان خود ارائه نمایید. برای آشنا شدن نحوه فعالیت این سیستم و همینطور آشنایی با نقش گردش کاری بر اساس تصویر زیر می توان به معرفی سیستم پرداخت.



همانطور که در تصویر آمده است، نمای کلی سیستم با موجودیت مشتریان آغاز می گردد. تمامی مشتریان به عنوان اصلی ترین سرمایه سیستم در بانک اطلاعاتی به عنوان یک موجودیت مستقل نگهداری می گردد. بر اساس فعالیت ها شرکت یعنی فروش سرویس یا کالا گردش کاری با نظر و هماهنگی بخش فروش تهیه می گردد. سپس بر اساس سفارش های مشتریان یعنی خرید همان سرویس یا کالای مورد نظر گردش کاری به سیستم اضافه شده و بر اساس رویدادهای مختلف از جمله پرداخت هزینه سرویس توسط مشتری و یا رویدادهای دورن سازمانی، وضعیت گردش کاری تا رسیدن به وضعیت مطلوب مورد نظر مشتری یا سازمان دچار تغییر میشود. تمامی وضعیت های گردش کاری کاملاً قابل تغییر و بروز رسانی به عرض کمتر از یک روز کاری می باشد.

نقش هر کاربر فروش بر اساس وظایف و دسترسی به انجام تغییر هر وضعیت در هر گردش کاری قابل تعریف توسط مدیر سیستم می باشد. کاربران سیستم پس از لاگین به سیستم شمای کلی از تمام وضعیتهای موجود در گردش کاری مربوط به مشتریان خود را مشاهده میکنند اما بر اساس دسترسی داده شده فقط امکان انجام برخی از گذارها در برخی از وضعیتها را دارند.



کاربر با کلیک بر روی هر یک از وضعیت ها می تواند تمامی سفارش های موجود در آن وضعیت را ملاحظه نماید. با استفاده از لینک ها و ارتباطات ایجاد شده در جدول سفارش های نمایش داده شده به سادگی می توان به تمامی اطلاعات موجود در سیستم در خصوص سفارش مورد نظر اعم از اطلاعات مشتری، اطلاعات تماس های مشتری، اطلاعات نظرسنجی های که مشتری در آن شرکت کرده است، مشکلات مشتری، حسابداری مشتری، اطلاعات مربوط به فاکتور های مشتری، اطلاعات پرداختی های مشتری و ... دسترسی داشت.



یکی از مهمترین مزیت هایی که گردش کاری در سیستم ایجاد نموده است، امکان تعریف گردش کاری های متعدد برای فروش انواع سرویس ها و کالا ها در یک سیستم متمرکز می باشد. با وجود بانک اطلاعاتی مشتریان در سیستم، مدیران فروش می توانند به راحتی با این مکانیزم به مشتریان موجود انواع سرویس ها و کالاهای جدید را ارائه نمایند بدون اینکه نیازمند ایجاد ساختار نرم افزاری جدید برای ارائه این سرویس ها و کالاهای جدید باشند.

تمامی فعالیت های انجام شده در گردش های کاری توسط اپراتور های سیستم با توجه به وجود سیستم لاگینگ، قابل پیگیری و ردیابی می باشد. در بخش گزارشات سیستم هم گزارشی با عنوان گزارش گردش های کاری ایجاد شده است که مدیران سیستم می توانند به سرعت در تمامی گردش های کاری بر اساس زمان، نماینده و دیگر آیتم ها گزارش وضعیت ها را دریافت نمایند.

❖ امکانات مدیریت گردش های کاری:

- ایجاد، ذخیره، بازیابی و ویرایش گردش های کاری بر اساس هر فرآیند که مورد نظر سازمان باشد.
- امکان تعریف انواع فرآیندها
- تعریف شروط و تصمیم گیری در مراحل مختلف گردش کار و فرآیند
- طراحی و پیاده سازی پردازش های مورد نظر سازمان در بخش های مختلف گردش کار و فرآیند
- امکان برقراری ارتباط با بانکهای اطلاعاتی مختلف و تصمیم گیری طبق اطلاعات موجود آنها در حین گردش کار و فرآیند
- انجام پردازش های اتوماتیک در مراحل مختلف یک گردش کار
- ارسال اطلاعات بصورت پست الکترونیکی در هر مرحله از گردش کار و فرآیند
- امکان استفاده از انواع فرم های سیستم های مختلف در تعریف یک فرآیند گردش کاری
- امکان گردش کار بر روی تمامی فرم های سیستم های تحت سیستم جامع
- امکان مشاهده مراحل گردش کاری طی شده
- امکان تعیین مهلت پاسخ در گردش کار
- امکان ارسال انواع پیام برای آگاهی مشتری از جمله ایمیل و یا پیامک در زمان تغییر وضعیت گردش کاری سفارش بصورت کاملا داینامیک

۲. سیستم مدیریت قوانین تجاری (Business Rule Management):

سیستم مدیریت تعاریف، پشتیبانی، اجرا و مانیتورینگ انواع روال های پیچیده کسب و کار در سیستم های عملیاتی برای سازمان های با اندازه متوسط و بزرگ. مهمترین نقش این زیر سیستم در سامانه پشتیبانی کسب و کار سمفونی پشتیبانی از مدیریت شرکای تجاری برای محاسبه پورسانت ها، ارائه انواع جشنواره های فروش به صورت کاملا داینامیک، امکان مدیریت پیچیدگی های موجود بدون نیاز به تهیه برنامه و تغییر در سورس برنامه (برای مثال امکان تعریف دسترسی فروش برای نمایندگی ها بر اساس شهر، مرکز و سرویس و ...)



- تمامی قوانین فوق بر اساس شهر ، مرکز ، نماینده قابل شخصی سازی می باشد
- قوانین سفارش جدید سرویس و تغییر سرویس
- امکان تعریف ماتریس ارتقاء سرویس برحسب شهر ، مرکز و نماینده
- قابلیت تعریف ترمینال های درگاه پرداخت بر اساس محصول
- قابلیت اجرای قانون در یک بازه زمانی خاص همانند اعیاد
- قابلیت تعریف اجرای قانون برای دسته خاصی از مشتریان (مثلا مشترکینی که از کمپین خاصی وارد سیستم شده اند)
- امکان تعریف بعد مد نظر سازمان که در سیستم وجود ندارد در کوتاهترین زمان ممکن.

۳. سیستم مدیریت شرکای تجاری (Partner relationship management):

از مهم ترین اهداف این زیر سیستم گسترش شبکه فروش ، مدیریت شبکه فروش، تعریف سطوح دسترسی عاملین، تعریف پورسانت و سیاست های متفاوت بر حسب عملکرد این شرکا می باشد. مهم ترین خصوصیات این زیر سیستم به قرار زیر است:

- امکان تعریف نمایندگی ها و فروشندگان در سیستم
- قابلیت تعریف پورسانت برای نمایندگی ها
- امکان مشاهده آخرین وضعیت مالی و پرداختی های انجام شده مشترکین نمایندگی
- شارژ حساب به صورت آنلاین
- امکان تعریف قوانین تجاری به صورت اختصاصی توسط نمایندگان
- گزارش مقایسه عملکرد عاملین فروش به صورت ریالی و تعدادی
- قابلیت پرداخت فاکتور های مشترکین زیر مجموعه از اعتبار نمایندگی ها
- قابلیت تعریف ریسر توسط خود نماینده به تعداد دلخواه و تعیین پورسانت هر یک از آنها
- عدم امکان دسترسی نمایندگان به مشترکین سایر نماینده ها و مشاهده اطلاعات شخصی یا سفارشات آنها



ارتباط با سایر سامانه ها

بکارگیری BSS یا CRM به تنهایی نمیتواند اهداف سازمان در پویایی و سرعت اجرای فرآیندهای فروش/بازاریابی و پشتیبانی را محقق کند. دو سامانه اصلی دیگر با BSS در ارتباطند که این سامانه ها بر حسب نوع خدمات قابل ارائه به مشتریان، قابل افزایش است:

۱. سامانه مدیریت احراز هویت و اکانتینگ مشتریان (AAA)

این سیستم که با عنوان Authentication, Authorization and Accounting شناخته شده و قلب حوزه تلکام محسوب میشود، مسئولیت محاسبه میزان استفاده کاربران اینترنت از پهنای باند ارائه شده را بر عهده دارند. سامانه پشتیبانی کسب و کار سمفونی منحصر به NetBill AAA محصول شرکت قاصدک سامانه کاملاً متصل و یکپارچه است بنحویکه اپراتورها و نمایندگان نیازی به رجوع به این سیستمها برای مشاهده اطلاعات مشترک و یا انجام تراکنش ندارند که از مهمترین بخشهای این اتصال می توان به موارد زیر اشاره کرد:

- نمایش مشخصات کاربر در اکانتینگ
- اضافه کردن اعتبار و رزرو
- تغییر تاریخ انقضا
- تغییر رمز عبور مشترک
- غیر فعال کردن مشترک
- تغییر IP ، تغییر وضعیت مشترک، تغییر مک
- گزارش ریز مصرف
- تمدید اکانتینگ مشترک
- ایجاد مشترک در اکانتینگ
- حذف کاربر از اکانتینگ
- اضافه کردن اعتبار (هدیه و اعتبار دوره)
- اتصال موقت کاربر
- لاگ رویدادهای اکانتینگ

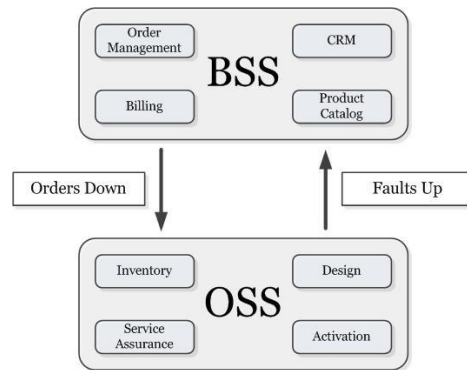


۲. سامانه پشتیبانی عملیات (OSS)

این سیستم که با عنوان Operation Support System در حوزه تلکام معرفی می گردد، نقش مدیریت زیر ساخت های شبکه و ارتباط با دو سیستم BSS و AAA را بر عهده دارد. سیستم جامع با ماژولهای متنوع و منطبق با استانداردهای ITSM و Frameworx به منظور کمک در مدیریت عملیات شرکتهای مخابراتی می باشد و دارای زیرسیستم های زیر است:

- زیر سیستم مدیریت المانهای شبکه (EMS)
- زیر سیستم مدیریت شبکه (NMS)
- زیر سیستم دایری و فعال سازی سرویس و شبکه (Fulfilment)
- زیر سیستم تضمین کیفیت سرویس و شبکه (Assurance)
- زیر سیستم مدیریت فرآیندها

ارتباط سامانه های BSS و OSS یکی از مهمترین عوامل موفقیت استقرار BSS است. شکل زیر شمایی از این ارتباط را نمایش میدهد:



یکی از مهمترین و جامع ترین سیستم های که در خصوص در کشور فعالیت می نماید، سیستم جامع پشتیبانی از عملیات آروشا متعلق به شرکت رهیاب می باشد. یکی از مهمترین ویژگی های سامانه پشتیبانی کسب و کار سمفونی یکپارچه بودن با سامانه جامع پشتیبانی از عملیات آروشا می باشد. تمامی ماژولها و نیازهای اطلاعاتی که مدیران و بخصوص مدیران فروش می بایست از این سامانه داشته باشند با استفاده از یکپارچه سازی که میان این دو نرم افزار ایجاد شده است، به راحتی از طریق سامانه پشتیبانی کسب و کار سمفونی در اختیار می باشد.



از مهمترین خصوصیات و مزوولهای که از طریق یکپارچه سازی با سامانه جامع پشتیبانی عملیات در سامانه پشتیبانی کسب و کار ایجاد شده است می توان به موارد زیر اشاره کرد:

- درخواست دایری و جمع آوری مشترک
- گزارش وضعیت پورت مشترکین
- نمایش اطلاعات جامع از وضعیت پورت ها و امکان مدیریت پورت ها
- اعلام و نمایش وضعیت دایری و تخلیه
- امکان ایجاد مشترک در سیستم OSS و ویرایش اطلاعات
- امکان سنجی ارائه سرویس در OSS
- رزرو پورت ، انصراف و فعالسازی پورت
- تغییر زمان رانژه شدن مشترک

۳. سامانه عملیاتی (OCS)

این سیستم که با عنوان Online Charging System در حوزه تلکام معرفی می گردد، نقش اعمال شارژینگ های در لحظه را در اپراتورهای موبایل و به منظور کمک در مدیریت عملیات شارژینگ شرکتهای مخابراتی می باشد و دارای زیرسیستم های زیر است:

- خرید و فعال سازی سیم کارت های اعتباری و دائمی
- محاسبه مبلغ مصرف مشترک و صدور صورتحساب در آخر دوره برای مشترکین دائمی



- انبارداری سیم کارت
- انبارداری شماره برای فروش نمایندگان
- امکان تعویض سیم کارت سوخته با سیم کارت جدید
- شارژ کاربران تلفن به منظور استفاده از تماس و پیامک
- شارژ کاربران تلفن به منظور استفاده از اینترنت
- فعال سازی و مسدود سازی یک طرفه و دو طرفه سیم کارت های موبایل

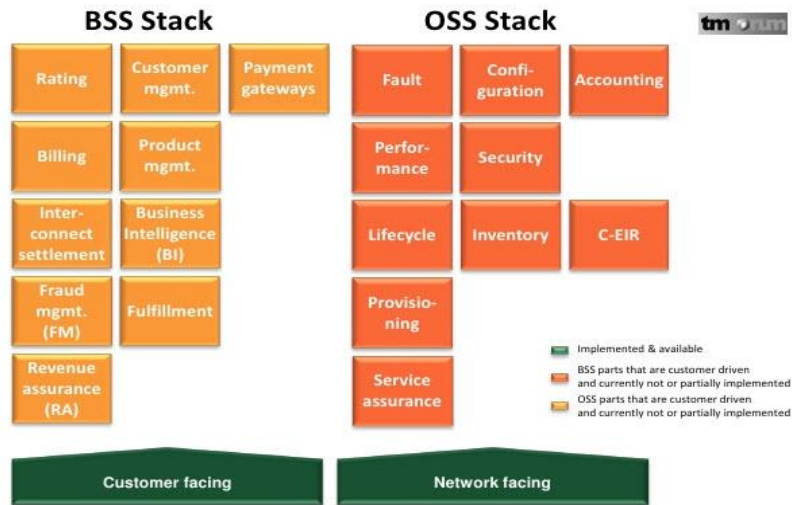
ارتباط سامانه های BSS و OCS یکی از مهمترین عوامل موفقیت استقرار BSS است.

از مهمترین خصوصیات و ماژولهای که از طریق یکپارچه سازی با سامانه OCS در سامانه پشتیبانی کسب و کار ایجاد شده است می توان به موارد زیر اشاره کرد:

- درخواست دایری و جمع آوری مشترک
- گزارش وضعیت سرویس مشترکین
- اعلام و نمایش وضعیت دایری و تخلیه
- امکان ایجاد مشترک در سیستم OCS و ویرایش اطلاعات
- امکان سنجی ارائه سرویس در OCS
- رزرو شماره موبایل ، انصراف و فعالسازی خط
- درخواست اضافه شدن شارژ حساب تلفن
- درخواست قطع و وصل مشترک
- اضافه شدن سرویس اینترنت به صورت پکیج به مشترک موبایل

۴. مدیریت اعلان ها (Notification System)

در جریان اجرای فرآیند های فروش بر اساس سیستم مدیریت گردش های کاری، نیازمند اطلاع رسانی به تمامی افراد یا ذینفعان پروژه هستیم، برای مثال برای مدیریت وضعیت های گردش کاری و اطلاع رسانی به مشتریان لازم است پس از تغییر وضعیت مشترک به او اطلاع داده شود. سیستم مدیریت اعلان ها به صورت کاملا پویا تهیه و به سیستم اضافه شده است. به این صورت که کاربران و مدیران سیستم از طریق پنل مدیریتی که در اختیار دارند می توانند به سادگی بر اساس وضعیت های گردش های کاری متن داینامیک و زمان اعلان را تعیین کنند. در زمانی که سفارش هر مشترک به وضعیت مورد نظر بر اساس فرآیند کاری سازمان انتقال داده شود، عملیات اعلان فعال شده و با کمک یکپارچه سازی های انجام شده با سیستم های خارجی (برای مثال سامانه ارسال پیامک ، تماس تلفنی اتوماتیک، ارسال ایمیل) عملیات اعلان و اطلاع رسانی انجام خواهد داد.



۵. Payment Gateway

در حال حاضر سمفونی از اغلب درگاههای پرداخت الکترونیک بانکی پشتیبانی میکند. علاوه، کاربران و نمایندگان میتوانند از بانک مجازی درونی سمفونی نیز استفاده کنند. به علاوه در سمفونی امکان اتصال به انواع درگاههای پرداخت ارزی مانند Paypa, VISA, MasterCard وجود دارد. بروزرسانی نرخ تبدیل نرخ ارز به صورت خودکار صورت میگیرد.



امکانات سامانه پشتیبانی کسب و کار SAMFONY BSS

ذیلا فهرستی خلاصه از امکانات متنوع سمفونی ارائه شده است:

❖ مدیریت محصولات/خدمات

- تولید دسته بندی و کاتالوگ فروش برای انواع محصولات و خدمات دیجیتال
- فروش چند محصول به صورت همزمان
- فروش انواع محصولات دیجیتالی در یک پنل
- فروش خدمات Wireless, ADSL, پین شارژ موبایل، انواع بلیط های الکترونیکی
- فروش خدمات IPTV, VPS, DataCenter, Bandwidth
- فروش خدمات دامنه، میزبانی، لایسنس های آنتی ویروس
- فروش لایسنس های مختلف برای برنامه های نرم افزاری و یا لایسنس های آماده
- فروش اختصاصی دامنه و میزبانی وب و سرورهای مجازی با امکان Provision خودکار
- فروش کالاهای دانلودی مانند کتاب و فیلم و عکس
- فروش محصولات وابسته به هم
- فروش از طریق نمایندگی و زیر نمایندگی
- پرتال SelfCare ویژه مشتری/نماینده
- فروش از طریق مشتری به صورت مویرگی و تعلق پورسانت به مشتری
- فروش سرویس رزرو به مشتری
- سیستم جشنواره و تخفیف خودکار و تخفیف کوپنی

❖ مدیریت سفارشات/قراردادها

- مدیریت تمامی سرویس های خریداری شده توسط خود مشترک در یک پنل
- سرویس های پلکانی در خدمات Wireless و ADSL
- فروش انواع قراردادهای پهنای باند با روشهای کاملا قابل تعریف
- امکان خرید، تمدید، برگشت از فروش با کسر و یا اضافه کردن به بانک مجازی
- مدیریت یکپارچه سفارشات و قراردادها
- سیستم هوشمند صدور و مدیریت صورت حساب
- مدیریت پرداخت های مشتریان و تراز مالی و گزارشات مشتریان بدهکار یا منتظر تمدید
- بخش کاملا انعطاف پذیر محاسبه پورسانت بر اساس انواع فروش



❖ مدیریت مشتریان و نمایندگی ها

- دارای تم های مختلف برای نمایش در حالت pc و tablet و mobile
- دارای چهار پنل مختلف برای مدیریت و نمایندگی و زیر نمایندگی و مشتری
- امکان ایجاد چندین مخاطب برای یک مشتری
- اختصاص محصول به یک مخاطب در ارتباط با مشتری
- ارسال پیامک خودکار به ازاء هر کار انجام گرفته در سیستم به مشتری
- ارسال ایمیل خودکار به ازاء هر کار انجام گرفته در سیستم به مشتری
- دریافت وجه از مشتری و اضافه کردن به بانک مجازی مشترک
- جابجایی مشترک بین زیر نمایندگان
- ثبت و نگهداری اطلاعات کامل مشتریان
- سیستم ثبت اطلاعات ارتباط با مشتری و تماس ها
- امکان تولید اپلیکیشن های اندروید و IOS برای مدیریت فروش

❖ مدیریت پشتیبانی

- ایجاد دپارتمان های مختلف و کاربر برای آنها
- ثبت اختلالات و اطلاع رسانی به مشتریان
- مرکز آموزش جهت بالا بردن سطح مشتریان
- دارای FAQ
- اطلاع رسانی خبری در صفحه ورود مشتری
- دارای بخش تیکت پشتیبانی
- امکان ایجاد گردش کار خودکار بر اساس تیکت
- امکان ایجاد وضعیت های مختلف در بخش تیکت
- پنل ویژه پاسخگویی به مشتریان (Help Desk)
- نمایش کاربران آنلاین و ip گرفته شده و امکان disconnect و تعویض MAC و تعویض IP
- ثبت و نگهداری سوابق مراجعات کارشناسان نصب و آمار تغییرات
- -تنظیم خودکار ارتباط مشترک با پورت های تعریف شده توسط ماژول ADSL Port Managment

❖ مدیریت فنی

- مدیریت پورت های ADSL
- امکان مشخص کردن mdm و port برای کاربران به صورت خودکار و دستی
- مدیریت اتصال به سرور های مختلف از جمله NetBill و CPANEL و PLESK و DIRECT ADMIN و VM های مجازی و
- مدیریت اتصال به پنل های فروش دامنه
- امکان اتصال به زیرساختهای VOD, PSTN



- تعریف و مدیریت توزیع IP های مشترکین، تجهیزات شبکه و... در شهرهای مختلف
- مدیریت IP Pool ها
- تخصیص و آزادسازی خودکار class IP های static به مشترکین و صدور صورتحساب
- امکان تعریف کلیه تجهیزات مخابراتی و تجهیزات شبکه wireless

❖ مدیریت مالی

- ایجاد فاکتورهای دوره ایی به صورت کاملا خودکار
- پشتیبانی از انواع درگاه های بانکی عضو شتاب
- بانک مجازی
- ایجاد پیش فاکتور برای سرنخ ها و تبدیل پیش فاکتور به فاکتور با امکان تقسیط فاکتور
- امکان ایجاد قوانین مالیاتی چندسطحی و حتی محاسبه در قیمت به محصول به صورت جداگانه و افزایشی
- امکان ایجاد دستی و خودکار سفارش فروش ، صورتحساب ، تیکت ، مشتری
- امکان ارتقا و یا کاهش سرویس در صورت اجازه مدیر سیستم
- امکان ثبت فیش بانکی به صورت دستی
- امکان اختصاص پورسانت به ازاء هر محصولی به نماینده و زیر نماینده
- محاسبه و اعمال ضرائب و ردیفهای مالیاتی
- امکان استفاده از واحد های پول ارزی و بروز رسانی نرخ ارز

❖ اتوماسیون

- ارسال ایمیل خودکار به ازاء هر کار در سیستم
- امکان جمع آوری سرویس به صورت خودکار
- برگشت از فروش و واریز وجه به صورت خودکار به حساب کاربران از طریق درگاه اینترنت (در صورت ارایه سرویس از سمت بانک)
- اتصال به درگاه های دارای وب سرویس مانند سیستم های مالی برای ایجاد خودکار فاکتور در سیستم مالی مجموعه ها
- اتصال به درگاه های مختلف از جمله درگاه کنترل مدارک سرویس ADSL در مخابرات
- اتصال به سامانه های OSS/AAA/Hosting Panel/OCS Mobile
- اتصال به سامانه های Domain Management/Hosting Management
- اتصال به سامانه های DataCenter
- تغییر وضعیت قوانین فروش به صورت خودکار
- ارسال پیامک به مدیر برای اطلاع رسانی
- ارسال و دریافت نامه به صورت مستقیم بین کاربران شرکت و نمایندگان.
- امکان پیوست فایل به همراه متن



- قابلیت ارسال گروهی نامه
- امکان تعریف دسترسی کاربران به بخش های مشخص یا کاربران خاص
- سیستم کاملا سفارشی و پیشرفته جهت ایجاد روال های مدیریتی امور خاص
- سامانه پیشرفته گردش کار و قوانین تجاری
- اتوماسیون کاملا قابل سفارشی سازی جهت تولید چرخه برای یک فعالیت در شرکت

❖ ابزار گزارش سازی پویا

- تولید گزارشهای دینامیک با استفاده از گزارش ساز
- گزارش دوره ای بر اساس فروش انواع خدمات
- لیست و نمایش تراکنش های مشتریان و امکان گزارش گیری آن
- گزارش داشبوری فروش روز ، ماه ، سال جاری
- تفکیک دریافتی های شرکت به تفکیک نماینده یا شهر یا کاربرهای مختلف
- گزارشات کامل عملکرد پرداخت آنلاین و پیگیری تراکنش های ناموفق
- گزارش بدهکاران و بستانکاران
- گزارشات مالیاتی
- مدیریت اعتبار هر کاربر از نمایندگان
- محاسبه کامل پورسانت نمایندگان دارای تنظیمات متداول انواع قراردادها
- گزارش مشترکین منتظر تمدید و اتمام ترافیک جهت پیگیری های فروش
- گزارش تیکت های باز و بسته توسط واحدها و کاربران
- گزارش از نصب های انجام شده توسط کارشناسان نصب
- گزارش وضعیت IP pool ها و نحوه ی توزیع
- گزارش ورود و خروج کاربران در حال کار با سیستم

❖ ابزار های مدیریتی

- ایجاد کاربران مختلف با سطح دسترسی های مختلف
- دارای دفترچه لیست کارهای روزانه برای مدیران
- امکان مدیریت کل سیستم از طریق وب
- دارای نرم افزار موبایل جهت مدیریت
- تعریف مدیران سیستم و محدوده فعالیت آنان به تفکیک سطوح مختلف
- امکان تعریف قوانین و **work flow** بر اساس هر دپارتمان و وضعیت های متناسب با آن ها



❖ ابزار های مارکتینگ

- امکان تعریف کمپین و فروش ویژه در بازه های زمانی مختلف
- امکان متوقف کردن فروش یک سرویس خاص در زمان مشخص شده به صورت خودکار
- ایجاد پیشنهاد ویژه برای یک گروه و یا یک مشتری خاص
- امکان گروه بندی مشتریان با درصد های تخفیف متفاوت

❖ ابزار های امنیتی

- قابلیت تشخیص تقلب و مسدود کردن IP های مختلف
- دیواره آتش برای حفاظت از اطلاعات داخلی نرم افزار و تامین امنیت نرم افزار بصورت خودکار
- ثبت دسترسی های ادمینها
- ثبت فعالیتهای ادمینها و کاربران

❖ اطلاعات سیستمی

- بر پایه سیستم عامل لینوکس و برخوردار از بانک اطلاعاتی MySQL
- پشتیبان گیری از اطلاعات به صورت خودکار و ارسال آن به ایمیل و یا ftp
- امکان اتصال به سخت افزار و یا نرم افزارهای دارای api و وب سرویس
- امکان بروز رسانی نرم افزار از طریق اینترنت بدون نیاز به انجام عملیات فنی توسط مدیر سیستم
- قابلیت اتصال به سیستم های voip مبتنی بر Asterisk
- قابلیت نمایش نام تماس گیرنده و نمایش اطلاعات خرید مشترک به صورت POP UP
- ثبت گزارش تماس ها و صدای ضبط شده مشتری در گزارش هر کاربر

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره تلفنخانه به <http://telephonkhaneh.ir> و جهت کسب اطلاعات جامع تر درباره سمفونی به <http://samfony.ir> مراجعه و یا با شماره تلفن ۷۳۰۱۰ تماس حاصل نمائید.