

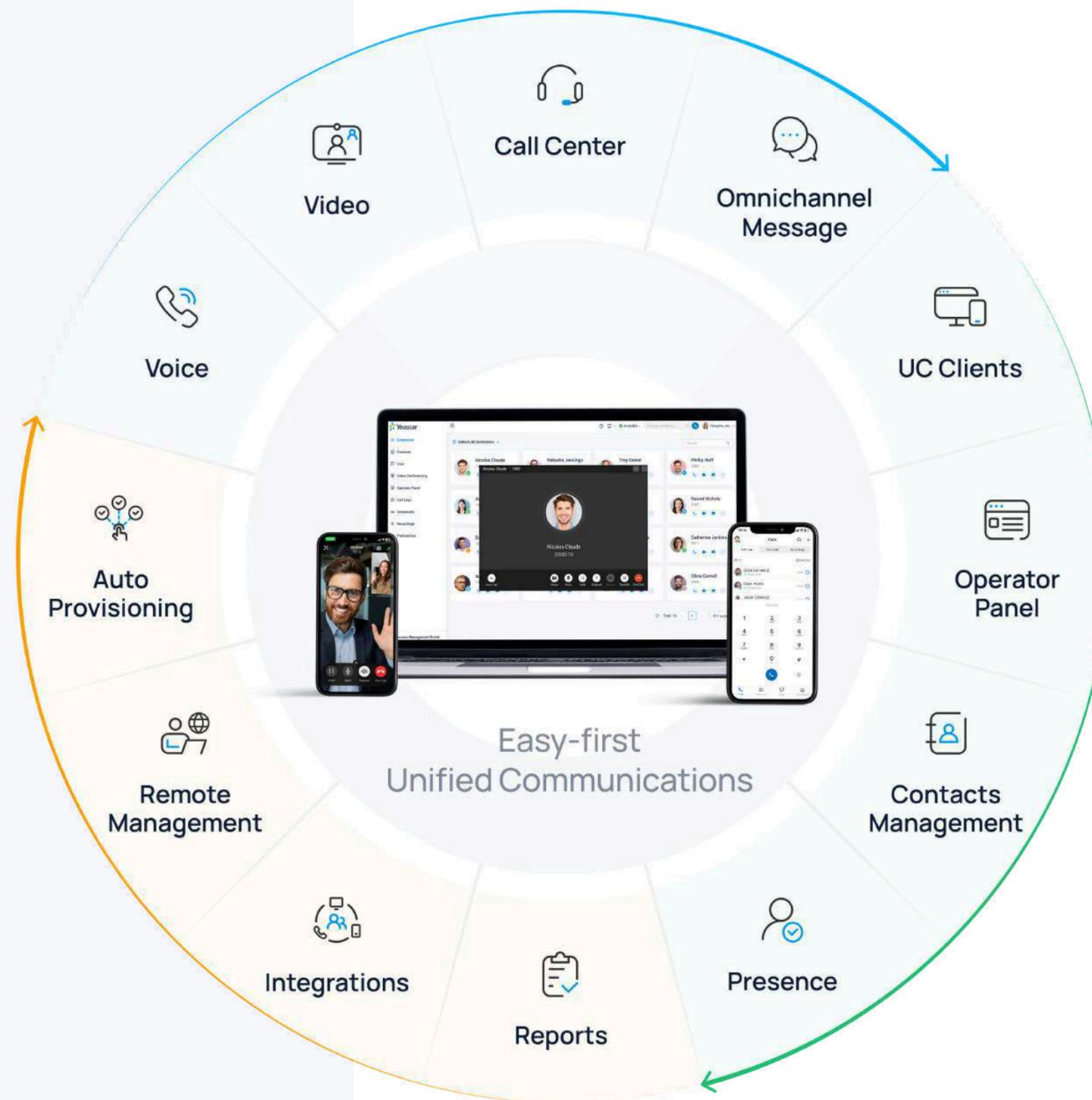
نظام هاتف ياستار من فئة P-Series

# حلول مراكز الاتصال

قم بتمكين وكلاء الاتصال، والدعم، والمبيعات لديك  
لتقديم تجربة عملاء أفضل.

# تواصل بلا حدود واستمتع بإمكانيات لا متناهية

من خلال التركيز على توفير حلول اتصالات موحدة ومراكز اتصال سهلة الاستخدام، يساعد نظام الهاتف Yeastar P-Series في ربط الفرق المتفرقة، وتحسين تجربة العملاء، وتبسيط إدارة تقنية المعلومات، وزيادة كفاءة الموظفين على جميع المستويات، مع كل ما تحتاجه في نظام واحد بسيط.

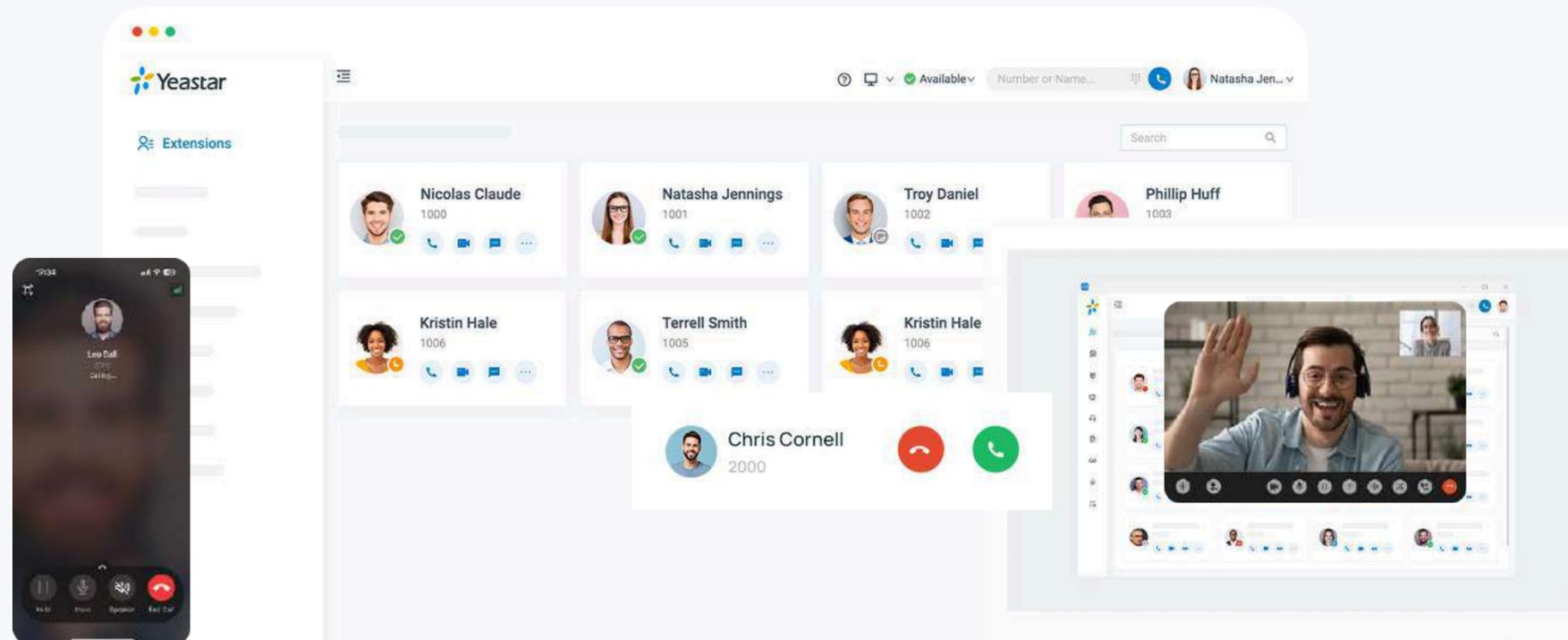


# Linkus UC Clients

ابق متصلاً في أي مكان وفي أي وقت



mac OS



## جميع ميزات تحويلات المكتب

تحكم بالمكالمات، دردش مع فرق العمل، اعقد مؤتمرات صوتية/فيديو، تواصل مع العملاء، استمع إلى تسجيلات المكالمات، تحقق من الرسائل الصوتية، وأكثر من ذلك، كل ذلك في تطبيق واحد بسيط.

## جميع جهات الاتصال في مكان واحد

مع إدارة جهات الاتصال المدمجة في نظام PBX، ودفاتر الهاتف البديهية، ومزامنة جهات الاتصال عبر الأنظمة، يمكنك إدارة جميع جهات الاتصال في مكان واحد.

## سهولة تبديل الأجهزة

استخدم التطبيق على الويب أو الهاتف المحمول أو سطح المكتب، وانقل المكالمات بسهولة بين الأجهزة.

- عملاء ويب/موبايل/سطح المكتب
- إضافة خفيفة لمتصفح جوجل كروم

# تحكم سهل في المكالمات

أدواتك المرئية لمتابعة المكالمات الحية بسهولة و بشكل يومي

## التوجيه التلقائي

توجيه المكالمات الواردة والصادرة بناءً على الخطوط الهاتفية، الأرقام، الشروط الزمنية، تواجدهم المستخدم، وغيرها.

## جميع الميزات

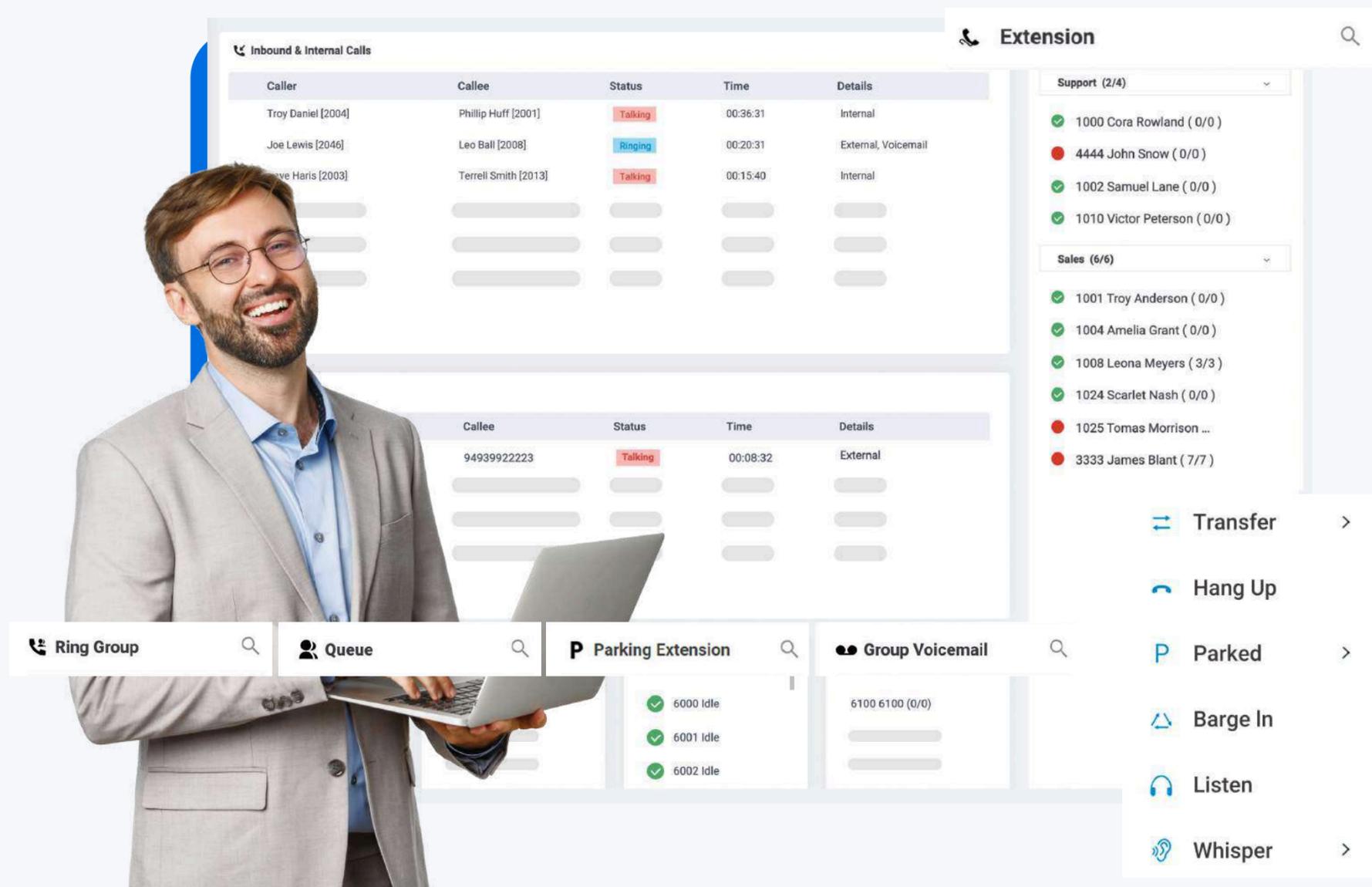
الرد الآلي، تحويل المكالمات، الانتظار، كتم الصوت، الوقوف، الالتقاط، الدمج، المراقبة، التسجيل، والكثير غيرها.

## لوحة تحكم المشغل البديهية

لوحة ويب لإدارة المكالمات بناءً على توفر جميع وجهات الاتصال.

## التحكم بهاتف المكتب (CTI)

قم بربط Linkus بهاتف IP الخاص بك للتحكم بالمكالمات على جهاز الكمبيوتر.



The dashboard shows a list of calls with columns for Caller, Callee, Status, Time, and Details. The 'Extension' section on the right lists various extensions with their respective counts and statuses. Below the main dashboard, there are several widgets: 'Ring Group', 'Queue', 'Parking Extension', and 'Group Voicemail'.

Caller	Callee	Status	Time	Details
Troy Daniel [2004]	Phillip Huff [2001]	Talking	00:36:31	Internal
Joe Lewis [2046]	Leo Ball [2008]	Ringin	00:20:31	External, Voicemail
Steve Haris [2003]	Terrell Smith [2013]	Talking	00:15:40	Internal

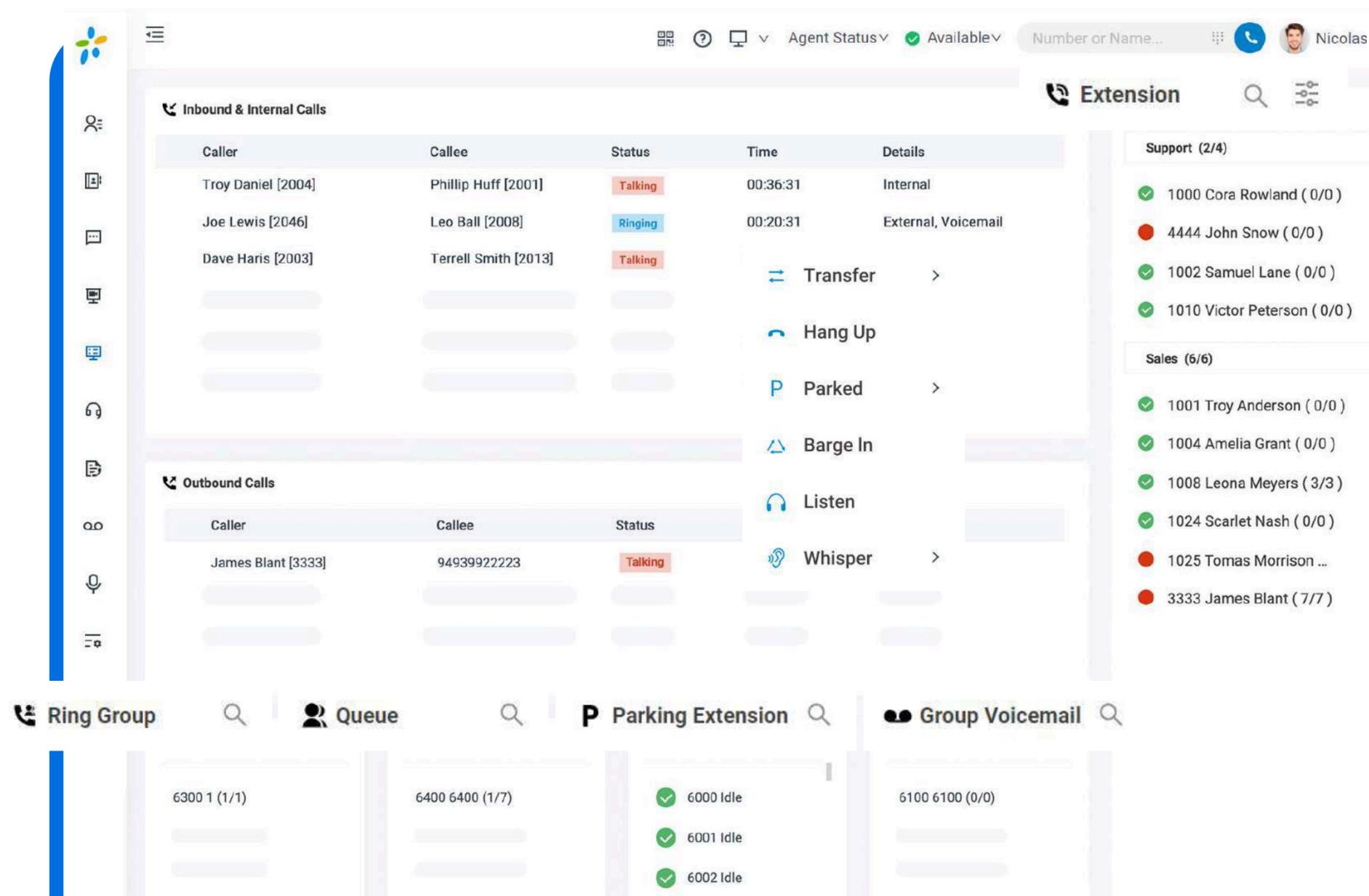
Extension	Status	Count
Support (2/4)		
1000 Cora Rowland	0/0	
4444 John Snow	0/0	
1002 Samuel Lane	0/0	
1010 Victor Peterson	0/0	
Sales (6/6)		
1001 Troy Anderson	0/0	
1004 Amelia Grant	0/0	
1008 Leona Meyers	3/3	
1024 Scarlet Nash	0/0	
1025 Tomas Morrison		
3333 James Blant	7/7	

Ring Group	Queue	Parking Extension	Group Voicemail

# لوحة تحكم المشغل

تمنحك لوحة التحكم المستندة إلى الويب عرضًا رسوميًا وشاملاً وتحكمًا كاملاً في أنشطة المكالمات في شركتك في الوقت الفعلي.

- أنشطة المكالمات الواردة والصادرة في عرض واحد
- حالة الوجهات المتاحة للمكالمات في الوقت الفعلي
- توزيع المكالمات بالسحب والإفلات
- تحكم متقدم بالمكالمات بنقرات بسيطة
- مثالي للشركات التي تحتاج إلى استقبال ومراقبة لتحقيق كفاءة إدارة المكالمات بمستوى جديد

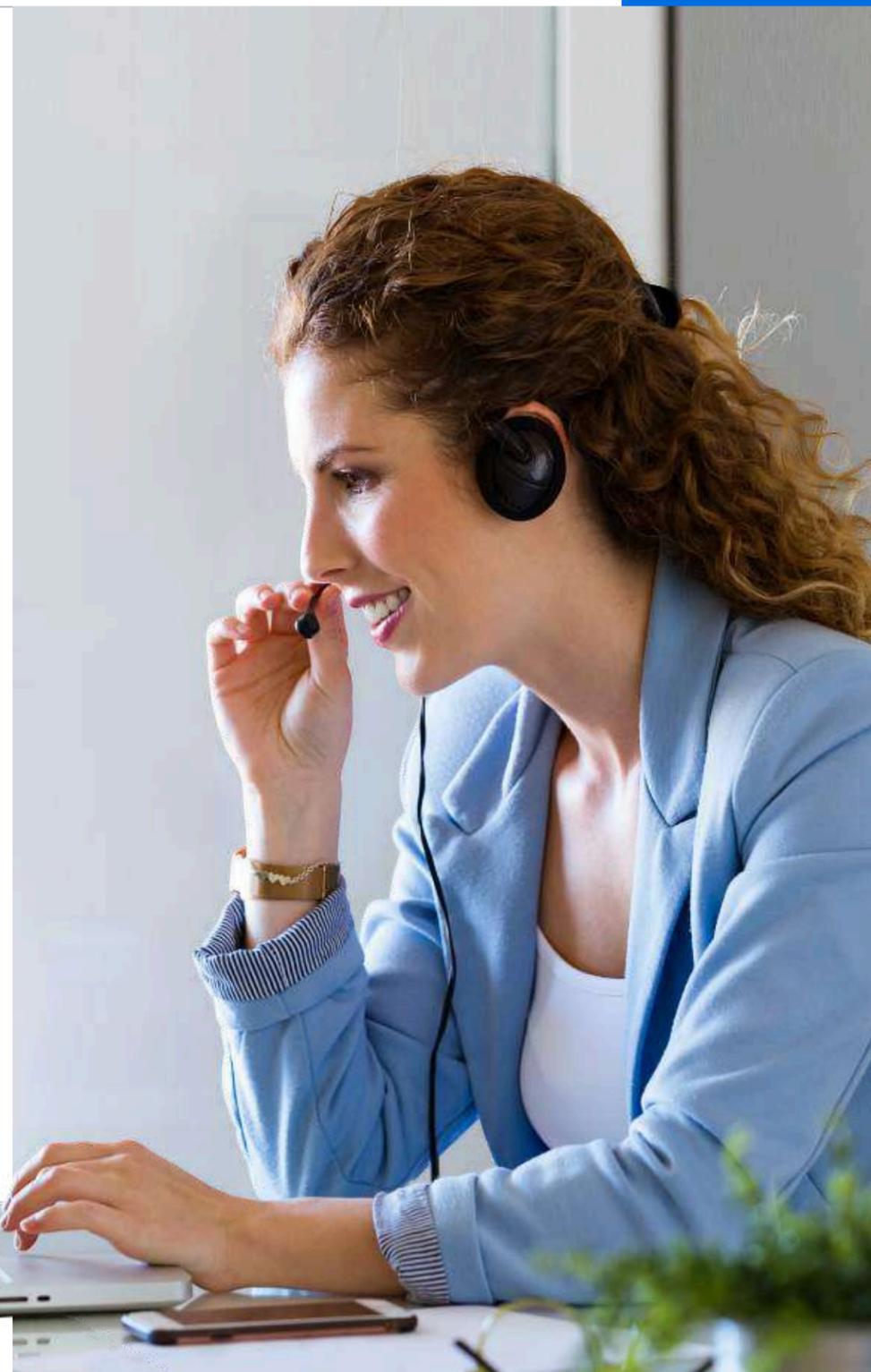
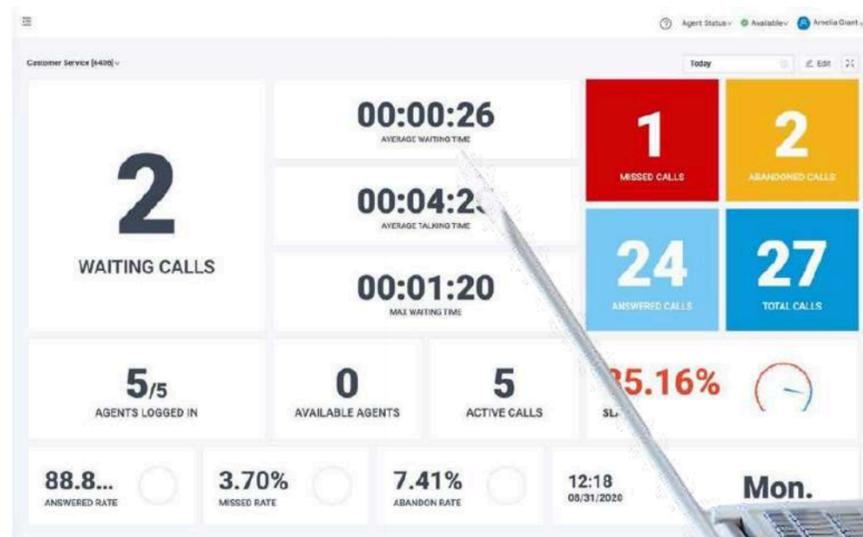


The screenshot displays the Yeastar Call Center Dashboard interface. At the top, there's a navigation bar with the Yeastar logo, user profile (Nicolas), and status indicators (Agent Status, Available). The main content area is divided into several sections:

- Inbound & Internal Calls:** A table listing incoming calls with columns for Caller, Callee, Status, Time, and Details. The table shows three active calls: Troy Daniel [2004] (Talking, 00:36:31, Internal), Joe Lewis [2046] (Ringing, 00:20:31, External, Voicemail), and Dave Haris [2003] (Talking, 00:20:31, Internal).
- Outbound Calls:** A table listing outgoing calls with columns for Caller, Callee, and Status. It shows one active call: James Blant [3333] (Talking, 94939922223).
- Call Management Actions:** A vertical list of actions including Transfer, Hang Up, Parked, Barge In, Listen, and Whisper.
- Support (2/4):** A list of support tickets with status indicators (green checkmarks for resolved, red circles for pending) and agent names like 1000 Cora Rowland (0/0), 4444 John Snow (0/0), 1002 Samuel Lane (0/0), and 1010 Victor Peterson (0/0).
- Sales (6/6):** A list of sales tickets with status indicators and agent names like 1001 Troy Anderson (0/0), 1004 Amelia Grant (0/0), 1008 Leona Meyers (3/3), 1024 Scarlet Nash (0/0), 1025 Tomas Morrison ..., and 3333 James Blant (7/7).
- Bottom Navigation:** A row of icons for Ring Group, Queue, Parking Extension, and Group Voicemail.

# مزايا مركز الاتصال المدمجة

قدم خدمات عملاء استثنائية مع جميع الأدوات الخاصة بالوكلاء والمشرفين التي تساهم في حل المكالمات بسرعة وزيادة إنتاجية الوكلاء



- الفوائد
- لاسعر لرخص حسب عدد موظفين خدمة العملاء
- السماح للوكلاء بالعمل من أي مكان
- التعامل مع حجم المكالمات وحلها بسرعة
- تمكين الوكلاء والمديرين
- دعم إضافي متعدد القنوات
- تقليل الاعتماد على تقنية المعلومات
- متوافق مع معايير خصوصية البيانات والأمان: GDPR, PCI, ISO 27001 وغيرها.

# التوجيه الذكي للمكالمات

حقق معدل حل أعلى من المكالمة الأولى باستخدام الرد الآلي المتقدم (IVR) وتوزيع المكالمات التلقائي (ACD)

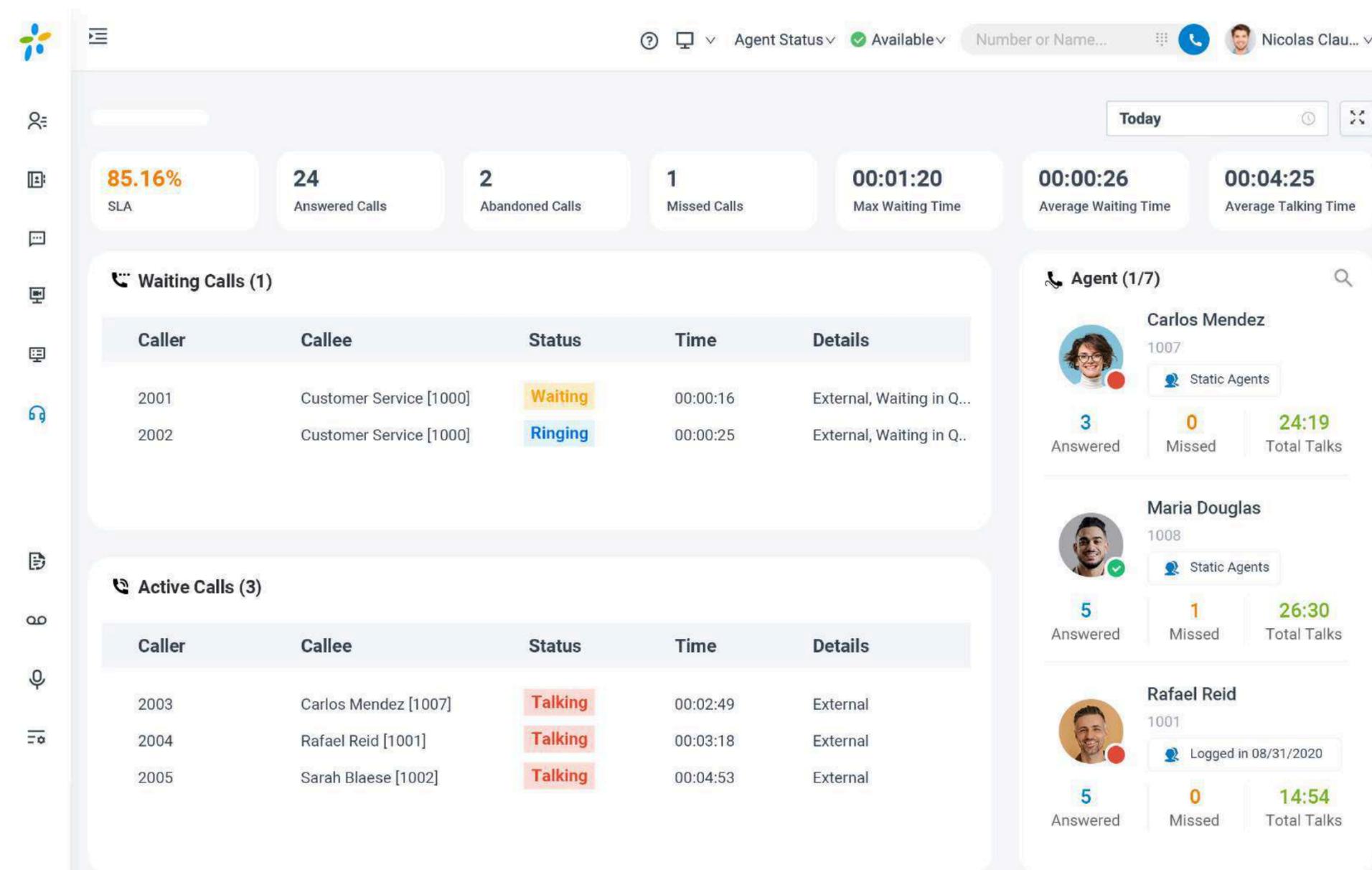
- الرد الآلي للخدمة الذاتية (IVR): يوفر معلومات مسجلة مسبقًا، ويوجه المكالمات إلى القسم أو الوكيل المناسب.
- توزيع المكالمات التلقائي (ACD): يوجه المكالمات بناءً على الأولوية، مستوى مهارة الوكيل، الوقت من اليوم، تفضيلات اللغة، وغيرها.



# لوحة قائمة الانتظار التشغيلية

قم بإدارة عمليات مركز الاتصال اليومية بكفاءة من خلال واجهة واحدة

- إدارة حالة الوكلاء: تسجيل الدخول/الخروج، إيقاف/استئناف
- التعامل مع المكالمات في قائمة الانتظار: توزيع ونقل بالسحب والإفلات
- التدريب المباشر للوكلاء: انقر للاستماع، همس، مراقبة ودخول على مكالمات الجارية
- تتبع ووضع علامات على نتائج معالجة المكالمات الفائتة
- عرض قائمة المكالمات النشطة/المنتظرة في الوقت الفعلي
- عرض بيانات الأداء الفردي لكل وكيل والبيانات الإجمالية في الوقت الفعلي



The dashboard displays the following information:

- SLA:** 85.16%
- Answered Calls:** 24
- Abandoned Calls:** 2
- Missed Calls:** 1
- Max Waiting Time:** 00:01:20
- Average Waiting Time:** 00:00:26
- Average Talking Time:** 00:04:25

**Waiting Calls (1)**

Caller	Callee	Status	Time	Details
2001	Customer Service [1000]	Waiting	00:00:16	External, Waiting in Q...
2002	Customer Service [1000]	Ringing	00:00:25	External, Waiting in Q...

**Active Calls (3)**

Caller	Callee	Status	Time	Details
2003	Carlos Mendez [1007]	Talking	00:02:49	External
2004	Rafael Reid [1001]	Talking	00:03:18	External
2005	Sarah Blaese [1002]	Talking	00:04:53	External

**Agent (1/7)**

- Carlos Mendez (1007):** 3 Answered, 0 Missed, 24:19 Total Talks
- Maria Douglas (1008):** 5 Answered, 1 Missed, 26:30 Total Talks
- Rafael Reid (1001):** 5 Answered, 0 Missed, 14:54 Total Talks

# شاشة الحياة

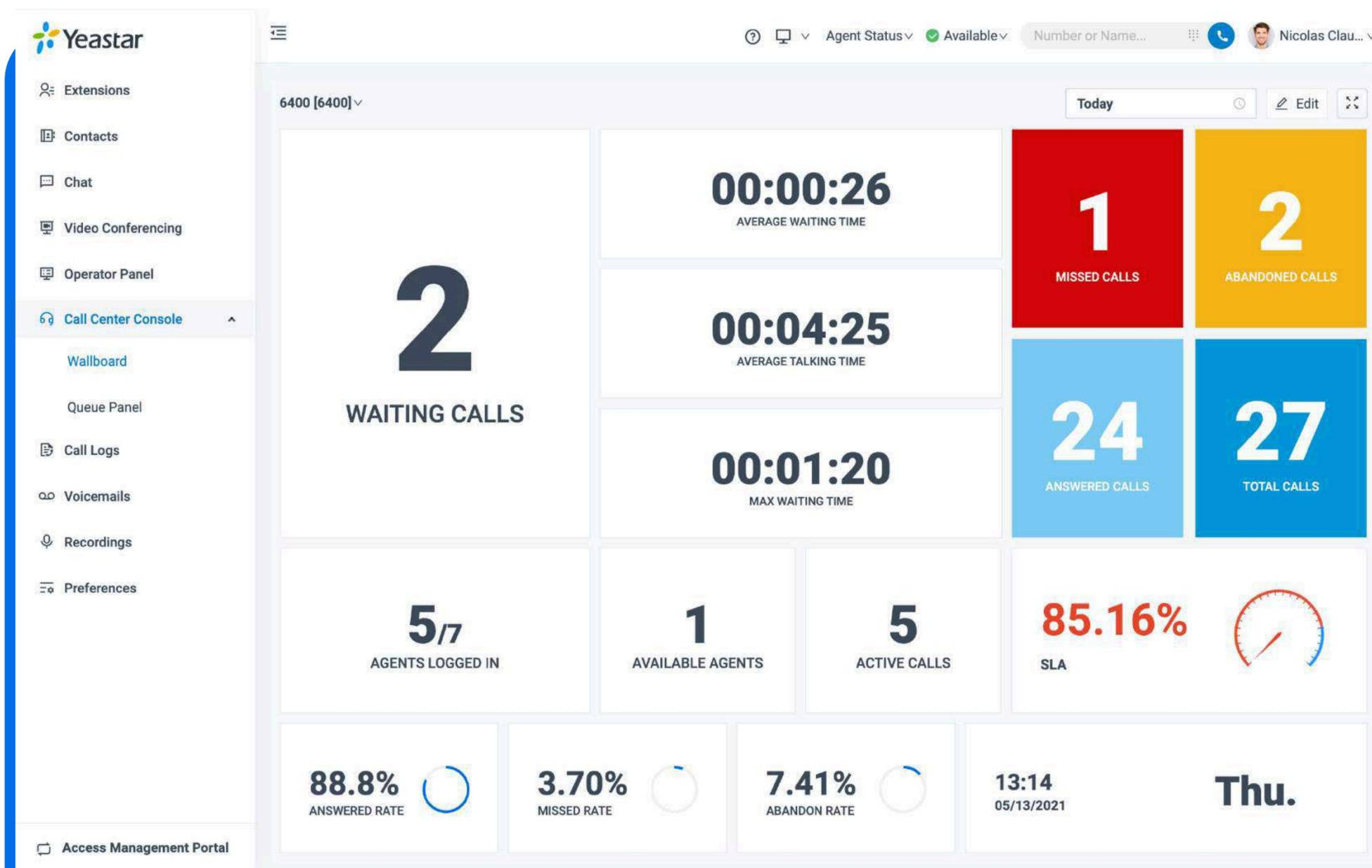
اسمح لمديرك و وكلائك برؤية إحصائيات المكالمات وأداء مؤشرات الأداء الرئيسية في لمحة في أي وقت

- تتبع الإحصائيات في الوقت الفعلي لقائمة انتظار واحدة أو عدة قوائم انتظار

- 17 مؤشراً رئيسياً للأداء بما في ذلك اتفاقية مستوى الخدمة (SLA)، معدل المكالمات الفائتة، عدد المكالمات المنتظرة، وغيرها

- نمطان مخصصان للعرض: عرض مستند إلى الأدوات وعرض القائمة

- إشعار تلقائي عند الوصول إلى حد اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) اكتشاف الاتجاهات الناشئة بسهولة في لمحة



# التقارير والتحليلات

احصل على الأفكار التجارية اللازمة لتعزيز أداء الوكلاء وتقديم خدمة عملاء أفضل، وقم بإجراء تحليلات مستهدفة لبيانات مركز الاتصال الخاص بك.

## تشمل الوظائف الرئيسية:

- 13 تقريرًا قابلاً للتخصيص تغطي أبعاد IVR، والوكلاء، وقوائم الانتظار، ورضا العملاء
- رسوم بيانية تفصيلية لزيادة الوضوح
- تنزيل تقارير مجدولة بشكل دوري



# قائمة الميزات الكاملة

<p><b>الخدمة الذاتية</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الاستجابة الصوتية التفاعلية (IVR)</li> <li>-متعددة المستويات</li> <li>-متعددة اللغات</li> <li>-معتمدة على الشروط الزمنية</li> <li>-رسائل ترحيبية مخصصة ورسائل صوتية</li> </ul> <p><b>ضمان الجودة</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تسجيل المكالمات متوافق مع PCI</li> <li>• مراقبة المكالمات، همس، دخول على مكالمات جارية</li> <li>• استطلاعات الرأي بعد المكالمات**</li> </ul> <p><b>رسائل متعددة القنوات</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الرسائل النصية القصيرة *</li> <li>• وسائل التواصل الاجتماعي*</li> <li>• قائمة انتظار الرسائل*</li> <li>• سجلات تفاصيل الرسائل*</li> </ul>	<p><b>لتوجيهه ومعالجة قوائم الانتظار</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• توزيع المكالمات التلقائي * (ACD)</li> <li>• التوجيه بناءً على المهارات*</li> <li>• قائمة انتظار الأولوية والتسريع*</li> <li>• إعادة الاتصال التلقائي بقائمة الانتظار</li> <li>• استراتيجيات رنين قائمة الانتظار</li> <li>-التتابع (ترتيب ثابت)</li> <li>-رنين الجميع (بشكل متزامن)</li> <li>-الذاكرة الدوارة (دوراني)</li> <li>-الأقل إجابة الأقل استقباليًا</li> <li>-عشوائي</li> <li>• الموسيقى أثناء الانتظار</li> <li>• رسائل صوتية مخصصة</li> <li>• إعلان موقع الانتظار في القائمة</li> <li>• إعلان وقت الانتظار المقدر</li> </ul>	<p><b>تجربة الوكلاء</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• واجهة مستخدم مستندة إلى الويب</li> <li>• وكلاء دينامكيون وثابتون</li> <li>• لوحة قائمة الانتظار*</li> <li>• معالجة المكالمات الفائتة*</li> <li>• شاشة منبثقة</li> <li>• عرض سجل الاتصال*</li> <li>• عملاء Linkus UC</li> <li>-مستندة إلى المتصفح</li> <li>-برنامج على نظام ويندوز</li> <li>-تطبيق على أجهزة ذكية Android/IOS</li> <li>• تكامل الهاتف بالحاسوب</li> <li>• إعلان البريد الصوتي*</li> </ul> <p><b>تعاون الفريق</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• حالة تواجد الوكيل</li> <li>• تحويل المكالمات (بارد/دافئ)</li> <li>• الاتصال ثلاثي الأطراف</li> <li>• دردشة فردية وجماعية*</li> </ul>	<p><b>لوحة القيادة والتقارير</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• لوحة العرض والتحليلات في الوقت الفعلي*</li> <li>• مراقبة اتفاقية مستوى الخدمة (SAL) والإشعارات*</li> <li>• تقارير فورية وتاريخية*</li> <li>• تقارير IVR</li> <li>-تقارير أداء الوكلاء</li> <li>-تقارير ملخص مكالمات الوكلاء</li> <li>-تقارير نشاط الوكلاء</li> <li>-تقارير أداء قائمة الانتظار</li> <li>-تقارير إعادة الاتصال بقائمة الانتظار</li> <li>-تقارير أنشطة قائمة الانتظار</li> <li>-تقارير استطلاعات الرضا</li> </ul> <p><b>الاندماج والتكامل</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الربط و تكامل مع أنظمة CRM *</li> <li>• الربط و تكامل مع أنظمة Helpdesk *</li> <li>• واجهات برمجة التطبيقات المفتوحة *</li> <li>• حزم تطوير (SDKs) Linkus *</li> </ul>
--	---	--	---

# الرسائل متعددة القنوات

تواصل مع عملائك عبر القناة التي يفضلونها. استخدم الرسائل النصية لبناء علاقات مع العملاء، الترويج، الإشعارات، والمزيد.

• أرسل واستقبل وأدر رسائل SMS/MMS ورسائل وسائل التواصل الاجتماعي لعملائك في مكان واحد



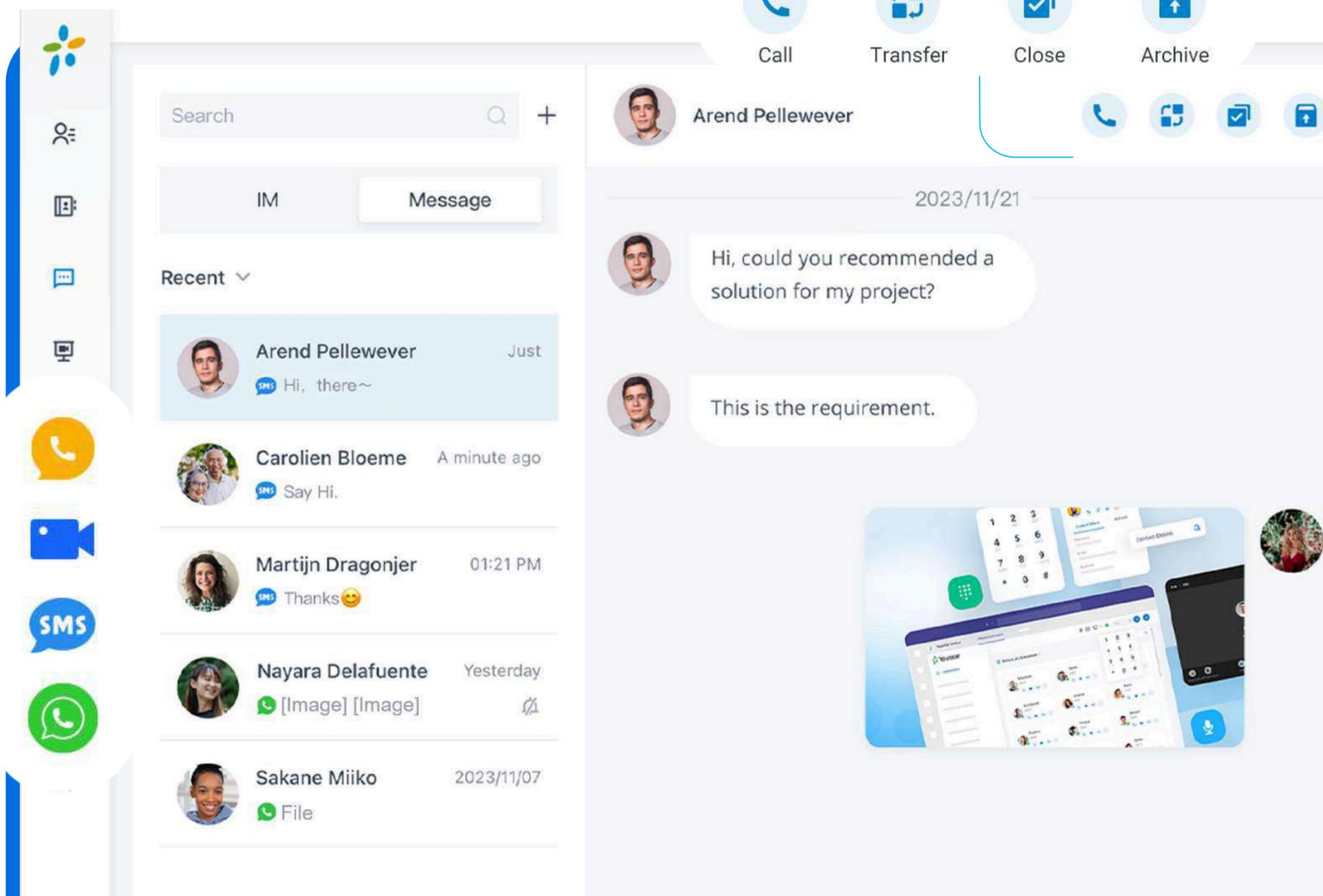
• مطابقة جهات الاتصال تلقائيًا

• قوائم انتظار الرسائل وتحويل الدردشة

• ارفع الدردشات إلى مكالمات بنقرة واحدة

• سجلات وتفاصيل الرسائل المركزية والإحصاءات

• تكامل غير محدود مع خطوط الرسائل النصية القصيرة وحسابات WhatsApp



# نظام VoIP والتكامل

استفد من تكاملاتنا الجاهزة ونظامنا المفتوح الذي يلبي احتياجات كل الأعمال.

## IP Phone Auto Provisioning



## CRM and Helpdesk Integration



## SIP Trunk Interoperability



## Microsoft 365 Integration and Identity Management



## Headset Integration



## Hotel PMS Integration & Middleware



# الإعداد التلقائي لهواتف IP

تكامل مثالي مع هواتف IP الخاصة بك. يدعم الإعداد التلقائي لتكوين عدد كبير من هواتف IP.

Options

\* Template  
YSDP\_YealinkT3

\* Provisioning Method  
RPS FQDN (Remote)

PnP (In the Office)  
DHCP (In the Office)  
RPS (Remote)  
RPS FQDN (Remote)



## In the office

- PnP
- DHCP



## Remote

- RPS
- RPS FQDN

# اندماج سماعات الرأس

الرد على المكالمات ورفضها وكتم الصوت والتحكم في المكالمات باستخدام سماعات الرأس

- Linkus Web Client يدعم ربط من خلال متصفح الويب
- دعم Yeastar Linkus لـ Google
- تشغيل السماعة الرأس بميزة Plug and Play بدون حاجة لبرامج تعريفية
- الشركات المصنعة الموصى بهم: Jabra, Yealink, EPOS, Poly
- الشركات الموصى بهم: Jabra, Yealink, EPOS, Poly
- متوافق مع أي سماعة رأس تعمل بميزة WebHID



# حالات استخدام العملاء



## العمل من المكتب

- أجهزة مرنة: هواتف IP، وبرامج الهاتف على سطح المكتب أو الهاتف المحمول
- التواصل بفعالية مع العملاء والزملاء الذين قد لا يعملون في المكتب
- لوحة المشغل توفر وحدة تحكم مرئية وتحسن الكفاءة



## مركز الخدمة

- تحقق من مقاييس مركز الاتصال ومؤشرات الأداء الرئيسية في الوقت الفعلي من لوحة العرض، واحصل على تقارير متقدمة لمركز الاتصال.
- جميع الأدوات التي يحتاجها الوكلاء والمشرفون لإدارة المكالمات في واجهة ويب واحدة.
- قدم خدمة عملاء استثنائية وزد من كفاءة الوكلاء



## العاملون عن بُعد وفي التنقل

- حوّل جهاز الكمبيوتر المكتبي أو هاتفك المحمول إلى تحويلة مكتبية! لن تفوتك أي مكالمات
- اتصالات آمنة وتجربة مكتبية موثوقة
- توصل برقم واحد لتقديم صورة احترافية للشركة



## مكاتب متعددة

- القوى العاملة الموزعة متصلة بنظام اتصالات موحد (UC) وموحدة مع اتصالات آمنة ومجانبة بين المكاتب
- رقم موحد للشركة يمنح فرع المكتب مظهر الوحدة المؤسسية
- خفض تكاليف التشغيل والاتصالات

# عن Yeastar

المزود العالمي الرائد لحلول الاتصالات الموحدة



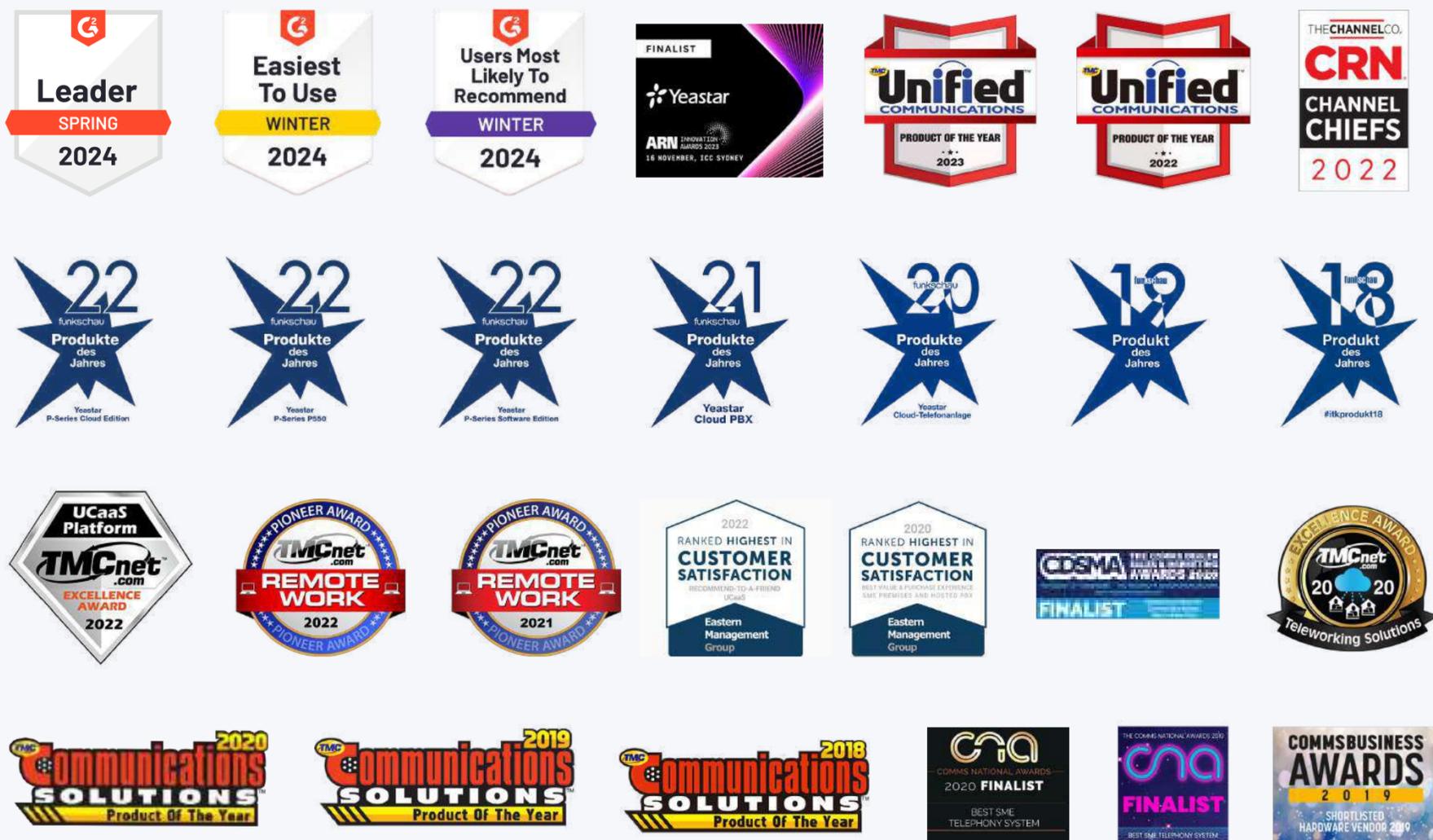
تجعل Yeastar القيمة الرقمية في متناول اليد بسهولة بدءًا من الملكية والتبني وصولًا إلى الاستخدام اليومي والإدارة، من خلال تحويل كيفية اتصال وتواصل الأعمال. لقد رسخت Yeastar مكانتها كمزود رائد لحلول الاتصالات الموحدة بفضل نظامها القوي وشبكة شركاء القنوات العالمية، وأكثر من 450,000 عميل حول العالم.

**Digital Value,  
Delivered.**

الدول	الموزعين حول العالم	العملاء
<b>120+</b>	<b>9,000+</b>	<b>450,000</b>

# جوائز و شهادات ل Yeastar

## الجوائز



## الشهادات



شكرا لكم

Digital Value,  
Delivered.

+86-592-5503309

sales@yeastar.com

www.yeastar.com

