

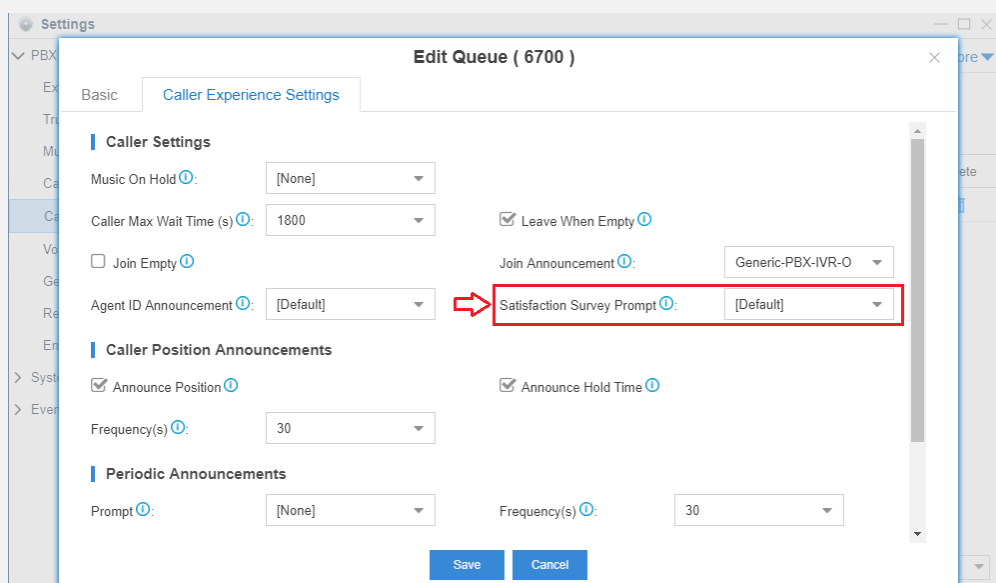
## قابلیت نظرسنجی تلفنی در مراکز تلفنی یستار

یکی از نیازمندی‌هایی که بسیاری از کسب و کارها جهت افزایش رضایتمندی مشتریان خود، در سیستم‌های تلفنی دارند، امکان نظرسنجی می‌باشد؛ بدین صورت که تماس گیرنده در انتهای مکالمه بتواند نظر خود را در خصوص پاسخ دهی اپراتور و میزان رضایت از مکالمه، اعلام نماید. این قابلیت به کسب و کارها کمک می‌کند تا بتوانند با نظارت بیشتر، سطح سرویس دهی و خدمات خود را افزایش دهند.

پیاده‌سازی این قابلیت در سیستم‌های تلفنی ویپ (IP-PBX) راحت‌تر انجام می‌شود؛ چه بسا که در مراکز تلفنی سری S یستار Yeastar نیز به صورت پیش فرض در اختیار کاربران قرار گرفته و می‌توانند برای هر یک از صف‌های مورد نظر در منوی صوتی، این امکان را فعال نمایند.

### تنظیمات:

برای فعال‌سازی این قابلیت در هر یک از صف‌های پاسخ‌گویی، از محیط گرافیکی تحت وب مرکز تلفن یستار وارد مسیر Settings > Call Feature > Queue > شده و پس از Edit کردن صف مورد نظر وارد لبه Caller Experience Setting شوید:



در این بخش با قراردادن فایل صوتی مورد نظر در قسمت Satisfaction Survey Prompt می‌توان این قابلیت را فعال نمود. توجه: برای آپلود فایل‌های صوتی دلخواه وارد مسیر Settings > Voice Prompt شده و روی روی لبه Custom Prompts کلیک و فایل‌های مورد نظر را بارگذاری نمایید.

با فعال سازی قابلیت نظرسنجی، پس از انتخاب یک گزینه توسط تماس گیرنده در انتهای تماس، یک User Event شامل اطلاعات دریافتی از سوی مشتری + شماره صف + شماره کارشناس و ... در AMI استریسک ارسال می گردد که نمونه ای از آن در شکل زیر نشان داده شده است. از طریق ارتباط سیستم ثالث با AMI استریسک نیز می توان این اطلاعات را دریافت و ذخیره نمود.

```
Event: UserEvent
Privilege: user,all
Channel: PJSIP/1000-00000016
ChannelState: 6
ChannelStateDesc: Up
CallerIDNum: 1000
CallerIDName: 1000
ConnectedLineNum: 1001
ConnectedLineName: 1001
Language: fa
AccountCode:
Context: queue_6700
Exten: 6700
Priority: 9
Uniqueid: 1529839328.56
Linkedid: 1529839328.56
UserEvent: satisfaction
queuenumber: 6700
result: 2
agentnumber: 1001
srcnumber: 1000
```

به عنوان مثال می توان با برقراری ارتباط CRM و AMI استریسک و دریافت این event، نتیجه ی نظرسنجی برای هر تماس و اپراتور را ذخیره و بر اساس آن گزارشات آماری تهیه کرد.