



Əlaqə mərkəzləri tətbiqləri

Müasir əlaqə mərkəzlərinin məqsədləri

Müştərilərin tələblərinə və gözləntilərinə uyğunluq: müştərilərin rahat əlaqə kanalları ilə təmin edilməsi, hər bir qarşılıqlı əlaqənin maksimal dərəcədə nəzərə alınması, müştərilərə xidmətlərin maksimum mövcudluğunun təmin edilməsi.

Əməliyyatların minimallaşdırılması: operatorların iş vaxtının səmərəli istifadə edilməsi, gündəlik əməliyyatların avtomatlaşdırılması, əməkdaşları iş üçün lazımi məlumatla təmin edilməsi.

3CX Phone System əsasında peşəkar layihələr tətbiq edirik. Biz Sizin biznesinizin aparılması üçün strategiyalar qururuq və xüsusişdirilmiş əlaqə mərkəzlərini yaradıırıq.

Haqqımızda

«**KOIR FLEX**» - proqramçılar və mühəndislər, menecerlər və məsləhətçilərindən ibarət böyük və mehriban bir komandadır. Biz informasiya texnologiyalarının müxtəlif sahələrində xidmətlər göstərməyə və dünyanın müxtəlif yerlərində çalışmağa hazır olan həvəskarlar birliyi. Yalnız bacarıqları deyil, həm də onları mümkün qədər faydalı istifadə etmək bacarığını əldə etmək imkanı veririk. Hər zaman böyüməyə davam edirik. Qarşıda əsasən sifarişlərin idarəedilməsi və yaxşılaşdırılması, həmçinin daha sadə bir ödəmə üsulu ilə bağlı çox iş var. Şirkətimiz dünyanın hər yerindən hər kəsə açıqdır. Fəaliyyətimizin əsas istiqamətləri dünyanın hər yerindən hər kəs üçün əlaqə mərkəzlərinin yerləşdirilməsi, xüsusi proqram təminatı, veb əsaslı tətbiqetmələr, Android proqram təminatıdır. "**KOIR FLEX**" infrastruktur, məlumat təhlükəsizliyi sistemləri və tətbiq platformalarının qurulmasında həm orta, həm də kiçik biznes üçün həll yollarında ictimai əhəmiyyətli layihələrin həyata keçirilməsinə yönəlmişdir. Təşkilatınız hansı fəaliyyət sahəsində çalışsa da, ofisləriniz və istehsal sahələriniz harada olursa olsun, mütəxəssislərimiz mövcud və gələcək iş tapşırıqlarına etibarlı dəstək verə biləcək, əməliyyat səmərəliliyini, məhsuldarlığı və işçilərinizin rahatlığı, müasir xidmət və müştərilərinizlə qarşılıqlı əlaqə vasitələrini təqdim edin.



Rəsmi partnyorlarımız



Bəzi müştərilərimiz



ƏSAS TƏKLİFLƏRİMİZ

CTI Desktop

Çağrı Mərkəzi operatorları üçün proqram. Buraya çoxlu xüsusiyyətlərə malik olan **FLEX CRM** daxildir. Zənglərin qeydiyyatı, ticket və xidmət sistemi, FAQ, operatorların şəxsi hesabatları və s...

Supervisor Desktop

Sistemimiz bütün qoşulmuş kanallar üzrə hesabatlar əldə etməyə imkan verir. Sistem ətraflı hesabatlar təqdim edir və bütün kanallar üzrə məlumatları bir pəncərədə göstərməyə imkan verir...

FLEX CRM

“FLEX CRM” həlli istənilən biznes növü üçün maksimum rahatlıq və səmərəliliyi təmin etmək üçün nəzərdə tutulmuşdur. Sistem müştəri məlumatlarını idarə etmək üçün müxtəlif...

FLEX Dialer

“FLEX DIALER” müştərilərə operatorun iştirakı olmadan zəng edərək şirkətin müvafiq sorğuları (yeni məhsulların təqdimatı, kredit ödənişinin vaxtı barədə və s.) haqqında məlumat verir

FLEX Connect

“FLEX Connect” sosial şəbəkələri və messengerləri Çağrı Mərkəzinə birləşdirən həlldir. Müxtəlif kanallardan gələn sorğuları email edin, işçilərinizin keyfiyyətinə nəzarət edin.

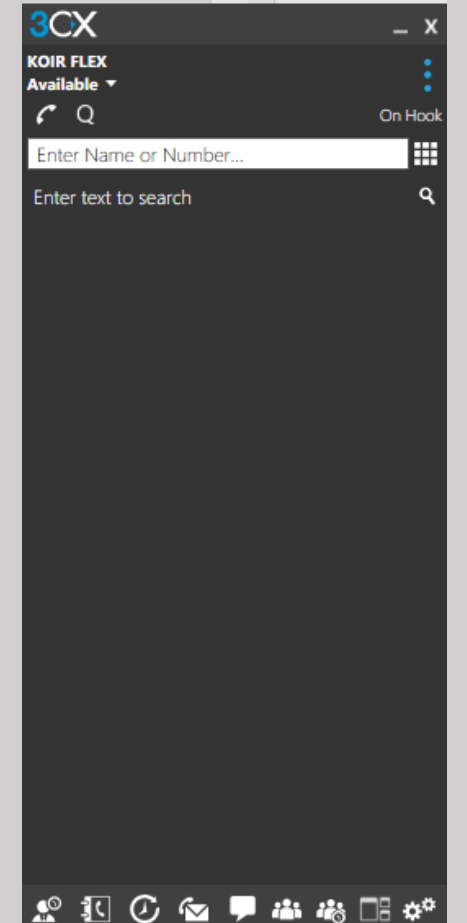
FLEX Vocal

Bu nitqin tanınması həllidir. Artıq mobil telefonunuzu qulağınızdan götürməyə ehtiyac yoxdur. Eyni zamanda, qısa müddət ərzində çoxlu müştəriyə zəng edən zəng robotdur...

“CTI Desktop”

3CX Windows Client-in
davamı olan moduldur

*3CX softfonu start etdiyiniz zaman
“CTI Desktop” onunla start olunur*



Müştərilər şirkətinizlə necə əlaqə qura bilər?

Müştəri sizinlə əlaqə yaratmaq istəyirsə, təbii ki, şirkətinizə telefon zəngi edə bilər.

CTI Desktop

The screenshot shows the KDIR FLEX web application interface. The top navigation bar includes links for Home, Add new, Reports, Settings, and Logout. Below this is a secondary navigation bar with tabs: Add new, Select 0, Agency 0, Completed 0, and Session 0. The main content area displays a dashboard for 'KDIR FLEX - 1717' with five cards: KB1625 (New), C21108 (Completed), 1717/8 (In use), and C00503 (New). Below the cards is a table titled 'Last calls' with columns: Number, Agent, Status, Date, and Center. The table contains 10 rows of call data.

Number	Agent	Status	Date	Center	Number
214K201	004-100	Inactive	21/07/2017 14:44	21/07/2017-00	7842
214K201	007-120	Inactive	20/07/2017 12:04	20/07/2017-00	7832
214K201	004-100	Inactive	19/07/2017 19:43	19/07/2017-00	7830
214K201	004-100	Inactive	19/07/2017 14:15	19/07/2017-00	7830
214K201	004-100	Inactive	19/07/2017 08:10	19/07/2017-00	7834
214K201	007-120	Inactive	20/06/2017 14:03	20/06/2017-00	7834
214K201	004-100	Inactive	19/06/2017 15:11	19/06/2017-00	7834
214K201	004-100	Inactive	19/06/2017 14:13	19/06/2017-00	7834

Operatorların bütün kontaktlardan müraciətləri vahid bir pəncərədə qəbul etməsi üçün CTI tətbiq

Customer Satisfaction Surveys

After Call SMS

Müştəri korporativ
vəb saytınızı
ziyarət edə və
sizinlə çat yolu ilə
əlaqə qura bilər.

First Call Resolution

Frequently Asked Question

Call Work Codes

Customer Relationship Management

Müştəri şirkətinizlə
WhatsApp və ya
Telegram
vasitəsilə əlaqə
saxlaya bilər

CTI Desktop tətbiqi

"CTI Desktop" - əlaqə mərkəzi işçiləri üçün müasir interfeys

"CTI Desktop" tətbiqindən istifadə edərək agentlər və supervizorlar daha çox müştəri xidməti imkanları əldə edirlər. Əgər əvvəllər digər operator proqramı ilə işləmişinizsə, onda "CTI Desktop" ilə əvvəlki kimi işləməyə və əvvəlki bacarıqlardan istifadə etməyə davam edə bilərsiniz. Mövcud funksionallığa əlavə olaraq "CTI Desktop" tətbiqi bir çox yeni xüsusiyyət əlavə edir. Qısa müddətdə əlaqə mərkəzi işçiləri daha məhsuldar olacaqlar. "CTI Desktop" tətbiqi asanlıqla 90% vendorla ilə integrasiya olunur.

Qarşılıqlı əlaqə kanalları

Daxil olan
zənglər

Çıxan
zənglər

FLEX CRM
FAQ
və
ticketing

Short
Message
Services

Sosial
şəbəkələr
və
messenger

Ətraflı
hesabat

Bütün müştəriləri vahid pəncərədə qəbul edin
Operatorun fəaliyyəti barədə ümumi hesabat

The screenshot displays the CTI Desktop application interface. At the top, there is a status bar with icons for Status, Online, Faala, ACW, Vəla, Cavab, Kəmə, Səla, Bəpə, Zəng et, Callback, Transfer, Konsult, Info, and Çıxış. Below this, the main dashboard shows a user profile for Ali Asadov (Online) and a search bar. The dashboard includes several circular progress indicators for different metrics. A sidebar on the left lists various functions: Baş Menü, Əsas, Zənglər, Ayarlar, Hesabat, Müştərilər, Müqavilələr, Cədvəl, Təqvim, Mesajlar, Tapşırıqlar, Yeniliklər, and Sənədlər. The main content area displays a table of call logs with columns for Nömrə, Operator, and Müddət. A pop-up window titled "Fasilə səbəbini seçin" is open, showing a list of reasons for the pause: Nahar, Fasilə, Kofe breyk, İşlə bağlı, Təlim, İclas, Digər, and İşin sonu.

Nömrə	Operator	Müddət
0504952617	KOIR FLEX	79
0504952617	KOIR FLEX	6
0512013526	KOIR FLEX	1
0504952617	KOIR FLEX	243
0504952617	KOIR FLEX	220
0504952617	KOIR FLEX	62
0504952617	KOIR FLEX	113
0504952617	KOIR FLEX	12

<https://koirflex.az/>

Müştərilərimizdə quraşdırılmış CTI Desktop tətbiqinin skrinşotları

CTI Desktop | KOIR FLEX

Online

Hazır

Fasılə

Cavab

Kasma

Saxla

Barpa

Zəng et

Yönəlt

Refresh

Info

Çıxış

KOIR FLEX

We improve your business

KOIR FLEX (1717)

Online

OPERATOR PANELİ

Dashboard

Cavablandırılmış

Çıxan zənglər

İtirilmiş zənglər

Qeyri iş saati zəngləri

Danışiq yazılarım

Qeydiyyatlarım

FlexConnect

2022-08-14 14:05:58

Satışlar: 0

Agentlik: 0

İradlar: 0

Servis: 0

Operator KOIR FLEX - 1717

03:15:25

Ümumi vaxt

02:11:08

Ümumi danışiq müddəti

15 / 8

Zənglərim

00:15:03

Fasilə müddəti

Son zənglər

Nömrə	Operator	Zəng növü	Başlandı	Bitdi	Müddət
0504952617	KOIR FLEX	Çıxan zəng	08-08-2022 19:01:25	08-08-2022 19:02:57	79
0504952617	KOIR FLEX	Çıxan zəng	08-08-2022 18:59:50	08-08-2022 19:00:11	6
0512013526	KOIR FLEX	Daxil olan	08-08-2022 15:54:29	08-08-2022 15:54:38	1
0504952617	KOIR FLEX	Çıxan zəng	01-08-2022 15:17:53	01-08-2022 15:22:12	243
0504952617	KOIR FLEX	Çıxan zəng	26-07-2022 15:28:15	26-07-2022 15:32:09	220
0504952617	KOIR FLEX	Çıxan zəng	25-07-2022 14:43:47	25-07-2022 14:44:59	62
0504952617	KOIR FLEX	Çıxan zəng	25-07-2022 14:39:49	25-07-2022 14:41:55	113
0504952617	KOIR FLEX	Çıxan zəng	22-07-2022 17:49:23	22-07-2022 17:49:46	12

Müştərilərimizdə quraşdırılmış CTI Desktop tətbiqinin skrinşotları

Status

Online

Fasilə

ACW

Vasitə

Cavab

Kəsmə

Saxla

Bərpa

Zəng et

Callback

Transfer

Konsult

Info

Çıxış

CTI Desktop

Ali Asadov

Online

Axtarış...

BAŞ MENÜ

Əsas

Zənglər

Ayarlar

Hesabat

Müştərilər

Müqavilələr

Cədvəl

Təqvim

Mesajlar

Tapşırıqlar

Yeniliklər

Sənədlər

BU GÜN

55

Daxil olan zənglər

Ətraflı

17

Outbound - çıxan zənglər

Ətraflı

3

Callback - geriye zəng sayları

Ətraflı

0%

İtirilmiş zənglər

Ətraflı

Son müraciətlər

Axtarış

CIF	Müştəri	Nömrə	Tarix	Status	Nəticə
183219	Kristina Strokova	0508550661	11.08.2021	Təsdiqləndi	Kredit müraciəti təsdiqləndi
219657	Ali İbadov	0998526475	11.08.2021	Prosesdə	Hal hazırda yoxlanılır
657175	Rza Əliyev	0557415273	11.08.2021	Təsdiqləndi	Kredit müraciəti təsdiqləndi
175183	Ayla Sədi	0125412701	11.08.2021	İmtina	Kredit şöbəindən bildirdilər...

Online məsləhətçi

Əhməd Nuriyev

Salam. Menim kartim baglanib. Men onu nece aca bilərəm və hansı filialı müraciət etməliyem?

Əlavə olunmuş fayl:
bank_kart.jpg

Baxış

Əhməd Nuriyev

Lenkeran sheherinde bankin filiali var? Varsa hansı unvanda yerləşir?

Samir Kazimov

Salam. Sorgunuzla bağlı bütün məlumat nömrənizə SMS vasitəsi ilə göndərildi.

Mesaj yaz...

Son callback kontaktları

Nº	Müştəri	Nömrə	Tarix
1	Samir Əliyev	0504952617	11.05.2021 11:05
2	Pərvanə Quliyeva	0998556247	11.05.2021 11:15
3	Səməd Əsədov	0554125151	11.05.2021 11:20

Credit contact #546798786

90%

HelpDesk-ə zəng

60%

Callback-lərin yerinə yetirilməsi

70%

Excel-ə nömrələrin əlavə edilməsi

40%

Tapşırıqlar siyahısı

0504952617 nömrəli müştəriyə zəng	2 dəq
#5554223587 kredit müqaviləsi	4 saat
Bank process əməliyyatı	1 gün
0508550661 nömrəli müştəriyə zəng	1 dəq

StatusOnlineFasılAACWVasitaCavabKasmaSaxlaBarpaZang etCallbackTransferKonsultInfoÇıxış

CTI Desktop

Ali Asadov
Online

Axtarış...

BAŞ MENÜ

Əsas

Zənglər4

AyarlarDayış

Hesabat<

Müştərilər<

Müqavilələr<

Cədvəl<

Təqvim173

Məsajlar

Tapşırıqlar<

Yeniliklər<

Sənədlər

BU GÜN

Polad Məmmədov

050 855 06 61

Fərdi müştəri

Hesablar3

Kartlar2

Kreditlər0

Şəxsi məlumat

Passport məlumatı

AZE 15265485, FİN kod: 19985Q7

Qeydiyyat ünvanı

Bakı, Nərimanov r-nu, N.Hacıyev, ev 22A

Son müraciətlər

Kartla problem

Filial

Hesaba daxil

Çıxarış oriza

MəlumatMüraciətlərFAQ

CIF#:

Hesablar

Ümumi: 35.00 AZN

Kartlar

Ümumi: 0.00 AZN

Depositlər

Yoxdur

Kreditlər

Yoxdur

Son əməliyyatlar

Tarix	Əməliyyatın növü	Məbləğ	Təyinat	Status
03.08.2021 16:14:28	Biznes karta köçürmə AZ56AIIIB410311C9444997830117	2300 AZN	Büdcə	Təsdiqlənib
30.06.2021 15:13:18	Biznes karta köçürmə AZ56AIIIB410311C9444997830117	2300 AZN	Fərdi	Təsdiqlənib
14.06.2021 15:22:33	Biznes karta köçürmə AZ56AIIIB410311C9444997830117	4600 AZN	Büdcə	Təsdiqlənib
11.06.2021 16:40:28	Biznes karta köçürmə AZ56AIIIB410311C9444997830117	1 AZN	Fərdi	Təsdiqlənib
11.06.2021 16:39:13	Biznes karta köçürmə AZ56AIIIB410311C9444997830117	10 AZN	Fərdi	Təsdiqlənib

“CTI Desktop” tətbiqi barədə

"CTI Desktop" istifadə edərək Əlaqə Mərkəziniz mərkəzləşdirilmiş və paylaşılmış olacaq. Operatorlar tətbiqetməni ya ofisdəki iş yerlərində, evdə və ya uyğun olaraq uzaq ofislərdə istifadə edə bilərlər. Həm iş telefonlarına (masadakı IP telefonlar) həm də softfonlara (kompüterdə quraşdırılmış telefon tətbiqetmələri) qoşula bilər.

"CTI Desktop" - daxil olan zəngləri əldə edilməsi, zəng edən şəxsin məlumatlarını CRM hesabında dərhal tapılması, müştəri məlumatları, son zənglər və qarşılıqlı əlaqə növlərinin əldə edilməsidir. Zəng edən şəxsin nömrəsi bazada tapılmazsa, sistem açıq mənbələrdə axtarış aparacaq və orada mövcud olan bütün məlumatları göstərəcəkdir.

CRM-dən birbaşa bir kliklə zəng edin, CRM-də zəng statistikalarını və zəng qeydlərini toplayın, CRM-dən çıxmadan zəngləri qəbul edin, şəxsi menecerlərə avtomatik zəng ötürülməsini qurun. "CTI Desktop" bir neçə mənbədən və müxtəlif növbələrdən gələn müxtəlif qarşılıqlı əlaqələri (telefon zəngi, çat, sms, video zəng və s.) idarə etmək üçün müxtəlif qruplardan olan agentlərin səmərəli qarışmasını təmin edir və 5 saniyə daxilində zənglərin 90% -i xidmət səviyyəsinə çatmağa imkan verir.

Çıxan əlaqələr üçün 15 dəqiqədə danışiq ssenarilərini yaratmaq üçün bir vasitə əldə edəcəksiniz və operatorlar həmişə ən çətin suala da cavab vermək üçün tam məlumatlara sahib olacaqlar.

Saytınızda çat vidjeti quraşdırın və müştərilərin istəklərini emal etməyə başlayın. Vidcet, ayrılmış bir serverdə yerləşdirilir və çat widgetini qurarkən, istədiyiniz versiyanı seçə biləcəyiniz. Müxtəlif çat serverləri və saytları üçün ayrı-ayrı vidcetlər yaratmağa imkan verir.

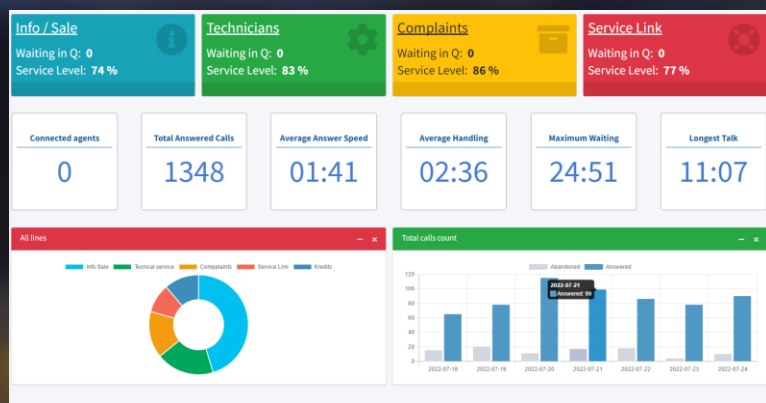
Tez və asanlıqla toplu SMS göndərmə üçün bir kampaniya yarada və ya yalnız zəruri hallarda müştəri ilə danışiq nəticəsinə əsasən göndərə bilərsiniz. Müştəri kartından məlumatları şablona əlavə edin və hər bir müştəriyə fərdi mesajlar göndərin.

<https://koirflex.az/>

“CTI Desktop” daha çox imkanları təmin edir

- İstənilən dildə müasir və tərzli interfeys.
- Tam omnikanal həll.
- Daxil olan və çıxan zənglər.
- Video zənglər, onlayn veb çat, e-poçt, sms
- Sosial şəbəkələr və messengerlər
- Daxili **FLEX CRM** və **FLEX Connect**
- Geri zənglərin idarə edilməsi.
- Operatorların şəxsi hesabatı.
- Supervisor və adminlərdən ani mesajlar.
- Break və AUX səbəb kodları və break controller.
- Telesatış üçün zəng siyahıları, borclulara zənglər.
- Satış skriptləri və strategiyaları.
- FAQ ilə inteqrasiya.
- First Call Resolution(FCR) funksionalı.
- İş Kodlarına (CWC) zəng edin.
- İtirilmiş zənglərin idarə edilməsi.
- Vidcetləri yerləşdirmək imkanı.
- İş proseslərinin avtomatlaşdırılması.
- Onlayn zənglərin hesabatları.
- Məlumatların ümumi qeydi.
- Bütün növ qarşılıqlı əlaqə haqqında hesabatlar.
- Qısayol düymələrindən istifadə edərək zəngə cavab vermək və digər əməliyyatlar imkanı.
- Zəng başa çatdıqdan sonra müştəri məmnuniyyəti sorğuları
- Daxili çat
- "Qara siyahı"nın idarə edilməsi
- İşçi qruplarının planlaşdırıcısı
- Operatorun fasilədə uzun müddət çəkməsi barədə rəhbərə bildiriş

SUPERVISOR DESKTOP



REAL-TIME
HESABAT

Answered calls
Copy, Export to Excel, Export to PDF, Search inside table

Agent	Group	Number	Start time	End time	Total duration	Ring time	Talking time
Lale Yahyazade (1058)	Info / Sale	0513889907	2022-07-26 09:01:47	2022-07-26 09:02:40	01:03	00:10	00:53
Murad Valizade (1026)	Info / Sale	3432405	2022-07-26 09:01:54	2022-07-26 09:03:12	01:24	00:06	01:18
Murad Valizade (1026)	Info / Sale	0558662866	2022-07-26 09:04:05	2022-07-26 09:04:35	00:16	00:05	00:11
Natavan Quliyeva (1014)	Info / Sale	0515242023	2022-07-26 09:05:33	2022-07-26 09:07:47	02:18	00:04	02:14
Lale Yahyazade (1058)	Info / Sale	0505553218	2022-07-26 09:06:48	2022-07-26 09:08:36	01:53	00:05	01:48
Fatima Sulaymanova (1035)	Texniki dostak	0557176413	2022-07-26 09:05:44	2022-07-26 09:08:38	03:04	00:10	02:54
Valida Salimova (2011)	Texniki dostak	0708629751	2022-07-26 09:07:18	2022-07-26 09:08:53	01:38	00:03	01:35
Elnara Ismayilova (1055)	Info / Sale	4799667	2022-07-26 09:05:34	2022-07-26 09:09:09	03:39	00:04	03:35
Natavan Quliyeva (1014)	Info / Sale	0552180172	2022-07-26 09:09:03	2022-07-26 09:10:52	01:07	00:06	00:59
Fatima Sulaymanova (1035)	Texniki dostak	0558613386	2022-07-26 09:10:07	2022-07-26 09:10:09	00:07	00:05	00:02

Showing 1 to 10 of 1,348 entries

XRONOLOJİ
HESABAT

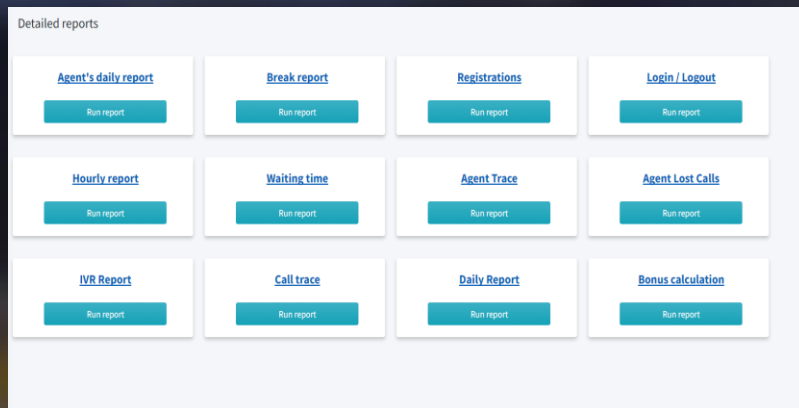
Call recordings
View, Search

Recording	Call work codes	Direction	Talking time	Agent	Customer number	Hang up by	Line
View	View	Inbound	14:37	Aminova Nurana (2027)	0558151144	Customer	İrad və təəffür
View	View	Inbound	00:53	Lale Yahyazade (1058)	0513889907	Customer	Info / Sale
View	View	Inbound	01:18	Murad Valizade (1026)	3432405	Customer	Info / Sale
View	View	Outbound	03:27	Lale Yahyazade (1058)	0513889907		Info / Sale
View	View	Inbound	00:11	Murad Valizade (1026)	0558661866	Customer	Info / Sale
View	View	Outbound	2022-07-26 09:05:30 09:08:36 01:05 03:06	Murad Valizade (1026)	0558661866	Customer	Info / Sale
View	View	Inbound	2022-07-26 09:05:33 09:07:47 00:04 02:14	Natavan Quliyeva (1014)	0515242023	Customer	Info / Sale
View	View	Inbound	2022-07-26 09:05:34 09:09:09 00:04 03:35	Elnara Ismayilova (1055)	4799667	Customer	Info / Sale
View	View	Inbound	2022-07-26 09:05:44 09:08:38 00:10 02:54	Fatima Sulaymanova (1035)	0557176413	Customer	Texniki dostak
View	View	Inbound	2022-07-26 09:06:48 09:08:36 00:05 01:48	Lale Yahyazade (1058)	0505553218	Customer	Info /

SƏS YAZILARI
SİSTEMİ

<https://koirflex.az/>

SUPERVISOR DESKTOP



ƏTRAFI
HESABAT

Number	Calls count	Total waiting time	Result
0102131398	2	00:10:39	Customer re-called
0502082088	1	00:00:11	Callback not performed
0502104324	1	00:01:46	Customer re-called
0502129960	2	00:03:38	Customer re-called
0502232203	1	00:00:21	Customer re-called
0502421300	1	00:00:57	Callback not performed
0502434343	1	00:01:17	Customer re-called
0502759994	1	00:04:31	Customer re-called
0503072325	1	00:00:14	Customer re-called
0503197330	1	00:02:20	Callback not performed

İTİRİLMİŞ ZƏNGLƏRİN
İDARƏ EDİLMƏSİ

Call registrations

Copy Export to Excel Export to PDF

Search inside table

Call ID	Agent	Date	Customer	Allocation	Topic	Sub Topic	Description	Sub Description
00000C196C2A717F_103019	Mikayil Orucov (1032)	2022-07-26 20:57:34	0988080401	Tecrübi destek	Məhsulun dəyişdirib/qaytarılması	Nasədiq var	Telefon/planşet	Natıca yoxdur
00000C196C1F8906_103015	Mikayil Orucov (1032)	2022-07-26 20:52:38	0508060502	Info Sale	Kredit kartları haqqında məlumat	Digər	Natıca yoxdur	Təkrar müraciət
00000C196C10022D_103011	Leyla Kalliova (1056)	2022-07-26 20:52:33	3416415	Info Sale	Borc haqqında məlumat	302BPHOK	Natıca yoxdur	Natıca yoxdur
00000C196C1E3578_103013	İbrahim Nazarov (1009)	2022-07-26 20:51:22	0554133736	Info Sale	Məhsul haqqında məlumat	Telefon/planşet	Natıca yoxdur	Təkrar müraciət
00000C196C1D38C6_103010	Mikayil Orucov (1032)	2022-07-26 20:50:19	0552444505	Info Sale	Digər müraciətlər	Müqavilə kodunun göndərilməsi	Natıca yoxdur	Natıca yoxdur
00000C196C1C0477_103009	İbrahim Nazarov (1009)	2022-07-26 20:47:56	0515122392	Info Sale	Kampaniya haqqında məlumat	Kampaniya yoxdur	Məbel/tekdü	Təkrar müraciət
00000C196C1A7AD_103008	Mikayil Orucov (1032)	2022-07-26 20:45:45	0709434324	Info Sale	Kredit kartları haqqında məlumat	Digər	Natıca yoxdur	İnternet reklam
00000C196C178E0E_103004	İbrahim Nazarov (1009)	2022-07-26 20:44:40	0515122392	Info Sale	Ünvanı zəng	Xətti kəsildi	Natıca yoxdur	Natıca yoxdur
00000C196C139540_103001	Leyla Kalliova (1056)	2022-07-26 20:39:39	0505088778	Info Sale	Borc haqqında məlumat	622VIGKR	Natıca yoxdur	Natıca yoxdur
00000C196C14CD68_103003	Mikayil Orucov (1032)	2022-07-26 20:39:07	0553409626	Info Sale	Digər müraciətlər	Digər	Natıca yoxdur	Natıca yoxdur

Showing 1 to 10 of 2,008 entries

TICKETING, CRM,
FAQ, QARA SİYAHİ

<https://koirflex.az/>

Supervisor Desktop:

Online və xronoloji məlumatları üçün hesabat sistemi, bütün ƏLAQƏ MƏRKƏZİNİN işinə tam nəzarət etməyə, resursların mövcudluğuna nəzarət etməyə və əlaqə mərkəzinə müştəri zənglərinin axınındakı dəyişikliklərə vaxtında cavab vermək üçün lazım olan bütün məlumatları əldə etməyə imkan verir. Beləliklə, online və xronoloji rejimində müxtəlif məlumatı izləyin, məsələn, orta danışıq müddəti və hər bir operator üçün fasilə cədvəli, növbədə gözləmə müddəti, faiz xidmət səviyyəsi (SLA), itirilmiş zənglər və s.

Bu tətbiqdən istifadə etməklə siz işçilərin işini yaxşılaşdırmaq və əlaqə mərkəzi proseslərini təkmilləşdirmək üçün lazım olan hesabatlara tez və asan çıxış əldə edəcəksiniz. O, sizə iş axınıni sürətləndirməyə və məhsuldarlığı artırmağa kömək edəcək iş sahəsi verir. Əlaqə mərkəzinin təhlili proqramında hesabat şablonları, məlumatların təsnifatı, məlumat sütunları, təşkili, filtrasiyası və vaxt qrafiki kimi bir çox əsas funksiyalar var.

Proqram təminatı tərəfindən həyata keçirilən təhlilə rəhbərliyə əlaqə mərkəzinin, operatorların, növbələrin performans səviyyəsini və operatorların müxtəlif şəraitlərdə necə sürətləndirilə biləcəyini effektiv şəkildə öyrənməyə imkan verən KPI kimi parametrlər daxildir. Əlaqə mərkəzinizə daxil olan bütün kanallar üçün real vaxt məlumatınız olacaq - səs, internet, video, sosial şəbəkə, SMS, faks və e-poçt.

<https://koirflex.az/>

FLEX DIALER

- **Ödənişlərin müddəti haqqında xəbərdarlıq**
- **Sirkətin xidmətləri haqqında sorğular**
- **VIP abunəçilərinə minnətdarlıq zəngi**
- **Sirkətin xidmətləri haqqında sorğular**
- **Telesatış, reklam və telemarketing**
- **Promo aksiyalar, endirimlər və yeni xidmətlər**
- **Sifarişlərin yerinə yetirilməsi, statusları**

Hörmətli müştəri, Sizə **"KOIR FLEX"** şirkətindən zəng edirlər. Sizin üçün xüsusi təklifimiz var. Sizin unikal şifrəniz - 1899. Şirkətimizin istənilən filialında onu təqdim edin, və Siz bizim məhsullar üçün 20% endirim əldə edəcəksiniz. Ətraflı məlumat almaq üçün bizim əməkdaş ilə Sizi birləşdirə bilərik. Bunun üçün 0 düyməsini seçin

**Outbound
bildirişlər**

**Outbound
IVR**

Sadə ssenari



**Siyahının
yüklənməsi**



**Sistem zəng
etməyə başlayır**



**Müştərilər
məlumatı dinləyirlər**



**Siz ətraflı
hesabat alırsınız**

FLEX Vocal

Azərbaycan dili üçün speech recognition

IVR

Dialer

FLEX Vocal - səsli bot-dur (voice bot).
Siz çağrı mərkəzinə zəng etdikdə, o sizin
sözlərinizi anlayacaq. Və sizə istədiyiniz
xidməti təqdim edəcək.



Telesales
zəngləri



Müştərilərə
xatırlatmalar



Daxil olan
zənglər



Qeydiyyat
və dəstək

Bütün bunları **FLEX Vocal** asanlıqla həyata keçirəcək

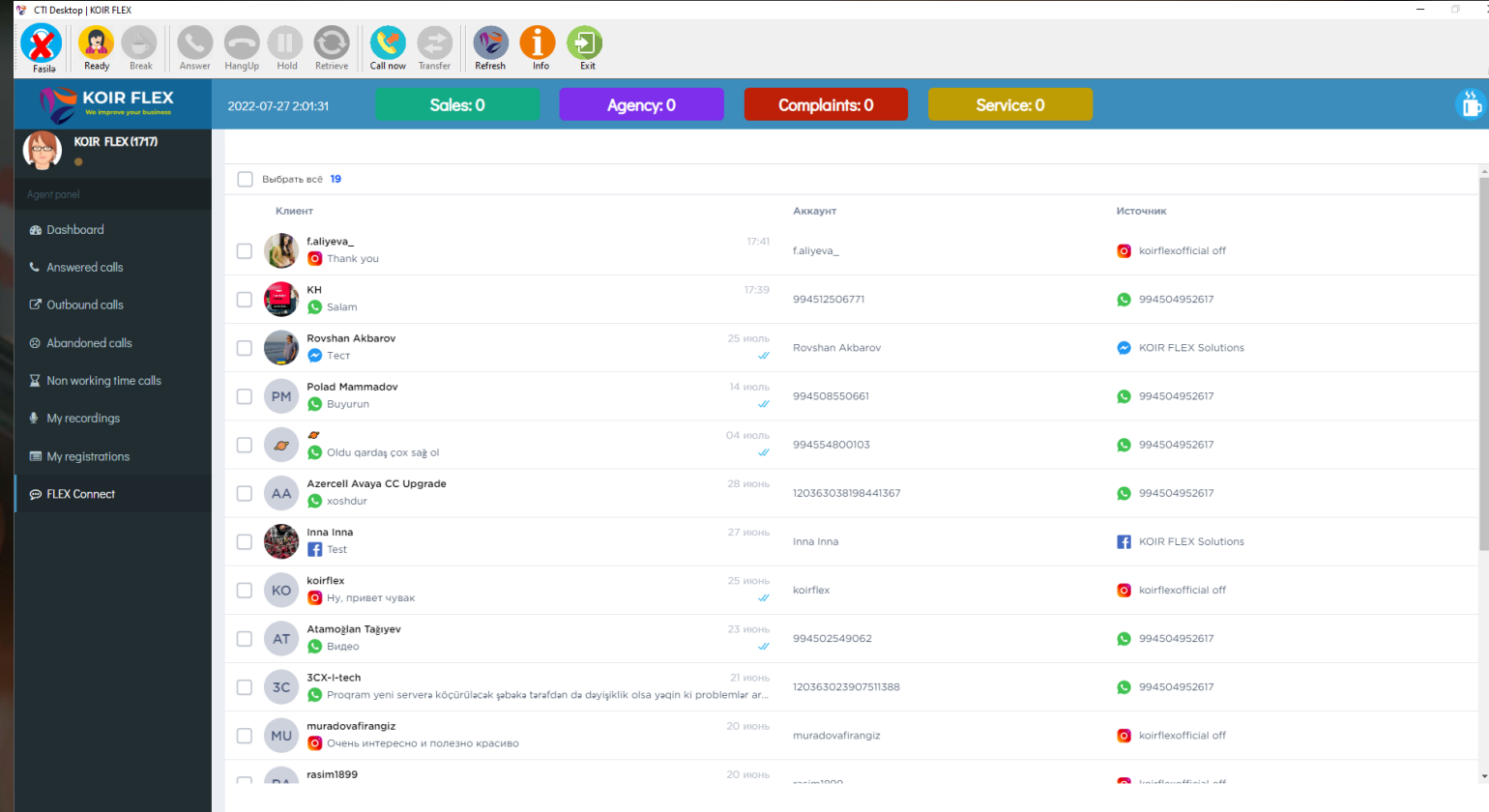


FLEX Connect

Messengerlər və sosial media toplayıcısı

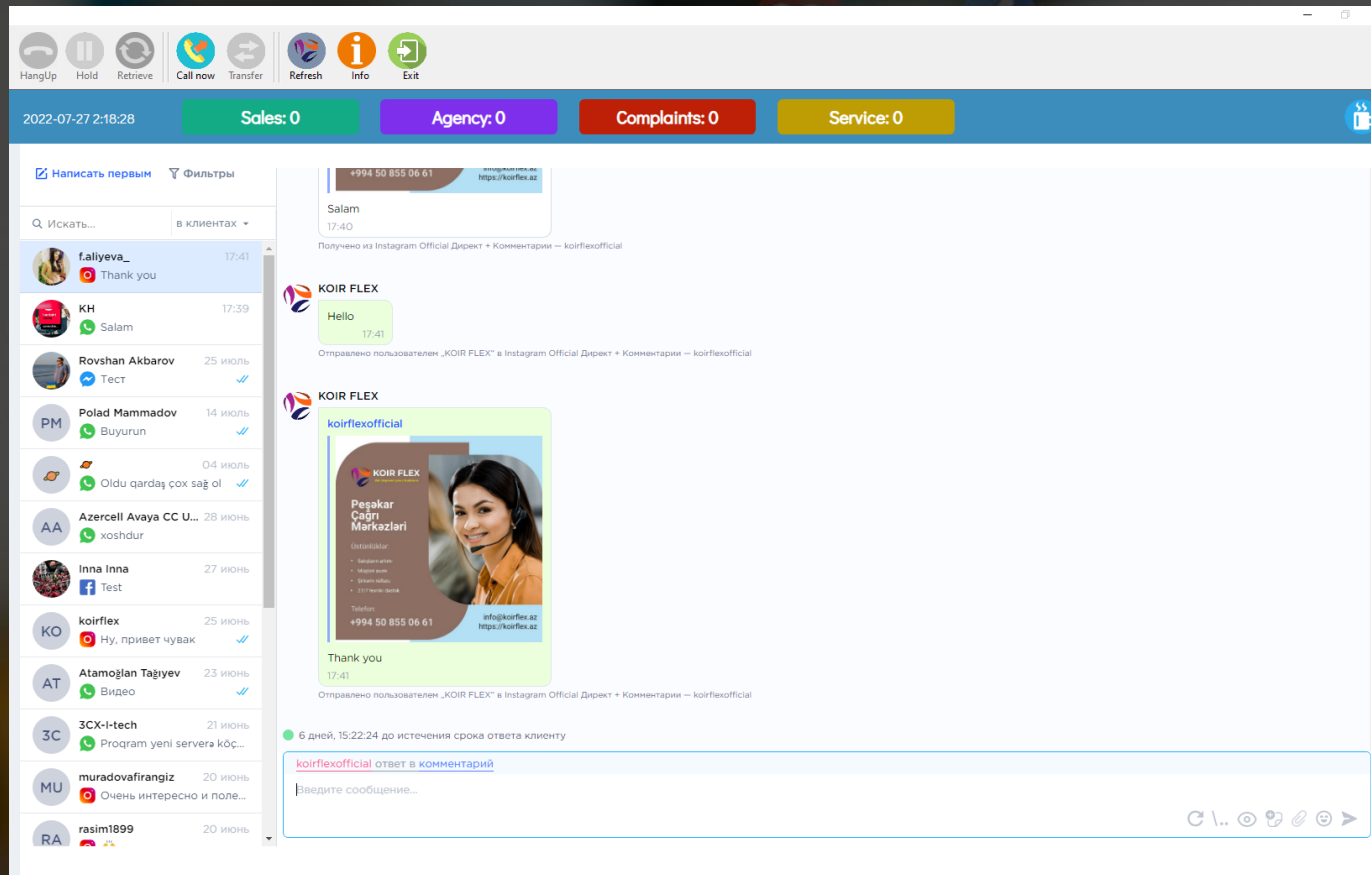
FLEX Connect istifadə edin:

- Bütün ani mesajlaşma proqramlarından və sosial şəbəkələrdən bir pəncərədə istifadə edin
- Sosial şəbəkələr vasitəsilə bütün dünyada yeni müştəriləri cəlb edin
- İlk əlaqədən təkrar alışlara qədər müştəri təcrübənizi təkmilləşdirin.
- Müxtəlif messengerlərdən gələn sorğuları sistemləşdirin və paylayın, müştəriləri alıcıya çevirin



FLEX Connect

CTI Desktop-un bir hissəsidir



WhatsApp



Facebook Comments



Facebook Messenger



Instagram Direct & Comments



Telegram

İnteqrasiyalar

IVR Tətbiqləri

“KOIR FLEX-ə xoş gəlmisiniz.
Məlumat üçün 1 düyməsini seçin.
Əməliyyatlar üçün 2 düyməsini seçin.
Operator ilə əlaqə üçün 0 düyməsini seçin”

Növbələrin idarə olunması

“Zənginiz bizim üçün vacibdir.
Növbədə 2-cisiniz ...
İndi növbədə 1-cisiniz ...
Sizi təmsilçiyə yönəldirik”

CTI Desktop

“Salam Polad bəy.

KOIR FLEX-ə xoş gəlmisiniz.
Mənim adım Fəridədir. Sizə necə
kömək edə bilərəm?”



Callback – geriye zəng

“Hörmətli müştəri, bütün operatorlar məşğuldur. İstəsəniz, operatorlar boşalanda sizinlə əlaqə saxlaya bilərik. Geriyə zəng sifarişini üçün 1 düyməsini seçin. Əgər növbədə qalıb operatorun cavabını gözləmək istəyirsinizsə, 2 düyməsini seçin”.

Kontaktların yazılması

“FLEX Record” zəng qeyd həlli əlaqə mərkəzinin menecerlərinə xidmət məsələlərini anlamaq və daha sonra müştəri ilə əlaqələri və xidmət keyfiyyətini təhlil etməyə kömək edir. Həllimizlə siz operatorların kompyuterlərini monitoring üçün xüsusi vasitələrdən istifadə edərək izləyə bilərsiniz.

HESABAT

Sistem bütün qoşulmuş multimedia kanallar üzrə hesabatları almağa imkan verir. Birləşdirilmiş kommunikasiyalar ətraflı statistika verərək, bir hesabatda müxtəlif kanallar üzrə məlumatlar əks etdirməyə imkanını yaradır. Misal üçün, məlumat almaq olar ki, operator "A" iş növbəsi ərzində 36 səsli çağırışa, 15 çata və 17 e-poçt kontaktlarına xidmət göstərüb. Ümumi statistika Əlaqə Mərkəzinə gələn müraciətlərin sayını həm cəm şəklində həm də kanallar üzrə bölünmüş rəqəmləri əks etdirir. Əlaqə Mərkəzlərinin ümumi göstəricilərini böyük monitorlarda (Wallboard-larda) göstərmək olar.



Çoxkanallı hesabat nümunəsi

Operator	Kanal	Qrup	IVR	Müştəri	Növbə müddəti	Danışiq müddəti
Vasif Əliyev	Daxil olan zəng	E-mağaza	3232741	0507412141	00:15	03:42
Marina Frolova	Daxil olan zəng	Motor	3234848	0778523252	00:45	02:15
Selcuk Nur	Video zəng	KOIR Sales	-	Xumar Sadiqova	00:28	05:32
Ruslan Seyidov	Çıxan zəng	Kreditlər	-	04052865444	00:00	03:31
Marina Frolova	Veb-çat	C-Account	-	Ramiz Ağayev	00:12	07:27
İlhamə Osman	Daxil olan zəng	E-mağaza	3232741	0559516585	00:15	01:18
Cavidan Novruz	Email	Kontraktlar	3232741	I.joefull@car-meter.az	00:00	15:25
Selcuk Nur	Çıxan zəng	Kreditlər	-	044566233225	00:00	02:56
Cavidan Novruz	Veb-çat	E-mağaza	-	Valeh Kumral	00:40	06:54
Karina Frolova	Daxil olan zəng	Motor	3234848	0553252525	00:22	02:58

Onlayn rabitə (telefon və çat) üçün qarışıq hesabat nümunəsi

Növ	Müştəri	Operator	Başlama vaxtı	Bitmə vaxtı	Müddət	Yazı
 Gələn zəng	+994507658484	Samirə Məmmədova	04-11-2020 06:01	04-11-2020 06:07	00:06:15	
 Veb-Çat	Abdul Kərimov	Selcuk Nur	04-11-2020 09:15	04-11-2020 09:17	00:02:22	
 Gələn zəng	+78128564646	Sevda Mahmudova	04-11-2020 11:14	04-11-2020 11:20	00:06:27	
 Veb-Çat	Esmira Əliyeva	Selcuk Nur	04-11-2020 12:48	04-11-2020 13:08	00:20:11	
 Gələn zəng	+994555223232	Könül Əliyeva	04-11-2020 14:54	04-11-2020 14:57	00:02:17	
 Veb-Çat	Fəridə Əliyeva	Selcuk Nur	04-11-2020 15:48	04-11-2020 15:59	00:11:03	
 Çıxan zəng	+994555223232	Rəfiqə Arzu	04-11-2020 11:14	04-11-2020 11:20	00:06:27	
 Gələn zəng	+994778526464	Ayla Məcidova	04-11-2020 12:15	04-11-2020 12:20	00:03:18	
 Çıxan zəng	+994708550665	Kristina Leysan	04-11-2020 15:14	04-11-2020 15:20	00:04:11	
 Çıxan zəng	+994502789898	Samir Ömərov	04-11-2020 17:40	04-11-2020 17:43	00:03:08	

Callback hesabatın nümunəsi

Axtarış...

Səhifədə nəticə sayı: 20

Callback ID	Tarix	Abunəçi	IVR	Opearator	Zəng vaxtı	Status
52845	19-10-2021 04:35:23	+994996359789	Diller	Selcuk Nur	19-10-2021 04:52:03	Prosesdə
52846	19-10-2021 08:39:33	+994705998594	Satış	Samirə Həşimova	19-10-2021 08:56:13	Bitdi
52847	19-10-2021 07:01:48	+994774586523	Satış	Karina Frolova	19-10-2021 07:18:28	Bitdi
52848	19-10-2021 01:49:02	+994504916244	Diller	Selcuk Nur	19-10-2021 02:05:42	Prosesdə
52849	19-10-2021 02:35:01	+994706866294	Satış	Cavidan Novruz	19-10-2021 02:51:41	Prosesdə
52850	19-10-2021 07:21:46	+994506028483	Diller	Samirə Həşimova	19-10-2021 07:38:26	Prosesdə
52851	19-10-2021 00:41:54	+994126927305	Kreditlər	Cavidan Novruz	19-10-2021 00:58:34	Prosesdə
52852	19-10-2021 02:23:02	+994517305391	Diller	Selcuk Nur	19-10-2021 02:39:42	Prosesdə
52853	19-10-2021 01:06:59	+994995677439	Satış	Samirə Həşimova	19-10-2021 01:23:39	Prosesdə
52854	19-10-2021 07:31:54	+994125914860	Satış	Selcuk Nur	19-10-2021 07:48:34	Prosesdə
52855	19-10-2021 04:46:42	+994996918508	Kreditlər	Samirə Həşimova	19-10-2021 05:03:22	Bitdi
52856	19-10-2021 03:27:53	+994774964322	Kreditlər	Karina Frolova	19-10-2021 03:44:33	Prosesdə
52857	19-10-2021 04:08:34	+994517325068	Diller	Samirə Həşimova	19-10-2021 04:25:14	Prosesdə
52858	19-10-2021 09:03:15	+994507237857	Diller	Selcuk Nur	19-10-2021 09:19:55	Prosesdə
52859	19-10-2021 05:11:24	+994777156851	Satış	Karina Frolova	19-10-2021 05:28:04	Bitdi
52860	19-10-2021 02:47:24	+994504477152	Satış	Cavidan Novruz	19-10-2021 03:04:04	Prosesdə
52861	19-10-2021 07:39:19	+994516907800	Kreditlər	Selcuk Nur	19-10-2021 07:55:59	Prosesdə
52862	19-10-2021 04:15:02	+994997244247	Kreditlər	Samirə Həşimova	19-10-2021 04:31:42	Prosesdə
52863	19-10-2021 07:42:55	+994773667807	Diller	Cavidan Novruz	19-10-2021 07:59:35	Prosesdə
52864	19-10-2021 07:26:20	+994996208047	Satış	Samirə Həşimova	19-10-2021 07:43:00	Bitdi

1

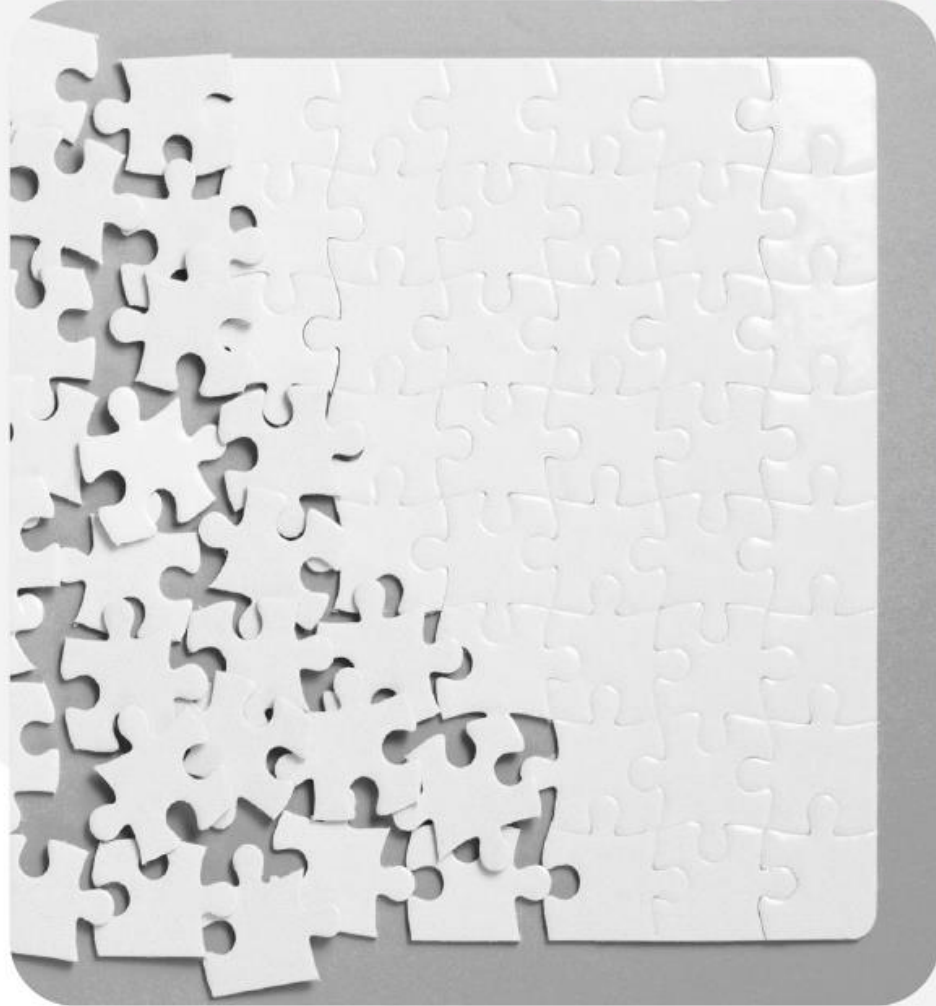
2

3

4

5

İrəli



Təkliflərimiz

- ✓ Daxil olan zənglər
- ✓ Outbound (çıxan) zənglər
- ✓ Statik və dinamik IVR
- ✓ Növbə idarəetməsi
- ✓ CTI Desktop tətbiqləri
- ✓ Geriyə zəng həlləri (Callback)
- ✓ Danışqların yazılması
- ✓ Veb-çat, e-mail, sms
- ✓ FLEX CRM
- ✓ Sosial media toplayıcısı
- ✓ RealTime və xronoloji hesabatlar
- ✓ Wallboard
- ✓ FCR və NPS
- ✓ Müxtəlif inteqrasiya növləri

Buyurun, layihənizi müzakirə edək

E-poçt, telefon və ya messengerlər vasitəsi ilə bizə müraciət etmək kifayətdir. Ehtiyacınızı bizimlə bölüşün. Mütəxəssislərimiz otuz dəqiqə ərzində sizinlə əlaqə quracaq və bütün hədəflərə tamamilə çatmaq üçün mümkün olan bütün metodları təklif edəcəklər. Texniki tapşırıqları və tələbləri hazırlayacağıq və müasir imkanlar haqqında məsləhət verəcəyik. Nəhayət məhsulunuzun necə görünəcəyini nümayiş etdirəcəyik.

Şirkətimiz hər bir müştəriyə fərdi yanaşma təmin edir.

Biz kömək etməyə hazırıq

Bizimlə əlaqə



Ünvan

Azərbaycan, Bakı
N.Hacıyev, 22A

Samovar Çay Evi

Buyurun, zəng edin və email göndərin



info@koirflex.az



+994 (50) 855-06-61



<https://koirflex.az/>



Cosmetics store



Arpaçay Kafe

Nazim Hacıyev

Sentrum Medical





KOIR FLEX

We improve your business

SUALLAR