KOIR FLEX
We improve your business

+994 (50) 855-06-61

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.

Cisco, Avaya, Yeastar əsasında peşəkar layihələr tətbiq edirik. Biz Sizin biznesinizin aparılması üçün strategiyalar qururuq və xüsusiləşdirilmiş əlaqə mərkəzlərini yaradırıq.

https://koirflex.az/

Haqqımızda

KOIR FLEX
We improve your business

«KOIR FLEX» - proqramçılar və mühəndislər, menecerlərlər və məsləhətçilərindən ibarət böyük və mehriban bir komandadır. Biz informasiya texnologiyalarının müxtəlif sahələrində xidmətlər göstərməyə və dünyanın müxtəlif yerlərində çalışmağa hazır olan həvəskarlar birliyiyik. 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.

Partnyorlarımız

TECH GROUP

3CX PARTNER

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.

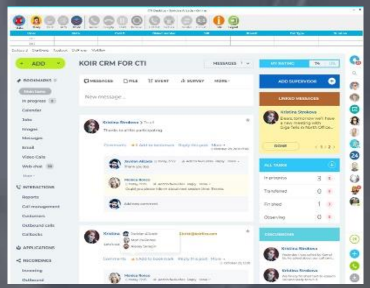
KOIR FLEX-ə xoş gəlmisiniz.
Mənim adım Fəridədir. Sizə necə kömək edə bilərəm?”

https://koirflex.az/

Potensial müştəri şirkətinizlə necə əlaqə qura bilər?

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

CTI Desktop



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

Customer Satisfaction Serveys

After Call SMS

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

First Call Resolution

Frequently Asked Question

Call Work Codes

Customer Relationship Management

DATABASE

REST API

WEB SERVICES

CTI Desktop tətbiqi

"CTI Desktop" - əlaqə mərkəzi işçiləri üçün müasir interfeys

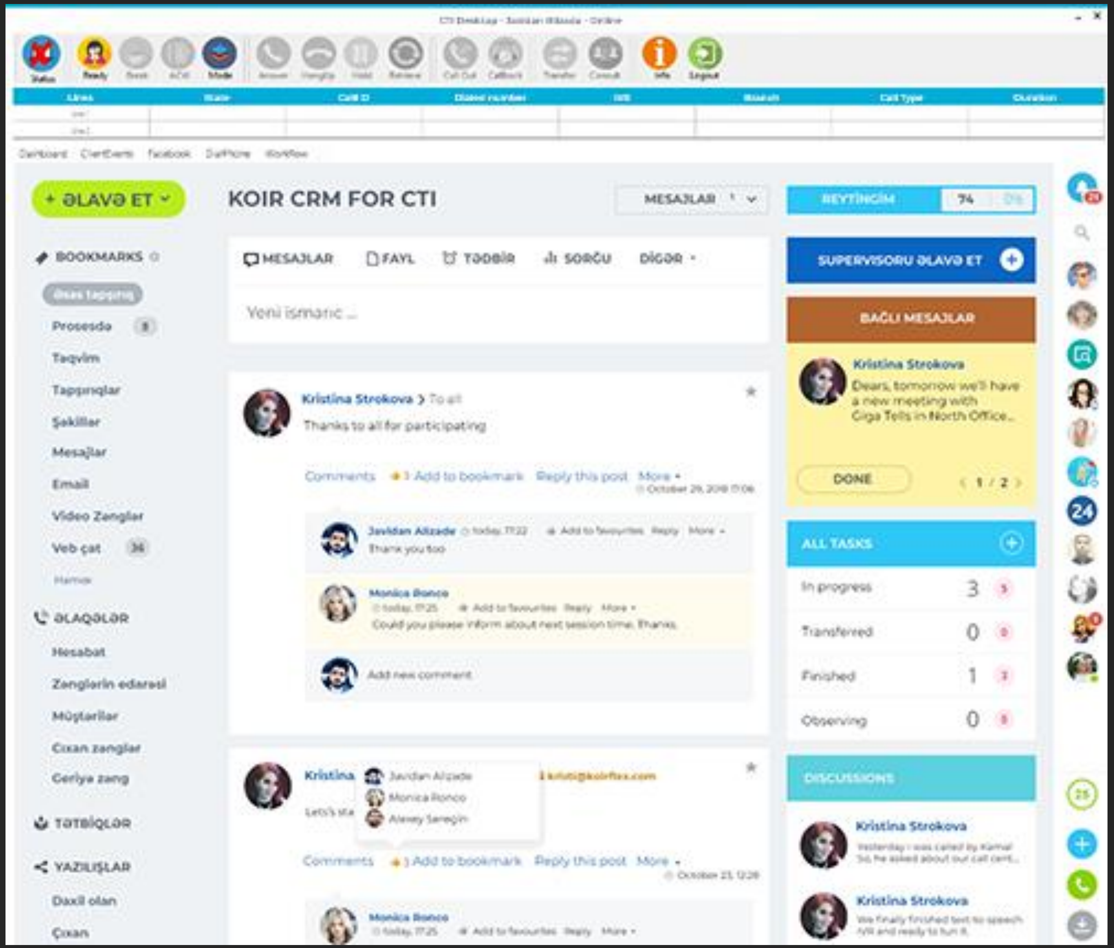
"CTI Desktop" tətbiqindən istifadə edərək agentlər və supervizorlar daha çox müştəri xidməti imkanları əldə edirlər. Əgər əvvəllər digər operator proqramı ilə işləmisinizsə, onda "CTI Desktop" ilə əvvəlki kimi işləməyə və əvvəlki bacarıqlardan istifadə etməyə davam edə bilərsiniz. Mövcud funksionallığa 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 inteqrasiya olunur.

Qarşılıqlı əlaqə kanalları

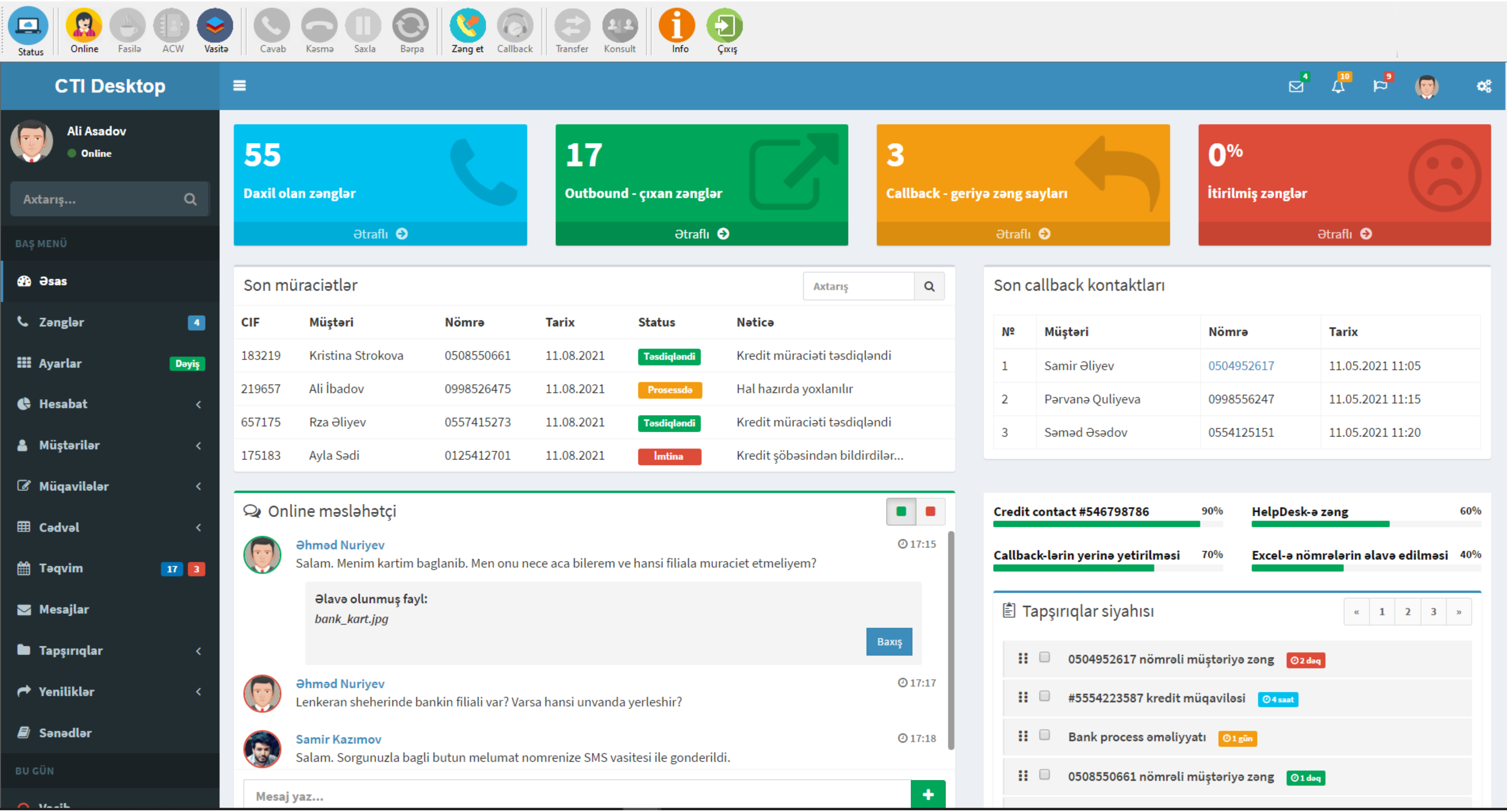
- Daxil olan zənglər
- Çıxan zənglər
- Çat & Email
- Short Message Services
- Daxili CRM
- Hesabat

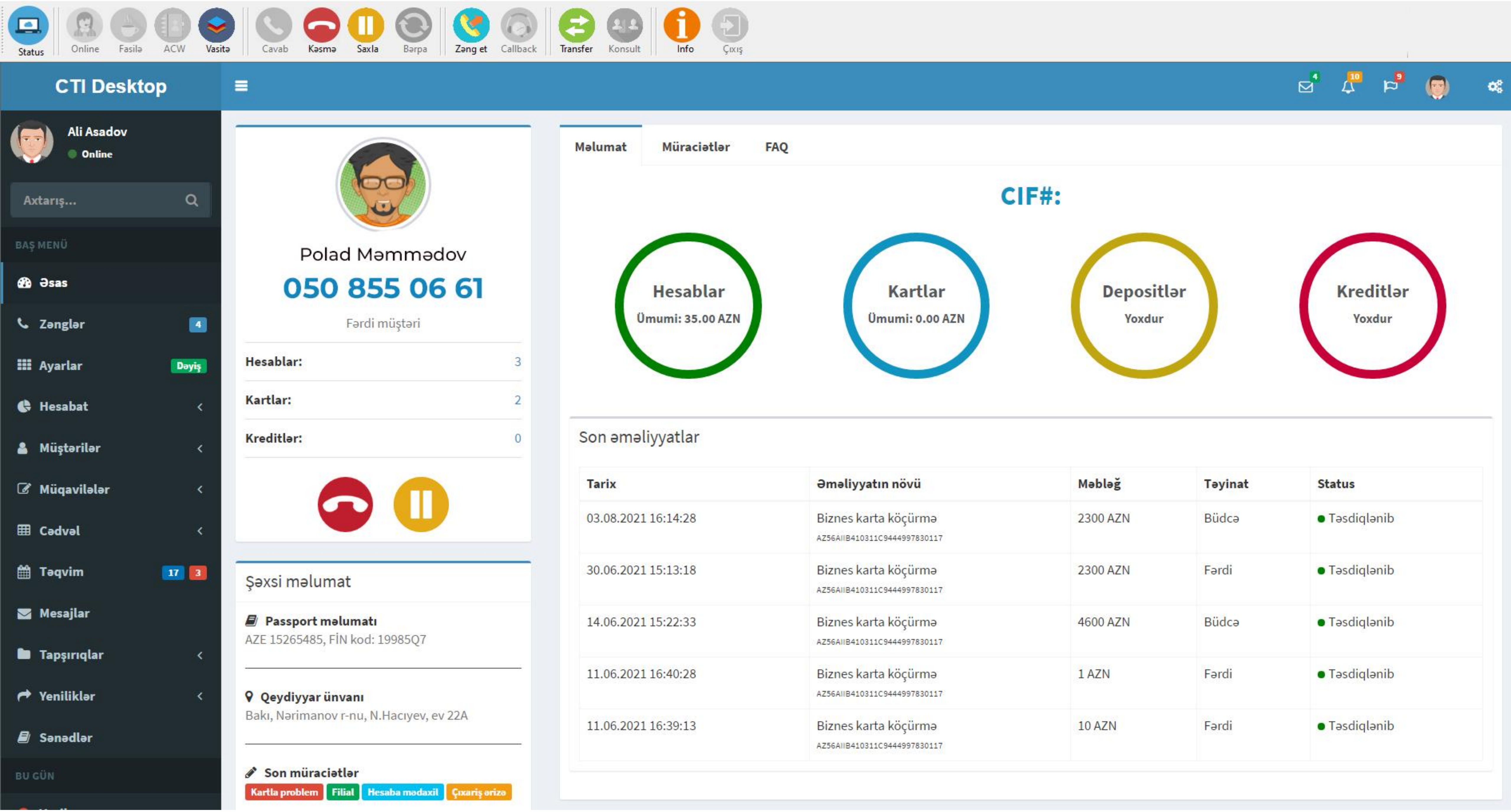
Bütün müştəriləri vahid pəncərədə qəbul edin

Opeartorun fəaliyyəti barədə ümumi hesabat



https://koirflex.az/


Status
Online
Fasilə
ACW
Vasitə
Cavab
Kəsmə
Saxla
Bərpa
Zəng et
Callback
Transfer
Konsult
Info
Çıxış
CTI Desktop
4
10
9
Ali Asadov
Online
Axtarış...
BAŞ MENÜ
Əsas
Zənglər 4
Ayarlar Dəyiş
Hesabat
Müştərilər
Müqavilələr
Cədvəl
Təqvim 17 3
Mesajlar
Tapşırıqlar
Yeniliklər
Sənədlər
BU GÜN
55
Daxil olan zənglər
Ətraflı
17
Outbound - çıxan zənglər
Ətraflı
3
Callback - geriyə 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 Prosessdə Hal hazırda yoxlanılır
657175 Rza Əliyev 0557415273 11.08.2021 Təsdiqləndi Kredit müraciəti təsdiqləndi
175183 Ayla Sədi 0125412701 11.08.2021 İmtina Kredit şöbəsindən bildirdilər...
Son callback kontaktları
№ 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
Online məsləhətçi
Əhməd Nuriyev 17:15
Salam. Menim kartim baglanib. Men onu nece aca bilerem ve hansi filiala muraciet etmeliyem?
Əlavə olunmuş fayl:
bank_kart.jpg
Baxış
Əhməd Nuriyev 17:17
Lenkeran sheherinde bankin filiali var? Varsa hansi unvanda yerleshir?
Samir Kazımov 17:18
Salam. Sorgunuzla bagli butun melumat nomrenize SMS vasitesi ile gonderildi.
Mesaj yaz...
Credit contact #546798786 90%
HelpDesk-ə zəng 60%
Callback-lərin yerinə yetirilməsi 70%
Excel-ə nömrələrin əlavə edilməsi 40%
Tapşırıqlar siyahısı
« 1 2 3 »
0504952617 nömrəli müştəriyə zəng 2 dəq
#5554223587 kredit müqaviləsi 4 saat
Bank process əməliyyatı 1 gün
0508550661 nömrəli müştəriyə zəng 1 dəq


Status
Online
Fasilə
ACW
Vasitə
Cavab
Kəsmə
Saxla
Bərpa
Zəng et
Callback
Transfer
Konsult
Info
Çıxış
CTI Desktop
4
10
9
Ali Asadov
Online
Axtarış...
BAŞ MENÜ
Əsas
Zənglər 4
Ayarlar Dəyiş
Hesabat
Müştərilər
Müqavilələr
Cədvəl
Təqvim 17 3
Mesajlar
Tapşırıqlar
Yeniliklər
Sənədlər
BU GÜN
Polad Məmmədov
050 855 06 61
Fərdi müştəri
Hesablar: 3
Kartlar: 2
Kreditlər: 0
Şəxsi məlumat
Passport məlumatı
AZE 15265485, FİN kod: 19985Q7
Qeydiyyar ünvanı
Bakı, Nərimanov r-nu, N.Hacıyev, ev 22A
Son müraciətlər
Kartla problem
Filial
Hesaba mədaxil
Çıxarış ərizə
Məlumat
Müraciətlər
FAQ
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
AZ56AIIB410311C9444997830117
2300 AZN
Büdcə
Təsdiqlənib
30.06.2021 15:13:18
Biznes karta köçürmə
AZ56AIIB410311C9444997830117
2300 AZN
Fərdi
Təsdiqlənib
14.06.2021 15:22:33
Biznes karta köçürmə
AZ56AIIB410311C9444997830117
4600 AZN
Büdcə
Təsdiqlənib
11.06.2021 16:40:28
Biznes karta köçürmə
AZ56AIIB410311C9444997830117
1 AZN
Fərdi
Təsdiqlənib
11.06.2021 16:39:13
Biznes karta köçürmə
AZ56AIIB410311C9444997830117
10 AZN
Fərdi
Təsdiqlənib

Callback – geriyə zəng

“Hörmətli müştəri, bütün operatorlar məşğuldur. İstəsəniz, operatorlar boşalanda sizinlə əlaqə saxlaya bilərik. Geriyə zəng sifarişi 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 monitorinq 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 göstərib. 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.

https://koirflex.az/

Çoxkanallı hesabat nümunəsi

Operator	Kanal	Qrup	IVR	Müştəri	Növbə müddəti	Danışıq 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	Çixan 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	l.joefull@car-meter.az	00:00	15:25
Selcuk Nur	Çixan 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

FLEX DIALER

" Hörmətli müştəri, Sizə "**KOIR FLEX**" şirkətindən zəng edirlər. Bir neçə suala cavab verə bilərsinizmi? Əgər "HƏ", 1 düyməsini seçin». Müştəri «1» düyməsini seçin. Sistem sorğuya başlayır. «Şirkətimizin xidmətləri ilə razısınızmı? Əgər "HƏ", 1 düyməsini seçin, əgər "YOX", 2 düyməsini seçin ".

Outbound IVR

- **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

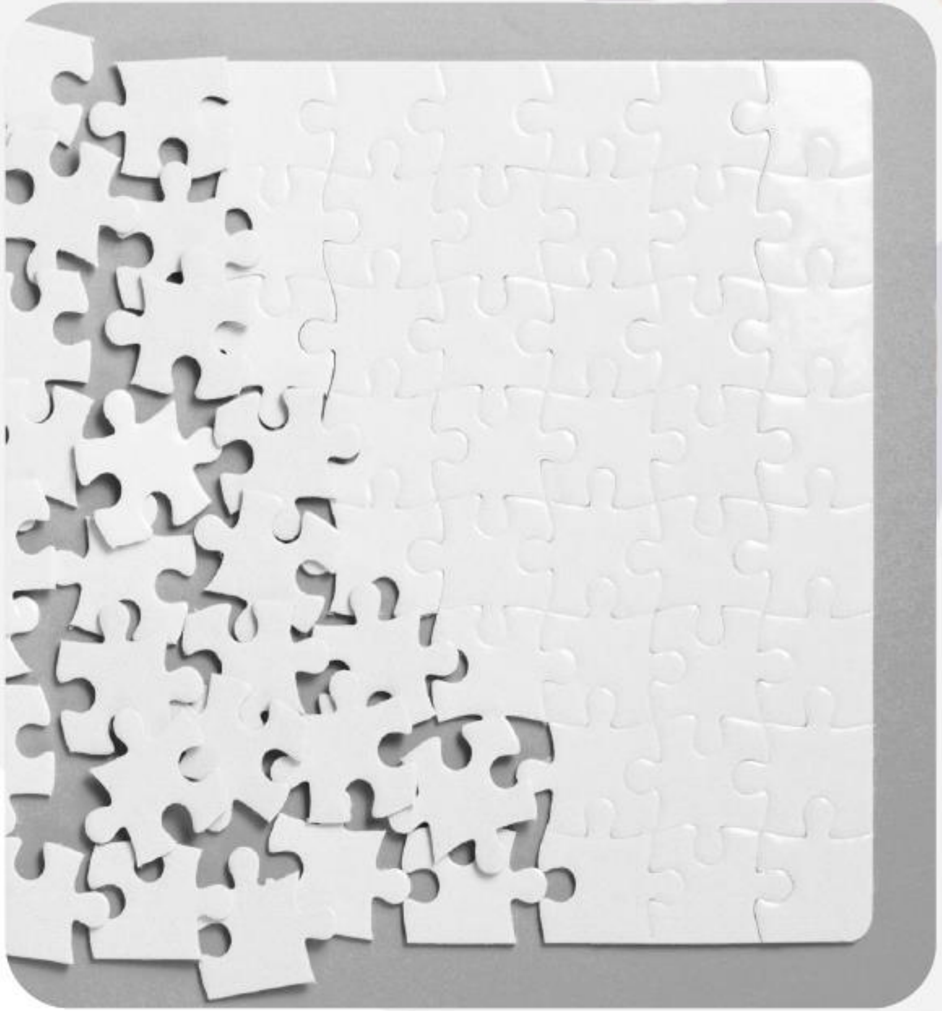
Sadə ssenari

Siyahının yüklənilməsi

Sistem zəng etməyə başlayır

Müştərilər məlumatı dinləyirlər

Siz ətraflı hesabat alırsınız



Təkliflərimiz

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

KOIR FLEX

We improve your business

Buyurun, layihənizi müzakirə edək

E-poçt, telefon və ya messencerlər 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 hazırlayacayıq və müasir imkanlar haqqında məsləhət verəcəyik. Nəhayət məhsulunuzun necə görünəcəyini nümayiş etdirəcəyik.

Şirkətimiz hər bir müştəriyə fərdi yanaşma təmin edir.

Biz kömək etməyə hazırıq

https://koirflex.az/

KOIR FLEX

We improve your business

SUALLAR