



Внедрение контактных центров

Задачи современного контактного центра

Соответствовать требованиям и ожиданиям клиентов: Предоставить клиенту выбор удобного для него канала взаимодействия, Максимально учитывать контекст каждого взаимодействия, обеспечивать максимальную доступность сервисов для клиента.

Минимизировать операционные издержки: эффективно использовать рабочее время операторов, автоматизировать рутинные операции, предоставлять сотрудникам необходимую для работы информацию.

Мы реализуем профессиональные решения на базе 3CX
Мы разрабатываем стратегии для вашего бизнеса и строим профессиональные контактные центры.

Сила идей

«**KOIR FLEX**» - это большая и дружная команда разработчиков и инженеров, менеджеров и консультантов. Мы - сообщество энтузиастов, готовых предоставлять услуги в различных областях информационных технологий и работать в разных частях мира. Мы предоставляем возможность получить не только навыки, но и умение использовать эти навыки с максимальной пользой. Основными направлениями нашей деятельности являются развертывание контактных центров.

«**KOIR FLEX**» специализируется на реализации как масштабных проектов общественной значимости для бизнеса в области построения инфраструктуры, систем информационной безопасности и прикладных платформ, так и решений для среднего и малого бизнеса.



Наши официальные партнёры



Некоторые из наших клиентов



ОСНОВНЫЕ РЕШЕНИЯ

CTI Desktop

Удобное приложение для операторов контактного центра. Оно включает в себя систему **FLEX CRM** с большим функционалом. Таким как, регистрация звонков, создание...

Supervisor Desktop

Наша система позволяет получать отчеты по всем подключенным каналам. Унифицированные коммуникации предоставляют подробные отчеты и позволяют...

FLEX CRM

Решение «FLEX CRM» призвано обеспечить максимальное удобство и эффективность для любого типа бизнеса. Содержит удобную базу данных для управления клиентскими...

FLEX Dialer

Мы предлагаем систему автоматического обзвона, которая позволяет строить любые типы исходящих кампаний, использованием телефонных звонков...

FLEX Connect

«FLEX Connect» — решение, объединяющее соцсети и мессенджеры в Call Center. Обработайте запросы из разных социальных сетей, контролируйте качество...

FLEX Vocal

Это решение создано для распознавания речи в IVR. Больше не нужно отрывать телефон от уха. Кроме того, это робот для обзвона клиентов, который может информировать большое...

“CTI Desktop”



это модуль, который является
продолжением приложения
3CX для Windows
(софтфон)

*При запуске софтфона 3CX
«CTI Desktop» запускается вместе с ним*

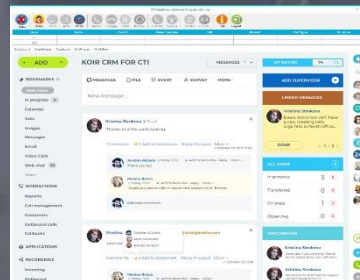


Как клиенты могут связаться с вашей компанией?

Клиент может позвонить по телефону на корпоративный номер компании



CTI Desktop



Приложение операторов для ответа на все контакты в едином окне

Клиент может отправить электронное письмо или SMS



Клиент может зайти на корпоративный сайт и связаться с вами через чат



Клиент может совершить видеозвонок с корпоративного сайта или из мобильного приложения



Клиент может связаться с вашей компанией через WhatsApp или Telegram



CTI Desktop

"CTI Desktop" - современный стилизованный интерфейс для сотрудников контактного центра

Используя приложение «CTI Desktop», операторы получают более широкие возможности обслуживания клиентов. В дополнение к существующему функционалу в приложении «CTI Desktop» добавлено множество новых возможностей. Благодаря отзывчивому, удобному пользовательскому интерфейсу, созданному по образцу современных приложений, пользователи могут легко управлять своей рабочей средой. В короткие сроки сотрудники контакт-центра будут работать более продуктивно.

Основные функции

**Приём
входящих
звонков**

**Выполнение
исходящих
звонков и
Click To Call**

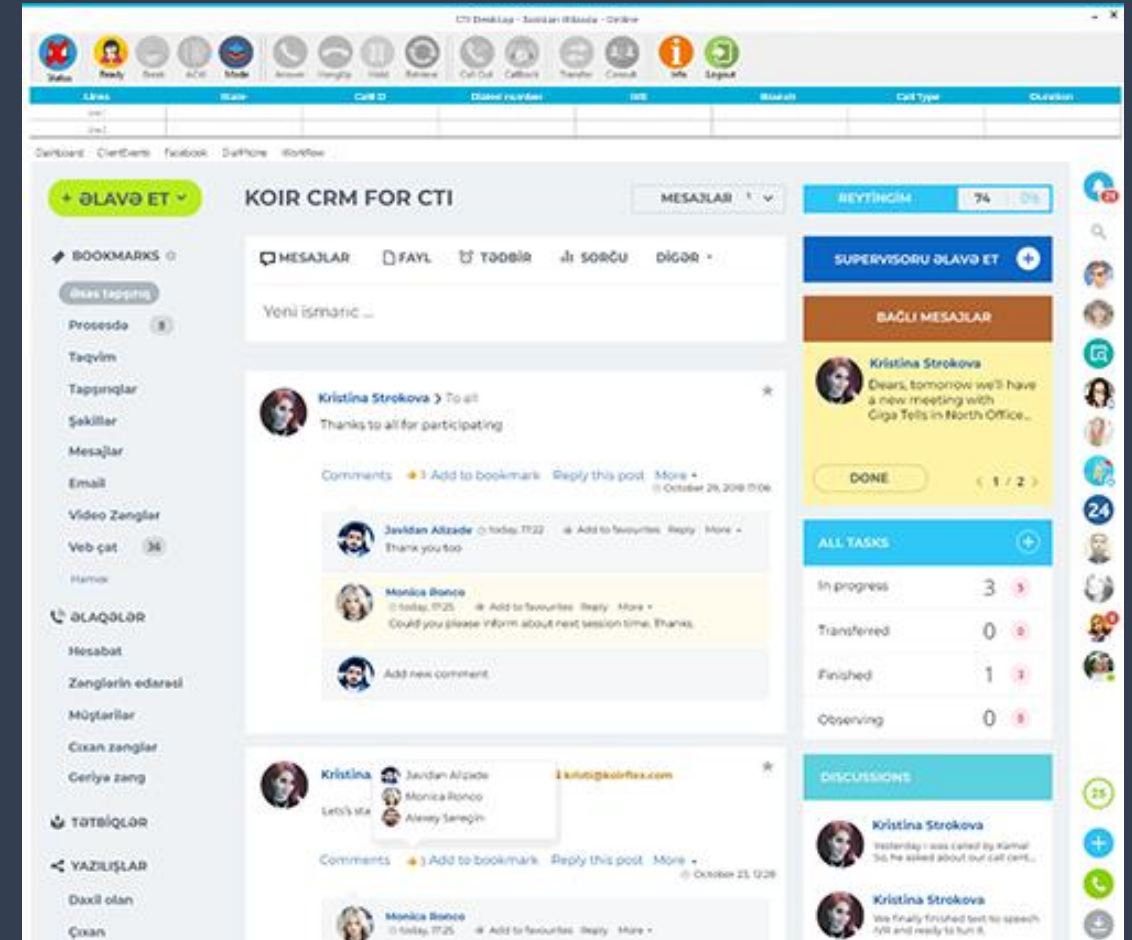
**FLEX CRM
с FAQ
и сервисами**

**Управление
пропущенными
вызовами и
callback**

**Социальные
сети и
мессенджеры**

**Все типы
отчетов для
операторов**

Управляйте всеми контактами в едином окне
Подробные отчеты о работе операторов



<https://koirflex.com/>

Скриншот приложения **CTI Desktop**, установленного у нашего клиента

CTI Desktop | KOIR FLEX

Online

Ready

Break

Answer

HangUp

Hold

Retrieve

Call now

Transfer

Refresh

Info

Exit

KOIR FLEX
We improve your business

2022-07-26 1:05:22

Sales: 0

Agency: 0

Complaints: 0

Service: 0



KOIR FLEX(1717)
Online

Agent panel

Dashboard

Answered calls

Outbound calls

Abandoned calls

Non working time calls

My recordings

My registrations

FLEX Connect

KOIR FLEX - 1717

03:15:25
Staffed time

02:11:08
Total talking time

15 / 8
My calls

00:15:03
Break time

Last calls

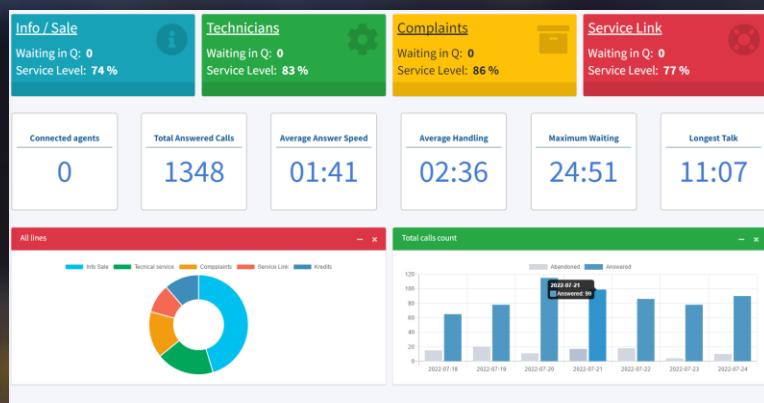
Number	Agent	Call type	Start time	End time	Duration
0504952617	KOIR FLEX	Outbound	25-07-2022 14:43:47	25-07-2022 14:44:59	01:02
0504952617	KOIR FLEX	Outbound	25-07-2022 14:39:49	25-07-2022 14:41:55	01:53
0504952617	KOIR FLEX	Outbound	22-07-2022 17:49:23	22-07-2022 17:49:46	00:12
0504952617	KOIR FLEX	Outbound	16-07-2022 20:42:13	16-07-2022 20:43:56	01:30
0502549062	KOIR FLEX	Outbound	14-07-2022 12:08:52	14-07-2022 12:12:48	03:47
0504952617	KOIR FLEX	Outbound	20-06-2022 14:29:20	20-06-2022 14:31:38	02:04
0508550661	KOIR FLEX	Outbound	17-06-2022 03:44:04	17-06-2022 03:44:25	00:12
0504952617	KOIR FLEX	Outbound	13-06-2022 16:09:29	13-06-2022 16:11:13	01:34

"CTI Desktop" это намного больше:

- Современный и стилизованный интерфейс.
- Полностью омниканальное решение.
- Входящие и исходящие голосовые вызовы.
- Видеозвонки, онлайн веб-чат, э-мэйл, смс
- Социальные сети и мессенджеры
- Встроенная **FLEX CRM** и **FLEX Connect**
- Управление обратным вызовом.
- Личная статистика оператора.
- Мгновенные сообщения от супервайзеров
- Коды причин перерыва.
- Списки обзвона, обзвон должников и т. д.
- Скрипты и стратегии продаж.
- Интеграция с FAQ.
- Функционал First Call Resolution (FCR).
- Управление потерянными звонками.
- Возможность встраивания виджетов.
- Автоматизация рутинных операций.
- Отчеты о звонках в онлайн-очередях.
- Полная регистрация данных.
- Использование логотипов компании и настройка интерфейса.
- Отчеты обо всех типах взаимодействий.
- Возможность ответа, передачи и других операций с помощью горячих клавиш.
- Опросы удовлетворенности клиентов по окончании звонка с помощью автозвонка и т. д.
- Внутренний чат
- Управление «черным списком»
- Планировщик смен.
- Уведомление супервайзерам, если оператор долго отсутствовал

<https://koirflex.com/>

SUPERVISOR DESKTOP



ОТЧЁТЫ
РЕАЛЬНОГО ВРЕМЕНИ

This table displays a list of answered calls. It includes columns for Agent, Group, Number, Start time, End time, Total duration, Ring time, and Talking time. The data shows calls handled by various agents across different groups, with timestamps and durations recorded for each interaction.

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	0508603865	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)	Technical support	0557176413	2022-07-26 09:05:44	2022-07-26 09:08:38	03:04	00:10	02:54
Valida Salimova (2011)	Technical support	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)	Technical support	0508613386	2022-07-26 09:10:07	2022-07-26 09:10:09	00:07	00:05	00:02

ХРОНОЛОГИЧЕСКИЕ
ОТЧЁТЫ

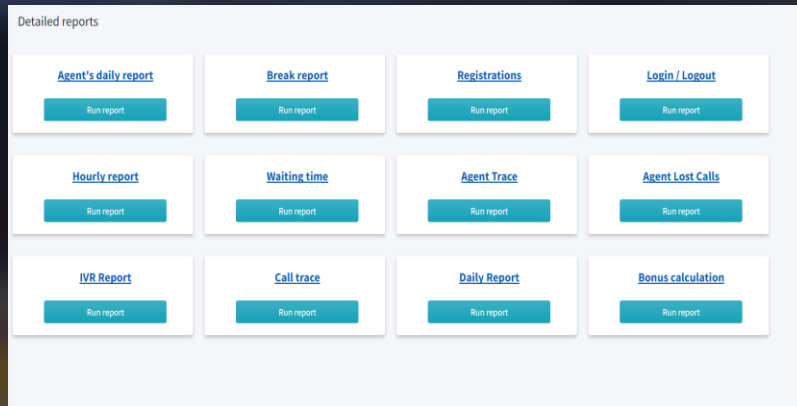
This interface displays a list of call recordings. A modal window is open for a specific call (0515242023 - Natavan Quliyeva (1014)), showing a play button, a progress bar, and a download button. The background table lists recordings with columns for Recording, Call work codes, Direction, Start time, End time, Agent, Customer number, and Ring up time.

Recording	Call work codes	Direction	Start time	End time	Agent	Customer number	Ring up time
View	View	Inbound	14:37	00:53	Aminova Nurana (2027)	0508151144	Customer
View	View	Inbound	00:53	01:18	Lale Yahyazade (1058)	0513889907	Customer
View	View	Inbound	01:18	03:27	Murad Valizade (1026)	3432405	Customer
View	View	Outbound	03:27	09:11	Lale Yahyazade (1058)	0513889907	Customer
View	View	Inbound	09:11	03:06	Murad Valizade (1026)	0508613865	Customer
View	View	Outbound	2022-07-26 09:05:30	09:08:36	Murad Valizade (1026)	0508613865	Customer
View	View	Inbound	2022-07-26 09:05:33	09:07:47	Natavan Quliyeva (1014)	0515242023	Customer
View	View	Inbound	2022-07-26 09:05:34	09:09:09	Elnara Ismayilova (1055)	4799667	Customer
View	View	Inbound	2022-07-26 09:05:44	09:08:38	Fatima Sulaymanova (1035)	0557176413	Customer
View	View	Inbound	2022-07-26 09:06:48	09:08:36	Lale Yahyazade (1058)	0505553218	Customer

СИСТЕМА ЗАПИСИ
РАЗГОВОРОВ

<https://koirflex.com/>

SUPERVISOR DESKTOP



ДЕТАЛЬНАЯ
СТАТИСТИКА
ПО ВСЕМ КАНАЛАМ

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
0502423300	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

УПРАВЛЕНИЕ
ПОТЕРЯННЫМИ
ВЫЗОВАМИ

Call registrations

Copy Export to Excel Export to PDF

Search inside table

Call ID	Agent	Date	Customer	Allocation	Topic	Sub Topic	Description	Sub Description
00000C196C2A71F_103019	Mikayil Orucov (1032)	2022-07-26 20:57:34	0988080401	Технический	Материал для продажи/поставки	Насадка на	Телефон/планшет	Натика ясудор
00000C196C2A71F_103015	Mikayil Orucov (1032)	2022-07-26 20:52:38	0508080502	Info Sale	Кредит истории на предмет	Другой	Натика ясудор	Тактар мигтари
00000C196C2A71F_103011	Leyla Kalliova (1056)	2022-07-26 20:52:33	3416415	Info Sale	Борс хаггандо махумат	3028PHOK	Натика ясудор	Натика ясудор
00000C196C2A71F_103013	Ibrahim Nazarov (1009)	2022-07-26 20:51:22	0554133736	Info Sale	Махсус хаггандо махумат	Телефон/планшет	Натика ясудор	Тактар мигтари
00000C196C2A71F_103010	Mikayil Orucov (1032)	2022-07-26 20:50:19	0552444505	Info Sale	Другой мюрацаат	Мюгавила кодунун гюндерилмеси	Натика ясудор	Натика ясудор
00000C196C2A71F_103009	Ibrahim Nazarov (1009)	2022-07-26 20:47:56	0515122392	Info Sale	Кампаниа хаггандо махумат	Кампаниа ясудор	Мобел/техника	Тактар мигтари
00000C196C2A71F_103008	Mikayil Orucov (1032)	2022-07-26 20:45:45	0709434324	Info Sale	Кредит истории на предмет	Другой	Натика ясудор	Интернет реклама
00000C196C2A71F_103004	Ibrahim Nazarov (1009)	2022-07-26 20:44:40	0515122392	Info Sale	Уйгусуз занг	Хатт касиди	Натика ясудор	Натика ясудор
00000C196C2A71F_103001	Leyla Kalliova (1056)	2022-07-26 20:39:39	0505088778	Info Sale	Борс хаггандо махумат	622VIGAR	Натика ясудор	Натика ясудор
00000C196C2A71F_103003	Mikayil Orucov (1032)	2022-07-26 20:39:07	0553409626	Info Sale	Другой мюрацаат	Другой	Натика ясудор	Натика ясудор

Showing 1 to 10 of 2,008 entries

СИСТЕМА ТИКЕТОВ,
CRM, FAQ,
ЧЕРНЫЙ СПИСОК

<https://koirflex.com/>

Supervisor Desktop это:

мощная система отчетности по данным в режиме реального времени, позволяет полностью контролировать работу всего КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА, следить за наличием ресурсов и получать всю информацию, необходимую для своевременного реагирования на изменение потока обращений клиентов в контакт-центр. Таким образом, отслеживайте в режиме реального времени множество данных, таких как средняя продолжительность разговора и расписание перерывов для каждого оператора, время ожидания в очереди, процентный уровень обслуживания, уровень отказов и так далее.

Используя этот инструмент, вы получите быстрый и легкий доступ к отчетам, которые необходимы вам для повышения эффективности работы сотрудников и улучшения процессов контакт-центра. Это дает вам рабочее пространство, которое поможет вам ускорить рабочий процесс и повысить производительность. Программное обеспечение для анализа контакт-центров имеет множество ключевых функций, таких как шаблоны отчетов, классификация данных, информационные столбцы, организация, фильтрация и временная шкала.

Анализ, выполняемый программным обеспечением, включает в себя такие параметры, как ключевые показатели эффективности (KPI), которые позволяют руководству эффективно изучать уровень производительности контакт-центра, операторов, очередей и то, как можно ускорить работу операторов в различных обстоятельствах. Вы будете иметь данные в режиме реального времени для всех каналов, которые включены в ваш контакт-центр – телефонный звонок, социальные сети, SMS, факс и электронная почта.

<https://koirflex.com/>

FLEX DIALER

- Напоминания о задолженности
- Опросы о качестве, отчеты и аналитика
- Звонок благодарности для VIP клиентов
- Опросы качества продукции компании
- Телесейлз, акции и телемаркетинг
- Акции, скидки и новые услуги
- Статусы выполнения заказа и поддержка

Исходящий
IVR

"Уважаемый клиент, вам звонят из компании **"KOIR FLEX"**. Не могли бы вы ответить на несколько вопросов? Если ДА, нажмите 1. Если НЕТ, нажмите 2. Система запускает опрос. Довольны ли вы услугами нашей компании? Нажмите 1, если ДА, и 2, если НЕТ".

Вам звонят из компании **"KOIR FLEX"**. У нас для Вас есть специальное предложение. Ваш уникальный номер 1548. Вы можете указать его в любом отделении нашей компании, и получить скидку 20% на нашу продукцию. Для получения дополнительной информации мы можем соединить вас с нашими сотрудниками. Для подключения нажмите "0".

Исходящие
уведомления

Простейший сценарий



Загружаете список
с номерами



Система начинает
звонить



Абоненты отвечают
и получают уведомления



Вы получаете
подробную статистику

FLEX Vocal

Решение для распознавания речи для

IVR

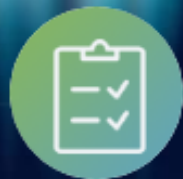
Обзвонков

FLEX Vocal — это бот, способный совершать и принимать любые телефонные звонки для вашего бизнеса. По сравнению с классическими операторами колл-центра это решение позволяет многократно увеличить функциональность колл-центра.

FLEX Vocal легко выполнит для вас :



Исходящие
звонки



Информирование
клиентов



Входящие
звонки



Регистрация
запросов

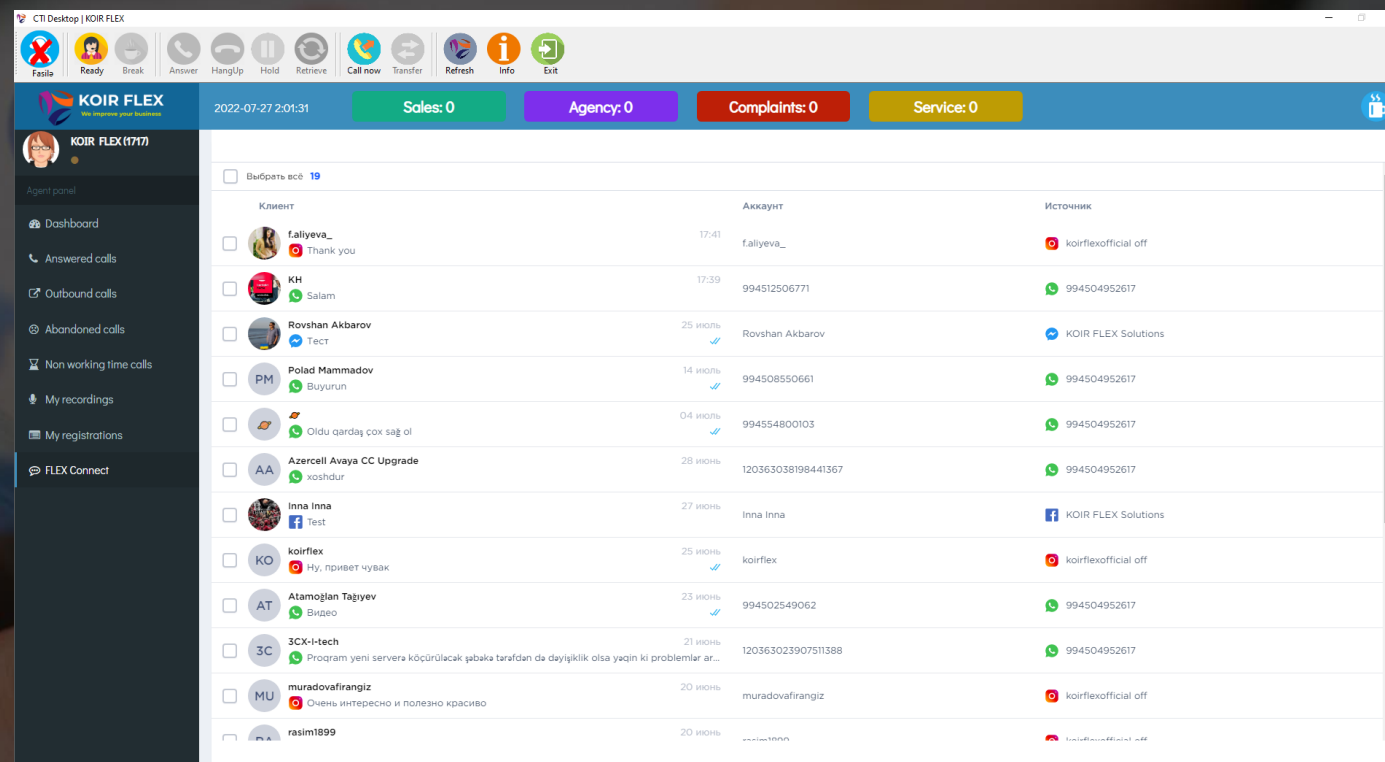


FLEX Connect

Агрегатор мессенджеров и социальных сетей

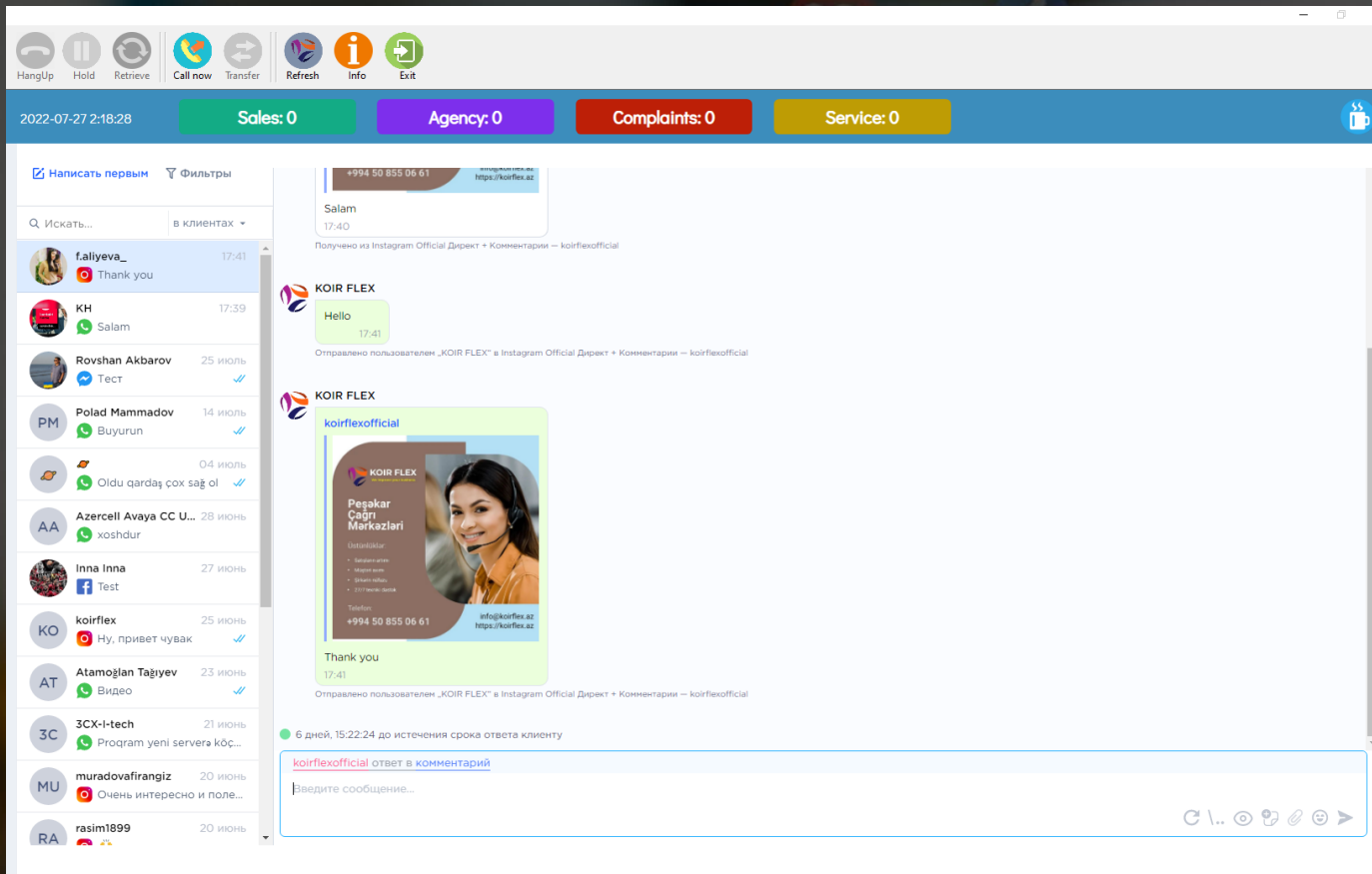
Возможности FLEX Connect

- Используйте все мессенджеры и социальные сети в одном окне
- Привлекайте новых клиентов по всему миру через социальные сети
- Улучшите качество обслуживания клиентов на всем пути от первого контакта до повторных покупок.
- Систематизируйте и распределяйте запросы из разных мессенджеров, превращайте клиентов в покупателей



FLEX Connect

это часть CTI Desktop



WhatsApp



Facebook Комментарии



Facebook Messenger



Instagram Direct & Комментарии



Telegram

Разработки для IVR

“Добро пожаловать в KOIR FLEX.
Для информации нажмите 1
Для операций нажмите 2
Для соединения с оператором - 0”

Обработка очередей

“Ваш звонок важен для нас.
Вы 2-й в очереди... Теперь Вы
1-й в очереди... Соединяем Вас
с оператором”

CTI Desktop

“Здравствуйте Руслан.
Добро пожаловать в “KOIR
FLEX”. Меня зовут Фарида.
Как я могу Вам помочь?”



<https://koirflex.com/>

Заказ обратного звонка

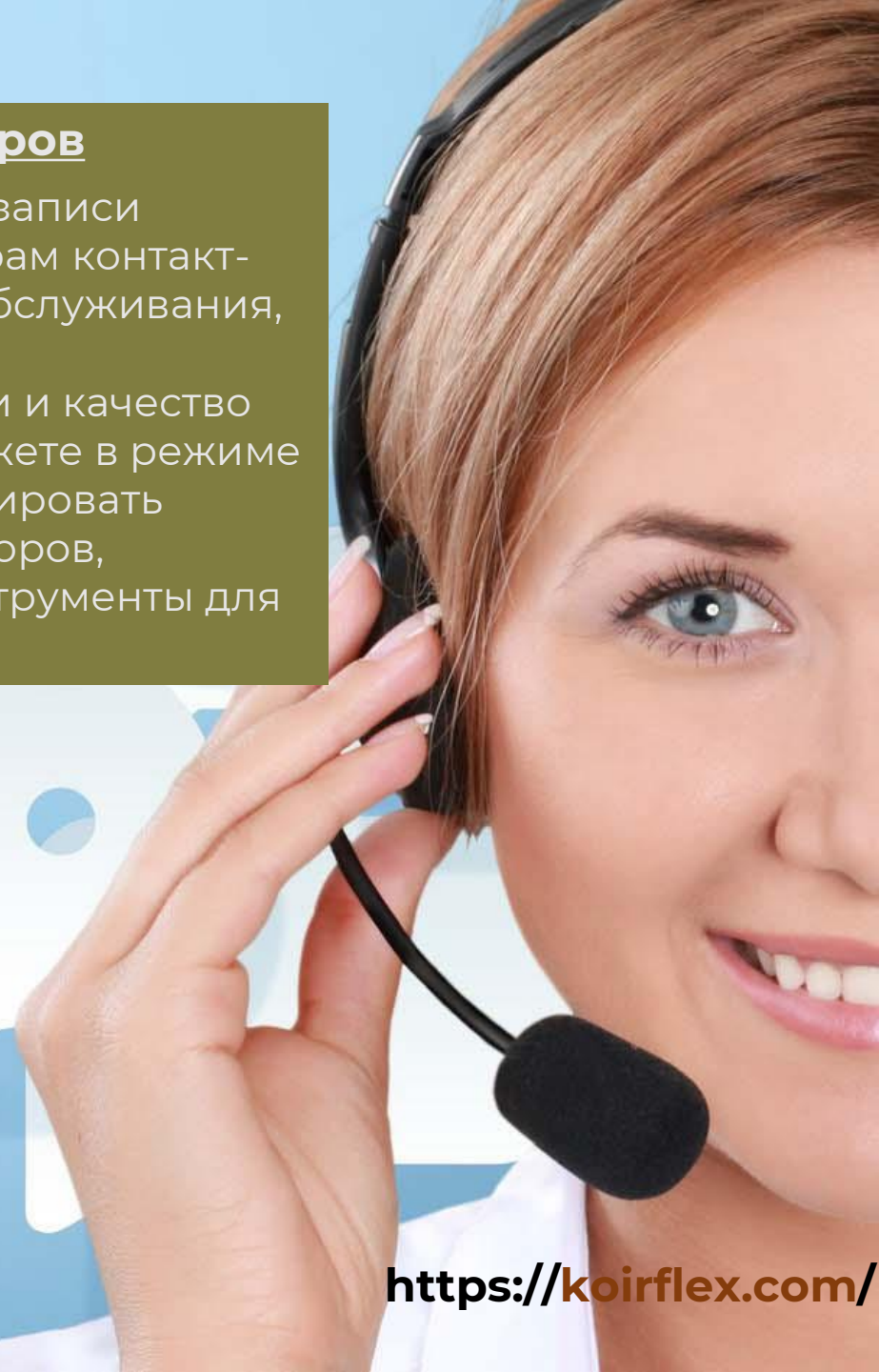
“Уважаемый клиент, все операторы заняты. Мы можем сами связаться с вами чуть позже. Чтобы заказать обратный звонок, нажмите 1. Если хотите остаться на линии и дождаться ответа оператора, нажмите 2 ”.

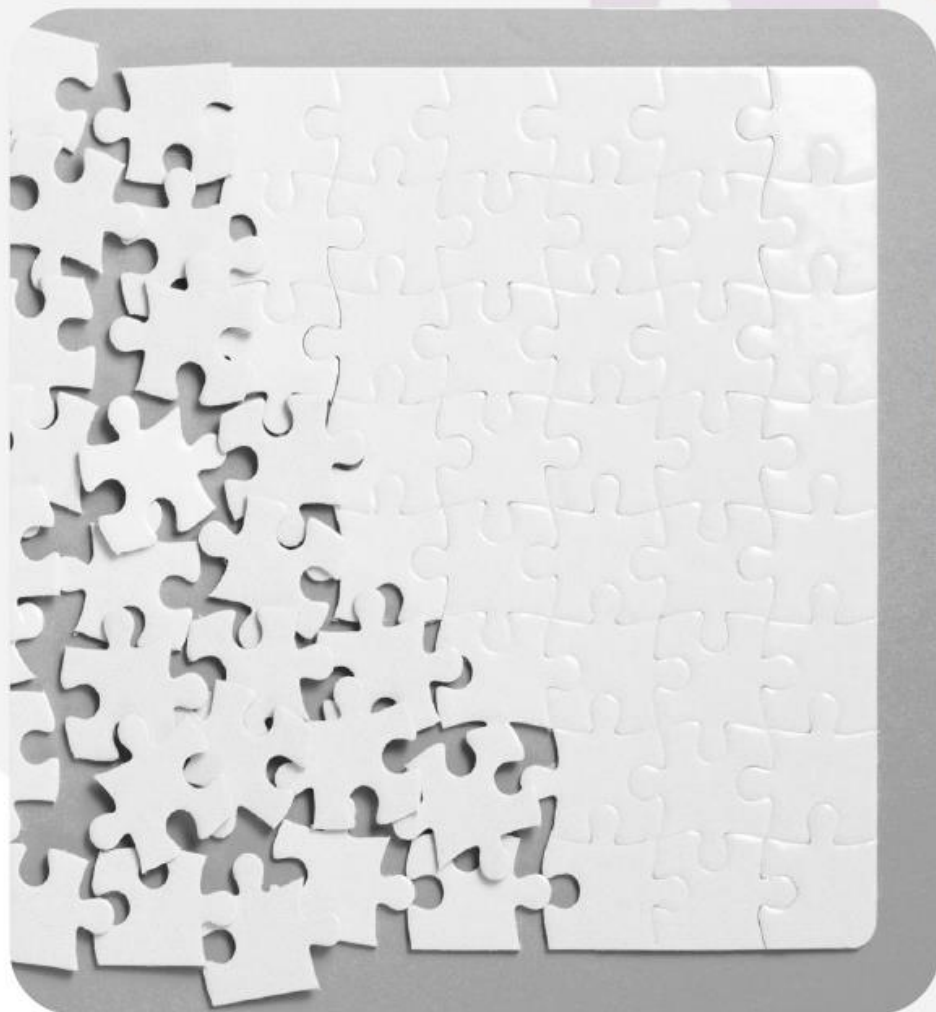
Записи разговоров

“FLEX Record», решение для записи звонков, помогает менеджерам контакт-центров понять проблемы обслуживания, а затем проанализировать взаимодействие с клиентами и качество обслуживания. Вы также можете в режиме реального времени контролировать рабочие столы своих операторов, используя специальные инструменты для мониторинга..

Видео звонки

Клиент известного в Азербайджане банка уехал в США. В процессе работы ему срочно понадобилось открыть налоговый счет. Он совершил видеозвонок в контакт-центр банка. Оператор предложил пройти цифровую аутентификацию. Затем заказчик подписал необходимые документы, которые ему отправил куратор во время видеосессии. Через пятнадцать минут у него уже был новый налоговый счет, который ему открыли. Таким образом, его видеозвонок был расценен как физическое присутствие в отделении банка. Как будто он физически находился в Баку.





Мы предлагаем

- ✓ Входящие голосовые и видео звонки
- ✓ Исходящий обзвон
- ✓ Статический и динамический IVR
- ✓ Распознавание речи
- ✓ Управление очередями
- ✓ Приложение CTI Desktop
- ✓ Решения для обратного звонка
- ✓ Запись разговоров
- ✓ Чат, электронная почта, СМС
- ✓ Агрегатор социальных сетей
- ✓ FLEX CRM
- ✓ Онлайн и исторические отчеты
- ✓ Wallboard
- ✓ FCR и NPS
- ✓ Управление персоналом
- ✓ Любые виды интеграции

<https://koirflex.com/>



*Если у вас есть
собственная идея,
мы всегда готовы
интегрировать
ваш продукт в
существующее
решение контакт-
центра*



Почему мы?

Мы заботимся о вашем бизнесе. Мы понимаем, насколько для вас важно донести свои идеи до целевой аудитории, и сделать это максимально эффективно.

Мы опытные и креативны, и у каждого из наших специалистов есть свой бэкграунд.

Мы задаем вопросы и стараемся правильно понять ваши задачи по проекту, чтобы подготовить верное решение.



Лояльность



Опыт



Отдача



Креативность

<https://koirflex.com/>

Давайте обсудим ваш проект

Просто свяжитесь с нами по электронной почте, телефону или в мессенджерах. Расскажите нам о своих потребностях. Наши специалисты свяжутся с вами в течение 10 минут и предложат все возможные способы для полного достижения всех целей и задач. Подготовим техническое задание и требования. Предоставим консультации о современных возможностях. И, наконец, продемонстрируем, как будет выглядеть ваш продукт.

**Наша компания предоставляет
индивидуальный подход к каждому клиенту.**

**Мы действительно
можем помочь**

<https://koirflex.com/>

Свяжитесь с нами



Адрес

**Азербайджан, Баку
Ул Н. Гаджиева 22А**

Звоните и пишите



info@koirflex.com



[+994 \(50\) 855-06-61](tel:+994(50)855-06-61)



<https://koirflex.com/>

Samovar Çay Evi

Cosmetics store

Arpaçay Kafe

Sentrum Medical

Nazim Hacıyev



KOIR FLEX

We improve your business

**ВАШИ
ВОПРОСЫ**