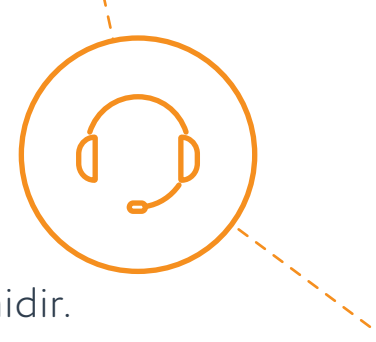




Çağrı Mərkəzini İdarəetmə sistemi

Sistem haqda



“OrangeLine” – Çağrı Mərkəzinin fəaliyyəti üçün lazım olan hər şeyə malik olan proqram sistemidir.

“OrangeLine” sisteminin əsas üstünlüyü ondan ibarətdir ki, o özündə bir sıra altsistemləri saxlayır, hansılar ki, adətən, ayrıca sistemlər şəklində təqdim olunur. Bu alt-sistemlər aşağıdakılardır:

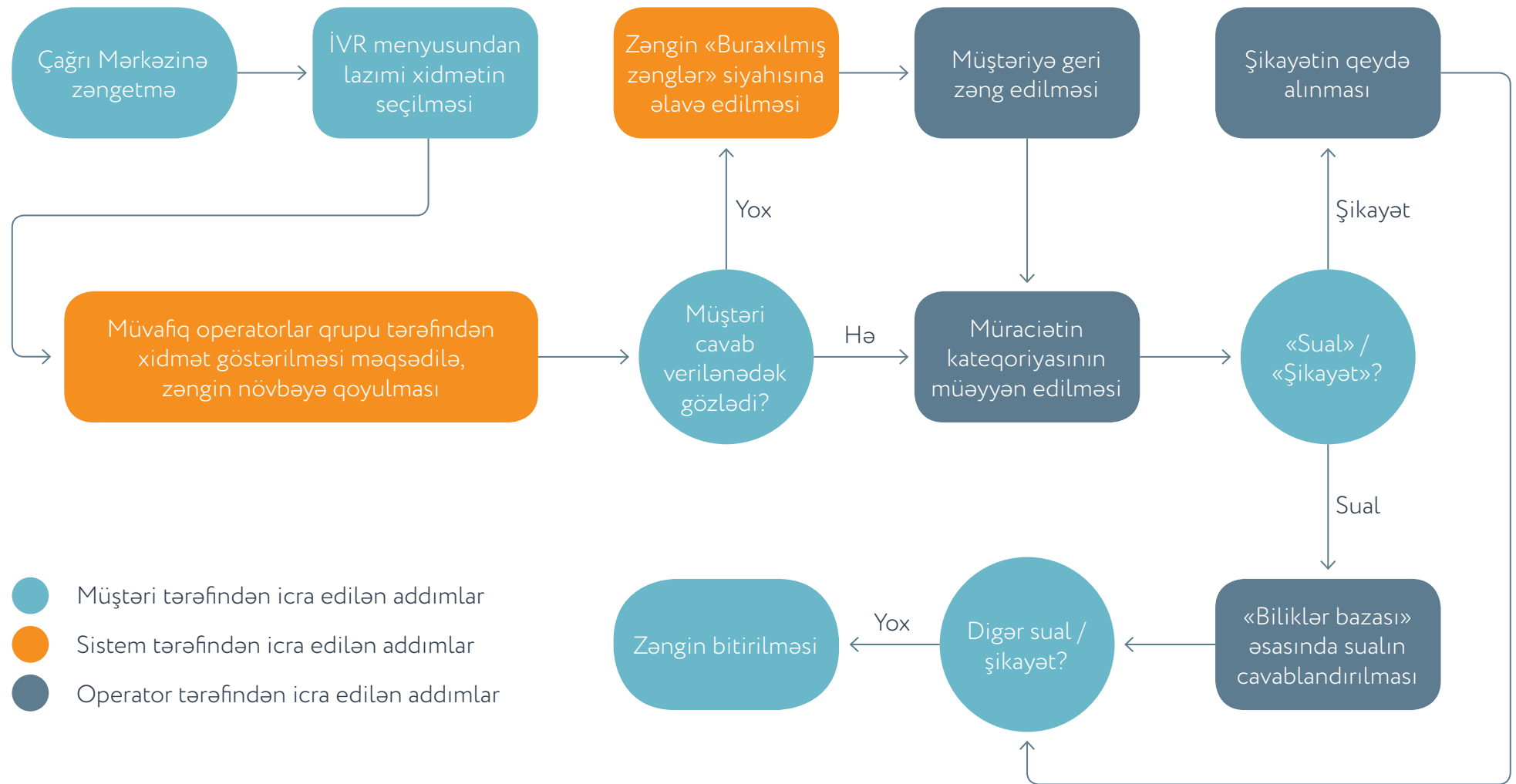
- Telefoniya alt-sistemi;
- Müştərilərlə Münasibətləri İdarəetmə alt-sistemi;
- Müştəri Şikayətlərinin Emalı alt-sistemi;
- Operatorlar üçün Biliklər Bazası alt-sistemi.

Çevik texnologiyalar əsasında hazırlandığından, “OrangeLine” müştərinin spesifik tələblərinə və iş proseslərinə asanlıqla uyğunlaşdırıla bilər.

“OrangeLine” sistemi Azərbaycan Respublikasının Nazirlər Kabineti tərəfindən müəyyən edilmiş və “Dövlət orqanlarında Çağrı Mərkəzlərinin fəaliyyətinin təşkili Qaydaları” sənədində sadalanmış bütün tələblərə tam şəkildə cavab verir.

“OrangeLine”-nin özünün və mütəxəssislərimiz tərəfindən aparılan texniki dəstəyinin dəyəri müvafiq xarici analoqlar üçün tələb olunan qiymət və xərclərdən dəfələrlə azdır. Sifarişçi, özünün tələblərindən asılı olaraq, “OrangeLine”-nin tam və ya məhdud funksionala malik versiyasını əldə edə bilər.

Müştəri müraciətinin emalı prosesi



Sistemin modulları



Telefoniya



Müştərilərlə
Münasibətləri
İdarəetmə



Müştəri
Şikayətlərinin
Emailı



Operatorlar üçün
Biliklər Bazası



Telesatışlar



Operator Fəaliyyətinin
Qiymətləndirilməsi



Operator
Fəaliyyətini
İdarəetmə



Monitoring



Hesabatlar

Modulların imkanları

“OrangeLine” modullarının təqdim etdiyi imkanlar aşağıdakılardır:



- Interaktiv Nitq Cavabı sistemi (Interactive Voice Response - IVR)

Bu funksiya sayəsində Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş abonentlər salamlanır, onlara lazımi xidməti seçmək imkanı təqdim edilir və onların zəngi birbaşa müvafiq departament/növbə/operator/məlumat servisində yönləndirilir.

Interaktiv Nitq Cavabı sistemi digər xarici sistemlərlə inteqrasiya edilərək, müştərilərə avtomatik rejimdə (operatorun iştirakı olmadan) xidmət təqdim edə bilər.

“OrangeLine” sistemi Interaktiv Nitq Cavabı sisteminin yaradılması və idarə edilməsini mümkün edən bir sıra vasitələrlə təchiz edilib.

- Zənglər növbələri

“Zənglər növbələri” funksiyası zəngin yönləndirilmiş olduğu qrupun operatorları digər abonentlərin zənglərini cavablandırmaqla məşğul olduğu müddət ərzində abonentini gözləmə rejimində saxlayır.

“Zənglər növbələri”-nə dair statistik məlumatlar hesabatlar sistemində ötürülür.

- Avtomatlaşdırılmış nömrə yığan

Bu funksiyanın məntiqi növbəti kimidir: sistem “buraxılmış zənglər” / “geri zəng sifarişləri” / “müşətilərə zəng etmə kampaniyası” və digər bu növ siyahılara düşmüş abonent nömrələrini avtomatik rejimə yığır, sonra isə, dəstəyi qaldırmış abonentləri boş operatorlar ilə əlaqələndirir.

“Avtomatlaşdırılmış nömrə yığan” funksiyası sayəsində operatorların fəaliyyətsizlik vaxtı minimuma enir.

- Maus qurğusunun düyməsini basmaqla zəng etmə

Bu funksiya sayəsində operatorlar, xarici bir proqramda işlədikləri zaman, müşətilə sadəcə maus qurğusunun düyməsini basmaqla zəng edə bilərlər. “Maus qurğusunun düyməsini basmaqla zəng etmə” funksiyası operatorların işini sürətləndirir və müşətilə nömrəsinin səhv yığılma hallarının qarşısını alır.

- Zəngin idarə edilməsi

“Zəngin idarə edilməsi” özündə həm proqram, həm də aparat İP-telefonları vasitəsilə icra edilə bilən bir sıra funksiyaları saxlayır. Bu funksiyalara daxildir: xətdə saxlama, səssiz rejim, konfrans-danışiq, zəngin ötürülməsi və sairə.

“Zəngin idarə edilməsi” ilə bağlı bütün əməliyyatlar sistemdə qeydə alınaraq, monitorinqin həyata keçirilməsi və hesabatların tərtib edilməsi məqsədləri üçün istifadə edilir.

- Danışıqların yazılması

Bu funksiyanın məğzi danışıqlar arxivinin yaradılması və idarə edilməsindən ibarətdir. Bu cür arxivin olması çox vacibdir, çünki o, baş vermiş insidentlərin araşdırılması və analizi, xidmət səviyyəsinin qiymətləndirilməsi prosesləri üçün lazımi məlumat təqdim edir.

“OrangeLine” sistemi danışıqlar arxivi daxilində geniş axtarış aparmaq, danışıqlara dinləmək və onları kompüterə fayl şəklində yükləmək imkanları ilə təchiz edilib.



Müştərilərlə Münasibətləri İdarəetmə

- Müştərilərə dair verilənlər bazasının yaradılması və idarə edilməsi
- Müştəri profilinin doldurulması məqsədilə istifadə olunan şablon anketin dəyişdirilərək müəssisənin tələblərinə uyğunlaşdırılması

Müştərilərə dair verilənlər bazasına məlumatın daxil edilməsi müştəri profilində istifadə olunan şablon anket vasitəsilə həyata keçirilir. “OrangeLine” sistemi həmin anketi müəssisənin xüsusi tələblərinə uyğunlaşdırmaq (yəni, anketə yeni sahələr əlavə etmək, mövcud sahələri redaktə və ya de-aktiv etmək) imkanını təqdim edir.

- “OrangeLine” sisteminin müəssisədə istifadə edilən digər sistemlərlə inteqrasiya edilməsi və bütün bu sistemlərdə müştərilərə dair saxlanılan məlumatların avtomatik rejimdə sinxronizasiya edilməsi

Bu funksiya müəssisədə istifadə olunan bütün sistemlərdə müştərilərə dair saxlanılan məlumatların eyniliyini təmin edir, istifadəçiləri eyni məlumatı müxtəlif sistemlərə təkrarən daxil etmək zərurətindən azad edir.

- Telefon nömrəsi əsasında müştərinin eyniləşdirilməsi

Çağrı Mərkəzinə zəng daxil olduğu zaman, sistem müştərini telefon nömrəsi əsasında eyniləşdirir və operator zəngə cavab verməmiş, müştərinin profilini operatorun ekranına çıxarır.

- Bütün müştəri müraciətlərinin qeydə alınması və onların əvvəlcədən təyin edilmiş kateqoriyalara aid edilməsi

Müştəri ilə danışmaq zamanı, operator ilk növbədə müştərinin müraciətini sistemdə əvvəlcədən təyin edilmiş kateqoriyalardan birinə aid edir (məsələn, “şikayət” və ya “sual”). Növbəti addımda operator müraciətin məzmununu sistemə daxil edir, sistem isə bu müraciəti avtomatik surətdə müştərinin profilinə bağlayır. Tədricən, müştərinin təkrar müraciətləri nəticəsində, onun profilində arxiv əmələ gəlir, hansı ki özündə müştərinin bütün müraciətlərinə dair ətraflı məlumat saxlayır. Bu “müraciətlər tarixi” arxivinin istifadə etməklə, operator müştərinin cari müraciətini daha müfəssəl və operativ surətdə emal edə bilər.



Müştəri Şikayətlərinin Emalı

- Bütün müştəri şikayətlərinin qeydə alınması və onların əvvəlcədən təyin edilmiş kateqoriyalara aid edilməsi

Yuxarıda qeyd edildiyi kimi, müştəri ilə danışığ zamanı operator cari müraciəti “şikayət” kateqoriyasına aid edə bilər. Lakin “OrangeLine” sistemində kateqoriyalar “ağacvari” struktura malik olduğundan, operator həmin şikayət üçün alt-kateqoriyanı da müəyyən edir. Alt-kateqoriya da alt-alt-kateqoriyalara və sairə bölünə bilər. Bunun sayəsində, sistemdə yaranan müştəri şikayətləri bazası nizamlanmış quruluşa malik olur.

- Şikayətin emalı prosesini idarəetmə: məsul şəxslərin, emal prosesinin, zaman çərçivəsinin təyin edilməsi və şikayətin emalı ilə bağlı işlərin gedişinə nəzarəetmə.
 - Sistem şikayətin emalı üçün məsul olacaq işçi və ya işçi qrupunu seçmək imkanını təqdim edir. Məsul işçinin/işçi qrupunun seçim prosedurası həm avtomatik rejimdə, həm də “əl ilə” aparıla bilər.
 - Sistem şikayətin hansı “şikayəti emaletmə prosesi” əsasında emal ediləcəyini də seçmək imkanını təqdim edir (“şikayəti emaletmə prosesləri” sistemin inteqrasiya mərhələsində sifarişçinin tələblərinə uyğun proqramlaşdırılır). Bu prosedura da həm avtomatik rejimdə, həm də “əl ilə” aparıla bilər.

- Bundan əlavə, sistem şikayətin emalı üçün zaman çərçivəsi təyin etmək, emal prosesinin gedişini izləmək və ləngimələrin aradan qaldırılması üçün dəyişikliklər tətbiq etmək imkanlarını təqdim edir. Tətbiq edilə biləcək dəyişikliklər siyahısına məsul şəxslərin və iş prosesinin yenidən təyin edilməsi də daxildir.
- Müştəri şikayətləri bazası daxilində geniş axtarış
- Müştəri şikayətlərinə dair hesabatların tərtib edilməsi



Operatorlar üçün Biliklər Bazası

- Operatorlar üçün strukturlaşdırılmış “Biliklər Bazası”-nın yaradılması və onun idarə edilməsi

“Biliklər Bazası” Çağrı Mərkəzinin müştərilərinə təqdim olunan bütün şablon məlumatları özündə saxlayır. Belə bir bazanın istifadəsi sayəsində, operatorlar müştərilərə məlumatı müfəssəl və operativ surətdə təqdim edə bilirlər.

“OrangeLine” sisteminin imtiyazlı istifadəçiləri tərəfindən yaradılan “Biliklər Bazası” ağacvari struktura malik olur. Digər sözlə, bütün təqdim olunan məlumat kateqoriyalara bölünür; kateqoriyalar, öz növbəsində, alt-kateqoriyalara bölünür; həmin alt-kateqoriyalar da alt-alt-kateqoriyalara və sairə bölünə bilər. Bu strukturun son elementi “Sual-Cavab”-dır, hansı ki mövzunu təyin edən başlıqdan və təyin edilmiş mövzuya dair məlumat təqdim edən məzmunundan ibarət olur. “OrangeLine” sistemi mövcud “Sual-Cavab” elementlərini redaktə etmək imkanını təqdim edir və onların əvvəlki versiyalarını arxivdə saxlayır.

- “Biliklər Bazası” daxilində geniş axtarış

Bu funksiya kateqoriyalar, alt-kateqoriyalar və “Sual-Cavab” elementlərinin başlıqları və məzmunu daxilində axtarış aparmaq imkanını təqdim edir.

- “Biliklər bazası” elementinin müştəri müraciətinə qoşulması

Müştəri ilə danışığ zamanı operator cari müraciəti “sual” kateqoriyasına aid etdiyi halda, sistem operatora cavablandırma üçün istifadə edilən “Biliklər Bazası” elementini cari müraciətə qoşmaq imkanını təqdim edir. Bu funksiya sayəsində müştərinin “müraciətlər tarixi”-ndə müştərinin indiyədək hansı suallara/ mövzulara dair müraciət etmiş olduğu haqda məlumat da əks etdirilir.



Telesatışlar

- Məhsul və xidmətlərin satışı məqsədilə, müştərilərə avtomatik rejimdə / “əl ilə” zəng etmə
- Müştərilərə məhsul/xidmətləri rahat yolla əldə etmək imkanını təqdim etmək məqsədilə, “OrangeLine” sisteminin istənilən elektron ödəniş sistemi ilə integrasiya edilməsi
- Satışlara dair hesabatların tərtib edilməsi



Operator Fəaliyyətinin Qiymətləndirilməsi

- Sistemin integrasiya mərhələsində sifarişçi tərəfindən müəyyən edilmiş meyarlara və qiymət şkalasına əsasən operatorlar fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi
- Verilən qiymətin operatorla razılaşdırılması
- Verilmiş qiymətlərin uçotu



1) Operator Fəaliyyətini İdarəetmə

- Operatorların iş qrafikinə tərtib edilməsi

Nəzarətçilər tərəfindən tərtib edilən bu qrafiklər iş təqvimi formasında əks etdirilir; təqvimin hər iş günü saat dəqiqliyi ilə planlaşdırılır.

İş qrafiklərinin sayəsində həm nəzarətçilər, həm də operatorlar öz fəaliyyətini mümkün qədər effektiv planlaşdırırlar.

- Operatorların “fasilə”-lərini idarəetmə

Sistem nəzarətçilərə müxtəlif növ “fasilə”-lər yaratmaq imkanını təqdim edir. Həmin “fasilə”-lər, ümumən, iki kateqoriyaya bölünür: nəzarətçi tərəfindən təsdiqlənməli “fasilə”-lər (1) və operator tərəfindən müstəqil sürətdə götürülə bilən “fasilə”-lər.



Monitoring

- Çağrı Mərkəzinin ümumi fəaliyyətinin real vaxt rejimində monitoring edilməsi
- Operatorların fəaliyyətinin monitoring edilməsi
- Hal-hazırda həyata keçirilən zənglərin monitoring edilməsi, operatora gizlicə (yəni, müştərinin xəbəri olmadan) dəstək vermək / danışığa müdaxilə etmək imkanı ilə



Hesabatlar

- Standart və xüsusi hesabatların tərtib edilməsi

“OrangeLine” sistemi özündə susmaya görə bir sıra standart hesabat saxlayır; lakin, onu (sistemi) əlavə olaraq hazırlanacaq hesabatlarla da təchiz etmək mümkündür ki, bunlar müştərinin xüsusi tələbatlarını ödəsin.

Sistem tələblər

İstifadəçi kompüterləri

Texniki göstəricilər: iki-nüvəli prosessor, 4GB operativ yaddaş

Əməliyyat sistemi: Windows 7 və ya daha son versiya

Brauzer: Google Chrome (təvsiyə olunur)

Server avadanlığı

Növbəti konfigurasiyaya malik 2 ədəd virtual/fiziki server: iki-nüvəli prosessor, 4GB operativ yaddaş

Əməliyyat sistemi: Linux OS

Verilənlər Bazasını İdarəetmə Sistemi: MySQL

Uğurlu istifadə





www.orangeline.az

Ünvan: AZ1072, Azərbaycan, Bakı, Yəhya Bakuvi küçəsi, 106

Telefon: +(994 12) 404-31-40

Email: office@kibrit.tech

Web: <http://www.kibrit.tech>

Sosial şəbəkələr: Facebook/Kibrit, Linked IN/Kibrit