

بسمه تعالی

## معرفی سیستم پشتیبانی و گفتگوی آنلاین کایاکو

کایاکو یک سیستم بسیار قدرتمند و پیشرفته ای برای پشتیبانی از مشتریان و پاسخگویی به مشکلات و سوالات آنها می باشد که باعث افزایش سطح رضایت مشتریان و بهبود کیفیت پاسخگویی سازمان شما خواهد شد .

شرکت فراسیستم با بومی سازی کامل آن توسط کارشناسان مجرب خود توانسته است سهم بسزایی را در بهبود کیفیت پاسخگویی شرکت ها و سازمان ها و افزایش رضایتمندی مشتریان آنها را داشته باشد .

نسخه کامل و بروز شده کایاکو فیوژن شامل سیستم تیکتینگ و گفتگوی زنده به همراه ماژول تلفن گویای بسیار قدرتمند تحت شبکه می باشد که با استفاده از آن تمامی نیاز های یک شرکت و یا سازمان را برای پشتیبانی و پاسخگویی به مشکلات کاربران و مشتریان را فراهم می کند. هم اکنون استفاده از یک سیستم تیکتینگ جهت بهبود امور پاسخگویی به سوالات و مشکلات مشتریان و افزایش سطح رضایت آنها به عنوان یک اصل مهم تلقی شده و سبب کاهش چشم گیر بسیاری از هزینه ها در سازمان می گردد.

فراسیستم مفتخر است برای اولین بار در ایران نسخه کاملا اورجینال و فارسی شده کایاکو فیوژن را با قیمت مناسب در اختیار شما هم وطنان عزیز قرار دهد، امید بر آن است تا بتوانیم سهم عمده ای در بهبود شرایط و ارتقاء سطح پشتیبانی شرکت و یا سازمان شما داشته باشیم .

## لیست برخی از امکانات کایاکو :

۱. سیستم ارسال تیکت
۲. سیستم گفتگوی آنلاین
۳. تعریف بخش و دپارتمان
۴. تعریف کارمند و ایجاد سطح دسترسی
۵. تلفن گویا VOIP
۶. نرم افزار تحت دیسک تاپ
۷. نرم افزار موبایل
۸. نسخه تحت وب
۹. مرکز آموزش
۱۰. مرکز رفع ایرادات
۱۱. ریموت دیسکتاپ
۱۲. سیستم خبر نامه
۱۳. گزارشات جامع
۱۴. بخش کاربری
۱۵. سیستم نظر سنجی و بررسی سطح رضایت مندی مشتریان

## سیستم ارسال تیکت :

کایاکو مجهز به یک سیستم بسیار قدرتمند تیکتینگ می باشد بدین صورت که کاربر با ارسال ایمیل و یا عضویت در سیستم یک ایمیل حاوی لینک فعالسازی جهت تشخیص هویت کاربر به وی ارسال می شود و پنل کاربری وی پس از کلیک بر روی لینک فعال شده و مجدد ایمیلی حاوی اطلاعات کاربری و ورود به سیستم به ایمیل او ارسال میگردد.

پس از ثبت کاربر و فعال سازی اکانت وی، تمامی اطلاعات تماس ها و عملکردهای کاربر در رزومه تمامی گفتگوها و تیکت ها در سیستم ثبت میگردد و برای هر کدام کد رهگیری خاصی را در نظر میگیرد.

کاربر با ورود به سیستم و ثبت تیکت جدید عنوان سوال و یا مشکل خود را درج کرده و سطح اولویت آن را مشخص می نماید. سپس دپارتمان مخصوص رسیدگی به موضوع را انتخاب نموده و توضیحات لازم را به همراه فایل های پیوستی (در صورت نیاز) ثبت کرده و همان لحظه ایمیلی حاوی کد رهگیری تیکت ایجاد شده به کاربر ارسال میگردد. و نیز پس از پاسخگویی به تیکت مورد نظر ایمیلی جهت اطلاع کاربر به وی ارسال میشود.

اپراتورها میتوانند در پاسخگویی تیکت وضعیت های مختلفی را ثبت کنند. از جمله؛ در حال بررسی، پاسخ داده شده، منتظر کاربر و غیره، این وضعیت ها میتوانند ویرایش شده و تغییر کنند.

کاربرها میتوانند به پاسخ تیکت های خود امتیاز بدهند و یا سطح رضایت خود را از نحوه پاسخدهی اپراتور مربوطه در سیستم ثبت کنند. مدیریت میتواند به صورت دوره ای یا ماهیانه به راحتی و با

گزارش گیری از سطح رضایت مشتریان از نحوه پاسخگویی اپراتورها اطلاع یابد. اپراتور میتواند تیکت خاصی را در حیطه وظایف او نیست به دپارتمان دیگری ارجاع دهد.

بخش تیکتینگ کایاکو دارای امکانات زیادی از جمله، علامت گذاری تیکت ها، افزودن یادداشت به تیکت ها به حالت خصوصی بین کارمندان و ... وجود دارد که مختصری از این امکانات معرفی خواهد شد.

## گفتگوی آنلاین :

کایاکو مجهز به یک سیستم گفتگو آنلاین می باشد که شما میتوانید با استفاده از این سیستم با کاربران خود گفتگو کنید، تمامی گفتگو ها در رزومه هر یک از کاربران ذخیره شده و برای هر یک از گفتگو ها کد رهگیری خاصی اختصاص داده میشود.

شما میتوانید به راحتی گفتگو را بین کارمندان و یا دپارتمان ها انتقال داده و یا کارمند خاصی را به گفتگوی ما بین شما و مشتری دعوت کنید.

کارمندان میتوانند در هر لحظه از گفتگو متن های گفتگو را به عنوان تیکت از جانب مشتری ایجاد

نمایند و همزمان ایمیلی حاوی اطلاعات تیکت درج شده به مشتری ارسال میگردد.

تمامی گفتگو ها دارای سیستم نظرسنجی و درج سطح رضایت مشتری از پاسخ دهی کارمند می باشد که رضایت خود را از نحوی پاسخ دهی در سیستم ذخیره می نماید.

همچنین کاربر میتواند رونوشتی از گفتگوی خود با دپارتمان مورد انتخابی را به ایمیل خود ارسال و یا پرینت نماید.

تمامی پرسنل و یا کارمندان میتوانند با همدیگر گفتگو کنند و یا فایل خاصی را به مشتری و کارمندان ارسال نمایند.

کایاکو دارای یک سیستم تشخیص هویت بازدید کننده سایت را دارد که با استفاده از آن می توانید حتی بدانید هم اکنون کدام کاربر ها از سایت دیدن میکنند و حتی در

حال مطالعه کدام تیکت است و از کدام ای پی وارد سیستم شده است و یا در حال گفتگو با کدام دپارتمان بوده و یا اولین بار است که وارد سایت شده است و یا آخرین بازدید وی چه زمانی بود و در صورت تمایل کارمند می تواند پیغامی به عنوان دعوت کاربر به گفتگو به وی ارسال نماید که در صورت تایید کاربر میتواند با آن کارمند گفتگو نماید.

کارمندان میتوانند از متن های از پیش آماده ای برای گفتگو استفاده نمایند، برای مثال وقتی کاربری مشکلی را مطرح میکند که حالت عمومی دارد، کارمند با انتخاب متن و توضیح مربوط به آن مشکل را به کاربر بدون تایپ مجدد آن ارسال نماید .  
گفتگوی آنلاین کایاکو مجهز به یک سیستم ریموت دیسکتاپ می باشد که مارمند در صورت نیاز میتواند با ارسال پیغامی به کاربر و تایید از جانب وی به کامپیوتر وی به صورت ریموت وصل شده و کار های لازم و یا آموزش های لازم را به وی ارائه نماید.

## تعریف تیم و دپارتمان

شما در پنل مدیریت میتوانید دپارتمان و تیم های مورد نظر خود را ایجاد کنید برای مثال دپارتمان فنی شما امکان دارد متشکل از دو تیم فنی با مدیریت واحد و یا جداگانه داشته باشد.

میتوانید کارمندانی را ایجاد کرده و با سطح دسترسی دلخواهی عضو یک دپارتمان کنید. برای هر دپارتمان میتوانید مدیر خاصی را انتخاب کرده تا به تمامی امور مربوط به آن دپارتمان را مشاهده و مدیریت نماید و از کارهای ارجاع داده شده به آنها گزارش گیری نموده و کارهای لازم را به آنها ارجاع دهد.

در یک دپارتمانی می‌توانید شخص‌های خاصی را فقط برای گفتگوی آنلاین در نظر بگیرید و یا دپارتمانی را ایجاد کنید که به حالت خصوصی باشد و تنها برای کارمندان قابل مشاهده باشد تا مشتریان مستقیماً نتوانند به آنها گفتگو و یا تیکت ارسال نمایند.

## VOIP تلفن تحت شبکه :

ارتباطات یکی از نیازهای حیاتی بشریت است و انسان همواره به دنبال ابداع فن‌آورهائی بوده است که بتواند با استفاده از آنان با سایر هموعان خود ارتباط برقرار نماید. در گذشته ای نه چندان دور که انسان استفاده از اینترنت را تجربه نکرده بود، ارتباطات محاوره ای صرفاً از طریق تلفن و به کمک خطوط PSTN برگرفته از (Public Switched Telephone Network)، انجام می‌گردید. ابداع کامپیوترهای شخصی، فن‌آوری‌های جدید ارتباطی نظیر تلفن‌های سلولی و نهایتاً اینترنت نمونه‌هائی در این زمینه می‌باشند که باعث شده است انسان بتواند با استفاده از سرویس‌های جدیدی نظیر نامه الکترونیکی، چت و مواردی دیگر با سایر افراد ارتباط برقرار نماید.

در حال حاضر می‌توانیم نظاره‌گر یک انقلاب واقعی در عرصه ارتباطات باشیم. هر شخص با استفاده از کامپیوتر و اینترنت می‌تواند با سایر افراد مورد علاقه خود ارتباط برقرار نموده، داده‌ئی را مبادله و یا از طریق امکانات نرم‌افزاری موجود با یکدیگر گفتگو نمایند. ما نمی‌دانیم دقیقاً در آینده چه اتفاقی خواهد افتاد ولی این را می‌دانیم که کامپیوتر دارای نقشی محوری و اساسی در این رابطه خواهد بود. اینترنت با سرعت بالا در همه جا استفاده خواهد شد و مردم با یکدیگر به

صورت صوتی و تصویری ارتباط برقرار خواهند نمود. به هر حال، رشد بی سابقه اینترنت در سالیان اخیر این نوید را می دهد که بتوان از زیرساخت موجود به عنوان یک گزینه مطلوب به منظور ارتباطات استفاده نمود. رو شهای برقراری ارتباط تلفنی در حال تغییر است. امروزه برای برقراری ارتباط تلفنی راه دور اغلب از تکنولوژی به نام VoIP استفاده می شود. شرکت های زیادی هستند که سرویس VoIP ارائه می دهند و پیوسته هم در حال افزایش هستند.

در حال حاضر شرکت های مخابراتی پیشگام در دنیا، پس از وقوف به امکانات بی پایان این تکنولوژی جدید، در حال تأسیس مراکز VoIP در سراسر دنیا هستند و فروش سیستمهای تلفن VoIP روز به روز در حال گسترش است. اگر شما تصمیم به پیاده سازی سیستم VoIP در سازمان خود دارید، ابتدا مشخص کنید که کدام یک از تجهیزات تلفنی فعلی تان را می توانید حفظ کنید. بدین ترتیب می توانید به میزان زیادی در هزینه ها صرفه جویی کنید. بسیاری از سیستم های تلفن دیجیتال با افزودن کم ترین سخت افزار و به روزرسانی نرم افزار دارای قابلیت آدرس دهی می شوند.

از آن جایی که با استفاده از VoIP شما از هر جایی که به پهنای باند مناسب دسترسی داشته باشید، می توانید ارتباط برقرار کنید، کاربران می توانند هنگام مسافرت ATA ها یا IP Phone هایشان را همراه داشته باشند و به تمام خدماتی که تلفن دفترشان ارائه می دهد دسترسی داشته باشند.

برخی شرکت ها از یک soft phone برای دسترسی به سرویس VoIP شان استفاده می کنند. یک soft phone یک نرم افزار ویژه است که سرویس VoIP را به کامپیوتر یا laptop شما load می کند. این برنامه ها این امکان را به شما می دهد که از طریق laptop تان از هر جای دنیا که به یک ارتباط با پهنای باند مناسب دسترسی داشته باشید ارتباط تلفنی برقرار کنید.

اغلب شرکت های تلفنی سنتی هزینه سرویس های اضافی را در صورت حساب شما می گنجانند. در حالی که اگر از سرویس دهنده های VoIP استفاده کنید، این سرویس ها استاندارد به حساب می آید. سرویس هایی مثل:

- Caller ID
- Call Waiting
- Call Transfer
- Repeat Dialing
- Return Call
- Three-way Dialing

بعضی از سرویس دهندگان VoIP مزایای بیش تری در مورد فیلتر کردن تماس های تلفنی ارائه می دهند. این قابلیت های اضافی به شما این امکان را می دهد که در مورد چگونگی انتقال تماس های تلفنی بر اساس اطلاعات Caller ID تصمیم گیری نمائید. این قابلیت ها به شما امکان انجام کارهای زیر را می دهد:

(۱) انتقال تماس تلفنی به یک شماره تلفن خاص (Forwarding)

(۲) ارسال مستقیم تماس به Voicemail

(۳) ارسال پیغام اشغال بودن مشترک به تماس گیرنده

(۴) امکان سرویس در دسترس نبودن مشترک

کایاکو این امکان را به شما میدهد تا بتوانید از آن به عنوان یک soft phone استفاده نمایید به طوری که تمامی لاگ های تماس شما با کاربران در سیستم ذخیره شده و به هنگام تماس کاربر بلافاصله لیست تیکت های او و اطلاعات کاربری و ... برای شما نشان داده خواهد شد.



شما میتوانید در هنگام تماس کابر به صورت همزمان برای وی تیکت ایجاد کنید و مشکل او را به دپارتمان خاص ارسال نمایید.

## نسخه های کایاکو :

کایاکو در سه نسخه ارائه میگردد که بسته به نیاز و شرایط زمانی میتوانید از آنها استفاده نمایید.  
نسخه تحت وب ، نسخه دیسکتاپ، نسخه موبایل

## مرکز آموزش و بخش رفع ایرادات :

در قسمت کاربری کایاکو قسمتی با عنوان مرکز آموزش و رفع ایرادات وجود دارد که شما میتوانید از طرف مدیریت و یا دپارتمان ها مطالب موجود را مدیریت کرده و فایل های آموزشی خاصی را در آن قرار دهید برای مثال سوالات متداولی را در آن درج کرده ی جواب های خاصی را برای آنها در نظر بگیرید.

تفاوت این سیستم با دیگر سیستم ها در این است که بسیاری از کاربران وقت خود را برای مطالعه این بخش ها صرف نمی کنند و همیشه بدون مطالعه موضوعی را مطرح میکنند، این بخش به نوعی طراحی شده است که کاربر به هنگام درج تیکت، سیستم از طریق جستجو در متن و عنوان تیکت فایل های آموزشی و موارد مربوط به آنها را قبل از درج تیکت پیشنهاد میکند تا کاربر با مطالعه آن دیگر نیازی به درج تیکت نداشته باشد.

حتی کاربران میتوانند برای مطالب ارائه شده در مرکز آموزش و رفع ایرادات نظر بدهند و یا سوالاتی مطرح کنند.

## سیستم خبر نامه و درج اخبار و اطلاعیه ها :

کایاکو قابلیت درج اخبار و اطلاعیه ها را در قسمت کاربری را دارا میباشد که میتوانید موضوع خاصی را برای کاربران نمایش دهید و یا از طریق ارسال خبرنامه به تمامی کاربران اطلاع دهید.

کایاکو امکانات زیادی برای نیاز های لازم و ضروری یک سازمان را دارا می باشد که بر اساس تحقیقات و بررسی در مورد نیاز ها و درخواست های سازمان های مختلف برنامه نویسی و پیاده سازی شده است که ما در این بخش تنها توضیح مختصری از امکانات و بخش های این سیستم را به اطلاع رساندیم.

برخی از مشتریان کایاکو

هم اکنون بسیاری از شرکت های معتبر ارائه دهنده خدمات از سیستم کایاکو برای سرویس دهی و پشتیبانی از مشتریان خود استفاده میکنند. اگر خدمات شما به طوری است که با کاربران زیادی در ارتباط هستید و مدیریت آنها برایتان دشوار است کایاکو بهترین گزینه برای شماست. برخی از مشتریان شرکت فراسیستم :

