



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.

بطور کلی، عمده ترین کاربرد این سیستم، درج و پیگیری درخواست های کاربران بمنظور هرچه بیشتر بالابردن سطح رضایتمندی آنان از روند پیگیری و به نتیجه رسیدن درخواست هایشان می باشد؛ چراکه کسب حداکثری سطح رضایتمندی کاربران، اصلی ترین شرط بقاء در بازارهای گسترده و پرقابلیت امروزی است.

سیستم مدیریت درخواست های کایاکو در سه نسخه تحت: وب، دسکتاپ و موبایل، جهت پشتیبانی از کاربران و پاسخگویی به درخواست ها و مشکلات آنها می باشد. نسخه کامل و بروز شده کایاکو فیوژن، شامل سیستم: تیکتینگ، گفتگوی زنده، ماژول تلفن گویای بسیار قدرتمند تحت شبکه و ماژول SMS می باشد که با استفاده از آنها، تمامی نیاز های یک شرکت و یا سازمان برای پشتیبانی و پاسخگویی به مشکلات کاربران و کاربران براحتی به عمل می آید. همچنین سیستم کایاکو قابلیت اتصال به دیگر نرم افزارهای مورد استفاده در سازمان از طریق وب سرویس و API را دارا می باشد.



## لیست برخی از امکانات کایاکو:

۱. اولویت بندی تیکت ها جهت تعیین نوع رسیدگی و پیگیری آنان (هم از طرف مشتری و هم از طرف مجموعه)
۲. دسترسی به سابقه درخواست های کاربران در هر تیکت، تماس تلفنی (از طریق VOIP) و گفتگوی آنلاین
۳. امکان تفکیک تیکت ها بر اساس موضوع، واحد مربوطه، کارمندان و ...
۴. بهره گیری از مازول SMS جهت ارسال در خواست از طرف کاربران و همچنین اطلاع رسانی و پیگیری تیکت ها برای کارمندان شرکت ( بطور مثال: اعلام down شدن سایت از طرف کاربران و یا اعلان هشدار برای تیکت های بررسی نشده)
۵. قابلیت SLA ( تنظیم سناریوی پاسخگویی و روند گردش تیکت ها به طور مثال تعریف زمان کاری کارمندان و ارسال تیکت های پاسخ داده نشده در مهلت مقرر به مدیریت و یا سرپرست پشتیبانی همراه با اعلان هشدار )
۶. کاهش هزینه های تماس با بخش های دیگر مجموعه
۷. سهولت همکاری های مورد نیاز بخش های مختلف شرکت و یا دپارتمان های مجموعه
۸. بهترین وسیله ارتباطی برای بخش روابط عمومی جهت پاسخگویی بهتر و راحت تر
۹. بحث سهولت در گردش کار بدلیل تفکیک پذیری تیکت های ثبت شده
۱۰. قابلیت اتصال از طریق وب سرویس، API و Login Share
۱۱. امکان افزودن یا حذف مازول های مورد نظر بسته به نیاز و ضرورت های مجموعه
۱۲. امکان مدنظر گرفتن template اختصاصی برای بخش و دپارتمان مجموعه
۱۳. قابلیت تعیین و تنظیم سطح دسترسی و تنظیمات مختلف در سطوح مختلف کاری
۱۴. امکان افزودن لینک پشتیبانی کایاکو به تک تک محصولات جهت ارتباط مستقیم کاربران با پشتیبانی شرکت
۱۵. سیستم ارسال تیکت
۱۶. سیستم گفتگوی آنلاین
۱۷. تعریف بخش و دپارتمان
۱۸. تعریف کارمند و ایجاد سطح دسترسی
۱۹. تلفن گویا VOIP
۲۰. نرم افزار تحت دیسک تاپ
۲۱. نرم افزار موبایل
۲۲. نسخه تحت وب
۲۳. مرکز آموزش
۲۴. مرکز رفع ایرادات
۲۵. ریموت دیسکتاپ
۲۶. سیستم خبر نامه
۲۷. گزارشات جامع



### تیکتینگ «

امکان دریافت و درج درخواست ها و مشکلات فنی کاربران با قابلیت پیگیری  
امکان ثبت اطلاعات تماس ها و عملکردهای کاربر در رزومه گفتگوها و تیکت ها  
امکان تعریف اولویت برای تیکت ها  
امکان گزارش گیری از عملکرد کارمندان در ارائه خدمات و پاسخگویی به کاربران از طریق سیستم ثبت نظر کاربران  
امکان افزودن یادداشت به تیکت ها به حالت خصوصی بین کارمندان  
امکان تعریف بخش و دپارتمان و ارجاع تیکت ها به بخش یا بخش های مربوطه  
امکان ارسال رونوشت از تیکت جهت در اختیار داشتن تیکت اصلی و بطور همزمان در جریان امور قرار دادن بخش  
یا بخش های مرتبط جهت اقدامات موازی و ...  
امکان ایجاد سطح دسترسی برای دپارتمان ها و کارمندان در سطوح مختلف  
امکان ایجاد دپارتمان های خصوصی و تعریف وظایف برای هر کارمند  
امکان افزودن فایل ضمیمه به تیکت  
امکان نظارت بروی تیکت تا آخرین مرحله  
امکان ثبت اطلاعات تماسی کاربران بروی تیکت آنان

### گفتگوی آنلاین «

امکان ثبت گفتگوها در رزومه مشتری و اختصاص دادن کد رهگیری به گفتگوها  
امکان انتقال گفتگوی آنلاین به کارمند، مشاور و یا بخش مربوطه  
امکان اشتراک گذاری گفتگوی آنلاین بین کارمندان، مشاور و یا بخش های مربوطه  
تبدیل متن گفتگوی آنلاین انجام شده به تیکت  
امکان ارسال فایل بین کارمندان  
سیستم تشخیص هویت بازدید کننده سایت  
امکان استفاده از متن های آماده در پاسخ به سوال های عمومی  
امکان اتصال به سیستم کاربر به صورت ریموت دسکتاپ بعد از تایید کاربر  
امکان canned: پاسخ های آماده به سوالات متداول کاربران در گفتگوی آنلاین

### « VOIP

کایاکو عملکردی همچون Softphone برای VOIP خواهد داشت.  
امکان ذخیره تمام لاگ های تماس کاربران با مجموعه و نمایش اطلاعات کاربر و لیست تیکت های کاربر  
امکان ایجاد تیکت به صورت همزمان با تماس کاربر و ارسال درخواست کاربر به دپارتمان مورد نظر



## مرکز آموزش و بخش رفع ایرادات «

امکان امتیاز دهی به مقالات و رتبه بندی آنها بعد از نظر سنجی

امکان ضمیمه کردن فایل به مقالات

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

امکان اشتراک اخبار از طریق ایمیل

### 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 دریافت می کند 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 می گردد.

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 می گیرد. 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 می گردد. و پس از پاسخگویی به تیکت مورد نظر ایمیلی جهت اطلاع کاربر به وی ارسال می شود.

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

کاربرها می توانند به پاسخ تیکت های خود امتیاز بدهند و یا سطح رضایت خود را از نحوه پاسخ دهی اپراتور مربوطه در سیستم ثبت کنند. مدیریت می تواند به صورت دوره ای یا ماهیانه به راحتی و با گزارش گیری از سطح رضایت مشتریان از نحوه پاسخگویی اپراتورها اطلاع یابد. اپراتور می تواند 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 می توانید با استفاده از این سیستم با کاربران خود گفتگو کنید، تمامی گفتگوها در رزومه هر یک از کاربران ذخیره شده و برای هر یک از گفتگوها کد رهگیری خاصی اختصاص داده می شود. شما می توانید به راحتی گفتگو را بین کارمندان و یا دپارتمان ها انتقال داده و یا کارمند خاصی را به گفتگوی ما بین خود و مشتری دعوت کنید. کارمندان قادرند 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 می گردد.

تمامی گفتگوها 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 می تواند رونوشتی از گفتگوی خود با دپارتمان مورد انتخابی را به ایمیل خود ارسال کرده و یا پرینت نماید.

همچنین تمامی پرسنل و یا کارمندان می توانند 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 کاربرها از سایت دیدن می کنند و یا در حال مطالعه کدام تیکت هستند، از کدام آی پی وارد سیستم شده است، در حال گفتگو با کدام دپارتمان بوده و یا اولین بار است که وارد سایت شده است، 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 می توانند از متن های از پیش آماده ای برای گفتگو استفاده نمایند، برای مثال وقتی کاربری مشکلی را مطرح می کند 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 کارمند در صورت نیاز می تواند 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 پندل مدیریت می توانید 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. همپنین می توانید کارمندی را ایجاد کرده و با سطح دسترسی دلخواه، عضو یک دپارتمان کنید.

شما قادرید برای هر دپارتمان مدیر خاصی را انتخاب کرده تا به تمامی امور مربوط به آن دپارتمان نظارت 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 می توانید شخص های 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 مستقیما 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 فن آورهائی بوده است که بتواند با استفاده از آنان با سایر همنوعان خود ارتباط برقرار نماید. در گذشته ای نه چندان دور که انسان استفاده از اینترنت را تجربه نکرده بود، ارتباطات محاوره ای صرفا از طریق تلفن و به کمک خطوط PSTN (Public Switched Telephone Network) برگرفته از (Public Switched Telephone Network)، انجام می گردید. ابداع کامپیوترهای شخصی، فن آوری های جدید ارتباطی نظیر تلفن های سلولی و نهایتا اینترنت نمونه هائی در این زمینه می باشند که باعث شده است انسان بتواند با استفاده از سرویس های جدیدی نظیر نامه الکترونیکی، چت و مواردی دیگر با سایر افراد ارتباط برقرار نماید. در حال حاضر می توانیم نظاره گر یک انقلاب واقعی در عرصه ارتباطات باشیم. هر شخص با استفاده از کامپیوتر و اینترنت می تواند با سایر افراد مورد علاقه خود ارتباط برقرار نموده، داده ای را مبادله و یا از طریق امکانات نرم افزاری موجود با یکدیگر گفتگو نمایند. ما نمی دانیم دقیقا در آینده چه اتفاقی خواهد افتاد ولی این را می دانیم 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. روش های 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 می توانید 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 می گردد که بسته به نیاز و شرایط زمانی می توانید 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 می توانید 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 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 می کنند، این بخش به نوعی طراحی شده است که هنگام درج تیکت توسط کاربر، سیستم از طریق جستجو در متن و عنوان تیکت فایل های آموزشی و موارد مربوط به آن 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 می توانید 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 ما :



با تقدیم احترام  
شرکت فناوری فراسیستم فرناک