



امکانات و قابلیت های سیستم پشتیبانی و مدیریت درخواست های کایاکو

معرفی مختصر سیستم تیکتینگ کایاکو:

کایاکو یک سیستم بسیار قدرتمند و پیشرفته ای برای ارتباطات داخل سازمانی و همچنین پشتیبانی از مشتریان و پاسخگویی به مشکلات و سوالات آنها می باشد که باعث افزایش سطح رضایت مشتریان، بهبود و ارتقاء عملکرد سازمانی، کاهش هزینه ها و افزایش کیفیت پاسخگویی سازمان شما خواهد شد. با استفاده از قابلیت های متنوع و گزارش گیری خودکار سیستم میتوانید در هر لحظه دید کلی از عملکرد های سازمانی خود داشته باشید و اقدامات مدیریتی خود را انجام دهید. سیستم مدیریت درخواست های کایاکو در سه نسخه ارائه میگردد:

- نسخه تحت وب
- نسخه دسکتاپ
- نسخه های موبایل برای تمامی پلتفرم ها

کایاکو با زبان برنامه نویسی PHP و پایگاه داده MY SQL طراحی شده است و امکان نصب بر روی سرور های لوکال بهره بردار و همچنین پیاده سازی بر روی سرویس های ابری فراسیستم به صورت میزبانی رایگان نیز وجود دارد.

پس از نصب و راه اندازی، کایاکو دارای سه پنل به صورت مجزا به شرح و امکانات زیر میباشد:

- بخش مدیریت سیستم
- بخش کارمندان سیستم
- پنل کاربری سیستم



لیست امکانات و قابلیت های سیستم تیکتینگ و پشتیبانی کایاکو:

- مشاهده تمامی فعالیت های اخیر در سیستم از جمله فعالیت کارمندان، ورود های ناموفق و لاگ ها
- تعریف چارت سازمانی و مشاهده دسترسی های تیم ها و کارمندان
- تعریف دپارتمان ها و زیر دپارتمان ها و بخش های مختلف سازمان با دسترسی های خاص
- تعریف بخش های داخل سازمانی به صورت خصوصی جهت ارتباطات درون سازمانی
- قابلیت جدا سازی کانال های ورودی برای تیکت ها و گفتگو ها و ارجاع به تیم های خاص
- امکان تعریف سطح دسترسی های مختلف به تیم ها و کارمندان و دپارتمان ها به صورت مجزا
- تعریف تیم ها و سرپرستان تیم ها با سطح دسترسی تعیین شده
- تعریف کارمندان و مهارت های فردی و اختصاص آنها به تیم ها و دپارتمان ها
- تعریف موقعیت شغلی برای کارمندان در سازمان و تعریف اموال و تجهیزات در اختیار
- تعریف تاریخ سررسید و سرویس های دوره ای برای تجهیزات سازمانی و اشخاص
- فعال و یا غیر فعال سازی موقت کارمندان و کاربران
- فعال یا غیر فعال سازی عضویت در سیستم برای کاربران
- ثبت تیکت بدون ثبت نام و یا محدود سازی ثبت درخواست پس از ثبت نام و ورود به سیستم
- قابلیت تعریف لینک فعال سازی ثبت نام
- قابلیت پاک کردن خودکار اکانت های تایید نشده
- ثبت نام و ورود دو مرحله ای پیامکی
- ارسال پیامک های ثبت نام و یا ثبت تیکت و اطلاع رسانی از وضعیت درخواست ها در هنگام پاسخ
- محدود سازی ورود کارمندان به سیستم تنها از داخل سازمان و IP های خاص
- تعریف امضاء هر کارشناس در انتهای پاسخ ها و ایمیل ها
- تعریف پیغام خودکار شروع گفتگو برای کارشناس
- تعریف تخصص برای کارشناسان و ارجاع خودکار درخواست های گفتگو با توجه به تخصص کارشناس
- تعریف صف گفتگو برای درخواست های گفتگوی آنلاین
- تعریف صف تیکت و اولویت ارجاع تیکت ها به کارمندان و کارشناسان جهت فعالیت یکسان کارمندان
- تعریف گروه های کاربری و دسترسی های مختلف (متمایز سازی مشتریان و گروه های مشتری)
- تعریف سازمان های طرف قرارداد و انتساب کاربران به سازمان ها و مدیریت درخواست های آنها
- تعریف شرایط خاص برای درخواست های ورودی از طرف سازمان و کاربران آنها بسته به نوع قرارداد
- تعریف تاریخ انقضاء برای کاربر و یا سازمان و سررسید سرویس و قرارداد سطح خدمات
- تنظیمات عمومی مربوط به کارمندان و کاربران
- بخش تنظیمات عمومی سرور و عملکرد سیستم و تنظیمات امنیتی
- قابلیت اتصال به اکتیو دایرکتوری سازمانی



- قابلیت اتصال به Web Service و API، با امکان فعال و غیر فعال سازی
- قابلیت چند زبانه بودن سیستم
- تعریف و شناسایی منطقه زمانی برای کاربران
- ایجاد و مدیریت قالب های سیستم و تعریف لود خودکار قالب ها برای کاربران و گروه های کاربری
- قابلیت تعریف فیلد های سفارشی و اختصاص آن به پروفایل های کاربران و یا سازمان ها
- فرم ساز پیشرفته بر اساس فیلد های مورد نیاز در بخش های مختلف سیستم
- تعریف خصوصیات برای فیلد ها و فرم ها و اتصال آن ها به وب سرویس و یا نرم افزار های سازمانی
- قابلیت اتصال به پروتکل ECE
- قابلیت اتصال به مرکز تماس سازمانی VOIP
- شناسایی تماس گیرنده و باز کردن پروفایل و سوابق درخواست ها و گفتگو ها در هنگام تماس با کاربر
- ضبط و پخش مکالمات مرکز تماس برای تماس های ورودی و خروجی
- نمایش سوابق ارتباط با کاربر از جمله گفتگوها، تماس ها، تیکت ها، صورت حساب، پروفایل ها و سرویس های خریداری شده و یا تاریخ های انقضاء سرویس و یا قرارداد، مدارک و نواقصات و ...
- قابلیت اتصال به سرویس پیام کوتاه (SMS Server)
- قابلیت ارسال پیامک و ایمیل گروهی به کاربران و گروه های کاربری در اطلاع رسانی های خاص
- قابلیت ارسال خبر نامه ایمیلی به صورت دوره ای برای گروه های کاربری و یا مشترکین خبر نامه
- ارسال هشدار و اطلاع رسانی از طریق ایمیل و پیام کوتاه در شرایط تعیین شده دلخواه
- قابلیت اتصال به میل سرور سازمانی (ایمیل سرور)
- قابلیت اتصال به ایمیل ها و واکنشی خودکار صندوق ورودی و ارسال پاسخ خودکار به ایمیل ها و ثبت ایمیل ها در کارتابل شخصی و یا دیپارتمان و اطلاع رسانی شناسه تیکت ثبت شده به صورت ایمیل و یا پیام کوتاه
- قابل استفاده به عنوان Outlook که دیگر کاربر نیاز به ورود در بخش کاربری خود جهت دریافت پاسخ نباشد و از طریق ایمیل پاسخ خود را دریافت کنید، با این امکان که Reply و یا پاسخ کاربر در ادامه همان تیکت درج شده و پاسخ کارشناس نیز به ایمیل ایشان ارسال خواهد شد.
- ایجاد تگ یا اسکریپت پشتیبانی آنلاین برای سایت های مختلف و مدیریت همزمان آنها
- ایجاد فرم درخواست مشاوره و تماس تلفنی برای کاربر
- شناسایی ویزیتور های سایت و کانال های ورودی
- نمایش صفحات بازدید سایت و تعریف فرآیند های خودکار برای کاربران سایت
- باز کردن خودکار صفحه گفتگو آنلاین و ارسال پیغام برای کاربر در صفحات مختلف سایت و ارجاع آن به کارشناسان و تیم ها بر اساس صفحه مورد نظر
- شناسایی آی پی، سیستم عامل، مرورگر کاربر و نمایش سوابق مراجعات قبلی کاربران و ...
- شناسایی شهر، کشور و موقعیت یا طول و عرض جغرافیایی کاربر و نمایش آن بر روی گوگل مپ
- مازول وب چت برای پاسخ به درخواست های گفتگو آنلاین بر روی مرورگر



- تبدیل متن گفتگو به تیکت و یا ارسال به ایمیل و پرینت صفحه
- انتقال گفتگو بین نفرات و دیپارتمان ها و یا دعوت کارشناسان دیگر به گفتگو به صورت همزمان
- ارسال فایل و کد و اسکرین شات برای کاربر
- استفاده از متن های از قبل آماده برای پاسخ به گفتگو ها
- برقراری تماس صوتی با کاربر از طریق مازول کلیک تو کال
- اتصال به مرکز تماس از طریق نسخه دسکتاپ به عنوان سافت فون
- ارتباط صوتی و گفتگو بین کارشناسان داخل سازمان
- ثبت تمامی سوابق گفتگو و تماس ها
- فرم نظر سنجی در پایان گفتگو و یا تیکت
- دفترچه تلفن مخاطبین با قابلیت گروه بندی
- قابلیت انتخاب وضعیت گفتگوی آنلاین (مشغول، آنلاین و ...)
- قابلیت مسدود سازی دسترسی کاربران مزاحم و رنج آی پی ها
- قابلیت استفاده به عنوان مرورگر از نرم افزار دسکتاپ
- وارد کردن لیست کاربران از فایل CSV
- مدیریت آلام های مختلف و عملیات خودکار Hotkeys
- تنظیمات عمومی برای اپلیکیشن دسکتاپ مانند مدیریت قالب ها و بالا آمدن خودکار در هنگام روشن کردن کامپیوتر و تنظیمات چندین اکانت کارشناس به صورت شیفت کاری و ...
- تعریف نوع تیکت در دیپارتمان های خاص و محدود سازی نمایش آن به کاربر و کارمندان
- تعریف اولویت و وضعیت برای تیکت در دیپارتمان های خاص
- تعریف رنگ بندی های مختلف برای وضعیت ها و اولویت های تیکت
- تعریف فرآیند های بستن خودکار تیکت در زمان های خاص با تعریف معیار های دلخواه
- محدود سازی دریافت نوع و اندازه فایل های پیوست در تیکت ها
- فعال سازی و غیر فعال سازی ویرایشگر متن
- تعریف نوع و فرمت شناسه تیکت (به صورت رندم یا شروع از صفر)
- قابلیت اتصال به RSS اخبار
- اضافه کردن CCD و ارسال به ایمیل در هنگام پاسخ به تیکت
- مدیریت هرنزنامه ها و فعال سازی تشخیص خودکار
- مرتبط کردن تیکت ها به همدیگر با توجه به نوع درخواست
- ادغام تیکت های تکراری و یا جدا سازی ادغام شده ها
- مدیریت صفحه قوانین سایت و یا ارائه خدمات
- سیستم مدیریت نظرات و امتیاز دهی برای کاربران
- سیستم مدیریت گردش کار و مدیریت فرآیند ها به صورت خودکار و یا دستی با تشخیص کارشناس
- سیستم اطلاع رسانی گردش کار ها و اقدامات به صورت پیامکی و ایمیل



- سیستم مدیریت درج معیار های مختلف برای اقدامات گردش کار
- سیستم مدیریت SLA ها (توافق نامه سطح خدمات)
- سیستم مدیریت شیفیت های کاری و تعاریف تعطیلات رسمی و غیر رسمی
- تعریف SLA های تو در تو
- تعریف استاندارد برای محتوا های سیستم و تیکت ها و حذف خودکار محتوا
- سیستم مدیریت دانشنامه با قابلیت دسته بندی و تعریف سطح دسترسی (مرکز دانش)
- تشخیص خودکار مشکل از روی موضوع درخواست و ارائه پیشنهادات دانشنامه در هنگام ثبت تیکت
- سیستم مدیریت اخبار با امکان ارسال دوره ای و ایمیل مارکتینگ
- سیستم مدیریت عیب یابی و ارائه راهکار های لازم برای حل مشکل به صورت گام به گام و هدایت آن
- به ثبت تیکت در شرایط خاص و تشخیص آسان مشکل کاربر و ارائه پیشنهادات و توضیحات خودکار
- سیستم مدیریت وظایف زمانبندی شده برای انجام وظایف در زمان ها و دوره های خاص
- سیستم مدیریت ابزار های موجود در میز کار کاربر و تعریف خصوصیات لازم برای آن
- قابلیت اضافه نمودن ماژل های سفارشی
- ماژل اتصال به سیستم WHMCS
- داشبورد بررسی اجمالی از وضعیت تیکت ها در دیپارتمان های مختلف به صورت نموداری
- قابلیت اتصال به سیستم BI و نمایش گزارشات لحظه ای
- سیستم مدیریت پروفایل سمت کارشناس با امکان تعریف یادآوری های و اطلاع رسانی ها در شرایط
- تعریف شده به صورت پیامکی و ایمیل
- سیستم مدیریت نوع نمایش صندوق تیکت ها
- جدا سازی تیکت های صندوق یا تیم و تیکت های من جهت شناسایی بهتر تیکت ها
- ایجاد دسته بندی و متن های پر استفاده برای تیکت ها و استفاده در هنگام پاسخ به تیکت
- سیستم مدیریت جستجوی پیشرفته برای تیکت ها
- سیستم مدیریت فیلترینگ برای نمایش تیکت ها
- ثبت پاسخ به تیکت از جانب کاربر یا به عنوان کاربر
- ثبت تیکت داخل سازمانی
- مدیریت ارجاعات تیکت
- زیر نظر گرفتن تیکت خاص
- قابلیت قفل شدن تیکت در هنگام پاسخ جهت جلوگیری از پاسخ همزمان
- ارجاع خودکار تیکت با معیار های تعریف شده
- مدیریت کانال های ورودی درخواست ها، اقدامات، ارجاعات و توزیع تیکت ها و جدا سازی آنها
- افزودن یادداشت بر روی تیکت با امکان تعریف یادداشت های خصوصی و یا پاسخ های خصوصی
- قابلیت تعریف و اضافه کردن تگ برای تیکت ها با موضوعات دلخواه و دسته بندی آنها بر اساس تگ
- اضافه کردن پرچم با رنگ بندی های متنوع به صورت قراردادی بر روی تیکت ها



- اضافه کردن تاریخ سر رسید به تیکت به صورت دستی و خودکار
- تعریف عملیات دوره ای و پیگیری آن بر روی تیکت های خاص به صورت روزانه ، هفتگی و...
- ممیزی تیکت برای نمایش تمامی اتفاق ها و عملیات انجام شده بر روی تیکت از ابتدا تا به این لحظه
- استفاده از امکان نقل قول در پاسخ به تیکت
- امکان خروجی چاپ و یا کپی تیکت
- نمایش سوابق ارتباطات کاربر از جمله تیکت ها گفتگو ها و تماس ها در صفحه پاسخ به تیکت
- استفاده از دانشنامه ها و یا پاسخ های آماده در صفحه پاسخ به تیکت
- سیستم مدیریت گزارشات جامع با قابلیت سفارشی سازی گزارشات و دریافت خروجی و دسته بندی
- تهیه گزارشات خودکار و ارسال به فرد مورد نظر به صورت دوره ای در فرمت های مختلف
- متمایز سازی تیکت های بدون انتصاب، دارای فایل پیوست، سررسید شده، دارای یادداشت و ...
- اختصاص تیکت به صورت خودکار به کارمندان فعال و یا استفاده از صف تیکت برای ارجاعات
- امکان ورود کاربر به سیستم از طریق شماره موبایل، ایمیل و یا نام کاربری
- سیستم مدیریت جستجو برای کاربر در بین دانشنامه و یا تیکت ها
- نمایش لیست تیکت ها و سوابق تیکت ها برای کاربر و جداسازی آن بر اساس وضعیت ها
- مدیریت پروفایل کاربر و پروفایل سازمانی
- قابلیت ریپانسیو بودن سیستم
- قابلیت استفاده به عنوان سیستم اتوماسیون داخلی
- قابلیت استفاده به عنوان CRM در واحد فروش
- قابلیت استفاده به عنوان سیستم مدیریت پروژه
- قابلیت استفاده به عنوان دریافت تاییدیه ها و امضاء های مورد نیاز قبل از اقدام در سازمان
- قابلیت استفاده به عنوان سیستم انتقادات و پیشنهادات و نظرات
- قابلیت اتصال به فرم های وب سایت و اقدامات و ارجاعات بر اساس فرم ها
- ماژول Login Share برای جلوگیری از تکرار لاگین برای کاربر
- قابلیت ارتباط با مرکز تماس و ثبت تیکت به صورت تلفنی و ضمیمه کردن فایل صوتی مکالمه
- قابلیت اتصال به صندوق صوتی و ثبت پیغام های صندوق به عنوان تیکت برای کارشناس یا تیم



برخی از مشتریان ما: