



# **SOFTGEN GROUP**

---

# SOFTGEN

კომპანია „სოფტგენი“ შეიქმნა 2008 წელს და დღემდე წარმატებით საქმიანობს საქართველოს პროგრამული უზრუნველყოფის ბაზარზე.

იგი დაკომპლექტებულია მაღალკვალიფიციური და გამოცდილი თანამშრომლებით, რომლებიც ზრუნავენ კომპანიის მდგრად და ინოვაციურ განვითარებაზე.

კომპანიის არსებობის ისტორიის მანძილზე, განხორციელდა არაერთი მნიშვნელოვანი და ინოვაციური პროექტი და შეიქმნა მთელი რიგი პროგრამულ-ტექნიკური გადაწყვეტილებები, რომლებიც სხვადასხვა ტიპის 150-ზე მეტ პარტნიორ ორგანიზაციაშია დანერგილი და ეფექტიანად ფუნქციონირებს.



# SOFTGEN

---



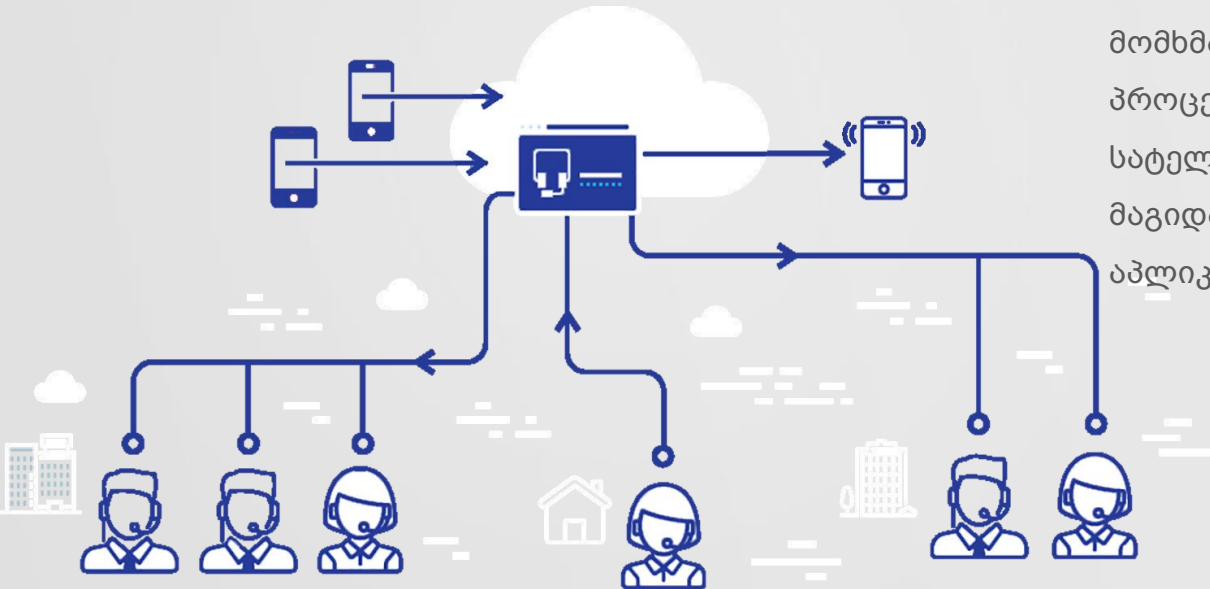
- ✓ ქართულ და უცხოურ ბაზრებზე ოპერირების 14 წლიანი გამოცდილება
- ✓ 150-ზე მეტი პარტნიორი როგორც კერძო, ისე სახელმწიფო სექტორში
- ✓ სოფტგენის გუნდი აერთიანებს 50-ზე მეტ მაღალკვალიფიციურ პროფესიონალს

# Voice Expert (Voex)

## ჩანაწერების მონიტორინგი

❖ საქართველოს ეროვნული ბანკის ბრძანებით დადგენილი რეგულაციების უზრუნველსაყოფად, კომპანია SOFTGEN-ის მიერ შექმნილია პროგრამა, რომელიც პროფილურ ორგანიზაციებს შესაძლებლობას აძლევს აწარმოონ კომუნიკაციის ამსახველი / დამადასტურებელი დოკუმენტაციის რეესტრი და ჩანაწერების ციფრული არქივი.

❖ VOEX-ის მეშვეობით შესაძლებელია მომხმარებლებთან კომუნიკაციის პროცესის აუდიო ჩანაწერა - როგორც სატელეფონო, ასევე, ოპერატორის სამუშაო მაგიდასთან (სპეციალიზებული დესკტოპ აპლიკაცია client-ის გამოყენებით).



# Voice Expert (Voex)

## ჩანაწერების მონიტორინგი

- ❖ VOEX - კომუნიკაციის მართვის ელექტრონული სისტემაა, რომლის გამოყენება ხელსაყრელია ორგანიზაციებში, რომელთაც აქტიური შეხება აქვთ მომხმარებლებთან, საინფორმაციო დახლებზე და ქოლცენტრის მეშვეობით
- ❖ VOEX - წარმოადგენს მძლავრ ინსტრუმენტს, რომლის საშუალებითაც შესაძლებელია კლიენტების მომსახურების ხარისხის მონიტორინგი
- ❖ VOEX - ის სისტემაში ინტეგრირებული call center კონფიგურირებადია როგორც GSM მოდულის, ასევე Voip ტელეფონის გამოყენებით



# Voice Expert (Voex)

## ჩანაწერების მონიტორინგი

ჩანაწერების შეფასება ხორციელდება შეფასების ფორმების საფუძველზე, რომლებსაც ადგენენ შემფასებლები ან მენეჯერები



სხვადასხვა ტიპის მომსახურებისთვის შესაძლებელია განსხვავებული შეფასების ფორმების შედგენა

# Voice Expert (Voex)

## ფუნქციონალი

- ❖ ხმოვანი და ტექსტური შეტყობინებების ავტომატური დაგზავნა
- ❖ მომსახურების აუდიო ჩანაწერების წარმოება
- ❖ ჩანაწერების შეფასება / დამუშავება
- ❖ შეფასების ფორმების აწყობა
- ❖ ჩანაწერების შესაფასებლად გადანაწილების მოქნილი დაგეგმვა
- ❖ სისტემაში არსებული ჩამწერი საშუალებების მონიტორინგი და კონტროლი
- ❖ რეპორტები



# Voice Expert (Voex)

---

სისტემას გააჩნია რეგისტრირებულ მომხმარებელთა როლების საფეხუროვანი გრადაცია:

მენეჯერი

შემფასებელი

ადმინისტრატორი

დამთვალეირებელი

ოპერატორი





# Voice Expert (Voex)

---

## მენეჯერი

- ❖ შეფასების განხორციელება
- ❖ შეფასების ფორმის შედგენა
- ❖ დავალების გაცემა



- ❖ თანამშრომელთა რეაგირებების მიღება
- ❖ ჩანაწერების განაწილების დაგეგმვა
- ❖ რეპორტების შედგენა
- ❖ ოპერატორების მონიტორინგი

# Voice Expert (Voex)

---

## შემფასებელი

- ❖ შეფასების განხორციელება
- ❖ რეპორტების შედგენა



- ❖ ოპერატორთა მონიტორინგი
- ❖ გაკეთებულ შეფასებებზე უკუკავშირის მიღება



# Voice Expert (Voex)

---

## ადმინისტრატორი



- ❖ სისტემაში არსებული ყველა უფლების მართვა
- ❖ წვდომა ადმინისტრირების პანელთან
- ❖ სისტემის ყველა ძირითადი პარამეტრის მართვა

# Voice Expert (Voex)

---

## დამთვალერებელი



- ❖ ჩანაწერებზე და შეფასებებზე წვდომა, ადმინისტრატორის მიერ განსაზღვრული არეალის ფარგლებში
- ❖ რეპორტების შედგენა

# Voice Expert (Voex)

---

## ოპერატორი



- ❖ შეფასებაზე უკუკავშირის განხორციელების უფლება
- ❖ მომხმარებლის მოთხოვნით, ჩაწერის პროცესის შეჩერება
- ❖ ყველა შეფასების ნახვა ერთ სივრცეში

# VOICE EXPERT

☰ მთავარი

+ ახალი კომპონენტი

აირჩიეთ ფილტრი

კოპირება    გადმოწერა    გაზიარება    დაგეგმვა

უარყოფილი შეფასებები 440

12 -49%

უარყოფილი შეფასებები

440

უარყოფილი შეფასებები 275

12 -49%

უარყოფილი შეფასებები

275

საშუალო ქულა 277

223 -49%

საშუალო ქულა 277

277

შეფასებები 267

12 -49%

შეფასებები 267

267

შეფასებები 265

12 -49%

შეფასებები 265

265

## VOICE EXPERT

შეფასების ფორმა

ფორმის სტატუსი

შეფასების ფორმა

სერვისი: მთავრე სერვისი

აღწერა

გლობალური (edited)

სერვისი:

ფორმა

ზოგადი შეფასება

სერვისი: რამე სერვისი

ზოგადი შეფასება

კეთილგანწყობა

სერვისი: რამე სერვისი

კეთილგანწყობა

## VOICE EXPERT

☰ ჩანაწერების ცხრილი

🔍 🕒 ☰ ⚙️ 📄 🗑️

| სტატუსი | ოპერატორი       | ნომერი | დრო         | ხანგრძლივობა | სერვის ცენტრი | სერვისი              |
|---------|-----------------|--------|-------------|--------------|---------------|----------------------|
| ☆ ☑️    | Evgeni Bliadze  | 40     | 30 დეკ 2021 | 00:00:21     |               | ტრანზაქციის გაუქმება |
| ☆ ☹️    | sergi neberidze | 38     | 30 დეკ 2021 | 00:00:09     |               | ტრანზაქციის გაუქმება |
| ☆ ○     | sergi neberidze | 37     | 30 დეკ 2021 | 00:00:43     |               | ტრანზაქციის გაუქმება |
| ☆ ○     | sergi neberidze | 36     | 30 დეკ 2021 | 00:01:02     |               | ტრანზაქციის გაუქმება |
| ☆ ☹️    | Evgeni Bliadze  | 35     | 30 დეკ 2021 | 00:00:49     |               | ტრანზაქციის გაუქმება |
| ☆ ☑️    | Alex Arsen      | 30     | 27 დეკ 2021 | 00:00:47     |               | ტრანზაქციის გაუქმება |
| ☆ ☹️    | sergi neberidze | 28     | 26 დეკ 2021 | 00:00:14     |               | ტრანზაქციის გაუქმება |
| ☆ ☑️    | Alex Arsen      | 27     | 24 დეკ 2021 | 00:00:17     |               | ტრანზაქციის გაუქმება |
| ☆ ☑️    | sdf sdf         | 25     | 9 ნოვ 2021  | 00:00:12     |               | ტრანზაქციის გაუქმება |

გამოქვეყნებული

# SOFTGEN GROUP

[www.softgen.ge](http://www.softgen.ge)

ანა პოლიტკოვსკაიას ქ. N32  
(032) 205 43 43



**SOFTGEN  
GROUP**