



# CLOUD CALL CENTER

Үүлэн технологид суурилсан дуудлагын  
төвийн програм хангамж



[www.helpy.mn](http://www.helpy.mn)

# МОСТ КОЛЛ ХХК

*Хэрэглэгч төвтэй тэргүүний байгууллага  
болоход бид танд туслая.*

*Манай компани нь жижиг, дунд байгууллагад  
зориулсан үүлэн технологид суурилсан дуудлагын  
платформыг санал болгож байна.*



## Үндэсний компани

2018 оноос дуудлагын төвд зориулсан систем хөгжүүлэх, нийлүүлэх чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг компани.



## Дэвшилтэт технологи

Системийн тасралтгүй, найдвартай хэвийн ажиллагаа бүрэн хангасан технологи нэвтрүүлэлт, чанарын баталгаа бол бидний зорилт.



## Туршлагатай баг

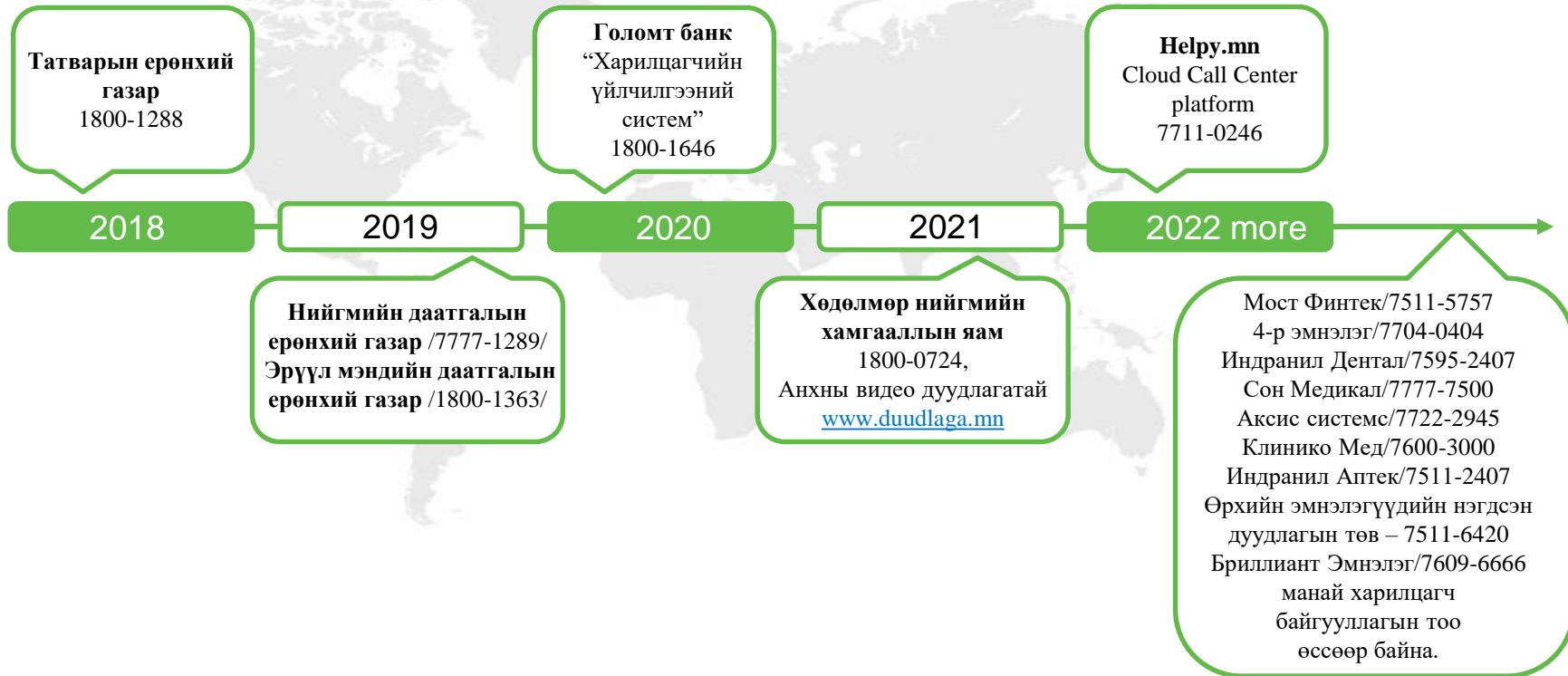
Монгол инженерүүдээс бүрдсэн ур чадвартай, туршлагатай, мэргэшсэн хамт олон.



## Уян хатан үйлчилгээ

Бид харилцагч бүрт тохирсон уян хатан дуудлагын системийг зах зээлд нэвтрүүлэн ажилладаг.

# TIMELINE – MOSTCall





# Cloud Call Center

*Байгууллагын үйлчилгээг хаанаас ч, хэзээ ч  
хэрэглэгчид хүргэх боломжтой*



24x7 горимд тасралтгүй  
ажиллах

1800-XXXX,  
7XXX-XXXX  
trunk дугаар

Дуудлага зэрэг  
хүлээн авах  
*/Up to 200  
concurrent calls/*

Дотуур дугаар холбох  
*/Support up to 2000  
SIP endpoint registrations/*

Салбар хооронд  
яриа үнэгүй  
*/Toll free supported/*

Бүх сувгуудаар хүсэлт  
хүлээн авах  
*/Omni Channels/*

Ажилтаны гар утас руу  
дуудлага холбох  
*/Follow Me/*

Мобайл апп ашиглаж  
дуудлага хийх  
*/Mobile App  
Softphone Supported/*



# Cloud Call Center

*Нэгдсэн нэг системээс бүгдийг  
удирдах боломж*



## Автомат хариулагчийн үйлчилгээ

Автомат хариулагч үйлчилгээг ашигласанаар дуудлагыг үр дүнтэй удирдаж, үйл ажиллагааг автоматжуулан ухаалаг хуваарилалт хийх боломжтой.

## Ажлын цагийн тохиргоо

Байгууллагынхаа бизнесийн ажлын цагт тохируулан дуудлага хүлээн авах, ажлын бус цагт автомат хариулагч ажиллуулах.

## Дуудлага хуваарилах

Хэрэглэгч бүрийн дуудлагыг алдахгүй байхад зориулсан ухаалаг дуудлага хуваарилалт, операторын групп удирдах модультай

## Дуут шуудангийн үйлчилгээ

Ачаалал ихтэй үед болон ажлын бус цагаар ч хэрэглэгчийн дуудлагыг алдахгүй үйлчилгээ болох дуут шуудангийн үйлчилгээ

## Мэндчилгээний ая, хүлээлгийн ая

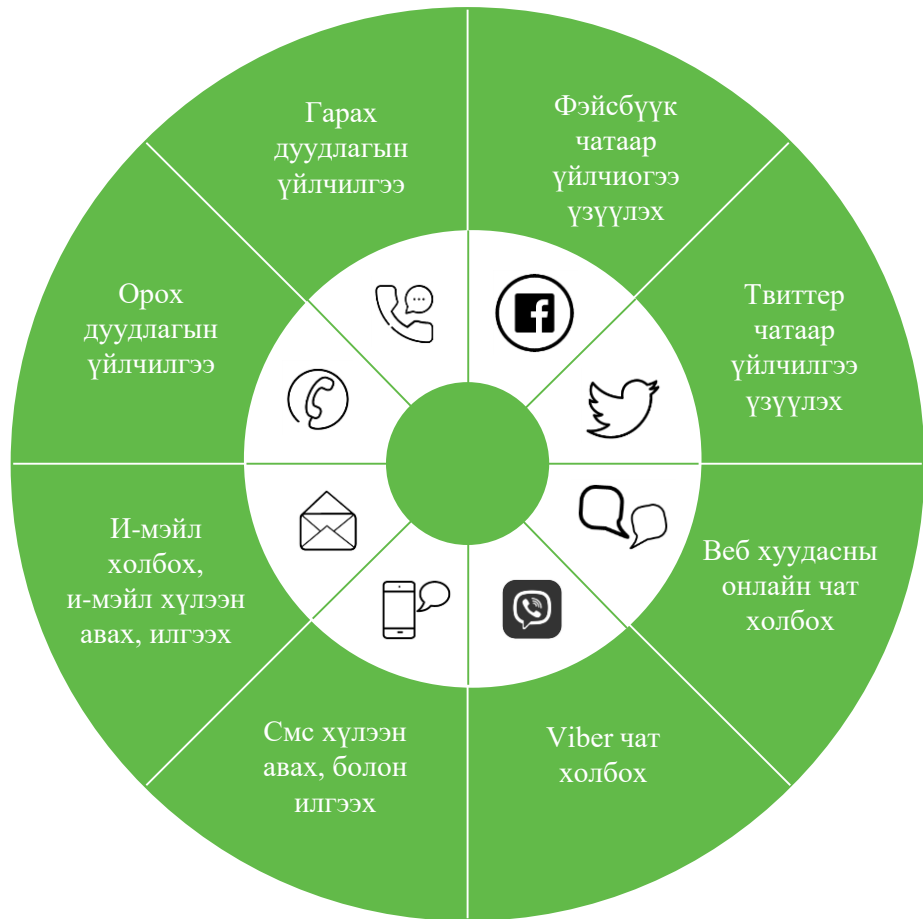
Дуудлага бүрт байгууллагын утгах мэндчилгээний аяаг хүссэнээрээ тохируулах боломжтой, Дуудлага хүлээлгийн хугацааг ч үр дүнтэй ашиглах боломж.

## Self service

Байгууллагын үйлчилгээг автоматжуулан автомат хариулагчаас ажилтантай холбогдохгүй үйлчилгээ авах боломжтой болно.  
Ж нь : Цаг захиалах, карт хаах,

# Omni-Channel

*Хэрэглэгчтэй ойр....  
Боломжит бүх сувгуудаар  
холбогдох боломжтой.*





# Cloud Call Center

*Нэгдсэн нэг системээс бүгдийг  
удирдах боломж*



## Харилцагчтай туншлэх систем (CRM)

Хэрэглэгчийн бүх мэдээллийг нэгдсэн нэг цонхноос харах, хэрэглэгчтэйгээ харилцаа тогтоох, эргэх холбоогоо сайжруулах, харилцагчдын мэдээллийг цуглуулах



## Захиалагчийн үндсэн системтэй холбох (CTI)

Байгууллагын үндсэн системүүдтэй холбож, нэгдсэн системээс бүхнийг удирдах, Харилцагчаа 360 харах



## Тайлан авах, Мэдэгдэл (Reporting, Notifications)

Дуудлагын бүх тайланг цаг, он сараар ялган, график болон тоон хэлбэрээр харах боломжтой.



## Дуудлага хадгалах (Call Recording)

Оператор бүрийн орох, гарах ярианы дуудлагыг сервер болон операторын компьютер дээр хадгалах боломжтой.



## Дуудлагын хяналт (Call Monitoring)

Оператор бүрийн гарах дуудлагад хяналт тавих боломжтой. Олон улсын дуудлагыг хязгаарлах гэх мэт.



## Үйл ажиллагааны бүртгэл /Activity registration/

Хэрэглэгчээс ирж буй бүх сувгийн хандалтыг төрөлжүүлэн бүртгэх, хэрэглэгчдээ яг тохирсон, тэдний хүссэн бүтээгдэхүүн үйлчилгээг санал болгох



# Cloud Call Center

*Ашиглахад хялбар, ажилтанд хэрэгтэй бүх  
мэдээлэл нэг цонхонд*

Хялбар дуудлага хийх  
/Дуудлагын бүх суурь үйлдлийг  
нэг дороос нэг даралтаар хийх/

Дугаар хадгалах  
/Тогтмол залгах дугаарыг  
цээжлэх шаардлагагүй/

Хандалт бүрийг  
ангиан  
бүртгэлжүүлэх  
/Activity registration/

Харилцагчаа 360 харах,  
харилцагч бүрт тохирсон  
үйлчилгээ үзүүлэх

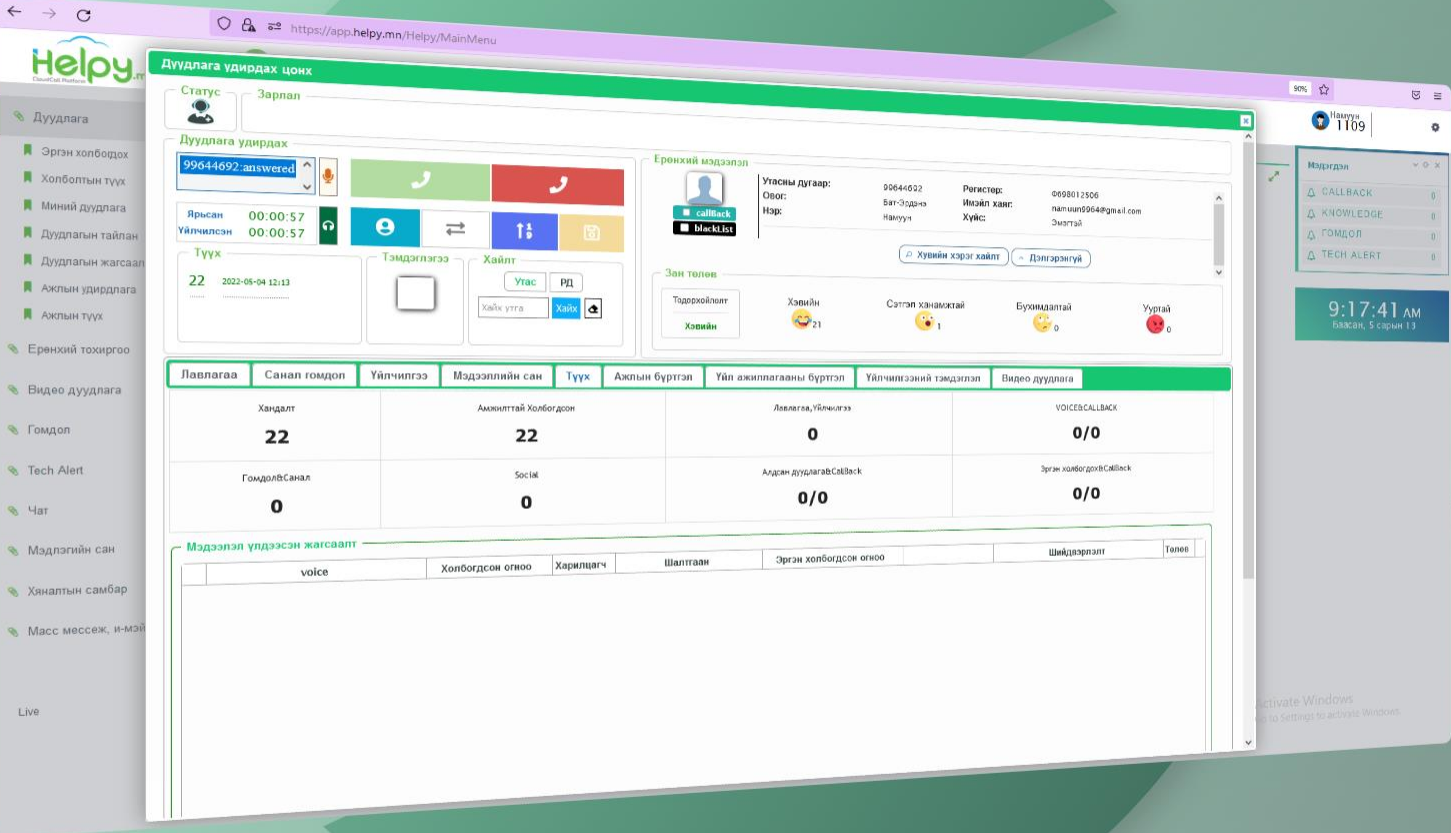
Ажилтанд хэрэгтэй бүх  
мэдээллийг мэдээллийн санд  
төвлөрүүлэх, лавлах  
/Knowledge base/

Хэрэглэгч рүү холбогдож цаг  
захиалах, эргэн холбогдох  
дуудлага хийх  
/Call Back/

Хэрэглэгчийн гомдол,  
санал хүсэлтийг  
бүртгэж, шийдвэрлэх  
тикет модуль /Ticket/

Хэрэглэгчийн зан  
төлвийг үнэлэх  
/Зан төлвийн үнэлгээ/





- Дуудлага
- Эргэн холбогдох
- Холболтын түүх
- Миний дуудлага
- Дуудлагын тайлан
- Дуудлагын жагсаал
- Ажлын удирдлага
- Ажлын түүх
- Ерөнхий тохиргоо
- Видео дуудлага
- Гомдол
- Tech Alert
- Чат
- Мэдлэгийн сан
- Хяналтын самбар
- Масс мессеж, и-мэй
- Live

Статус: Зарлал

Дуудлага удирдах

99644692:answered

Ярсан 00:00:57  
 Үйлчилсэн 00:00:57

Тэмдэглэгээ

Хайлт: Утас, РД, Хайх утга, хайх

Ерөнхий мэдээлэл

Утасны дугаар: 90644692  
 Овог: Баян-Эрдэнэ  
 Нэр: Намуун

Регистер: 0698012506  
 И-мэйл хаяг: namuun0964@nemail.com  
 Хүйс: Эмэгтэй

Хувийн хэрэг хайлт | Дэлгэрэнгүй

Зан төлөв

Тодорхойлолт: Хэвийн (21), Сэтгэл ханамжтай (1), Бүхнэмдэлтэй (0), Ууртай (0)

Лавлагаа	Санал гомдол	Үйлчилгээ	Мэдээллийн сан	Түүх	Ажлын бүртгэл	Үйл ажиллагааны бүртгэл	Үйлчилгээний тэмдэглэл	Видео дуудлага
Хандалт	22		Амжилттай Холбогдсон	22		Лавлагаа, Үйлчилгээ		VOICECALLBACK
Гомдол/Санал	0		Сошиал	0		Ардан дуудлага/Callback		Эргэн холбогдох/Callback
								0/0
								0/0

Мэдээлэл үлдээсэн жагсаалт

voice	Холбогдсон огноо	Харилцагч	Шалтгаан	Эргэн холбогдсон огноо	Шийдвэрлэлт	Төлөв

Наяа: 1109

Мэдэгдэл

- CALLBACK 0
- KNOWLEDGE 0
- ГОМДОЛ 0
- TECH ALERT 0

9:17:41 AM  
 Байсан, 5 сарын 13



# Cloud Call Center

*Гарах дуудлагын удирдлага*

- Гарах дуудлага / Scriptive and Timer action
- Preview, Predictive Call
- Харилцагчтай эргэн холбогдох, алдсан дуудлагад хариулах /Call Back
- Утсан борлуулалт/Campaign management
- Өр барагдуулах дуудлага/Debt Collection
- Ticket, Lead, Task management
- Нэгдсэн байдлаар автомат дуудлага хийх/Voice Blast

Most Call

### Дуудлагын хандалт

2022/04/06

**4**

Автомат хариулагчтай холбогдох

- 99887766 type 00:10
- 98884455 type 00:05
- 88556655 type 01:00
- 87554114 type 00:35

**3**

Мэдээлэл үлдээхээр холбогдсон

- 98996699 type 00:00
- 84559553 type 00:00
- 77558540 type 00:00

**5**

Операторыг хүлээж байгаа

- 89665556 type 00:00
- 89895656 type 00:00
- 89885585 type 00:00
- 87848586 type 00:00
- 99998596 type 00:00

**8**

Оператортой холбогдсон

- 99115959 type 00:00
- 89966985 type 00:00
- 95545956 type 00:00
- 96939295 type 00:00
- 99551111 type 00:00
- 93285695 type 00:00
- 78945123 type 00:00
- 93929693 type 00:00

**3**

Хэвийн

- 89868685 type 00:00
- 97979595 type 00:00
- 97987989 type 00:00

**2**

Анхаарах

- 89895635 type 00:00
- 99559913 type 00:00

### ӨНӨӨДӨР

Оператор

- Идэжигүй 15
- Идэжигүй 1

Дуудлага

- Орсон 10
- Гарсан 5

Компаны нэр

- Хувь хүн 210
- Байгууллага 23

Хүлээн авсан

- Гонцол 0
- Асуулт 11
- Саяал 7

Автомат хариулагч

- Бүрэн 0
- Лууу 0

Алдсан дуудлага

**45**



## Cloud Call Center

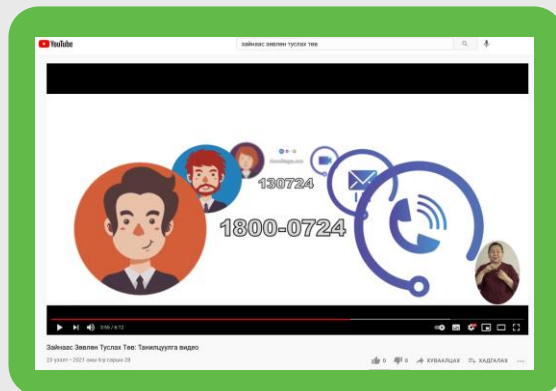
*Бүртгээж чадвал хянаж чадна, Хянаж чадвал  
удирдаж чадна.*

- Phonebook, Black List
  - Realtime Dashboard
  - All channel Dashboard
  - Data analysis and Dashboard
  - Ажлын цаг удирдах /Work Force management
  - Basic Reports
  - Advanced Reports
  - Custom Reports
-

# VIDEO Call Center

Дүрст дуудлагын төвийн үйлчилгээ

- ✓ Видео дуудлага хүлээн авах
- ✓ Камер нээх, хаах
- ✓ Микروفон нээх, хаах
- ✓ Видео дуудлагын дундуур чатлах



ХНХЯамны **Зайнаас зөвлөн  
туслах төв**-ийн  
системийг бид 2021 оны 6 сард  
амжилттай нэвтрүүлсэн.

БИДЭНТЭЙ НЭГД

www.helpy.mn





# Cloud Call Center

*Давуу тал*

- Нэгдсэн нэг систем дээрээс олон системийг удирдах
- Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж нэмэгдэх
- Үйлчилгээний чанар сайжрах
- Үйл ажиллагааг автоматжих
- Үйл ажиллагааны хяналт сайжрах
- Зардал буурах
- Хэрэглэгчийн нэгдсэн сан бүрдэх
- Хөдөлмөрийн бүтээмж нэмэгдэх
- Шийдвэр оновчтой, хурдан шуурхай гарах

### Сарын дундаж харьцуулсан тоо

Нийт гомдлын тоо - Бүртгэсэн

Шалгаж буй гомдлын тоо - Нээлттэй

Хүлээж авсан гомдлын тоо

Шилжүүлсэн гомдлын тоо

Шийдвэрлэсэн гомдлын тоо

Хаагдсан гомдлын тоо

Эргэж холбогдсон гомдлын тоо

Хайлтын нөхцөл

Гомдлын хэлбэр:

Сонго

Төрөл: Сонго

Зэрэглэл:

High

Medium

Low

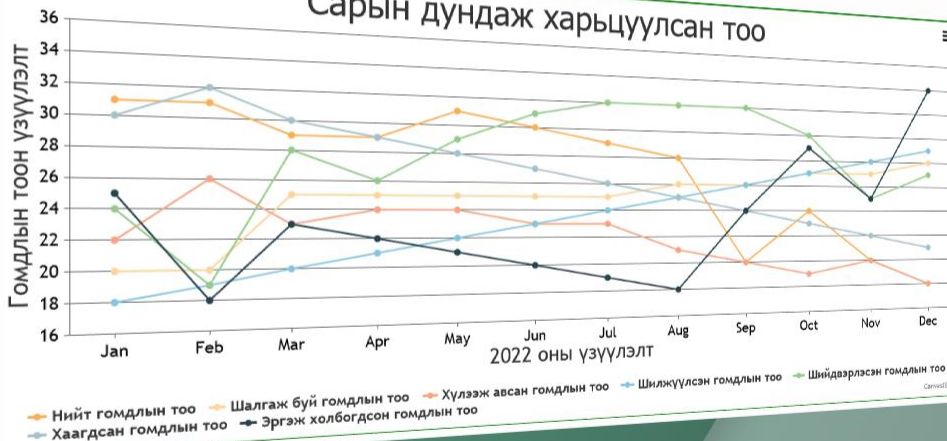
Харьцуулалт /цагаар/

Гомдол бүртгэл

Гомдол шийдвэрлэл

Хаях

### Сарын дундаж харьцуулсан тоо





# МОСТ КОЛЛ ХХК-тай

*Холбоо барих хаяг*

- Утас : +976 7711-0246, 99105685
  - Цахим хуудас : [www.helpy.mn](http://www.helpy.mn)
  - И-мэйл хаяг :  
[info@helpy.mn](mailto:info@helpy.mn), [sales@helpy.mn](mailto:sales@helpy.mn)
  - Сошиал хаяг :  
<https://www.facebook.com/helpy.mn>
-