

Floopro AI Həlləri

Müştəri təcrübəsində inqilabi dəyişiklik!

Məhsullarımız biznesləri gücləndirmək üçün nəzərdə tutulub.

Floopro — bizneslər üçün AI əsaslı vahid müştəri əlaqə və idarəetmə platformasıdır. Real agentlər və süni intellekti birləşdirərək müştəri cavablarını sürətləndirir, xərcləri azaldır və satış imkanlarını genişləndirir.

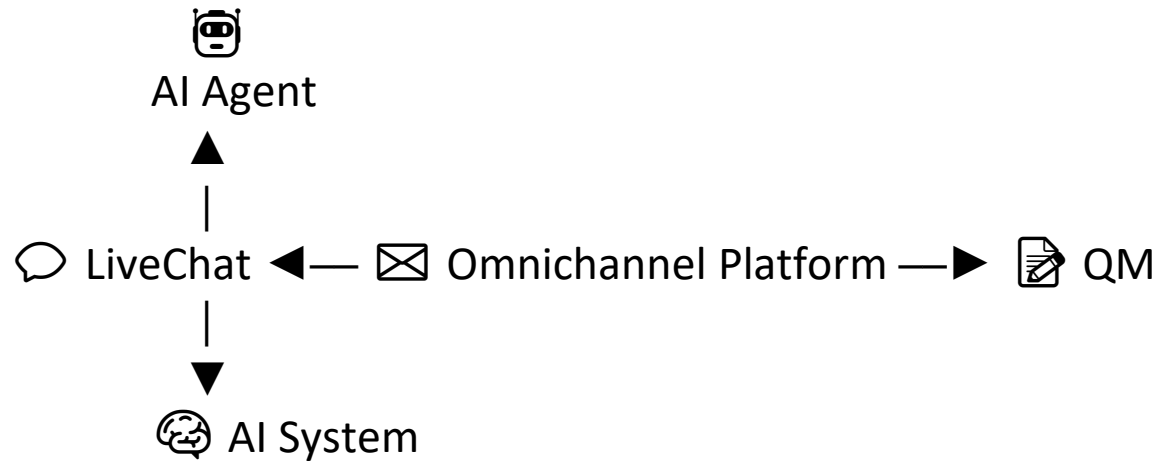
[Floopro.com](https://floopro.com)

Floopro

Müştəri xidmətlərinin qarşılaşdığı real çətinliklər

 Problem	 Nəticə / Təsir
 Müxtəlif kanalların ayrı idarə olunması – Müştəri mesajları müxtəlif platformalarda idarə olunur	 Cavab gecikir, nəzarət çətinləşir, müştəri təcrübəsi zəifləyir
 Gecikmiş cavablar və iş saati məhdudiyyəti	 Satış fürsətləri qaçırılır, məmnuniyyətsizlik artır
 AI və knowledge base olmadan işləmə	 Eyni suallar təkrarlanır, agent yükü artır
 Performans və keyfiyyət ölçümünün olmaması	 Agent inkişafı planlaşdırıla bilmir, keyfiyyət düşür
 Agent yüklənməsinin balanslaşdırılmaması	 Bəzi agentlər həddindən artıq, digərləri az işləyir — SLA pozulur
 Müştəri sorğularının prioritetləşdirilməməsi	 Vacib müraciətlər gec cavablanır, şikayətlər artır
 Kanallar arasında məlumat integrasiyasının olmaması	 Müştəri tarixçəsi itir, fərdi xidmət mümkün olmur
 Cavabların standartlaşdırılmaması	 Müxtəlif agentlərdən fərqli cavablar → brend imicinə zərbə
 Sınaq və optimizasiya imkanlarının zəifliyi	 AI və proseslərin təkmilləşməsi ləngiyir
 Avtomatlaşdırmanın zəif olması	 İnsan resursundan çox asılılıq, xərclər yüksəlir

Floopro – Müştəri əlaqələrinin ağıllı idarəsi üçün vahid platforma



 AI Contact Center Platform

 Floopro LiveChat

 Floopro AI Agent

 Quality Management System

AI Contact Center Platform

✓ Əsas modullar

- ✉ Inbox (Agent Paneli)
- 📊 Reports (Hesabatlar və Analitika)
- 🏆 Gamification — Agent Performance & KPI Sistemi
- 📁 Floopro App Store
- 👤 Customers / Contacts
- 🚀 Sales Copilot — Satış və Sifariş İdarəetmə Modulu
- ⚙️ Settings — Sistem və Agent İdarəetmə Paneli
- 📄 Knowledge Base / FAQ — Məlumat və Cavab Bazası

✓ Əsas xüsusiyyətlər:

- 🌐 Bütün kanallar vahid platformada (Webchat, WhatsApp, Telegram, Instagram...)
- 🗣️ AI + Agent yönləndirmə (routing)
- 🕒 Real-time cavab və SLA izləmə
- 👥 Multi-agent və multi-tenant dəstəyi
- 📊 Sessiya və performans analitikası

✓ Biznesə qazandırdıqları:

- 🕒 Cavab müddətinin azalması
- 👥 Agent yükünün balanslaşdırılması
- 📁 Əməliyyat xərclərinin azalması
- 📈 Satış və xidmət çevikliyinin artması

Çoxkanallı, AI dəstəkli agent idarəetmə sistemi

INBOX

My Inbox (18)

All (95)

Unassigned (15)

Other Agents (62)

AI (15)

CHANNELS

Webchat (49)

Messenger (10)

Telegram (14)

Instagram (10)

Whatsapp (12)

Open (23)

Closed (72)

Guest#4932451...

test

Pending

1d

Guest#3941...

Sizi operatorumuza...

In progress

4d

Guest#66186...

Sizi operatorumuza ...

Assigned

4d

Guest#9747053 ...

Sizi operatorumuza yön...

Open

4d

Guest#2785022 → ...

Sizi operatorumuza yönlan...

Idle

4d

Guest#79871...

Sizi operatorumuza ...

Assigned

4d

Guest#17715...

ff

Assigned

4d

Guest#92920...

Sizi operatorumuza ...

Assigned

4d

Guest#45946...

Sizi operatorumuza ...

Assigned

4d

Guest#31449...

Sizi operatorumuza ...

Assigned

4d

Guest#9747053

Asif Quliyev

September 28

teağtr

12:31 AM

operator

12:31 AM

Bağışlayın, probleminizi daha dəqiq ifadə edə bilərsinizmi? Siza necə kömək edə biləcəyimi öyrənmək istəyirəm.

12:31 AM ✓ 2s

Sizi operatorumuza yönləndirirəm. Zəhmət olmasa bir qədər gözləyin.

12:31 AM ✓ 1s

by Asif Quliyev on 28 Sept, 12:31 AM

Conversation assigned by Asif Quliyev on 28 Sept, 12:31 AM

Today

status_change by System on 02 Oct, 07:56 PM

Webchat

Open

Type your message...

😊 📄 📎 🗣️

Gönder

Guest#9747053

Session ID: 061198a2-e5cd-4acd-b453-fb86633e9635

Full Name: Guest#9747053

Email: Unknown

Phone: Unknown

Gender:

Device: Desktop

OS: Win32

Language: en-US

First seen: 2025-09-28 00:31:46

Last seen: 2025-09-28 00:31:52

Edit Profile Add Tags

Tags

Çoxkanallı, AI dəstəkli agent idarəetmə sistemi

Settings

Floopro — Agent və operator tənzimləmələri

Agents Settings

Form Generate

Saved Responses

Knowledge Base

Settings / Agents

Floopro

Yenilə

Agents

Assign Agent (Operatora Bağla)

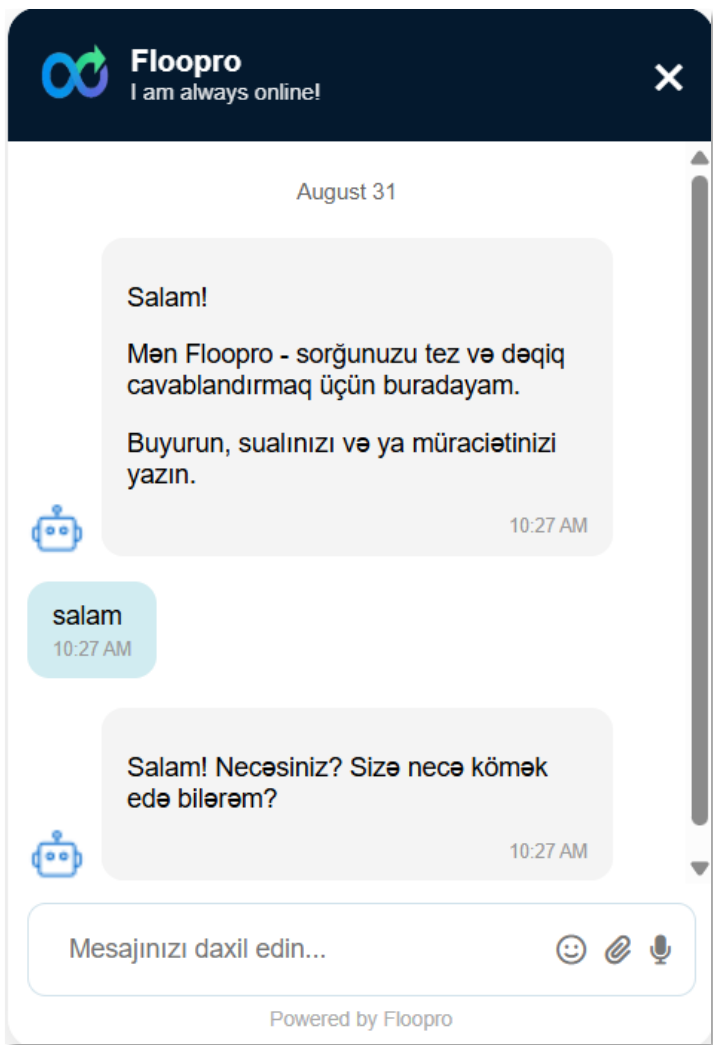
Auto-Reassignment

Shifts

Agent siyahısı, səviyyə, aktivlik və yük limiti

ID	Full name	Username	Level	Active	Max Active Load	Response time (sec)	Online	
AI	AI Bot	ai	-	-	-	60	● builtin	Yadda saxla
1	Nargiz Səfərova		junior	1	1	60	● online	Yadda saxla
2	Sevda Əkbərova		junior	1	1	60	● online	Yadda saxla
3	Gülınar Məmmədova		junior	1	1	60	● online	Yadda saxla
4	Səma Hüseynova		senior	1	1	50	● online	Yadda saxla

Floopro LiveChat



Əsas xüsusiyyətlər:

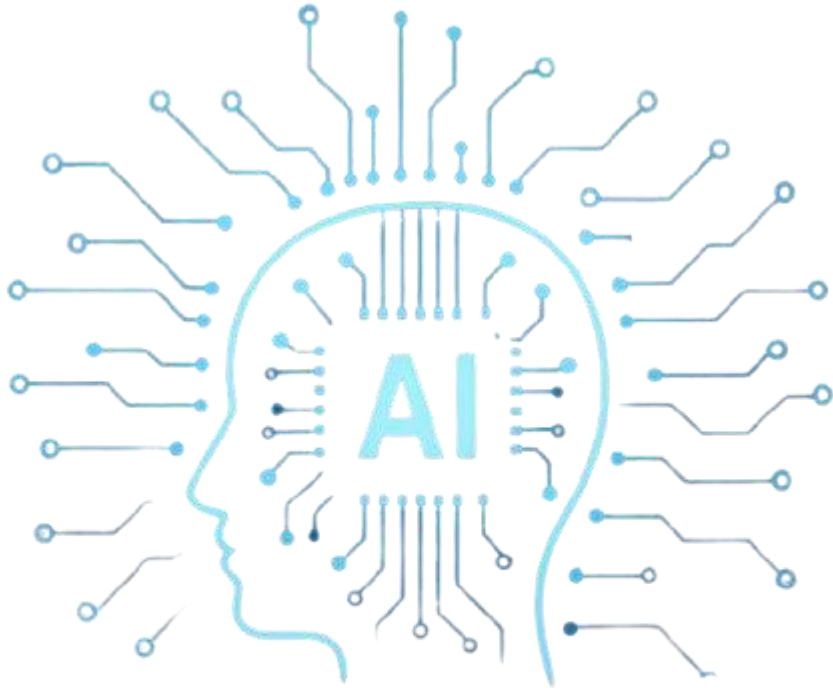
- ⚡ 1 dəqiqəyə widget quraşdırma
- 🤖 AI ilə ani cavablar
- 🗣️ Səsli mesaj və fayl dəstəyi
- 🌐 Mobil uyumlu müasir dizayn
- 📄 Sessiyaların avtomatik saxlanması

Biznesə qazandırdıqları:

- 🌙 24/7 cavab — satış fürsətləri qaçmır
- 🚀 Lead itkisi azalır
- 🧑‍🤝‍🧑 Müştəri məmnnuniyyəti artır
- 💰 Daha çox çevik satış dəstəyi

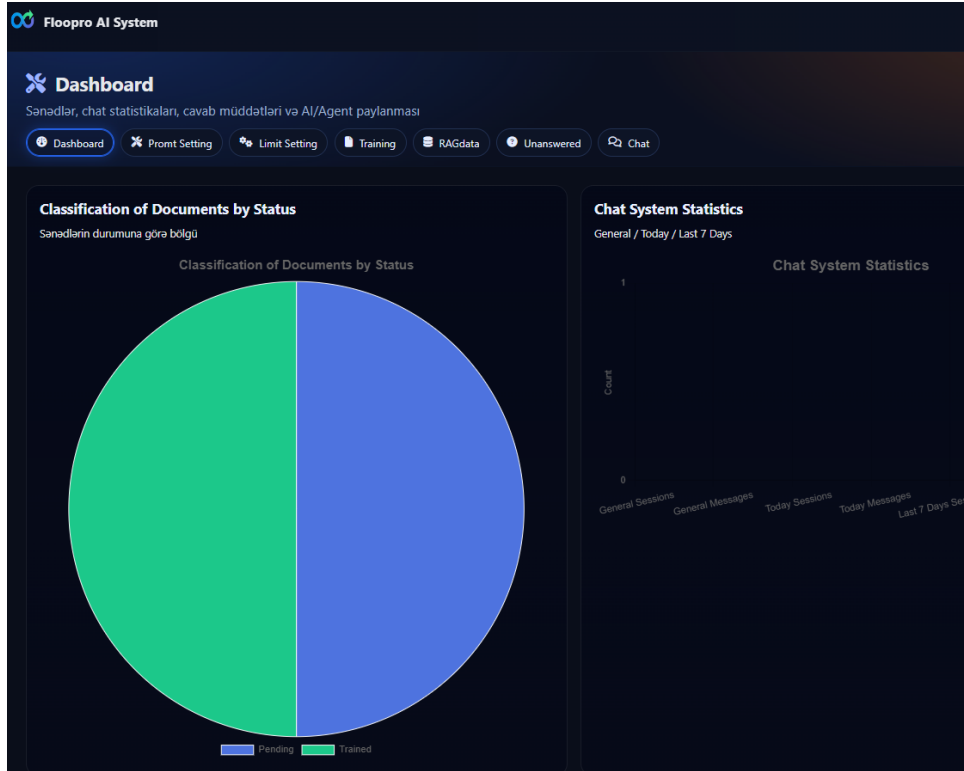


Floopro AI Agent



- ✓ Bütün məhsul, xidmətləri və digər məlumatlarınızın train edilməsi
- ✓ Kontekstual dialoq və müştəri dialoq tarixçəsinin xatırlanması
- ✓ Avtomatik operatorlara yönləndirmə
- ✓ AI cavablayan sorğuların monitorinqi
- ✓ Hesabatlılıq (real time)
- ✓ Təhlükəsizlik məqsədilə müştəri sorğularına limitlərin təyin edilməsi
- ✓ “çatışmayan məlumatlar” bazasının mövcudluğu: AI bazada çatışmayan məlumatları müştərilərlə ünsiyyət zamanı müəyyən edib admin paneldə əks etdirir.
- ✓ Kontekstual dialoq dərinliyinin təyin edilməsi
- ✓ AI agentə xüsusi promtlar vermək imkanı
- ✓ API inteqrasiyalar
- ✓ Sosial media platformaları ilə inteqrasiya
- ✓ Satış imkanlarını artırılması

Floopro AI Agent



Biznesinizə qazandırdıqları:

 Müştəri sorğularını və cavablarını **tam izləmə və idarə etmə** imkanı.

 **Analitika və hesabatlar** – hansı mövzular daha çox soruşulur, müştəri hansı xidmətlərə maraq göstərir.

 Təcrübədən öyrənmə – müştəri tarixçəsinə əsasən daha dəqiq cavablar verir.

 Satış komandası üçün **yeni fürsətlərin aşkarlanması** (məsələn, tez-tez soruşulan xidmətləri əlavə təkliflərə çevirmək).

 İnsan resurslarının yükünü azaldır, yalnız mürəkkəb sorğular agentlərə yönləndirilir.

Floopro AI Agent

 Floopro AI System

A admin

 **Training**

Floopro AI — Training documents

Dashboard

Prompt Setting

Limit Setting

Training

RAGdata

Unanswered

Chat

Add Document

Total: 4

Yenile

Show 25 entries

Search:

#ID	File ID	File Name	File	Status	Created at	Action
#9	d06ec9a74cbc06aa9d17677547f922b9	Company_haqqında.txt	 Download	pending	2025-07-04 20:07:21	 Train  Delete
#8	a6be4279f926bfa89bc1c0b9c417ec95	kredit_kartları.txt	 Download	pending	2025-07-04 16:01:18	 Train  Delete
#7	9d5eada7102fe6bfa2586b525303b85f	KEŞBEK.txt	 Download	trained	2025-07-04 15:55:16	 Untrain
#10	25fa4452ad7acd4c7c894147d15074c8	Əmanətlər.txt	 Download	trained	2025-07-06 14:35:52	 Untrain

Showing 1 to 4 of 4 entries

Previous

1

Next

© 2025 Floopro. Bütün hüquqlar qorunur.

Call Center Quality Management System

Dashboard

Call Evaluation

Chat Evaluation

Agents

Par...s Catalog

Parameters

Dashboard > Call Evaluation

Call Evaluation - Total 7

Upload Files

Export

Axtarış

#ID	Agent Information	Audio Playback	Interaction Time	Duration	Status	Created at	Action
chatcmpl-BZH5zZe6UYIBdO9IFT6DJPNyYb5sg	Aysel Məmmədova	0:00 / 0:32	22	33	SUCCESS	2025-05-20 17:15:07	View Report
chatcmpl-ByeZdSoZ5ghxg73i4fJs8ML99RmpU	Lalə İsmayılaova	0:00 / 0:18	17	18	SUCCESS	2025-07-29 17:22:39	View Report
chatcmpl-BS2oQkYFJPfQKrWlaMiBLNY4gOgw3	Sevil Akbarova	0:00 / 1:28	28	89	SUCCESS	2025-04-30 18:34:38	View Report
chatcmpl-BS0MZdlwsdm4zQjVAeK0kdOuAgOXB	Aygün Qədirova	0:00 / 1:28	24	89	SUCCESS	2025-04-30 15:57:43	View Report

Call Center Quality Management System

Dashboard

Call Evaluation

Chat Evaluation

Agents

Parameters Catalog

Parameters

CallEvaluation > Detail Report

TOTAL SCORE: 36 / 55

Overall Summary:

Agent məlumatların çatdırılması və formal prosedura yaxşı performans göstərib, lakin müştəriyə empatik münasibət çatışmır. Call Hold və IVR ilə bağlı zəifliklər var. Gələcək zənglərdə daha dəstəkverici münasibət və empatiyanın artırılması ilə yaxşılaşdırıla bilər.

Call Opening

#ID	Parameter	Parameter weightage	Achieved Marks	Remarks
1	Opening Greetings	3	3	Əməkdaş dərhal daxil olan şəxsi və müştərini salamladı.
2	Assistance Offered	2	1	Assistance yalnız məsələ üçün əlaqə məlumatı verildi.
3	Self and Company Introduction	5	4	Şirkət adı müştəriyə aydın şəkildə izah edildi.

Personalization

#ID	Parameter	Parameter weightage	Achieved Marks	Remarks
4	Addressing The Customer	2	2	Müştəriyə ad ilə müraciət edilib.
5	Empathy	3	1	Nəzərəçarpan empatiya nümayiş etdirilmədi, sırf məlumatın çatdırılması baş verdi.

Service Attitude

Call Center Quality Management System

Dashboard

Call Evaluation

Chat Evaluation

Agents

Par...s Catalog

Parameters

Dashboard > Parameters

Parameters - Total 16

Add Parameter

Axtarış

#ID	Parameters Catalog	Parameter Name	Parameter Weightage	Action
16	Call Closing	Offer further assistance	3	EditDelete
15	Call Closing	Ending Greeting	4	EditDelete
14	Call Closing	IVR Feedback Pitching	3	EditDelete
13	Call Hold Procedure	Acknowledge upon unholding	3	EditDelete
12	Call Hold Procedure	Keep Conversation Alive	4	EditDelete
11	Call Hold Procedure	Ask Permission for holding	3	EditDelete
10	Service Attitude	Balanced Pace	3	EditDelete
9	Service Attitude	Interruption	5	EditDelete
8	Service Attitude	Attentive/Effective listening	5	EditDelete
7	Service Attitude	Rudeness	4	EditDelete

Previous 1 2 Next

Call Center Quality Management System



Biznesinizə qazandırdıqları:

-  Bütün zəng və yazışmalar **AI tərəfindən avtomatik dinlənilir və qiymətləndirilir.**
-  **Keyfiyyət standartlarına uyğunluq** – agentlərin davranışları ölçülür və təkmilləşdirilir.
-  Müştəri məmnuniyyəti artır – çünki zəif xidmət halları erkən aşkarlanır və düzəldilir.
-  ♂ Menecerlər üçün vaxt qənaəti – əvvəl manual dinlənən zənglər indi **tam avtomatlaşdırılır.**
-  Satış komandalarının effektivliyi ölçülür – hansı agent daha çox uğurla bağlayır, kimdə zəiflik var.
-  Təlim və inkişaf üçün **dəyərli məlumat bazası** yaradır.

İstifadə Sahələri



Bank və maliyyə sektoru



Pərakəndə satış və e-commerce



Klinikalar və sağlamlıq mərkəzləri



Təhsil müəssisələri



Call mərkəzləri və xidmət təşkilatları

Daha ətraflı məlumat üçün: <https://floopro.com/>

Diqqətinizə görə minnətdarlıq!