



כל שיחה חשובה | כל לקוח רלוונטי

כשמודדים ועוקבים
מוכרים יותר, יעילים יותר, חוסכים יותר

מספר וירטואלי - הדרך הטובה למדוד הצלחה

רוצים למדוד ולעקוב אחרי מקור שיחות? רוצים למדוד יעילות פרסום?
רוצים למדוד יעילות של עובד או שיחות מכירה?



רוצים להסתיר את המספר הרגיל שלכם? (קווי או נייד)
רוצים לקלוט פרטי מתקשרים ולהשמיע מידע?



רוצים להפסיק לפספס לקוחות שמתקשרים אליכם?
(אין מענה, ניתוק, תא קולי, חוסר זמינות, מחוץ לשעות הפעילות ...)



בין 15% ל 25% מהשיחות הולכות לאיבוד במענה קולי
תחשבו על עצמכם כמה פעמים ניתקתם שיחה כששמעתם תא קולי ...



רוצים לתת חווית התקשרות מתקדמת ללקוחות שלכם?
מה לקוח שדיבר אתכם זוכר מהשיחה ...



מספרים וירטואליים למעקב ומדידת שיחות של פון פלוס:

יותר לקוחות, יותר לידיים, יותר שיחות
מיתוג ומיצוב העסק שלכם
מדידת שיחות מהאתר, מובייל, דף נחיתה

אף שיחה לא הולכת לאיבוד (גם לקוח שניתק, גם אם ענה מענה קולי)
מספיק לקוח אחד שמהערכת מחזירה לכם ...



ניתוב שיחה מתקדם (לכמה יעדים או לפי תפריט), השמעת הודעות והכרזות
שינוי מענה לפי שעות פעילות, קליטת פרטים, הקלטת שיחות



משלוח SMS למתקשר בכל שלב בשיחה (חווית שרות ... הלקוח זוכר אתכם)
ממשקי ניהול מתקדמים, ברמת יוזר ומנהל



מספר וירטואלי

איך זה עובד?

- ◀ **אנו מקצים לכם מספר טלפון ייעודי (או מספרים)**
חיוג למספר רושם את השיחה בדוח ייעודי ומעביר אליכם את השיחה
ניתן להקליט שיחות (האזנה, שמירה והעברה למייל מתוך הדוחות)
- ◀ **כל מספר טלפון נשמר - גם לקוח שניתק בדרך, גם לקוח שלא נענה**
ממשק ניהול ייעודי מאפשר לנתח ולעקוב אחרי השיחות (100% לידים ופניות!)
יצירת בסיס נתונים מסודר של מספרי טלפון
- ◀ **זיהוי ודילוג על תא קולי (סולארי/קווי), מענה קולי או נתב שיחות**
רק שיחה שנענית בפועל על ידי נציג אנושי, תחשב שיחה שנענית
אין עיוות נתונים (אם עונה מענה קולי זה לא אומר שהלקוח נענה)
- ◀ **טיפול מובנה ומידי בשיחות שלא נענות, ניתוק ושיחות מחוץ לשעות הפעילות**
איתור ניתוק ונטישת שיחה בכל שלב, גם אם ענה מענה קולי
חסכון בעלויות של מוקד הודעות העברת הנתונים למערכת CRM חיצונית
ניתן לשלוח SMS למתקשר בכל שלב בשיחה (הלקוח זוכר אתכם)



מספר וירטואלי

יכולות השרות

- העברת שיחה לטלפון קווי או נייד (הגדרת יעדי ניתוב ללא מגבלה)
- שילוב הכרזות, הודעות ותפריטים (IVR) בהמתנה ובפתיח ("שלום... הגעתם ל... השיחה מועברת...")
- שינוי הכרזות והודעות לפי שעות פעילות (מחוץ לשעות תושמע הודעה נפרדת)
- השמעת הודעות שונות אם זמן ההמתנה ארוך או לפי מצבים



- קבלת מייל אונליין או SMS על כל שיחה נכנסת
- קבלת מייל אונליין נפרד או SMS עם פרטי מתקשר שלא נענה או ניתק
- קבלת מייל אונליין נפרד או SMS עם פרטי מתקשר שחייג מחוץ לשעות הפעילות
- הגדרת הודעות שונות במצב של חוסר מענה או המתנה ארוכה
- הקלטת שיחות (ושמיעתם מתוך הדוחות או לקבלם ב-CRM)



- שליחת SMS למתקשר אליכם בזמן או בסיום השיחה ("תודה שהתקשרתם אלינו...")
- שליחת SMS למתקשר אליכם שלא נענה או ניתק את השיחה



- ניתוב השיחה בצורה חכמה לפי תפריט ("למכירות הקישו 1...")
- ניתוב לכמה מספרים/יעדים (אם מספר אחד לא עונה עוברים למספר הבא...)
- ניתוב ליעדים שונים לפי שעות פעילות (בשעות X השיחות עוברות למספר 1...)
- השמעת הודעה ייעודית למקבל השיחה ("זוהי שיחה מ...")
- העברת השיחה ישירות ליעד המתאים (דילוג על מענה קולי)



- קליטת פרטי מתקשר ללא ניתוב שיחה ("פרטיכם נקלטו, נשוב אליכם...")
- ניתן לבקש מהמתקשר להקיש מידע נוסף (תעודת זהות) או להקליט הודעה מובנית



תכונות מתקדמות

כמה מתקשרים פשוט מנתקים? כמה לא משאירים הודעה? כמה נוטשים בנתב שיחות?
תבדקו את עצמכם כמה פעמים ניתקתם את השיחה כאשר חייגתם ושמעתם תא קולי
אנשים חסרי סבלנות. 30 שניות והלקוח עובר הלאה. הקש 1,2 ... והלקוח מנתק ...

הידעתם?

בין 15% ל 25% מהשיחות הולכות לאיבוד בנתב שיחות/תא קולי
עוד לפני המתנה או מענה



עם פון פלוס, שיחות לא "נעלמות" במרכזייה או בתא קולי
עם פון פלוס יש לכם 100% פוטנציאל לידים ולקוחות
מעקב מדויק ללא עיוות נתונים

• מוקד וירטואלי

ניתוב והפניה למספר יעדים לפי חוקיות, שעות פעילות ותור, קפיצת שיחה באין מענה (אם אין
מענה ביעד אחד המערכת מעבירה ליעד אחר, קווי או סלולארי ללא מגבלה)

• עקיפת נתבי שיחות - העברה ישירה ליעד מתאים (זיהוי מענה אנושי של נציג)

הרבה לקוחות לא אוהבים לשמוע נתבי שיחות שגורמים לניתוק
המתקשר לא שומע "הקיש 1 הקישו 2"
השיחה עוברת ישירות למענה ביעד המתאים

• טיפול מובנה בניתוק שיחה

זיהוי ניתוק שיחה בכל שלב, גם בנתב שיחות, תור המתנה או מענה קולי

• זיהוי ודילוג על תא קולי, נתב שיחות או מענה קולי:

שיחה שנענית על ידי נתב שיחות או תא קולי לא תחשב שיחה שנענית.
המערכת יודעת לעקוף נתבי שיחות, מענים קוליים ותאים קוליים
רק שיחות שנענות בפועל על ידי נציג ייחשבו שיחות שנענות

• שילוב שיחה חוזרת - חיוג חוזר אוטומטי ללקוח שלא נענה/ניתק

שילוב חייגן אוטומטי שחוזר לכל לקוח שלא נענה או ניתק את השיחה לפי חוקים עסקיים

• דוחות אונליין + API לדיווח למערכת חיצונית

תוכלו לקבל בסיום השיחה דיווח למערכת המידע שלכם, כולל הקלטת שיחה

ממשקי ניהול - הצגת מספרים ונתונים בכמה רמות, גישה ללקוחות קצה

ממשק ניהול ברמות שונות מאפשר גישה וצפייה בנתונים ברמות שונות לקוחות הקצה שלכם יוכלו לראות נתונים שלהם בלבד תחת השם שלכם הצגת פעילות השיחות בטבלאות נפרדות או משולבות

מספרי טלפון חוקיים בלבד

אנו לא עובדים עם מספרי טלפון "אפורים", רק עם מספרי טלפון רגילים וחוקיים. חיוג למספרים שלנו הוא חיוג רגיל ולא נחשב "שיחת תוכן" או שיחה במחיר מיוחד המסותר מהלקוח.

Virtual Number



מספר וירטואלי

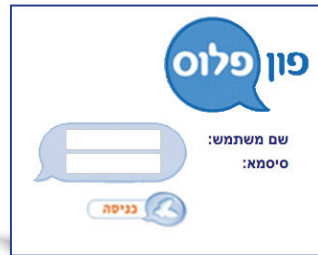
הצגת מסכים

לכניסה לממשק המנהל והדוחות לחץ כאן

(כניסה מ-IE במצב תאימות 9)

מסך כניסה

ממשק מנהל ודוחות - דוגמא



מסך ראשי

מספרים שונים ברמת הלקוח

אתרים				דוחות						
חיוג שיר	סמסוס	גרסה	שם אתר	05/11	06/11	07/11	08/11	09/11	סוג	אתר קולי
36909403	טסט	1	מספר מובייל	0	0	0	1	0	שיחות נכנסות	מספר מובייל
36909404	טסט	1	מספר לקמפיין	0	0	0	0	0	הודעות SMS	
36909406	טסט	1	מספר לשוטף	0	0	0	1	0	העברת שיחות	
כניסה לניהול אתרים קוליים <<				0	0	0	0	0	שיחות נכנסות	מספר לקמפיין
				0	0	0	0	0	הודעות SMS	
				0	0	0	0	0	העברת שיחות	
				0	0	0	0	0	שיחות נכנסות	מספר לשוטף
				0	0	0	0	0	הודעות SMS	
				0	0	0	0	0	העברת שיחות	

פירוט שיחות

דוח שיחות מפורט כולל הקלטת שיחות

אפליקציה	תאריך	משעה	עד שעה	ממספר	סלולרי	טופס סיום	פעולה אחרונה	הערות	הקלטת שיחות	information
מספר אחד	25/10/2015	16:30	16:31	0529572277	☑	טופס פתיחה	העבר שיחה		<input checked="" type="checkbox"/>	
מספר אחד	31/10/2015	19:38	19:40	0529572277	☑	טופס פתיחה	העבר שיחה		<input checked="" type="checkbox"/>	
מספר אחד	31/10/2015	20:15	20:15	0529572277	☑	טופס פתיחה	העבר שיחה		<input checked="" type="checkbox"/>	
מספר אחד	01/11/2015	20:02	20:03	0532247158	☑	טופס פתיחה	העבר שיחה		<input checked="" type="checkbox"/>	
מספר אחד	01/11/2015	20:04	20:05	0532247158	☑	טופס פתיחה	העבר שיחה		<input checked="" type="checkbox"/>	
מספר אחד	01/11/2015	20:10	20:13	0532247158	☑	טופס פתיחה	העבר שיחה		<input checked="" type="checkbox"/>	

סיכום שיחות

סיכום דקות השיחה והשימוש

אתר קולי	סוג יישום	סה"כ שיחות נכנסות	סה"כ שיחות יוצאות	סה"כ בקשות חייגן שסופלו	סה"כ שיחות שנתב ונענו	סה"כ SMS שנשלחו	סה"כ SMS שנכנסו	סה"כ משך שיחות בניתוב לנייד	סה"כ משך שיחה	מסר זמן המתנה למענה	מסר זמן שהייה באתר	סה"כ זמן עבודה
מספר אחד	רגיל	103	0	0	79	0	0	130	130	17	12	306
סה"כ		103	0	0	79	0	0	130	130	17	12	306

ממשק ניהול ראשי

פירוט שמות הלקוחות השונים בממשק ניהול מרכזי

שם לקוח	חבילה	סוג	חברה
אייס אשדוד	פלטינה		אייס אשדוד
אייס באר שבע	פלטינה		אייס באר שבע
אייס בילו	פלטינה		אייס בילו
אייס גן שמואל	פלטינה		אייס גן שמואל
אייס תלפיות	פלטינה		אייס תלפיות
אייס נמל תל אביב	פלטינה		אייס נמל תל אביב
אייס פולג	פלטינה		אייס פולג
אייס סינרמה	פלטינה		אייס סינרמה
אייס ראשון לציון	פלטינה		אייס ראשון לציון

סיכום שיחות מרכז לכל הלקוחות

סיכום דקות השיחה והשימוש ברמת כל הלקוחות

לקוח	סה"כ שיחות נכנסות	סה"כ שיחות יוצאות	סה"כ בקשות חייגן שסופלו	סה"כ שיחות שנתב ונענו	סה"כ SMS שנשלחו	סה"כ SMS שנכנסו	סה"כ משך שיחות בניתוב לנייד	סה"כ משך שיחה	מסר זמן המתנה למענה	מסר זמן שהייה באתר	סה"כ זמן עבודה
אייס רבבה	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
אייס רמלוד	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
אייס שדרות	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
אייס שילת	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
סה"כ	9	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0

מספר וירטואלי

יתרונות

יותר לידים ויותר לקוחות - אין שיחה שהולכת לאיבוד, 100% פוטנציאל.
מנגנוני מעקב ורישום ייעודיים מזהים ניתוק וחוסר מענה בכל שלב
זיהוי ודילוג על תא קולי ומענה קולי.
יותר שיחות = יותר לידים = יחס המרה משופר



חסכון בעלויות מוקדי הודעות
טיפול מובנה בשיחות שלא נענות, ניתוק
אין צורך במוקד הודעות אנושי יקר שייקח הודעות



זיהוי ומענה ללקוחות חשובים
יש שיחות שמאד לא כדאי לפספס



גמישות הפעלה
תכונות מתקדמות



ללא עלות הקמה וללא התחייבות
שרות בלבד



שילוב כפתור שיחת חינם לאתר או למובייל
הלקוח לא מתקשר - חוזרים אליו



למידה ובקרה
ממשק פשוט ונוח, הקלטת שיחות מובנת



ללא עלות הקמה | ללא התחייבות טוב לכם? טוב לנו!

אתם משלמים עבור ייעול, תפוקה והגדלת מכירות!

בין לקוחותינו



כל שיחה חשובה | כל לקוח רלוונטי

אלעזר קיי, פון פלוס בע"מ
elazar@phoneplus.co.il | 0544-536-405