

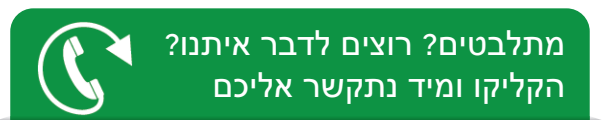


כל שיחה חשובה | כל לקוח רלוונטי

כפתור שיחה חוזרת

לאתר, למובייל ולדפי הנחיתה

אפשרו ללקוח להזמין שיחה הלקוח לא יאמין שחזרתם אליו כל-כך מהר!



ריכוז תכונות כפתור שיחה חוזרת

- כפתור באתר/דף נחיתה
- קוד iframe (הטמעה פשוטה, ללא חסימת פופאפ)
- בחירת מיקום הכפתור (צמוד תחתון, צמוד אמצע, משיכה ...)
- כפתור צמוד מסך - מוצג ללקוח כל הזמן (מניע יותר לפעולה!)
- כפתור לא נעלם בעמוד, כפתור בולט שיוצר המרות
- כפתורים נפרדים לאתר ולדפי נחיתה
- התאמה למובייל, התאמת נראות לאתר, התאמת טקסט
- פתיחה אוטומטית (כן/לא), הקטנה/הגדלה
- הצגה לפי שעות פעילות (כפתור יוצג לגולש בשעות מסוימות)
- הצגה לפי משך שהייה (כפתור יוצג לגולש לפי זמן שהייה באתר)
- הצגה לפי מיקום באתר (כפתור יוצג רק בעמודים שתבחרו)
- הודעות אישור מותאמות לפי שעות פעילות (בפנייה מחוץ לשעות מוצגת הודעה מתאימה)
- בדיקות חוקיות מספרים (רק מספרים חוקיים מחויגים), הודעות שגיאה והנחיות מסודרות
- שילוב תפריט נושאי פנייה - הפניית השיחה ליעד המתאים (מכירות, שרות... סניפים... יעדים)



- דיווח המרות לגוגל, פייסבוק (הרצת דף תודה)
- דיווח לגוגל אנאליטיקס (דיווח אירוע, ניתן לקטלג אירוע כהמרה)
- דיווח ותיעוד מקור הפנייה (URL מדויק בו הופעל כפתור השיחה)
- חיבור API למערכת חיצונית (XML, POST, FTP, GET)

חייגן אוטומטי מתקדם, חיוג אוטומטי ללקוח ולנציג



- חיוג לפי שעות פעילות
- (לא מחייגים ללקוח מחוץ לשעות הפעילות, פניות נשמרות לשעות הפעילות)
- השמעת הודעה ממותגת לפי שם העסק למקבל השיחה
- (הלקוח יכול לאשר/לבטל את השיחה והפנייה דוגמא: "זוהי שיחה חוזרת מ ... הקישו 1 למעבר לנציג אם לא רלבנטי הקישו 2")
- קביעת מדיניות חיוגים (מספר ניסיונות חיוג ומרווח זמן בין ניסיונות)
- חיוג חוזר ללקוח שלא עונה
- (המערכת מחייגת אוטו' לפי המדיניות שהוגדרה, דילוג על תא קולי)
- טיפול מובנה במצבי חוסר מענה במוקד/בעסק
- (אם בעסק לא מספיקים לענות לשיחה לא מאבדים שיחות)
- טיפול לפי תור מסודר ומנהל - קביעת סך לקוחות/רשומות לטיפול בו זמנית (טיפול תורי לפי סדר)
- (אם יש הרבה פניות לא מחייגים לכולם בו זמנית ולא סותמים את המוקד)
- סינון כפולים - לא מחייגים ללקוח יותר מפעם אחת
- (לקוח שבטעות הזין מספר פעמיים לא יקבל 2 שיחות)
- משלוח SMS מאשר, SMS בין ניסיונות חיוג ו SMS מסיים טיפול בניסיון חיוג אחרון - חווית שרות
- העברה ישירה לנציג מתאים ביעד המתאים
- (ללא השמעת נתב שיחות או מענה קולי, דילוג על "הקש 1 הקש 2" שגורם לניתוק מצד הלקוח)
- סריקת מספר יעדים - ניתן להגדיר מספר מספרי טלפון שהמערכת סורקת (קבוצת חיוג)
- השמעת הודעה לנציג/עסק מקבל השיחה
- (מאפשר ניטור מענה והשמעת הנחיות לנציג "זוהי שיחה מ ...")
- שיחה מזוהה ייעודית - הלקוח לא רואה שיחה חסויה או מספר כללי, החייגן מחייג ללקוח ממספר ייעודי שלכם. הלקוח יכול לחייג חזרה למספר שמוצג לו ולשמוע שאתם חייגתם אליו

דוחות והתראות, ממשק ניהול



- דוחות ווב ייעודיים, לכל כפתור ונושא פנייה תיעוד נפרד
- רישום כל פנייה וכל שיחה (מצב טיפול, שיחות שנענו/לא נענו, משכי שיחות, מקור הפנייה)
- קבלת מייל על כל פנייה, קבלת דוח מרכז (שעתי, יומי, שבועי, חודשי)
- ממשק ניהול ייעודי - מאפשר שינויי מדיניות מהירים וניהול עצמי (עצירה, הפעלה, נטרול רשומות ...)
- דיווח ותיעוד מקור הפנייה (URL מדויק בו הופעל כפתור השיחה)

הקלטת שיחות, ניהול ובקרה



- הקלטת שיחות מובנית
- דוח הקלטות ייעודי (מרכז שיחות במקום אחד)
- קבלת מייל עם הקלטת השיחה בכל פנייה
- קבלת מייל עם ריכוז הקלטות (שעתי, יומי, שבועי, חודשי)

מערכת גמישה, מותאמת לכם



- ניתן להוסיף שדות של טקסט חופשי
- ניתן לקבל פניות למייל או ל-CRM
- ניתן לקבוע האם לחייג אוטומטית או לקבל פרטי פנייה לטיפול ידני, לשיקולכם



WEB CALL BACK

בסרטון האינפוגרפי כבר צפית? הסבר מפורט ומעניין, למה אתם מחכים?



כל שיחה חשובה | כל לקוח רלוונטי

אלעזר קיי, פון פלוס בע"מ

elazar@phoneplus.co.il | 0544-536-405